

ТАКТИКА КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ МЕДИЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ ТА ПАЦІЄНТІВ У ТЕРАПЕВТИЧНОМУ ВІДДІЛЕННІ

В. К. Мудріцька

Тернопільська обласна комунальна клінічна психоневрологічна лікарня

У статті висвітлено етичні та професійні знання та правила комунікативної взаємодії медичних працівників та пацієнтів. Значення формування професійного спілкування та догляду за пацієнтами, допомога їм у вирішенні проблем.

TACTICS OF COMMUNICATIVE INTERACTION OF HEALTH CARE PROFESSIONALS AND PATIENTS IN THE THERAPEUTIC DEPARTMENT

V. K. Mudritska

Ternopil Regional Municipal Clinical Psychoneurological Hospital

This article contains ethical and professional knowledge and rules of communicative interaction between health workers and patients. Is the formation of professional communication and patient care helping them to solve problems.

Вступ. Актуальним завданням сьогодення є удосконалення спілкування медичних працівників та пацієнтів на засадах персоналістичної моделі біоетики, засвоєння медичними працівниками мистецтва індивідуального підходу до особистості хворого [1], впровадження підходу до лікувального процесу, центрованого на пацієнті і медико-соціальних проблемах сім'ї. Вміння спілкуватися – це важлива складова професії медсестри [2]. Комунікативні навички – це здатність людини взаємодіяти з іншими людьми, адекватно інтерпретуючи отримувану інформацію, а також правильно її передаючи. Ці навички дуже важливі в суспільстві, коли щодня необхідно взаємодіяти з багатьма людьми. Професійні навички можна назвати технічними. Як правило, вони притаманні тільки одній професії або сфері діяльності. Комунікативні навички, на відміну від професійних, можна застосовувати у будь-якій професії, незалежно від сфери діяльності. Вміння просто і зрозуміло пояснювати складні речі допоможе досягти успіху у наданні медичної допомоги.

Основна частина. Часто хворий може бути в поганому настрої, почуватися роздратованим через свої проблеми. Тривалий відрив від сім'ї, звичної домашньої атмосфери і професійної діяльності, а також тривога за стан свого здоров'я, викликають у хворих комплекс різних психогенних реакцій. Медсестрі потрібно вміти налагодити і підтримати спілкування з хворим на всіх етапах сестринського процесу. До численних скарг і прохань хворих потрібно ставитися терпимо, застосовувати підхід, центрований на пацієнті, що сприяє покращенню ефективності лікувального впливу. Свою психотерапевтичну тактику потрібно узгоджувати з лікарем. Оскільки хворий не завжди здатний контролювати емоції, медична сестра може досягти згоди хворого із планом лікування через грамотне керування своєю власною поведінкою, активне спрямування процесу спілкування на всіх етапах надання догляду.

Вміння правильно зрозуміти емоційний стан людини, з якою спілкується медсестра, дозволяє передбачити ознаки конфліктної ситуації, обрати найкращу тактику поведінки і вчасно вирішити проблему. Конфліктна ситуація скла-

дається у випадку, коли протирічать інтереси сторін. В організації лікувального процесу і хворий, і медичний персонал мають спільний інтерес покращити стан здоров'я хворого. Непорозуміння можуть виникнути лише щодо способів досягнення позитивного результату лікування. Зазвичай, хворий не обізнаний з механізмами свого захворювання, відчуває неприємні симптоми, слабкість, дискомфорт, біль, переживає про наслідки хвороби тощо.

У такій ситуації прогресивною є тактика медичного працівника, спрямована на досягнення інформованої згоди пацієнта. Цю тактику спілкування планує лікар, приймаючи рішення, яку інформацію, коли і в який спосіб можна повідомити хворому. Медсестра має виконувати настанови лікаря і дбати про попередження стресу хворого, уникаючи надмірного і необережного загострення уваги пацієнта на несприятливих симптомах хвороби. Важливою частиною організації спілкування з хворим є вміння медсестри знайти позитивні, оптимістичні теми для спілкування, відволікти хворого від сумних думок, навчити його і родичів навичок самодогляду та самодисципліни при виконанні лікарських призначень, навчити хворого з хронічними захворюваннями і його родину дотримуватися оптимального режиму дня, не втрачати надію на лікування, вчасно звертатися за допомогою при появі загрозливих симптомів тощо.

Для вирішення конфліктної ситуації медичній сестрі потрібно володіти навичками активного слухання, адекватного реагування на вислови і претензії, виявлення істинних причин конфліктної ситуації, вміння знімати напруження у спілкуванні, контролювати свої емоції, переключати увагу у спілкуванні зміною теми розмови, направляти розмову за допомогою відкритих і закритих запитань, вміння встановлювати оптимальну дистанцію у спілкуванні. За даними літератури, навичками правильної поведінки у конфліктній ситуації вважають вміння організувати продуктивне спілкування з досягненням поставленої мети розмови, здатність чітко, зрозуміло та аргу-

ментовано представити інформацію щодо спірного питання, вміння підтримувати позитивний емоційний стан і досягати порозуміння, встановлювати довірливе спілкування [2].

Ці навички можна засвоювати і тренувати впродовж фахової підготовки і підвищення кваліфікації медичних сестер. Постійне навчання є запорукою професійного зростання і самовдосконалення. Вміння вирішувати проблеми – це спокійне, розсудливе і творче вирішення повсякденних непорозумінь, особливо міжособистісних конфліктів. Провідною рисою медсестри є порядність – це сумлінне виконання своїх обов'язків, дотримання етики поведінки, також розуміння, що добре, а що погано: вірність своїм моральним принципам. Відкритість у спілкуванні передбачає засвоєння нових ідей, адаптацію до нових умов середовища, що змінюється. Правильне виконання лікарських призначень забезпечується здатністю переконувати – це вміння вислухати інших і спокійно пояснити їм правильність своєї точки зору. Важливою для медсестри є також здатність до лідерства – вміння брати на себе відповідальність за рішення поставлених завдань, вміння залучати до цього інших, а також підтримування дисципліни і забезпечення медсестринського процесу всім необхідним для виконання роботи.

Висновки. Професія медичної сестри забезпечує дуже важливу ланку медичної допомоги і потребує глибоких професійних знань, навичок організаційної дисципліни, психологічної підготовки, формування ділових і особистісних якостей. Важливо, щоб медсестра вміла у спілкуванні контролювати свої емоції і водночас аналізувати стан пацієнта. Метою спілкування має бути правильне сприйняття медсестрою емоційного і фізичного стану хворого та обмін інформацією, який приведе до порозуміння, погодження хворого із планом догляду, вироблення єдиної стратегії дій медсестри і пацієнта на шляху боротьби із хворобою. Доцільно розробити ділові ігри для тренування комунікативних навичок у медичних сестер.

ЛІТЕРАТУРА

1. Маргаева М. П. Значимость формирования и развития коммуникативных навыков у студентов медицинских училищ и колледжей / М. П. Маргаева, Н. Н. Лебедева // Медсестра. – 2014. – № 3. – С. 35–38.

2. Коммуникативная компетентность медицинской сестры в конфликтной ситуации / М. А. Асимов, С. Х. Мадалиева, С. Т. Ерназарова, Р. Н. Алибаева // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. – 2014. – № 11. – С. 87–89.

Отримано 16.10.14