

Памятка для эффективного общения с пациентом

1. Дайте пациенту выговориться. По ключевым словам вы сможете выявить психологические проблемы.
2. Не отвлекайтесь. Телефонные звонки, звуки sms-сообщения или уведомления соцсетей, частные разговоры с коллегами, чтение документов, выглядывание в окно, игра с ручкой мешают говорить вашему пациенту, а вам слушать. Пациент может подумать, что врачу разговор в тягость.
3. Смотрите на пациента. Не прячьте взгляд. Старайтесь понять главную мысль, которую хочет донести собеседник. Обратите внимание, с какими эмоциями пациент говорит с вами.
4. Попытайтесь выяснить, все ли пациент рассказал, ничего ли он не утаил или скрыл. Постарайтесь проанализировать повествование, понять чувства человека, его настрой и ожидания.
5. Отделяйте эмоции от реакции на рассказ больного. Судите трезво и рационально.
6. Не делайте поспешных суждений и предположений. Избегайте интерпретации слов и поступков пациента по отношению к вам. Постарайтесь уловить факты.
7. Уважайте больного. Если вы хотите помочь человеку, проявите искренние уважение, интерес и заботу.
8. Убеждайте пациента выполнять медицинские назначения. Привлекайте к уговорам его близких и родных. Если прямые доводы не работают, используйте косвенные методы и приемы. В сложных случаях привлекайте клинических психологов. Чтобы убедить больного пройти дополнительные тесты, не пугайте его намеками и неясными выражениями. Используйте фразу «Пожалуйста, сходите в больницу с этим».
9. Наблюдайте за человеком: мимикой, тембром голоса, темпом речи, жестами, положениями тела и т. д. Это позволит вам определить психоэмоциональный настрой пациента.
10. Задавайте вопросы. Так вы покажете пациенту, что заинтересованы им, вам важна его проблема.

