

Huấn luyện Thực Tập - Khoa GMHS

I. Định nghĩa:

Trong cuộc sống hàng ngày, giao tiếp là hoạt động không thể thiếu; mọi thành công trong cuộc sống, trong công việc, lao động, học tập... đều cần đến giao tiếp. Trong công việc khám chữa bệnh, việc giao tiếp còn quan trọng hơn nữa. Đối tượng giao tiếp ở đây chủ yếu là người bệnh và người nhà người bệnh. Nhiệm vụ đối tượng này luôn mang tâm trạng buồn, lo lắng, đau đớn, chán nản... nên thành công trong giao tiếp là rất khó, đòi hỏi nhân viên y tế không chỉ có trình độ về chuyên môn mà còn phải có kỹ năng, có nghệ thuật. Chính vì vậy là cán bộ y tế chúng ta cần và phải biết giao tiếp là gì? vai trò, mục đích, ý nghĩa của nó ra sao? các yếu tố ảnh hưởng đến sự thành công trong giao tiếp và mối liên quan giữa giao tiếp với quy trình điều dưỡng.



Hình minh họa

II. Nội dung:

1. Định nghĩa: Giao tiếp là nghệ thuật, là kỹ năng, là sự tiếp xúc tâm lý giữa những người với nhau trong xã hội nhằm trao đổi thông tin, tình cảm, hiểu biết, lợi ích... Đó nên những nhu cầu, những tác động qua lại để con người đánh giá, điều chỉnh và phối hợp với nhau trong công việc.

2. Mục đích giao tiếp:

- Giao tiếp nhằm đáp ứng các nhu cầu vật chất và tinh thần.
- Thông qua giao tiếp mà hình thành các mối quan hệ giữa con người với nhau, qua đó tình cảm giữa các cá nhân được thắt chặt.
- Qua giao tiếp con người có thể trao đổi với nhau, phát và nhận thông tin, so sánh và xử lý thông tin (về chẩn đoán, nhu cầu, giáo dục sức khỏe, phòng và chữa bệnh.)
- Bằng con đường giao tiếp, người thầy thuốc, điều dưỡng có thể nâng đỡ, bồi dưỡng, giáo dục nhân cách của người bệnh, từ đó làm tăng hiểu quả của việc chăm sóc và điều trị.

3. Vai trò và ý nghĩa của giao tiếp:

- Con người là tổng hòa các mối quan hệ xã hội để có thể sống, lao động, học tập và công tác, con người không thể không dành thời gian giao tiếp với cá nhân khác.
- Giao tiếp cũng chính là động lực thúc đẩy sự hình thành và phát triển của nhân cách. Nhờ giao tiếp con người có thể hiểu mình hiểu người, động thái cũng qua giao tiếp, con người hiểu được tâm tư tình cảm, ý nghĩ, nhu cầu của người khác.
- Ngày nay giao tiếp cũng là một trong ba yếu tố làm tăng hiểu quả của việc chăm sóc và điều trị. Ngoài sự tiến bộ của khoa học kỹ thuật, sự áp dụng các máy móc và trang thiết bị hiện đại trong chẩn đoán, điều trị thì tính nhạy cảm, lòng nhân ái, nghệ thuật giao tiếp, năng lực của nhân viên y tế nói chung, Bác sĩ và điều dưỡng nói riêng thể hiện nhân cách, trình độ và sự tin cậy của người bệnh đến người bệnh yên tâm, tin tưởng giao phó tính mạng cho chúng ta.

4. Các yếu tố quyết định thành công qua giao tiếp:

Kỹ năng giao tiếp

Vị trí bài Biên tập viên

Thứ bảy, 19 Tháng 4 2014 10:00 - Lần cập nhật cuối Thứ bảy, 19 Tháng 4 2014 22:11

Giao tiếp cái gì? (Nội dung yêu cầu)

Cần giao tiếp với ai?

- Giao tiếp với bộ phận nhân.
- Người nhà bộ phận nhân.
- Đồng nghiệp.

Tại sao chúng ta cần phải giao tiếp và qua giao tiếp ta đạt được cái gì?

- Tìm hiểu bộ phận.
- Được định hướng nhân cách.
- Hoàn thành kinh tế gia đình.
- Làm thủ tục.
- Chuyển vị trí, ra vị trí.

Bằng cách nào để giao tiếp tốt nhất?

- Tâm sự.
- Trao đổi.
- Chuyển trò.

Thời điểm giao tiếp:

- Cần giao tiếp sớm khi bộ phận nhân mới vào vị trí.
- Trước khi chuyển bộ phận thủ tục.
- Khi ta cần đạt được những gì.

Địa điểm giao tiếp:

- Tùy vào hoàn cảnh, tùy nội dung mà giao tiếp tại phòng bộ phận hay đang đi dạo bên

Kỹ năng giao tiếp

Vị trí biên tập viên

Thứ bảy, 19 Tháng 4 2014 10:00 - Lần cập nhật cuối Thứ bảy, 19 Tháng 4 2014 22:11

ngoài hay gặp riêng để thể hiện bí mật.

5. Hình thức giao tiếp:

a. Giao tiếp bằng lời: Nói - Nghe, Viết - Đọc

Những yêu cầu giao tiếp bằng lời:

- Ngôn ngữ theo vùng, miền, đặc tính cá nhân, tuổi tác, giới tính, trình độ văn hóa, giáo dục, hay nghề nghiệp.
- Âm điệu, giọng nói phải đi vào lòng người.
- Tính phong phú: Câu chuyện phải giàu hình ảnh để gây ấn tượng cảm xúc.
- Tính đơn giản, dễ hiểu: không nên dùng từ cầu kỳ, hoa mỹ. Nên dùng từ phổ thông, dễ hiểu, tránh dùng từ, thuật ngữ trong chuyên môn.
- Sự trong sáng, rõ ràng và có tác động đến việc tiếp nhận thông tin.
- Tốc độ: Nói không quá nhanh, chậm quá hay nói nhát gừng...
- Nói đúng chỗ, đúng lúc.
- Tùy đối tượng khác nhau mà chọn cách giao tiếp, ngôn ngữ khác nhau.
- Phải thoải mái khi giao tiếp phải vui vẻ, tâm trạng thoải mái.
- Thời gian giao tiếp cho phép: không nên đi vào chủ đề chính, nội dung cần thiết.
- Thái độ giao tiếp: Lịch sự, tôn trọng, hòa nhã để người nghe.
- Lưu ý nghe: Người nghe phải tích cực tập trung vào người nói để hiểu đúng ý người nói giúp ta phát hiện được nhu cầu, các vấn đề và mối quan tâm của người khác.

b. Giao tiếp không lời:

- Giao tiếp không lời là người ta dùng toàn thân để nói chuyện (ngôn ngữ cơ thể) bao gồm:

- Cử chỉ, ánh mắt, điệu bộ, nét mặt, nụ cười, vẻ đẹp ngoại hình, phong cách biểu hiện.
- Qua giao tiếp không lời, người nhận thông tin có thể hiểu được:
- Cảm xúc: cảm xúc buồn, mất mát, vui, thích thú...
- Điệu bộ diễn đạt sự tức giận, lo lắng, phẫn nộ...
- Nét mặt diễn đạt sự yêu thương, căm ghét, ngạc nhiên.
- Sự vẻn vẹn nói lên sự cảm thông, chia sẻ.

Kỹ năng giao tiếp

Viết bởi Biên tập viên

Thư bày, 19 Tháng 4 2014 10:00 - Lần cập nhật cuối Thư bày, 19 Tháng 4 2014 22:11

Vì vậy trong lần đầu gặp gỡ, bạn nhân luôn theo dõi chúng ta: ánh mắt, điệu bộ, cách nói, tác phong, thái độ...và tất cả những thông tin này đều có thể cho bạn biết bạn hay gây ra bạn.

c. Luôn nghe tốt:

- Nghe là kỹ năng quan trọng trong các thông tin truyền đạt, luôn nghe tích cực, nếu tất cả những điều ý thì ta sẽ thành công trong giao tiếp. Nó có ý nghĩa lớn trong công tác điều trị, chăm sóc bạn nhân.

- Luôn nghe tốt giúp ta thu được nhiều thông tin giúp con người hiểu lý, giải mã thông tin chính xác.

- Muốn tạo được thói quen luôn nghe tốt ta phải:

- Tránh ngắt lời người khác đang nói hoặc đừng suy nghĩ.
- Không nên nói chen ngang, nói leo.
- Nghe chủ động tích cực: Không trừu tượng mà phải hiểu biết về cách tán thưởng, gật đầu, nét mặt vui cười duyên dáng, không làm việc khác khi đang nghe.
- Ánh mắt hướng về người đang nói.
- Có sự cảm thông, đồng cảm: sẵn sàng chia sẻ vui buồn, khó khăn với người phát thông tin.

6. Điều dưỡng với giao tiếp:

Giao tiếp rất quan trọng đối với quy trình điều dưỡng, người điều dưỡng sẽ dùng tất cả các kỹ năng giao tiếp trong mọi bối cảnh của quy trình điều dưỡng. Nhận thức, chẩn đoán điều dưỡng, lập kế hoạch chăm sóc, thực hiện và lưu giữ giá trị điều dưỡng cho bạn nhân đều phụ thuộc vào sự giao tiếp hiểu quả của người điều dưỡng với người bệnh, gia đình người bệnh và các nhân viên chăm sóc sức khỏe.

Kỹ năng giao tiếp

Viết bởi Biên tập viên

Thư bày, 19 Tháng 4 2014 10:00 - Lần cập nhật cuối Thư bày, 19 Tháng 4 2014 22:11

Giao tiếp cũng hết sức quan trọng khi chăm sóc cho các người bệnh có vấn đề về giao tiếp như không thể giao tiếp được vì bệnh tật, chậm phát triển thần kinh, giới hạn tâm lý do liệu trình điều trị hay lý do về mặt tình cảm, người điểu dưỡng nên khuyến khích, động viên tạo ra bầu không khí vui vẻ, cởi mở để người bệnh có thể thoải mái tâm trí, tiếp nhận thông tin cá nhân họ có cho ta biết để ta dễ dàng hơn trong công tác điều dưỡng. Tùy từng đối tượng người bệnh nhân già yếu hay trẻ con... từng bệnh tật khác nhau mà họ phải mang trong người, tùy hoàn cảnh gia đình thì người điểu dưỡng có thể là người bệnh thân, người mẹ hiền hay đứa con hiền thảo... để người bệnh không còn cảm thấy đơn độc, mặc cảm hay chán nản, tuy vậy nhưng mà người có lỗi họ cảm thấy rất đau khổ, giận giữ, thân thiện. Có người hiền và chia sẻ với mình nên không ngại ngại tiếp xúc tâm trí, nguyện vọng như người bố mẹ với người điểu dưỡng. Tất cả người điểu dưỡng kết hợp với kiến thức đã học và cho ra những nhận định chính xác để chẩn đoán và chẩn đoán ưu tiên đối với người bệnh. Thảo luận với đồng nghiệp lập kế hoạch và thực hiện kế hoạch chăm sóc, ghi nhận sự tiến triển của người bệnh trong kế hoạch chăm sóc để đánh giá kết quả cuối cùng để từ đó có biện pháp hành vi về giao tiếp bệnh lý hay không lý, các kết quả mong đợi hay các thay đổi cho người bệnh để nhận định và chuẩn bị các biện pháp giao tiếp trong quá trình tiếp theo.

Trên đây là những yêu cầu trong hoạt động giao tiếp của nhân viên y tế để nâng cao hiệu quả giao tiếp, vấn đề là chúng ta biết vấn đề gì và tiếp xúc từng bước để đem lại lợi ích cho người bệnh và người nhà người bệnh, để họ yên tâm, tin tưởng, hợp tác thì hiệu quả khám chữa bệnh càng cao, đem lại uy tín cho khoa phòng, bệnh viện. Xây dựng bệnh viện ngày càng phát triển, môi trường làm việc văn minh, trở thành những hiệu quả với nhân dân tiếp nhận các vấn đề chất lượng tinh thần như là dịch vụ của Bác Hồ: Luôn yêu người như mẹ.