

Szuggesztív kommunikáció kórházi sürgősségi ellátásra

Általános javaslatok a betegekkel való kommunikációban

Összeállította Ziss Mariann és Varga Katalin

Fő üzenetek:

- **hatékony** mindenki: már tesz a javulásáért
„Szokatlan, hogy azzal is mennyit tehetünk, hogy várunk, türelemmel. Mint amikor az ember a kávéra vár az automatánál, vagy az ételére az étteremben. Látszólag nem történik semmi, közben annyi minden zajlik a háttérben a vágyott eredményért”
- **átmeneti** a helyzet az érkező bizonyosságért
„Most **egy ideig** ez a hely ill. helyzet jelenti a **biztonságot**. Önnek is, a családjának is, a közösségnek is. Együttműködő türelmével ön is a biztonságot építi, erősíti”
- együttesség kialakítása: „**egy hajóban evezünk**” szemléletében kommunikáljunk
 - páciens és személyzet is más helyzetbe került most, mint a megszokott. Az ésszerűség, a biztonság ezt kívánja. Most mindenkinek szokatlan ez a helyzet.
 - minden jelenlévő tesz a környezetünk egészségéért (ki azzal, hogy kivizsgál, ki azzal, hogy kivizsgáltatja magát)
- A fertőzés ellen a legjobb az **erős immunrendszer**. Azt támogatjuk gyógyszerekkel, nyugalommal stb. Erre is van hanganyag (Általános immunerősítő gyakorlat 15 perc)

Érdeemes:

- Megtartani a **szokásos üdvözlési, udvariassági** formákat: Jó reggelt! Szép napot! Jó étvágyat” „Aludjanak jól” stb. ((ez annak is jó, aki mondja, ezek elhagyása negatív üzenetű))
- Helyt adni, **meghallgatni a feszültségét**, panaszait (ún. pacing technika):
„Igaza van, ez most nehéz” „Értem, szeretne otthon lenni. Ki várja?” stb. A megértés közvetítése inkább leállítja a panaszkodót, mint ha elütjük vagy „visszavágunk” (pl. Gondolja nekem könnyebb?!?!)
- Az egyes betegek közötti bármilyen rövid időben „**lezárni**” az **előző beteget** magadban, és nyitni a következőre (pl. kézmosás, kesztyűcsere, egy lélegzetvétel is elég). Mint a sakk-szimultán. Mindig csak arra koncentrálni, akivel éppen foglalkozol
- Rendszeresen, akár csak 5 percre **megállni, és magatokkal foglalkozni** (erre van hanganyag: 5 perc pihenés címmel)
- **Mosolyogni**, kedvesnek lenni, pár „privát megjegyzést” tenni (szép a kardigánja! hú de magas fiatalember, ez a kedvenc zeném nekem is, stb.). Ez nektek is jó, még ha furcsa vagy nehéz is eleinte. Emberibb lesz a kapcsolat, és hasonlókkal viszonyozzák.
- **Megköszönni** sűrűn bármit. (ez kontrollélményt ad a betegnek):
pl. *Köszönöm, készen is vagyunk!* „Ideadná a tálcát! Köszönöm, nagyon kedves”

A kulcsszavakat sokszor, bármibe fűzzétek bele:
biztonság, együttműködés, közös (cél, érdek), nyugalom

pl. Nyugodtan leülhet, ha úgy kényelmesebb.

Köszönöm az együttműködését! stb.