

Потоцька Ірина Сергіївна

Кандидат психологічних наук, доцент, доцент кафедри медичної психології
та психіатрії з курсом післядипломної освіти
Вінницький національний медичний університет ім. М.І. Пирогова, Україна

Рибінська Валерія Анатоліївна

Кандидат медичних наук, асистент кафедри медичної психології
та психіатрії з курсом післядипломної освіти
Вінницький національний медичний університет ім. М.І. Пирогова, Україна

Мацько Наталія Григорівна

Асистент кафедри медичної психології та психіатрії
з курсом післядипломної освіти
Вінницький національний медичний університет ім. М.І. Пирогова, Україна

**ОСНОВНІ СТРАТЕГІЇ СПІЛКУВАННЯ ЛІКАРЯ З ПАЦІЄНТОМ,
ЩО ЗНАХОДИТЬСЯ ЗБУДЛИВОМУ ЕМОЦІЙНОМУ СТАНІ**

Емоційний стан та поведінка пацієнта в кожен момент взаємодії з лікарем та іншим медичним персоналом, під час клінічного обстеження та лікування залежить від багатьох факторів. Побожування, фантазії, надцінні реакції, проєкції та інші підсвідомі захисні механізми [1,2] можуть не тільки спотворювати картину захворювання, а й бути головними у клінічній картині. Великий вплив на емоційний стан хворого справляє минулий досвід хворого - позитивний чи негативний (що хворий побачив, почув та прочитав про захворювання). Тому для лікаря вкрай важливо розуміти основні групи проблемних ситуацій, пусковим фактором для яких є певний психічний стан пацієнта, а також найбільш типові стратегії реагування пацієнтів у ситуації взаємодії лікаря з хворим [3,4].

Метою даного дослідження було визначити основні стратегії спілкування лікаря з хворим, що знаходиться у збудливому емоційному стані.

Емоційна збудливість — це ступінь готовності емоційного реагування на значущі для людини подразники. Виявляється через дратівливість,

нестриманість, запальність, гарячковість; сприяє чутливості, вразливості пацієнта.

У своїй клінічній роботі кожен лікар зустрічається зі складностями в роботі, які обумовлені поведінкою пацієнтів: деякі пацієнти можуть бути мовчазним тоді як інші можуть бути надмірно балакучими, емоційними або агресивними. Складні ситуації вимагають додаткових комунікативних умінь від лікаря.

У всіх видах проблемних ситуацій використовуються наведені нижче загальні комунікаційні стратегії:

- Слухайте пацієнта уважно, зберігаючи з ним контакт;
- Спробуйте з'ясувати проблеми пацієнта;
- Спробуйте ідентифікувати, чи задіяні в проблемі додаткові питання (наприклад, помилки в інтерпретації ситуації з боку пацієнта, табуйовані теми тощо);

– Коли можливо, уникайте створення додаткових проблем внаслідок поспіху або телефонних дзвінків або інших перешкод під час розмови.

Якщо пацієнт відчуває дратівливість, нестриманість, запальність, гарячковість або агресивність тоді доречно використовувати наступні стратегії:

– Залишайся спокійними; уникайте конфронтації не лише словесно, але і невербально (тон голосу, підтримуйте розслаблену позу);

– Дозвольте пацієнту висловити свої емоції і якщо негативні емоції пацієнта виправдані робіть все, що ви можете, щоб впоратися з джерелом їх гніву (усунути причину);

– Зробіть тихі, уважні зауваження;

– Назвіть і визнайте почуття пацієнта, не погоджуючись з ними;

– Пам'ятайте про власну безпеку і якщо це безпечно, то запропонуйте перейти в інше більш людне місце (наприклад коридор).

Використання лікарем вище описаних стратегій можуть протидіяти виникненню конфлікту між лікарем та хворим та передувати ефективній взаємодії, що призведе до покращення не тільки психологічного але і фізичного стану хворого.

Список джерел:

1. Рисинець Т. П., Потоцька І.С. Формування поведінки подолання в процесі професійного становлення майбутніх психологів. Проблеми сучасної психології. 2017. Вип. 35. С. 371-383.
2. Герасимук В.А., Агішева Н.К. Роль і місце стрес-долаючої поведінки в формуванні психологічної дезадаптації у дружин, чоловіки яких страждають на шизофренію. Експериментальна і клінічна медицина. Том 85, випуск 4, 2019. - С. 14-24.
3. Белов О.О. Інтеграція курсу комунікативних навичок до навчальних програм вищої медичної освіти в Україні як важлива складова забезпечення професійної компетентності майбутнього лікаря / Матеріали міжнародної науково-практичної конференції «Current State and Prospects for the Development of Medical Education in Ukraine and EU Countries». 2019. Lublin, Poland. July 1-12.
4. Белов О.О. Формування комунікативних навичок лікаря – важлива складова сучасної системи вищої медичної освіти / Матеріали міжнародної науково-практичної конференції «Innovative methods for the organization of educational process for medical students in Ukraine and EU countries», Wloclawek, Poland. 2020. August, 03 – September, 11.