

Jak skutecznie rekomendować profilaktykę zdrowotną?

ZASADY O KTÓRYCH ZAWSZE WARTO PAMIĘTAĆ:

ZASADA 1

LICZY SIĘ NIE TYLKO - CO MÓWISZ, ALE GŁÓWNIEMO TO - JAK O TYM MÓWISZ

W komunikacji z pacjentem główną rolę odgrywa Twoja mowa ciała – gesty rąk, mimika twarzy, spojrzenie, tembr głosu, intonacja. Jeśli chcesz przekonać pacjenta do swoich racji patrz mu w oczy, mów pewnym głosem, nie splataj rąk i dłoni.

ZASADA 2

KAŻDY PACJENT JEST INNY I DO KAŻDEGO WARTO MÓWIĆ INACZEJ

Pacjenci bardzo się od siebie różnią, w związku z tym do jednych należy mówić prostszym językiem, do innych wolniej, a do jeszcze innych głośniej. Pamiętaj, że używając zbyt trudnych słów sprawiaasz, że pacjent wycofuje się i przestaje Cię słuchać.

ZASADA 3

NIE PRZEKONASZ NIKOGO DO SWOICH RACJI, JEŚLI SAM W TO NIE WIERZYSZ

Pacjenci są bardzo wyczuleni na fałsz. Jeśli wyczują w Twoim głosie lub w Twojej postawie wahanie, przestaną Ci wierzyć. Jeśli przekonujesz ich do szczepień, sam musisz być przekonany o tym, że warto je stosować.

ZASADA 4

ARGUMENTY, KTÓRE PRZEKONUJĄ CIEBIE, NIE MUSZĄ PRZEKONAĆ TWOJEGO PACJENTA

Te argumenty, które przekonują Ciebie do szczepień, niekoniecznie muszą przekonać do nich pacjenta. Pamiętaj, że pacjent nie ma takiej wiedzy jak Ty i dlatego boi się szczepień. Podziel się z nim swoją wiedzą, dzięki temu przestanie się bać tego, co niewiadome.

ZASADA 5

BĄDŹ PRZYGOTOWANY NA PYTANIA I NIE TRAKTUJ ICH JAKO ATAK NA SIEBIE

Pacjenci mają bardzo duże zaufanie do lekarzy. Jeśli zadają pytania, czasem w nieprzyjemny sposób, to nie dlatego, że chcą zburzyć Twój autorytet. Po prostu jesteś często jedyną osobą, do której mogą się zwrócić po poradę. Twoja cierpliwość i opanowanie sprawi, że zaufają Ci jeszcze bardziej.

ZASADA 6

DAJ PACJENTOWI CZAS DO NAMYSŁU

Nie oczekuj od pacjenta decyzji tu i teraz. Pozwól pacjentowi na to, żeby mógł się zastanowić nad wyborem. Jeśli jednak zastosowałeś się do powyższych rad jest duża szansa, że pacjent nie będzie go potrzebował.

Opracował:

Dr Tomasz Sobierajski, Instytut Stosowanych Nauk Społecznych, Uniwersytet Warszawski

Parafraza wypowiedzi pacjenta i zadawanie pytań

Dwustopniowa technika, która otwiera dialog z pacjentem

„Zaszczepiłem się przeciwko grypie, a i tak zachorowałem!”

➤ 1

PARAFRAZA



Parafraza zapewni okazanie zrozumienia i podsumowanie wypowiedzi pacjenta, nie wyrażając ani aprobaty, ani krytyki.

- *Parafraza interpretacyjna (rozwińcie argumentacji):*
„Zaszczepił się Pan, aby ochronić się przed grypą i mimo to wystąpiły u Pana objawy grypopodobne?”
- *Parafraza dramatyczna (zaostrenie argumentacji):*
„Zaszczepił się Pan i nie wystąpiły u Pana żadne powikłania – czy nie o to chodziło?”
- *Interpretacja wprost:*
„Uważa Pan, że szczepienie przeciwko grypie ma chronić Pana przed wszystkimi wirusami i bakteriami, które mogą wywołać infekcję dróg oddechowych?”

➤ 2

ZADAWANIE
PYTAŃ



Pytania otwarte umożliwiają pacjentowi wyrażenie swoich poglądów, poruszenia kwestii, które nie do końca rozumie.

kto / które (jakie) / gdzie / co / kiedy / ile / jak

- „Jak zamierza Pan chronić się w tym roku przed płucnymi powikłaniami grypy?”
- „Co chciał Pan osiągnąć, szczepiąc się przeciw grypie?”
- „Jakie systematyczne działania zamierza Pan podjąć w najbliższych sześciu miesiącach, aby chronić swoje zdrowie, jeżeli nie chce Pan/Pani zaszczepić się przeciwko grypie?”
- „Ile dzieci, kobiet w ciąży lub osób starszych jest w Pana rodzinie lub pracy?”
- „Jakie wydarzenia jest Pan gotowy poświęcić tej zimy i leżeć w łóżku, chorując na grypę?”

Kiedy prowadzisz konsultacje z pacjentem, stosuj jedną parafrazę i dwa lub trzy pytania.

Więcej na temat tej metody oraz przykłady rozmów z pacjentami w poradniku „**Jak skutecznie rekomendować szczepienia przeciw grypie pacjentom z grup ryzyka?**”, który znajdziesz na stronie www.opzg.pl



Ulotka finansowana ze środków
Instytutu Oświaty Zdrowotnej Fundacji Haliny Osieńskiej
w ramach realizacji projektu
Ogólnopolskiego Programu Zwalczenia Grypy

