

ID: 2019-10-81-T-19111

Тезис

Ионова В.А., Влазнева Е.И.

Техники снятия напряжения в общении

ФГБОУ ВО Саратовский ГМУ им. В.И. Разумовского Минздрава России, кафедра педагогики, образовательных технологий и профессиональной коммуникации

Научный руководитель: Рамазанова А.Я.

Нередко случается, что человек испытывает эмоциональный дискомфорт в общении: стесняется, волнуется, проявляет недоверие. Чем ниже уровень напряжения в беседе, тем продуктивнее она проходит. Поэтому необходимо владеть коммуникативными техниками снятия эмоционального напряжения.

На примере взаимодействия «медработник-пациент» рассмотрим несколько утверждений, которые помогут снять напряжение в беседе.

1. Уважайте интересы собеседника, чтобы снять напряжение в общении.

В терапевтическое отделение в период сессии поступил студент. Пациент при разговоре с врачом нервничает; старается скрыть жалобы; говорит, что у него скоро важный экзамен.

Врач должен снисходительно отнестись к волнению пациента. Если у молодого человека диагноз, не угрожающий его жизни, можно успокоить его альтернативным предложением: он останется в стационаре, но в день экзамена сможет на время покинуть территорию клиники.

Такой подход к вопросу значительно облегчит дальнейшую беседу и позволит работать более продуктивно.

2. Избавьтесь от стереотипов, чтобы беседа проходила комфортно.

Работа в медицинских учреждениях подразумевает высокую психологическую нагрузку, так как это прежде всего взаимодействие с людьми разного возраста, страдающими различными заболеваниями. Поэтому, например, у врача на приеме зачастую формируется рутинный стереотип. Пациенты очень чутко относятся к невербальному общению. Поэтому стоит избавиться от давления стереотипов и выработать мотивы, основанные на профессиональных ценностях.

Если не сравнивать пациента с другими, не судить его заведомо; стараться видеть в нем хорошего человека, которому нужна квалифицированная помощь, общение будет более комфортным.

3. Излучайте спокойствие и уверенность, чтобы собеседник не испытывал дискомфорта.

Например, если на прием пришел пациент с диагнозом, который врач не смог сразу поставить, то нельзя демонстрировать пациенту волнение. Необходимо спокойно сообщить, что есть необходимость посоветоваться с коллегами, чтобы выбрать наиболее эффективный метод лечения. Сообщить так, чтобы пациент не сомневался в квалификации врача.

Таким образом, техники снятия напряжения играют огромную роль в общении, способствуют более грамотному и продуктивному взаимодействию между врачом и пациентом.

Ключевые слова: общение, техники снятия напряжения