

## Формирование комплаентного поведения родителей — одна из задач, стоящих перед педиатрами.

Важное значение имеют профессиональные навыки и личностные характеристики врача. Родители ожидают от доктора, кроме обоснованного лечения (или диагностики), еще и эмоциональную отзывчивость.



### Общие рекомендации по общению:



Используйте по минимуму медицинские термины и сложные формулировки.



Будьте доброжелательны и не перебивайте.



Используйте брошюры, листовки, видеоролики и другой наглядный материал.



Стимулируйте желание родителей задавать уточняющие вопросы.



Резюмируйте в конце приема вместе с родителями всю полученную информацию.



## Поведение и чувства мамы

## Чего делать нельзя

## Правильная тактика

### Взволнована из-за болезни ребенка

#### Обещивать.

Грубые слова могут навредить всем участникам лечебного процесса. Мама замкнется и не сможет дать врачу полной картины болезни ребенка. Также значительно повышается риск низкой комплаентности.



**Цените эмоции других людей** – в них ключ к эффективной коммуникации, высокой комплаентности и успешности лечения. Мама обеспокоена здоровьем ребенка, и у вас с ней одна цель – его скорейшее выздоровление.



**Подходящий эмоциональный прием: разделите ее чувства** – выразите вербально, что вы ее понимаете, и выскажите надежду, что лучшее решение будет найдено.



**Пример:** «Вы взволнованы, и это нормально! Вы сейчас переживаете за своего ребенка. Вместе мы сделаем все возможное, чтобы малыш выздоровел как можно скорее».

### Сомневается в своем родительском авторитете («Мой ребенок не будет так лечиться»)

**Рекомендовать подавляющее поведение.** Например, поставить ребенка перед фактом лечения без возможности высказывания собственного мнения.



**Найдите подход к ребенку.** Иногда личный пример может стать для малыша тем самым мотиватором, который позволит ему согласиться на лечение. Если вы не готовы раскрываться, то можете попробовать рассказать ребенку поучительную сказку.



**Подходящий эмоциональный прием — самораскрытие:** пересказ личностных переживаний, позволяющий вашему собеседнику почувствовать сходство между эмоциями.



**Пример:** «Понимаю, почему ты не хочешь пшикать в нос лекарство. Мне тоже в детстве казалось это неприятным и глупым. А потом я узнал, что таким образом из носика изгоняются злые микробы. И ты знаешь, я ведь и правда стал реже болеть и больше гулять с друзьями».

### При выборе лечения ребенка опирается на недостоверные сведения (форумы, интернет, советы подруг)

**Критиковать.** Высказывание в агрессивной форме даже обоснованного мнения может восприниматься как попытка лишить только что обретенной надежды на выздоровление.



**Уважайте интерес и вовлеченность родителей в процесс лечения.** Поддержите их идею найти наиболее эффективный метод лечения. А затем в мягкой форме изложите аргументы в пользу доказательной медицины и рекомендованных вами способах позаботиться о здоровье ребенка.



**Подходящий эмоциональный прием — отсылка к авторитетным источникам.** Это поможет донести до мамы достоверную информацию.



**Пример:** «То, что вы ищете лучший способ помочь вашему ребенку, значит, что у нас с вами одна цель! Однако метод, предложенный на форуме, может лишь усугубить состояние малыша. Существует ряд исследований, подтверждающих мои слова».



## Грубит и переходит на личности

Отвечать взаимностью, пытаться побыстрее завершить общение. Несмотря на то, что коммуникация может быть неприятной для врача, необходимо держать себя в руках.



**Не принимайте на свой счет.** Болезнь ребенка – это горе для родителя. Гнев – один из этапов переживания и добрый знак того, что родители уже прошли стадию отрицания. А значит, напротив вас мама, готовая сражаться за здоровье малыша. Ваша задача – стать ее помощником и проводником. Постарайтесь успокоить, выразить свою готовность вместе выбирать оптимальную тактику лечения и тщательно следить за результатами.



**Подходящий эмоциональный прием – активное слушание:** демонстрируйте (с помощью вербальных и невербальных приемов), что вы спокойно и внимательно воспринимаете все слова мамы, комментируйте конструктивные моменты в ее речи, связанные со здоровьем ребенка.



**Пример:** «Ваши эмоции понятны: вы переживаете за здоровье ребенка. Я здесь, чтобы помочь вам и малышу выздороветь как можно скорее. Для этого будут назначены только необходимые исследования. И уже по их результатам будем начинать лечение».

## Растеряна, медлительна в ответах на вопросы

Торопить в грубой форме. Для мамы визит в поликлинику или вызов врача на дом и так является большим стрессом. Не усугубляйте ситуацию своим нетерпением.



**Успокойте маму.** Возможно, мама впервые сталкивается с болезнью ребенка или же это ее особенность реакции на стресс. В любом случае ваша задача – получить как можно больше информации от нее по поводу здоровья малыша.



**Подходящий эмоциональный прием – открытое общение:** вопросы, на которые ответить можно только «да» или «нет», могут восприниматься родителем как отсутствие вовлеченности со стороны врача. И напротив, вопросы, требующие развернутого ответа, и явные признаки внимания со стороны педиатра помогут раскрыть все нюансы и тревоги мамы.



**Пример:** «Расскажите, когда вы впервые заметили симптомы болезни?»

## Не доверяет врачу

Пытаться устранить сомнения указанием на личный авторитет.



**Здоровье ребенка – ваш главный приоритет.** Чтобы показать это родителям, необходимо: приводить подробные аргументы в пользу выбранной лечебной или диагностической тактики; использовать маркеры заботы (выбор времени приема, буклеты и памятки для родителей и другие приемы).



**Подходящий психологический прием: дайте возможность выбора** – предоставьте родителям возможность самим решить, какой из нескольких предложенных вами вариантов будет наиболее подходящим.



**Пример:** «В вашем случае оптимальным лечением будет... – это подтверждено во многих исследованиях. Если вам будет интересно, то я дам более подробную информацию по всем интересующим вас вопросам».