



MỤC TIÊU

1. Trình bày được khái niệm, mục đích giao tiếp, vai trò ý nghĩa giao tiếp, những điểm Hướng dẫn viên thực hiện
2. Trình bày được các hình thức giao tiếp và cách vận dụng những kỹ năng giao tiếp vào hướng dẫn viên

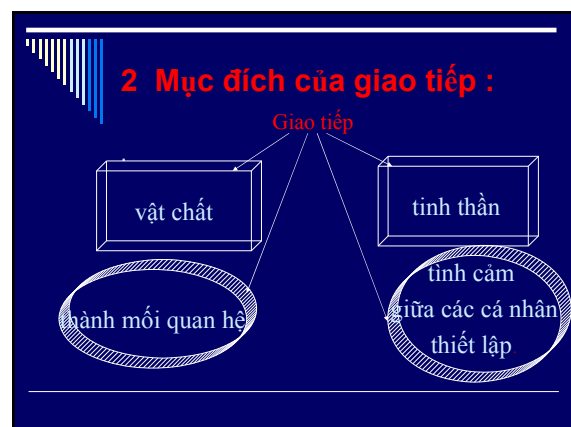
NỘI DUNG:

1 Khái niệm :

Giao tiếp là gì

Là nghệ thuật, là kỹ năng

Là sự trao đổi, tiếp xúc qua lại giữa các cá thể.



2 Mục đích của giao tiếp :

Bằng con đường giao tiếp người cán bộ y tế:

Giáo dục nhân cách

3. Vai trò, ý nghĩa của giao tiếp

- * Con người là tổng hòa các mối quan hệ xã hội.
- * Để có thể sống, lao động, học tập, công tác con người không thể không dành thời gian để giao tiếp với các cá nhân khác.

3. Vai trò, ý nghĩa của giao tiếp

Giao tiếp chính là động lực thúc đẩy sự hình thành và phát triển của nhân cách.

con người sẽ tự hiểu mình được nhiều hơn, hiểu được tâm tư, tình cảm, ý nghĩ, nhu cầu của người khác

3. Vai trò, ý nghĩa của giao tiếp

3 yếu tố làm tăng hiệu lực điều trị chăm sóc:

- Sự tiến bộ của khoa học kỹ thuật
- Sự áp dụng các máy móc - trang thiết bị hiện đại - trong chẩn đoán, điều trị,
- Lòng nhân ái, tinh nhạy cảm, nghệ thuật giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế nói chung

4. Những điểm HDV cần thực hiện tại khoa khám bệnh

Chủ động tiếp đón với thái độ niềm nở và sẵn sàng giúp đỡ người bệnh

Trả lời đầy đủ các câu hỏi của người bệnh, thái độ ân cần quan tâm và lịch sự.

4. Những điểm HDV cần thực hiện tại khoa khám bệnh

Mời người bệnh, người nhà người bệnh hoặc khách chờ đúng nơi quy định.

4. Những điểm HDV cần thực hiện tại khoa khám bệnh

Phải hướng dẫn chính xác đường đi đến nơi làm thủ tục hành chính, có Bảo hiểm Y tế, không có bảo hiểm Y tế cũng như nơi khám bệnh, làm xét nghiệm, các khu vực điều trị,

4. Những điểm HDV cần thực hiện tại khoa khám bệnh

Hướng dẫn cách sử dụng các khu nhà vệ sinh và thang máy.

Đưa người bệnh vào khoa điều trị theo yêu cầu.

4. Những điểm HDV cần thực hiện tại khoa khám bệnh

Phải giới thiệu tên, chức danh,

Thăm hỏi và làm quen với người bệnh,

Phải xưng hô với người bệnh, người nhà người bệnh phù hợp với tuổi hoặc quan hệ xã hội lịch sự và lễ độ.

4. Những điểm HDV cần thực hiện tại khoa khám bệnh

Mọi cử chỉ của hướng dẫn viên không được thể hiện sự gọi ý nhận tiền, quà biếu của người bệnh và người nhà người bệnh

4. Những điểm HDV cần thực hiện tại khoa khám bệnh

Phải bình tĩnh trong các tình huống tiếp xúc với người bệnh và người nhà người bệnh,

Thể hiện thái độ thông cảm động viên khi người bệnh lo sợ và đau đớn.

4. Những điểm HDV cần thực hiện tại khoa khám bệnh

Khi người bệnh, thân nhân yêu cầu điều gì phải giúp đỡ tận tình chu đáo và phải giải thích cặn kẽ tránh trường hợp qua loa đại khái.

Khi tiếp đón phải vui vẻ, thái độ niềm nở cởi mở, chân thành, cử chỉ hòa nhã, tác phong dễ gần, lời nói nhẹ nhàng, ôn tồn, nét mặt sinh động hấp dẫn.

Những điểm HDV cần thực hiện tại khoa khám bệnh

Tránh bộ mặt lạnh như tiền vô cảm xúc

Hay nóng nảy, quát nạt, hoạnh học, nguyên tắc cứng đờ máy móc

4. Những điểm HDV cần thực hiện tại khoa khám bệnh

- * Biết lắng nghe bệnh nhân, biết tự chủ, tự kiềm chế và cẩn thận trong các lời khuyên.
- * Đối với đồng nghiệp phải tôn trọng, giúp đỡ. Không nói xấu và xưng hô theo mối quan hệ trong cơ quan (chức danh, nghề nghiệp, tuổi ...)

4. Những điểm HDV cần thực hiện tại khoa khám bệnh

- * Tiếp thị các dịch vụ y tế : giúp đỡ, hướng dẫn, giới thiệu cho bệnh nhân và người nhà bệnh nhân về các dịch vụ Y tế.

5. Hình thức giao tiếp

- * Có hai hình thức giao tiếp là :
 - Giao tiếp bằng lời
 - Giao tiếp không lời

5.1. Giao tiếp bằng lời (ngôn ngữ nói + ngôn ngữ viết)

- * Những yếu tố ảnh hưởng tới giao tiếp bằng lời :
- * Ngôn ngữ mang đặc tính cá nhân: tuổi, giới tính, trình độ văn hóa, giáo dục, nghề nghiệp.

5.1. Giao tiếp bằng lời (ngôn ngữ nói + ngôn ngữ viết)

- * Âm điệu: giọng nói nhẹ nhàng, lịch sự dễ đi vào lòng người.
- * Tính phong phú: lượng từ càng nhiều, càng phong phú, sinh động, giàu hình ảnh càng dễ gây ấn tượng, cảm xúc mạnh.

5.1. Giao tiếp bằng lời (ngôn ngữ nói + ngôn ngữ viết)

- Tính đơn giản, dễ hiểu: trong giao tiếp không nên dùng từ một cách cầu kỳ, quá hoa mỹ.
- Nên dùng từ phổ thông, dễ hiểu, tránh dùng thuật ngữ chuyên môn đối với người bệnh.
- * Sự trong sáng : rõ ràng của ngôn ngữ có tác dụng lớn đối với người nhận thông tin.

5.1. Giao tiếp bằng lời (ngôn ngữ nói + ngôn ngữ viết)

- * Tốc độ : Không nên nói quá nhanh, chậm quá hoặc nói nhát gừng ...
- * Nói đúng chỗ, đúng lúc.
- * Tùy từng đối tượng khác nhau, chọn cách giao tiếp ứng xử khác nhau.
- * Bầu không khí giao tiếp
- * Thời gian cho phép giao tiếp.
- * Thái độ khi giao tiếp.



Lưu ý trong khi nghe:

- * Ta thấy nghe là một quá trình tích cực trong đó người nghe tập trung vào người nói để có thể “nuốt từng ý, từng lời của người nói. Lắng nghe tích cực có thể giúp ta phát hiện được nhu cầu, các vấn đề và mối quan tâm của bệnh nhân

GIAO TIẾP BẰNG LỜI

NÓI/NGHE

VIẾT/ĐỌC

5.2. Giao tiếp không lời

- * Cảm xúc và thái độ thường được thể hiện qua hành vi, cử chỉ. Loại thông tin này bao gồm:
 - * Ánh mắt
 - * Điệu bộ
 - * Cử chỉ

5.2. Giao tiếp không lời

- * Nét mặt, nụ cười
- * Những vận động của cơ thể
- * Phong cách biểu hiện.
- Qua giao tiếp không lời, người nhận thông tin có thể hiểu được:
 - * Cử chỉ có thể diễn đạt cảm xúc buồn, mệt mỏi, thích thú.
 - * Điệu bộ có thể diễn đạt sự tức giận, lo lắng, vui sướng...

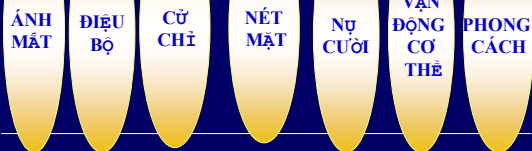
5.2. Giao tiếp không lời

- * Nét mặt có thể diễn đạt sự yêu thương, căm ghét, ngạc nhiên, vui, buồn.
- * Ánh mắt có thể là tín hiệu của yêu thương, buồn rầu, lo lắng, sợ hãi, không thích thú.
- * Sự vận động của cơ thể, có thể là “ngôn ngữ nói lên sự cảm thông.

5.2. Giao tiếp không lời

- * Người cán bộ Y tế cần luôn luôn nhớ rằng trong buổi gặp gỡ, bệnh nhân theo dõi chúng ta:
- + Ánh mắt, nụ cười, điệu bộ, nét mặt, dáng đứng, điệu đi, thái độ, tác phong ... Và tất cả những thông tin này đều có thể chữa bệnh hoặc gây ra bệnh.

GIAO TIẾP KHÔNG LỜI



5.3. Làm thế nào để trở thành người lắng nghe tốt

- Khả năng nghe là một khả năng quan trọng trong công tác thông tin truyền đạt. Bằng cách lắng nghe một cách tích cực ta sẽ thành đạt trong giao tiếp.
- * Nó càng có ý nghĩa lớn trong công tác điều trị, chăm sóc bệnh nhân và cả trong quân lý.

5.3. Làm thế nào để trở thành người lắng nghe tốt

- * Lắng nghe tốt giúp ta thu được nhiều thông tin, từ đó giúp con người xử lý thông tin, giải mã chính xác.
- * Muốn tạo được thói quen lắng nghe tốt, chúng ta cần làm những việc sau đây:

5.3. Làm thế nào để trở thành người lắng nghe tốt

- * Tránh ngắt lời người khi họ đang nói hoặc dừng lại để suy nghĩ.
- * Không nên nói “chen ngang, nói leo”
- * Nghe một cách chủ động, tích cực: được thể hiện bằng cách “các kiểu” tán thưởng sau đây:



5.3. Làm thế nào để trở thành người lắng nghe tốt

- * Nét mặt vui
- * Cười duyên dáng
- * Gật đầu
- * Các câu trả lời ngắn (“vâng”, “đồng ý”, “nhất trí”, “đúng” ...)

5.3. Làm thế nào để trở thành người lắng nghe tốt

- * Cái nhìn hướng về người đang nói
- * Không nói chuyện riêng, không làm việc khác khi đang nghe,
- * Sự cảm thông, đồng cảm, sẵn sàng chia sẻ vui buồn, khó khăn với người phát tin.

