

ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ ТА КОМУНІКАТИВНІ НАВИЧКИ ЯК НЕОБХІДНИЙ ІНСТРУМЕНТ У КЛІНІЧНІЙ ПРАКТИЦІ СІМЕЙНОГО ЛІКАРЯ

Дякунчак Я. Е.

м. Бровари, Київська обл., КНП БМР БР КО «БМЦПМСД».

Особливої уваги у діагностично-лікувальному процесі, зокрема на первинній ланці, у щоденній практиці сімейного лікаря сьогодні надається вмінню будувати стосунки «лікар–пацієнт», так звані «м'які навички» (“soft skills”). Аналізуючи досвід консультування пацієнтів з різноманітними нозологіями, приходимо до висновку, що необхідною запорукою досягнення позитивного результату в процесі діагностики і лікування є вміння лікаря вислухати пацієнта, виокремити найголовніше, дозволити пацієнту брати участь у пошуку клінічного рішення, проявляти повагу та чуйність до потреб і проблем пацієнта. Саме ці риси дуже часто визначають рівень якості та безпеки лікарської практики, а також загалом усієї системи охорони здоров'я. Можна пригадати досить багато клінічних прикладів, де після належного застосування комунікативних навичок, виявлення емоційного інтелекту навіть складні та конфліктні пацієнти погоджувалися на запропонований план діагностики та лікування, починали працювати над зміною власного способу життя.

Один із головних пріоритетів загальної лікарської практики (та й охорони здоров'я загалом) – це пацієнтоорієнтований підхід. Цей підхід передбачає повагу до гідності пацієнта, спільне вироблення рішення щодо діагностичних чи лікувальних заходів, бачення потреб і проблем особистості в цілому, дотримання етичних принципів при наданні медичної допомоги. У світі навіть створено рух за принципом «What matters to you?» («Що має значення саме для тебе?»). Емоційний інтелект, комунікативні навички, формування стосунків «лікар–пацієнт», а також навчання цих компетенцій майбутніх лікарів, нині відіграють надважливу роль у лікарській практиці провідних систем охорони здоров'я у всьому світі. Також суттєвого значення набувають питання лідерства, спільної роботи в команді. Саме рівень розвитку цих компетенцій у більшості випадків визначає рівень якості та безпеки медичної допомоги.

Але що таке комунікативні навички (communication skills) і чи можна цьому навчитися? Завдяки численним клінічним дослідженням цієї теми, вдалось ствердно відповісти на це питання. Чудовим подарунком для мене стала праця S.Kurtz зі співавт. «Teaching and Learning Communication Skills in Medicine», де розглянуто методики навчання комунікативних навичок на засадах доказової медицини. Зокрема, на увагу заслуговує Оглядовий опитувальник Калгарі – Кембридж (Calgary – Cambridge Observation Guide), який охоплює питання правильного початку консультації, збирання анамнезу, будовання стосунків «лікар–пацієнт», сприяння залученню пацієнта в діагностично-лікувальний процес, адекватне пояснення і планування подальшого супроводу пацієнта. У цій праці також визначено поняття комунікативних навичок, їх значення у клінічній практиці, методики викладання навчального предмету «комунікація з пацієнтом». Автори наголошують, що комунікація з пацієнтом – це професійна навичка, яка має бути розвинена до професійного рівня.

Великою знахідкою для мене стало також знайомство з працями одного із засновників методу мотиваційного інтерв'ю – професора Стефана Рольніка (Stephen Rollnick). Цей метод застосовують, щоб мотивувати пацієнтів змінити свій спосіб життя: кинути палити, почати працювати над зайвою вагою, контролювати рівень артеріального тиску, глюкози та холестерину у крові тощо. Зокрема, професор Рольнік використовує чотири основних етапи в мотиваційному інтерв'ю: залучення пацієнта до проблеми (engage), фокусування на основному (focusing), пробудження бажання змінитися (evoking), планування подальших дій (planning). Велике значення також мають відкриті запитання та рефлексивне слухання.

Також надважливе значення у формуванні відносин «лікар–пацієнт», будованні стосунків між колегами в колективі має емоційний інтелект лікаря. Це група ментальних здібностей, які беруть участь в усвідомленні та розумінні власних емоцій та емоцій оточення. Емоційний інтелект передбачає саморозуміння, комунікативний потенціал, власне адаптаційні здібності, антистресовий потенціал та загальний настрій.

Отже, розвиток комунікативних навичок, емоційного інтелекту, використання мотиваційного інтерв'ю має визначальне значення у досягненні належного рівня якості та безпеки лікарської практики.