

## **Văn hóa giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế**

Bác sĩ Phạm Ngọc Thanh, Trần Minh Hiến

Phòng Kết nối Khoa học với Công chúng

Đơn vị Nghiên cứu Lâm sàng Đại học Oxford (OUCRU), Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

2019

**Văn hóa ứng xử** trong nghề nghiệp là một trong những mấu chốt đang được quan tâm trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe. Đối với lĩnh vực chăm sóc sức khỏe là một nghề đặc biệt đem lại sự sống cho người bệnh, làm giảm nỗi đau và mang lại niềm vui cho người khác. Không phải bất kỳ ai cũng có thể trở thành một bác sĩ hay điều dưỡng, ngoài việc họ phải học một khối lượng kiến thức rộng lớn mà còn cần lắm lòng trắc ẩn, sự yêu thương người khác và mong muốn giúp đỡ người khác. Do yếu tố công việc, họ thường xuyên trao đổi, tiếp xúc với người bệnh, đồng nghiệp và những người xung quanh. Vậy khéo léo, lịch thiệp, tôn trọng, chân thành cũng là những cách tạo ra văn hóa ứng xử trong ngành y tế để tăng niềm tin, gắn kết các mối quan hệ và có một môi trường làm việc thân thiện hơn.

### **1. Lịch thiệp và Khéo léo**

Văn hóa ứng xử là một nghệ thuật, đều xuất phát từ lối sống chân thật và biết khéo léo, lịch thiệp để xây dựng mối quan hệ với đồng nghiệp hay với những người xung quanh. Chẳng hạn như khi có đồng nghiệp thích quan tâm và kể đời tư của sếp, nếu là nhân viên y tế có văn hóa ứng xử tốt thì có thể phản hồi lại: *Đây là chuyện cuộc sống cá nhân của sếp, mình không muốn quan tâm và điều quan trọng là cần dành thời gian ưu tiên chăm sóc người bệnh. Mình xin lỗi nhé!*

Khi bạn thể hiện sự lịch thiệp và khéo léo trong tình huống đó vừa khẳng định với bạn đồng nghiệp của mình rằng mình là một nhân viên y tế chỉ muốn tập trung vào công việc và không quan tâm những việc có tính chất riêng tư của người khác.

Nghệ thuật ứng xử này không phải tự nhiên ai cũng có mà chúng ta có được do sự tự nhận thức và rèn luyện của chính bản thân mình.

### **2. Tôn trọng**

Văn hóa ứng xử trong giao tiếp còn được thể hiện khả năng tôn trọng người khác cho dù họ là người bệnh hay đồng nghiệp. Tôn trọng là một nghệ thuật tuyệt vời trong giao tiếp, điều này có thể giúp xây dựng mối quan hệ với người khác tốt hơn.

Đối với người bệnh, nhân viên y tế có thể tôn trọng sự riêng tư, khoảng không gian riêng hoặc nghề nghiệp của họ chẳng hạn như một người mẫu hay một lãnh đạo hay một người làm nghề mại dâm đến khám bệnh thì vai trò nhân viên y tế là điều trị bệnh cho họ mà không phán xét hay xem thường. Tôn trọng ngành nghề mang tính chất cá nhân của người

bệnh, không có sự phân biệt đối xử khi chăm sóc bệnh vì trước mặt ta, họ là người bệnh và họ cần được ta trợ giúp về mặt sức khỏe.

Đối với đồng nghiệp: tôn trọng sự khác nhau, trình độ và khả năng của đồng nghiệp mình. Có thể có những đồng nghiệp rất giỏi, có những đồng nghiệp còn cần được rèn luyện, phát triển hơn cả về mặt kiến thức chuyên môn và kỹ năng. Ví dụ như khi bạn phát hiện ra đồng nghiệp mình có chẩn đoán sai về bệnh, không nên chỉ trích lỗi sai của bác sĩ đó trước mặt người bệnh hay các đồng nghiệp khác, điều này có thể làm mất uy tín không chỉ cá nhân bác sĩ kia mà còn cả tập thể y bác sĩ của bệnh viện. Vì thế, trong tình huống này, bác sĩ có thể giải thích hoặc xem lại các kết quả xét nghiệm, các chẩn đoán lâm sàng và khéo léo giải thích với người bệnh. Mặt khác, nhã nhặn trao đổi với đồng nghiệp về các kết quả trên với tất cả sự tôn trọng năng lực và hiểu biết của đồng nghiệp mình.

### **3. Thấu cảm khi ứng xử với người bệnh**

Trước đây, cán bộ y tế chỉ chú trọng đến bệnh nhưng hiện nay với định nghĩa sức khỏe là tình trạng sáng khoái về mặt thể chất, tâm thần và xã hội. Điều này có nghĩa là vai trò của bác sĩ không chỉ tập trung về việc điều trị bệnh mà còn quan tâm đến sức khỏe tâm thần tức là về mặt cảm xúc, để hỗ trợ cho người bệnh, cán bộ y tế cần có kỹ năng giao tiếp với sự thấu cảm.

Thấu cảm là hiểu được cảm xúc, nỗi lo lắng của người khác như bác sĩ đặt mình vào vai trò của người bệnh để hiểu những nỗi đau của họ sau một cơn bệnh nào đó. Nếu có thấu cảm, mối quan hệ giữa nhân viên y tế với mọi người xung quanh được xây dựng tốt hơn.

Thấu cảm để chứng tỏ bạn hiểu cách người khác cảm nhận.

- Thấu cảm với đồng nghiệp: bạn cần thận lắng nghe điều họ nói với bạn và cố gắng hết sức để hiểu họ. Khi thấy đồng nghiệp nữ mệt mỏi, mắt lơ đãng vì thiếu ngủ nhiều ngày. Bạn có thể dành một vài phút thăm hỏi, quan tâm. Có thể nguyên nhân là do cô ấy có con nhỏ hay có người nhà bị bệnh phải chăm sóc. Sự thấu cảm này thể hiện rằng bạn có quan sát để ý đến cô ấy, sự hỏi han giúp cô ấy cảm thấy ấm lòng vì được quan tâm. Nếu chuyển tiếp thành hành động giúp đỡ, có thể hỗ trợ đổi ca trực...
- Thấu cảm với người bệnh: nếu nhân viên y tế có thể thấu cảm với người bệnh, điều này giúp xác định được những lo âu, mối quan tâm, xem xét và có lòng trắc ẩn hướng về người bệnh. Khả năng thấu cảm của nhân viên y tế là một trong yếu tố đóng góp rằng người bệnh tin tưởng vào họ.
- Lắng nghe thật sâu và thể hiện cả về mặt ngôn ngữ có lời hay không lời cũng là cách thể hiện cán bộ y tế có sự thấu cảm với người khác một cách

#### 4. Chân thành trong ứng xử

Sự chân thành trong văn hóa ứng xử của cán bộ y tế là gì? Trong môi trường tại bệnh viện, đôi khi ngôn từ trở nên bất lực, chân thành có lẽ là tiếng nói tận trong đáy lòng của mỗi người mà chúng ta khó có thể thấy rõ. Chân thành đối với cán bộ y tế khi giao tiếp ứng xử với người bệnh là sự tận tâm chăm sóc. Với đồng nghiệp, chân thành là sự cởi mở chia sẻ những khó khăn mà đội ngũ y tế đang gặp phải. Với lãnh đạo, chân thành là lắng nghe những phản hồi của nhân viên, những người trực tiếp tiếp xúc với người bệnh để có những điều chỉnh phù hợp nhằm nâng cao chất lượng của bệnh viện.

Văn hóa giao tiếp ứng xử trong ngành Y đóng vai trò quan trọng trong việc chăm sóc sức khỏe cho người bệnh và nâng cao chất lượng bệnh viện. Tuy nhiên, để có được kết quả thì phụ thuộc rất nhiều vào bối cảnh, điều kiện làm việc và vai trò trách nhiệm của nhân viên y tế. Điều đó chỉ có thể đạt được khi lãnh đạo quan tâm đến tầm quan trọng của các kỹ năng để xây dựng hình ảnh bệnh viện thông qua văn hóa giao tiếp ứng xử của cán bộ y tế. Đối với mỗi bác sĩ, điều dưỡng hay hộ lý phải nhận ra rằng họ cần thay đổi cách tiếp cận hướng đến người bệnh là trọng tâm, vai trò của họ không chỉ tập trung vào bệnh mà còn quan tâm đến các nhu cầu, mong đợi, thấu cảm với những lo lắng và các vấn đề xã hội của người bệnh. Đó chính là những yếu tố góp phần vào lĩnh vực chăm sóc sức khỏe toàn diện tốt hơn.