

Kỹ năng giao tiếp & Y đức

Bộ môn Y Đức-Xã hội học
Đại học Y Dược TP.HCM

Kỹ năng giao tiếp

- Chào hỏi
- Quan sát
- Ngôn ngữ đơn giản, dễ hiểu
- Đặt câu hỏi mở và đóng một cách hợp lý
- Lắng nghe
- Khen ngợi, động viên
- Đồng cảm, trấn an
- Tóm tắt thông tin

Kỹ thuật AIDET:

- A: thiết lập quan hệ
- I: Tự giới thiệu
- D: thông tin về thời gian
- E: giải thích về điểm cần tư vấn/trao đổi
- T: cảm ơn

Kỹ năng cho & nhận phản hồi

Trước khi đưa ý kiến phản hồi:

- ✓ Chọn thời điểm thích hợp: đưa ý kiến càng sớm càng tốt
- ✓ Chọn địa điểm thích hợp: đảm bảo sự riêng tư

Khi đưa ý kiến phản hồi:

- ✓ Sử dụng các câu hỏi mở, và kỹ năng lắng nghe tích cực.
- ✓ Lựa chọn ưu tiên (3 – 5 điểm cần được thay đổi)
- ✓ Dựa trên những thông tin dữ liệu thu thập trực tiếp: đảm bảo tính thực tế

Kỹ năng cho & nhận phản hồi

- ✓ Không mang tính phê bình hay suy diễn
- ✓ Cung cấp thông tin có tính chất xây dựng
- ✓ Ngôn ngữ chân thật, nhẹ nhàng
- ✓ Đối thoại mang tính hai chiều: thảo luận kết quả

4 nguyên lý Y Đức cơ bản

- Tôn trọng quyền tự quyết của người bệnh
- Lòng nhân ái
- Không làm việc có hại
- Công bằng