

nie zdrowia, życiu i ewentualnych problemach zdrowotnych. Możliwość nawiązania bezpośredniego kontaktu zmniejsza obawy dziecka przed nową sytuacją, obcą osobą w białym fartuchu i czekającym go badaniem lekarskim. Właściwie przeprowadzona rozmowa z małym pacjentem pozwala również na wykrycie u niego ewentualnych zaburzeń rozwojowych, emocjonalnych lub psychiatrycznych.

W rozmowach personelu medycznego z dzieckiem warto zastosować następujące zasady:

1. **Uśmiech** w kontaktach z dzieckiem;
2. **Unikanie protekcjonalizmu.** Należy pamiętać, że rozmowa z dzieckiem pozostaje rozmową lekarza z pacjentem, dlatego konieczne jest unikanie zachowań, które mogą wywoływać u dziecka wrażenie, że jego uczucia, zainteresowania czy idee są nieistotne, błahe, niewarte uwagi lekarza czy śmieszne. Nie wolno ignorować dziecka w trakcie rozmów z innymi o jego chorobie;
3. **Aktywnie słuchanie** dziecka i rodzica, polegające na utrzymywaniu kontaktu wzrokowego i wyrażaniu zainteresowania rozmówcą w sposób werbalny i pozawerbalny;
4. **Język zrozumiały** dla dziecka;
5. Używanie **rysunków i schematów**;
6. **Unikanie usiłowania bycia zabawnym** w każdej sytuacji;
7. **Unikanie oceniania i kwalifikowania** zachowania małego dziecka.

Barier w komunikacji lekarz–pacjent w pediatrii

Istnieje wiele przeszkód w komunikacji lekarz–pacjent w pediatrii. Pierwszą jest zniecierpliwienie wynikające zwykle z dużego obciążenia pracą i ograniczeń czasowych. Należy maksymalnie efektywnie wykorzystywać czas wizyty, unikając jednocześnie atmosfery pośpiechu i przeciążenia. Trzeba pamiętać, że wizyta w poradni jest dla dziecka i jego opiekunów ważnym wydarzeniem i jeżeli przebiega ona w atmosferze pośpiechu, może wywoływać u nich poczucie lekceważenia i lęk przed błędem medycznym wynikającym z niemożliwości uważnej analizy problemów pacjenta.

Kolejną barierą bywa niewłaściwa strategia w formie braku akceptacji i ośmieszania zachowań dziecka lub rodziców. Takie postępowanie przynosi zwykle rezultat przeciwny do oczekiwanego, blokując jednocześnie możliwość dalszej współpracy. Przeszkodą we właściwej komunikacji jest również ignorowanie dziecka i przedmiotowe traktowanie go w relacjach z dorosłymi.