

Zarządzanie profesjonalne

Dziecko – używając tego słowa mam na myśli młodego człowieka w wieku od 2 do 10, a nawet 12 lat. Młodsze dzieci to te w wieku od 2 do 6 lat. Podczas swojego rozwoju dziecko powoli oddziela się od rodziców (opiekunów) i stanowi samodzielny jednostkę. Aby nawiązać atrakcyjny kontakt, warto zwracać się do dziecka jak do samostanowiącej osoby, z uwzględnieniem momentu rozwoju małego rozmówcy.

Na wszystkich etapach rozwoju dziecko komunikuje się z otaczającym światem. Chętnie dyskutuje, odpowiada na pytania i je zadaje, zarówno innym dzieciom, jak i dorosłym. Dzieci zwykle lubią odpowiadać na pytania. Spróbuj i zadaj pytanie – dostaniesz odpowiedź. Dzięki pytaniom możesz dowiedzieć się więcej o tym, co dziecko myśli, co czuje, czego pragnie, a na co nie chciałoby się zgodzić bez presji dorosłego. Dorosły, pytając, może zauroczyć komunikacyjnie dziecko lub... całkowicie przekreślić satysfakcjonujący kontakt z dzieckiem! Dlatego tak ważne jest, aby zadawać pytania umiejętnie, tzn. we właściwym czasie, miejscu, otoczeniu, dobierając odpowiednią technikę budowania pytań. Nie można pominąć możliwości komunikacyjnych dziecka na każdym z etapów jego rozwoju.

Dziecko 2–3-letnie

Młodsze dziecko jest ruchliwe i zwykle wymaga stałej opieki dorosłych. W tym wieku jest uważnym obserwatorem, potrafi analizować swoje otoczenie oraz ludzi, z którymi wchodzi w interakcje. Zwykle nie umie wszystkiego opisać, ale potrafi podejmować decyzje. Mogą to być decyzje typu „Nie będę cię słuchał” albo „Lubię moją panią lekarzkę i zrobię dla niej dużo”. W zasadzie wyłącznie od dorosłego zależy, jaką postawę wobec niego zaprezentuje małe dziecko.

Dziecko 4–6-letnie

Dziecko w tym wieku żywo i sprawnie komunikuje się z innymi ludźmi. Wyraźnie zdaje sobie sprawę, że może wpływać na innych. Ma rozbudowaną wyobraźnię. Potrafi bronić swoich interesów. Rozmawiając z dorosłymi traktuje ich jak partnerów w dyskusji i tego samego oczekuje zwrotnie. Aby wchodzić w dobre relacje z dzieckiem w tym wieku, należy tak sterować komunikacją werbalną, aby dziecko miało poczucie, że to nie lekarz czy wychowawca podejmuje decyzje o danym zachowaniu, ale dziecko. Dzięki temu chętnie podda się procedurom medycznym, a nawet zadba o przestrzeganie zaleceń lekarza w swoim domu.

Jak stawiać pytania młodszym dzieciom, by wspierać właściwe zachowania?

Dziecko 2–3-letnie chętnie będzie współpracować, jeśli usłyszy przykładowo: „Chcesz poćwiczyć zginanie swojej rączki teraz czy za trzy minutki?”, „Komu najpierw obejrzymy uszka: misiowi czy Zosi?”, „Lubię kiedy do mnie przychodzisz, by sprawdzić, jak rośniesz. Ty też to lubisz?”. Oczywiście pytanie

dr n. ekon. **Magdalena Szumska** – ekspert w zakresie zarządzania jednostkami medycznymi. Doktoryzowała się w 2004 r. z coachingu jako metody zarządzania zasobami ludzkimi w polskich szpitalach na Uniwersytecie Ekonomicznym w Poznaniu. Ukończyła Institut de Gestion de Rennes IGR-IAE (Université de Rennes). Jest wykładowcą i doradcą biznesowym. Realizuje badania naukowe z zarządzania i marketingu. Autorka ponad stu publikacji z dziedziny zarządzania i relacji z klientem – pacjentem. www.szumska.pl



Lekarz współpracuje z małym pacjentem

Zadaj pytanie – dostaniesz odpowiedź

należy dobrać stosownie do sytuacji, a także do relacji, jaka istnieje pomiędzy dzieckiem a konkretnym dorosłym.

Dziecko 4–6-letnie lubi dialog, pochwałę i rzeczowe, łagodne wskazówki w miejsce krytyki. Dziecku w tym wieku można zadawać pytania takie jak: „Kto Ci tak pięknie umył ząbki? Czy był to jakiś czarodziej-pomocnik czy to Ty sama? Brawo!”, „Wiesz Michałku, bardzo mi się podoba, kiedy dbasz o swoje oczka i przychodzisz do mnie na wizytę z mamusią”, „Kubusiu, zobacz, ile należy nakładać pasty do zębów na szczoteczkę. Jakbyś nazwał taki kształt? Kuleczka? Groszek? Cudownie, możemy to nazywać groszkiem zrobionym z pasty do zębów”.

Mądry dorosły unika pytań, które popsująby starania o dobry kontakt z dzieckiem. Należą do nich tzw. pytania donikąd. To pytania, na które małe dziecko nie potrafi opowiedzieć. Często rodzą one u niego poczucie winy. Dziecko nie potrafi na nie odpowiedzieć, co sprawia, że się stresuje.

Oto kilka przykładów pytań, które mogą wpływać w zasadzie wyłącznie negatywnie na małego człowieka:

- Dlaczego nie umyłś wczoraj ząbków?
- Dlaczego tak późno przychodzisz na szczepienie?
- Po co wkładasz rękę do buzi?
- Nie robisz tak jak prosiłam; dlaczego?
- Dlaczego mnie nie słuchasz?

Oskarżające pytania to niejedynie, które mają negatywny wpływ na komunikację z dzieckiem.

Uważne słuchanie samego siebie, analizowanie tego, co się mówi do dziecka, i czułe zwracanie uwagi na reakcje naszego małego rozmówcy przybliżą każdego dorosłego do sukcesu w pracy z dzieckiem. W codziennej pracy lekarza jest to szczególnie pomocne. Eliminacja „pytań donikąd” również pomaga w skutecznej komunikacji z dzieckiem.