

KOMUNIKACIJA



Hodžić Elvir
OJ DZ Stari Grad

Opet komunikacija ?!

- Većina žalbi pacijenata se odnosi na lošu komunikaciju sa zdravstvenim osobljem
- Stručne pogreške su rijetke, ali loša komunikacija može rezultirati i stručnom pogreškom
- Mi radimo timski – jesmo li uvijek zadovoljni komunikacijom u timu?

Cilj predavanja



- Potaći na razmišljanje: Kako komuniciramo
 - ◆ sa pacijentima,
 - ◆ međusobno?

Podjela

Verbalna

- govorenje
- slušanje

Neverbalna

- kontakt očima
- izraz lica
- tjelesni kontakt
- međusobni položaj
- kretnje (geste)
- lični prostor
- prikazivanje sebe

Posredna

- dopisi
- izvještaji
- nalazi
- telefon
- e-mail

Neposredna

- licem u lice

A photograph showing a healthcare worker in a white coat on the left, looking towards an elderly male patient on the right. The patient is wearing a patterned hospital gown and holding a small object in his hand. The background shows a hospital room with blue curtains and medical equipment.

komunikacija zdravstveni radnik-pacijent

Kako Vas vide korisnici vaših usluga ?

Šta mislite koliko je vremena potrebno da se stvori prvi utisak !?



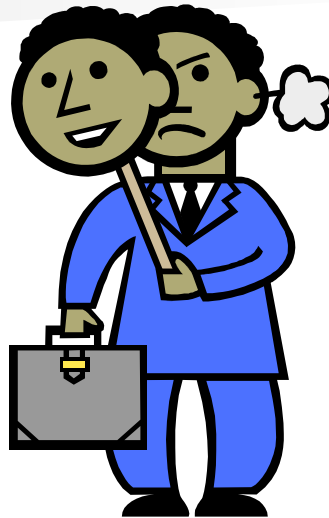
- 7 sekundi ?
- 37 sekundi ?
- 57 sekundi ?

Pacijent će stvoriti mišljenje

- o vama
- o vašem radu
- o ustanovi u kojoj radite

ZA SAMO 7 SEKUNDI

Zato ne zaboravite



Nikad ne dobijete drugu šansu
da ostavite dobar prvi utisak

Komponente Vašeg imidža



- Vizualne...kako izgledate?
- Verbalne...riječi koje govorite?
- Ton...kojim govorite?

Istraživanja su pokazala

Simpatija kod prvog susreta nastaje:

- zbog prijateljskog izraza lica.....55 %
- zbog prijateljskog tona glasa.....38 %
- zbog sadržaja izgovorenog.....7 %

Šta je još važno ?

Jeste li...

1. čisti
2. uredni
3. svestrani
4. brzo reagirate
5. prijateljski raspoloženi
6. spremni da pomognete
7. suosjećajni
8. pristojni
9. povjerljivi
10. stručni

I ne zaboravite...

Smiješkom istodobno izražavate:

- dobrodošlicu
- interes za osobu
- i naravno, pažnju prema osobi



Smiješak je zarazan, on se prenosi i na druge ljude. Vaš vedar izraz i smiješak upućen drugoj osobi (makar i uz svjesni napor) odrazit će se na raspoloženje te osobe, a njeno će raspoloženje preći i na vas, koristeći tako i vama.

Kako još možete pomoći stvaranju dobrog utiska?

- Načinom organiziranja zadatka
- Načinom pružanja usluge



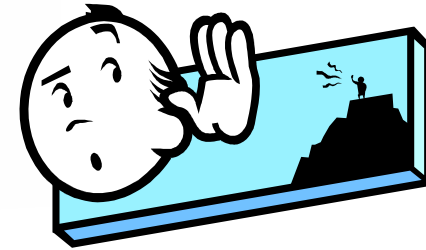
Ključ za dobro izvršenje zadatka

- Važan je stav, **mi smo tu zbog pacijenta**
- Nemojte samo govoriti, provjerite da li je pacijent **shvatio**
- Ako nešto **NE** znate, potrudite se da to **saznate**

Dobra komunikacija s pacijentom podrazumijeva

- vještinu slušanja
- vještinu govora
- susret licem u lice
- vještinu korištenja telefona

Slušanje



- Slušanje kao komunikacijska vještina uključuje:
 - obraćanje pažnje
 - parafraziranje
 - sumiranje
 - pamćenje onoga što smo čuli

Vještina govora

- Upotrebu jezika koji je opće prihvaćen i razumljiv većini ljudi
- Nastojanje da se razjasne moguće nejasnoće
- Nastojanje da poruka bude kratka, jednostavna i konkretna
- Objasne apstraktne ideje na konkretnim primjerima i slikovitim usporedbama
- Da se slijedi glavna nit ili tema i da se izbjegavaju digresije i suvišno širenje teme.
- Sumiranje, kod opsežne komunikacije

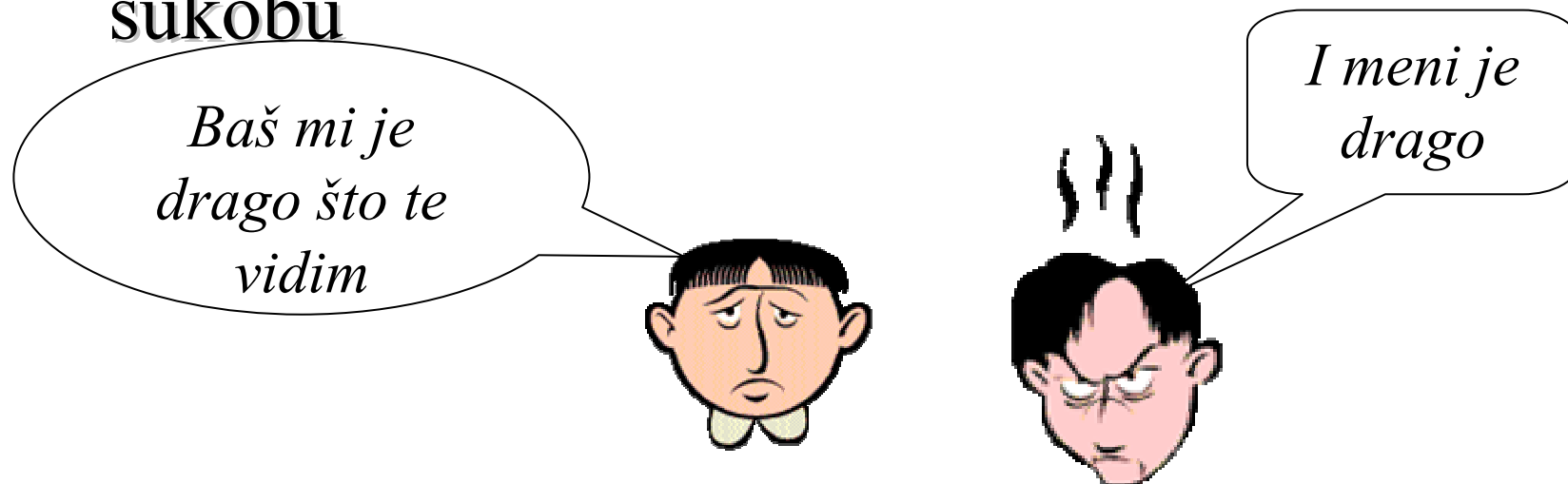
Susret licem u lice

Tjelesne dimenzije kojima šaljemo «dobre» poruke

- opušten i otvoren položaj tijela
- blaga nagnutost tijela prema naprijed
- gledanje u oči, prikladan izraz lica
- prikladne geste-pokreti (glavom, rukama)
- dodir
- osjetljivost na lični prostor

Poteškoće u tumačenju neverbalnih znakova

- Isti neverbalni znak može imati različita značenja
- Različiti znakovi mogu imati isto značenje
- Verbalni i neverbalni znakovi mogu biti u sukobu



Vještina korištenja telefona:



- Kako se javljate na telefon ?
- Što ćete reći i kako ćete govoriti?
- Što radite kada ne znate odgovor?
- Kako završavate razgovor?



Kako se nositi sa «teškim» pacijentima?

1. Nosite se s osjećajima pacijenta

- Dopustite pacijentu da se ispuše
- Budite empatični i pokažite da vam je stalo
- Pokažite da slušate
- Izvinite se bez okrivljavanja drugih
- Pitajte pacijenta šta želi
- Ponovite da bi bili sigurni da ste shvatili
- Ohrabrite pacijenta, ali budite realni

2. Riješite problem

- Ustanovite što pacijent želi
- Sumirajte i ponovite radi jasnoće
- Podijelite informacije o onome što možete, tj. ne možete
- Predložite alternative
- Izvršite i završite posao

Ako se situacija pogoršava

- Ponudite da pozovete nadređenog ili nekog od osoblja da pomogne
- Pratite raspravu
- Ako su pravila prekršena, prihvatite to i ispravite
- Pitajte nadređenog da li i ubuduće možete koristiti takvo rješenje
- Ponudite komentar

Dobri savjeti za loše situacije !

- Ostanite mirni
- Nemojte izazivati
- Nemojte okrivljavati
- Držite se problema
- Nemojte shvatati lično



komunikacija u timu

Medicinski tim

- Tim ili grupu predstavljaju dvoje ili više ljudi koji su zajednički povezani, odnosno rade na ispunjenju zadatih ciljeva.
- Tim porodične medicine čine doktor medicine i 1 ili 2 medicinske sestre.
- Timski rad je bitan iz razloga što svi članovi tima dijele zajednički cilj.

Cilj timskog rada je:

Pružiti efikasnu i kvalitetnu zdravstvenu zaštitu.

Pretpostavke uspješnog timskog rada

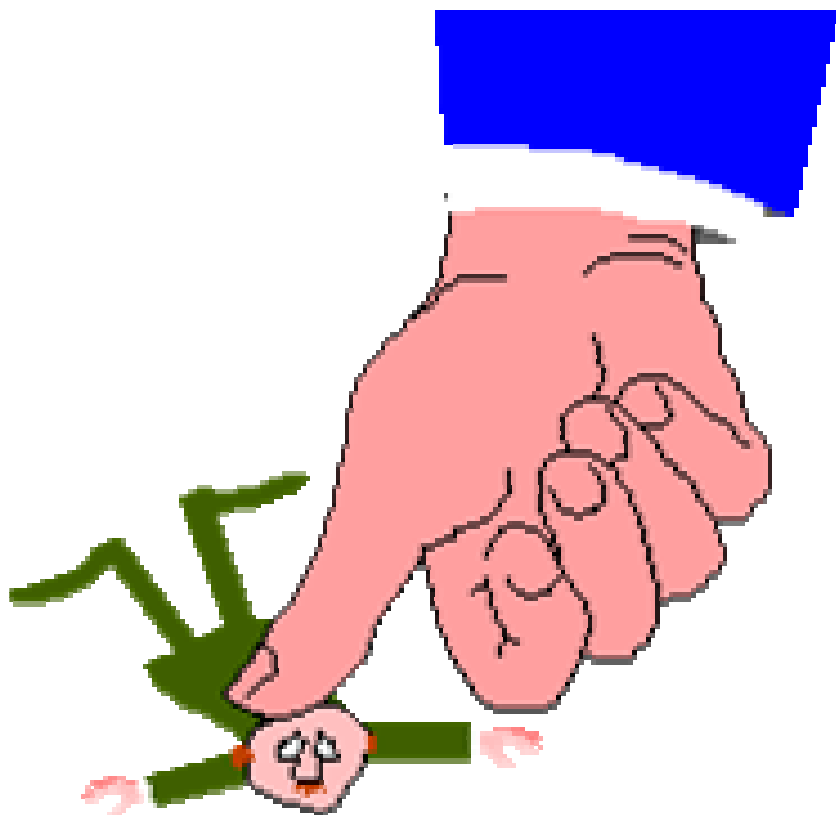
Članovi tima:

- ovise jedni od drugih u ostvarenju zajedničkog cilja
- imaju jasno određene uloge
- postoji uzajamna podrška i razumjevanje, a ne takmičenje
- postoji atmosfera povjerenja
- svi učestvuju u donošenju odluka
- zajedno upravljaju neizbježnim konfliktima
- grade čvrste odnose

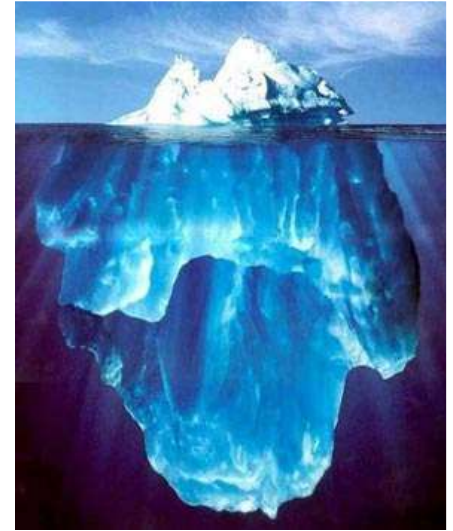
Lider tima

- Tim se, za podršku i smjernice, oslanja na lidera.
- Lider ima mnogo veću odgovornost nego da okupi tim i usmjeri ga u pravom smjeru.
- Efikasan lider tima prepoznaje odgovornost za motivaciju tima.

Većina neuspješnog timskog rada povezuje se s narušenom komunikacijom među članovima medicinskog tima!



Konflikt



- Dinamika konflikta se često poredi sa santom leda.
- Slika sante leda ukazuje na to da je vidljiv samo jedan mali dio onoga što određuje i uzrokuje konflikt.
- Šest sedmina ukupne mase sante leda nalazi se pod vodom i nevidljivo je, ali upravo tih šest sedmina određuje veličinu i ponašanje sante leda.
- Upravo taj model se upotrebljava da bi se pokazalo kako su nam neposredno vidljivi samo mali dijelovi dešavanja i dinamike konflikta.

Šta je tipično za konflikte?

- Komunikacija nije otvorena i jasna
- Informacije su nedovoljne ili se namjerno proturaju pogrešne informacije
- Potajno djelovanje na štetu druge strane raste
- Prijetnje i pritisci zamjenjuju otvorenu diskusiju i argumentaciju

Upravljanje konfliktom:

- Objektivno sagledavanje problema
- Korišćenje znanja
- Uzimanje u obzir isključivo činjenica
- Uvažavanje tuđeg mišljenja (druge strane)
- Komuniciranje (bez obzira na ljutnju)
- Donošenje odluke (odluka ≠ presuda)

Posljedice konflikta na poslu

POZITIVNE

- kvaliteta odluka
- poticanje kreativnosti
- povećanje interesa (radoznalosti)
- bolje prilagođavanje

NEGATIVNE

- opće nezadovoljstvo
- smanjenje uspješnosti
- loša komunikacija
- borbe i sukobi – važniji od posla

Tipovi ponašanja

- Agresivno
- Pasivno
- Pasivno-agresivno
- **Asertivno (Zastupam sebe, poštujem tebe)**

Osoba agresivnog stila komunicira

- zahtjeva i naređuje (*nema molim i hvala*)
- optužuje i krivi druge (ti poruke)
- ne priznaje svoje pogreške
- usmjerena na osobu, a ne na ponašanje osobe
- ne sluša i prekida
- glasno govori
- agresivna gestikulacija
- zuri u sagovornika



Osoba pasivnog stila

- izbjegava raspravu
- većinom šuti ili puno priča – ništa ne kaže
- ne izražava svoje mišljenje već tuđe
- brzo priznaje svoju pogrešku i često se ispričava
- govori tiho, ne podiže glas
- većinu vremena ne gleda u oči
- smiješi se i stalno kima glavom



Pasivno–agresivan stil

- sarkastične, ironične primjedbe
- rijetko iznosi svoje mišljenje javno
- *"general poslije bitke"*
- uvijek je *"žrtva"* (*Naravno, uvijek ja moram ...*)
- ne pokazuje prave osjećaje
- optužuje druge za svoje frustracije

Asertivan stil

- zna aktivno slušati !!!
- poštuje druge i to traži za sebe
- jasno, konkretno i direktno govori – ne okoliša (ja poruke)
- iskazuje svoja očekivanja i osjećaje
- pozitivno izriče prigovore (kritiku)
- zna pohvaliti druge
- preuzima odgovornost za svoje riječi i djela
- spreman/na je ispričati se kad pogriješi
- zna se kontrolisati (svoje negativne osjećaje)
- gleda u oči i pokazuje osjećaje
- glas prilagođen situaciji

JA i TI poruke

TI poruke	JA poruke
Ističu pogrešku sugovornika.	Ističu osjećaje govornika.
Primatelj ih doživljava kao napad na sebe.	Primatelj ih doživljava kao poziv na zajedničko rješavanje problema.
Izazivaju otpor i odbranu sugovornika.	Izazivaju želju za saradnjom.

Oblikovanje jasne JA poruke

Primjer:

PONAŠANJE

+

OSJEĆAJI

+

POSLJEDICE

Kad ne dođete na vrijeme na posao

jako se iznerviram

jer ugrožavate radni proces i ja moram raditi za vas

Tipovi ponašanja - primjer

Agresivno ponašanje

**Kako vam uopće pada
na pamet donijeti mi
ovakav nalaz? Pa tu
je sve pogrešno
napisano!**

Pasivno ponašanje

**Baš mi je žao što sam
dala tako loš tekst u
rukopisu. Možete li
možda ipak popraviti
samo nekoliko
pogrešaka ?**

Asertivno ponašanje

**Molim vas napišite
novi nalaz, jer
ovdje ima dosta
pogrešaka.**

Stres na poslu

Stres: kombinovana reakcija tijela na fizičke i mentalne zahtjeve → manifestuje se fiziološkim i psihološkim simptomima te simptomima u ponašanju.

→ optimalni stepen stresa

→ negativan stres – izloženost zahtjevima okoline kojima se teško prilagođavamo



Stres na poslu

PREDUG – PRESNAŽAN – PREVIŠE



SINDROM IZGARANJA

potpuna fizička i emocionalna iscrpljenost

U M O R

fizički

intelektualni

socijalni

psihološki i
emocionalni

duhovni

Kako se osjećate nakon završenog radnog dana ?



Brinite se o sebi

- Budite optimist
- Motivirajte sami sebe
- Razvijte dobre radne navike
- Procjenjujte vlastitu uspješnost
- Tražite povratnu informaciju o sebi i svom radu
- Zatražite dodatnu obuku ako vam je potrebna
- Razgovarajte sa saradnicima ili nadređenim o vašim eventualnim teškoćama
- Naučite neku tehniku opuštanja

Optimizam se iskazuje

- Ustrajanjem u ostvarivanju ciljeva usprkos preprekama, teškoćama i neuspjesima
- Nepostojanjem straha od neuspjeha
- Radeći u nadi da ćete uspjeti
- Učite na vlastitim i tuđim greškama
- A neuspjeh se doživljava kao faza na putu do cilja, kao posljedica okolnosti, a ne vlastitih mana

Samomotivacija

- Postavite ciljeve i ne gubite ih iz vida
- Nadopunite svoje dugoročne ciljeve kratkoročnim ciljevima i određenim radnjama
- Osnovni uslov uspjeha je, kontinuirano, doživotno sticanje novih znanja i vještina



Još o komunikaciji

Policajac zaustavi mladića na motoru koji je jurio glavnom cestom jednog manjeg grada.

- *Ali gospodine, objasniti ću vam - pokuša mladić*
- *Smiri se dečko, ili ću te ja smiriti u zatvoru, pa ćeš čekati dok šef ne dođe - odgovara policajac*
- *Ali gospodine, dopustite mi...*
- *Mir rekao sam! E, sad lijepo ideš u zatvor!*

Nakon nekoliko sati dolazi policajac običi zatvorenika:

- *Imaš sreće! Šef je na kćerkinu vjenčanju, pa će biti dobre volje kad se vrati.*
- *Ne bih se tome nadao - odgovori mladić - ja sam mladoženja!*

Reference

- Jerinić - Katić, Komunikacijske vještine
- Komunikacija, <http://specelo.tvz.hr>
- Danijela Kovačević, Žena menadžer
- http://www.dadalos.org/frieden_bih konflikt
- http://www.mzss.hr/hr/programi_i_projekti/unaprijedenje_zdravstvenih_usluga/
- R.Katalinski, Izgradnja multidisciplinarnog tima
- Lemon, poglavlje komunikacija