KVALITETNA KOMUNIKACIJA – TEMELJ USPEŠNOG LEČENJA



Slađana Đukić Psiholog Spec.men. u zdravstvu









KVALITETNA KOMUNIKACIJA – TEMELJ USPEŠNOG LEČENJA



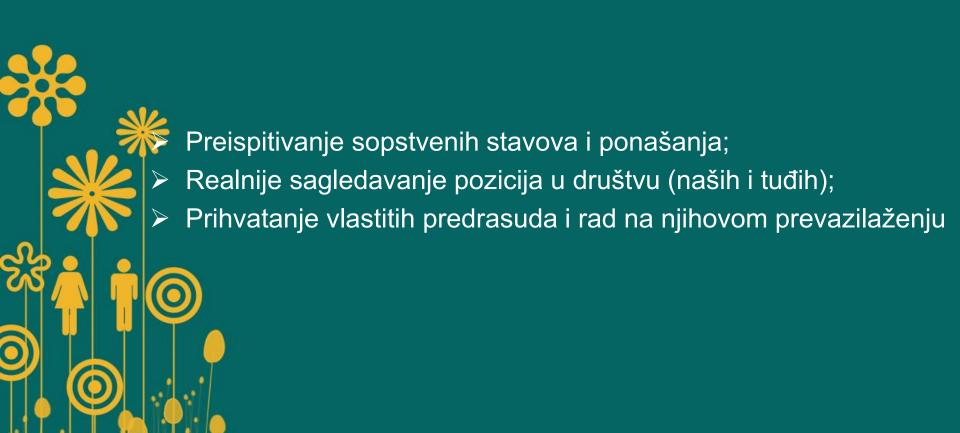
Slađana Đukić Psiholog Spec.men. u zdravstvu

CILJ:

STVARANJE ZAJEDNIČKE ODGOVORNOSTI, PREMA
LIČNIM MOGUĆNOSTIMA

NAČIN OSTVARIVANJA:

"ŽIVOT JE TAKAV KAKVA NAM JE PERCEPCIJA"



NAČIN OSTVARIVANJA:

- Povezivanje ljudi koji isto misle i streme ka istim ciljevima;
- Osnaživanje sebe i ljudi oko nas;
- Stavljanje sebe u ulogu suprotne strane;
- Važno je funkcionisati u holističkom maniru;
- Sve što može da se pojednostavi-pojednostavite;
- Samokontrola;
- Prepoznavanje svojih emocija-emocionalna pismenost;
- Komunikacija iz odraslog;
- Izbegavanje konteksta žrtve



"SVAKO SE MOŽE NALJUTITI - TO JE LAKO, ALI, NALJUTITI SE NA PRAVU OSOBU, DO ISPRAVNOG STEPENA U PRAVOM TRENUTKU, ZBOG ISPRAVNOG RAZLOGA I NA ISPRAVAN NAČIN - TO NIJE LAKO."



ARISTOTEL

SEDAM TAJNI EFEKTNE KOMUNIKACIJE:



- Prijatan kontakt očima;
- Ljubazan izraz lica;
- Opušteno držanje tela;
- Moćna reč;
- Prijateljski ton glasa;
- Spor govor;
- Fokus na suštinu.

STILOVI PONAŠANJA

ZADOVOLJAVAJU

POTREBE DRUGIH LJUDI

NAŠE POTREBE



KAKO?

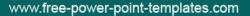
ZAVISI OD KARAKTERISTIKA NAŠE LIČNOSTI (TEMPERAMENTA, KARAKTERA, VASPITANJA)

NAČINI PONAŠANJA LJUDI

PASIVNO (SUBMISIVNO)
PONAŠANJE

AGRESIVNI STIL PONAŠANJA





PASIVNO (SUBMISIVNO) PONAŠANJE:



- Izbegava raspravu;
- Brzo priznaje svoju pogrešku
- Često se izvinjava
- Govori tiho;
- Ne podiže glas;
- Većinu vremena ne gleda u oči;
- Smeši se i stalno klima glavom.



OSNOVNE KARAKTERISTIKE:

- Tuđe potrebe stavlja ispred svojih;
- Želje, potrebe i osećanja se ne izražavaju.

NAMERA:

Udovoljiti drugima.



OSEĆANJA:

- Uznemirenost;
- Nezadovoljstvo;
- Kasnije ljutnja;
- Zameranje drugima.

OSEĆANJA DRUGIH:

- Krivnja ili superiornost;
- Sažaljenje
- ➤ Iziritiranost. www.free-power-point-templates.com

ISHOD OVAKVOG PONAŠANJA:



- Ne dobija ono što želi, a nema ni poštovanja drugih;
- Dugoročno ovaj stil ponašanja dovodi do izbegavanja situacije u kojima može dadođe do sukoba.

AGRESIVNI STIL PONAŠANJA:



OBRAZAC PONAŠANJA:

- Zahteva i naređuje;
- Optužuje i krivi druge;
- Ne priznaje svoje pogreške;
- Usmeren na osobu a ne na ponašanje osobe;
- Ne sluša i prekida sagovornika;
- Glasno govori;
- Agresivna gestikulacija;
- Zuri u sagovornika.

OSNOVNE KARAKTERISTIKE:

Želje, potrebe i osećanja se izražavaju na štetu drugih.

NAMERA:

Dominirati ili poniziti druge.

OSEĆANJA:

Samozadovoljstvo, a samo kod nekih kasnija posramljenost;

OSEĆANJA DRUGIH:

- Poniženost;
- Ogorčenost
- Povređenost ili ljutnja
- Želja za osvetom.

www.free-power-point-templates.com

ISHOD OVAKVOG PONAŠANJA:



Često dobija ono što želi na tuđ račun, ali dugoročno je sve veća verovatnoća povećanja vlastitog i izazivanja tuđeg agresivnog ponašanja

PASIVNO - AGRESIVNI STIL PONAŠANJA:



- ►Iznosi sarkastične i ironične primedbe;
- >Retko iznosi svoje mišljenje javno
- ➤Uvek je "žrtva" ili "general posle bitke"
- ➤ Optužuje druge za svoje frustracije;
- ➤ Nikada ne pokazuje prave osećaje



ASERTIVAN STIL PONAŠANJA:

OBRAZAC PONAŠANJA:

- Aktivno sluša, gleda u oči i pokazuje osećanja;
- Poštuje druge i to traži za sebe;
- Jasno, konkretno i direktno govori;
- Glas prilagovđava situaciji;
- Iskazuje svoja osećanja i očekivanja
- Pozitivno izriče prigovore (kritike);
- Ume hvaliti druge;
- Preuzima odgovornost za svoje reči i dela;
- Spreman je na izvinjenje kada pogreši;
- Zna iskontrolisati svoja negativna osećanja.



OSNOVNE KARAKTERISTIKE:

Želje, potrebe i osećanja se izražavaju bez okolišanja i na prikladan način.

NAMERA:

Ostvariti dobru komunikaciju.

OSEĆAJI:

Samopouzdanje.

OSEĆANJA DRUGIH:

- Uvažavanje;
- Osećaj da su uvaženi.

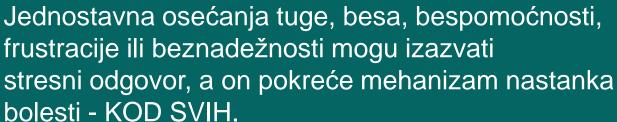
AUTOANALIZA - SAMOPOSMATRANJE :

- neophodna u životu svakoga čoveka
- tolerancija loših osobina, uz dobre, znači prihvatanje činjenice da posedujemo negativne crte i da želimo na njima da radimo

Efikasan način za poboljšanje kvaliteta vlastitog života i kvaliteta svoje komunikacije, na poslu i u porodici.

"MOZAK JE TAJ KOJI PERCIPIRA, ALI UM JE TAJ KOJI INTERPRETIRA!"

Naša interpretacija događaja, ljudi ili bolesti pravi scenario našeg budućeg života!

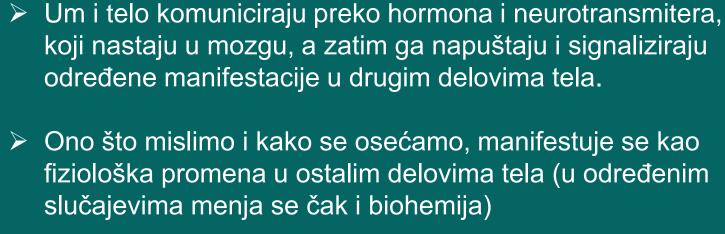






"NE POSTOJI BOLEST TELA ODVOJENA OD UMA!"

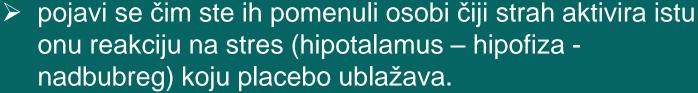
SOKRAT





PLACEBO - moć pozitivnog razmišljanja, očekivanja, nade i brižne nege

NOCEBO - "ja ću naškoditi" - usmeravanje pažnje na simptome bolesti, strah od nuspojava;



"bolest studenata medicine" u ispitnim rokovima;

problem pacijenata kada im skrenemo pažnju na moguće nuspojave.



ZANIMLJIVOSTI KOJE ŽIVOT ZNAČE

- Naučno je dokazano da placebo daje beli mantil sa posvećenošću,
- Lepom reči, negom i saosećanjem dejstvo placeba se utrostručuje!
- Kakvo je onda dejstvo noceba? Nije mnogo naučno dokazivano, jer je neetično - pričati i govoriti grubo, ukazujući samo na loše ishode i negativne prognoze, bez svega što znači lečiti ili polečiti;
- Negativna verovanja, grub odnos, neosetljivost, povišen ton, nerazumevanje mogu da naškode telu - PACIJENTA I LEKARA (zdravstvenog radnika)
- Hipotalamus hipofiza –nadbubreg = STRES = BOLEST (nastanak ili pogoršanje).



KOMUNIKACIJA I INTERPRETACIJA



- U zavisnosti od komunikacije tokom nekih životnih događaja, bilo na poslu ili u životu (naročito ako se pojavila bolest) i interpretacije - pokreću stresni odgovor i nakon izvesnog vremena uzimaju svoj danak i telo se razboljeva ili se teško oporavlja.
- Ovaj mehanizam se odvija u organizmu svakog živog bića koje je izloženo stresu - na poslu ili od bolesti svejedno
- Lekar i pacijent dve strane jednog novčića.

TAJNA BRIGE O PACIJENTU, JESTE U BRIZI ZA PACIJENTA

- Najvažniji je način saopštavanja informacija kada je kvalitetan način - osećanje dobrobiti je kod OBA učesnika partnerskog procesa lečenja - lekara i njegovog pacijenta.
- LEKAR KAO LEK dr Ted Kaptchuk (direktor Harvardskog programa za placebo studije) - "Ne radi se o iglama i lekovima, nego o čoveku, onome koji to daje, kome se veruje".
- Sam lekar je moćno terapeutsko sredstvo, on je placebo i njegov uticaj se oseća u većoj ili manjoj meri, pri svakoj konsultaciji". (dr K.B.Thomas, Univerzitet Sauthempton studija na 200 pacijenata - konsultacije sa lekarima na pozitivan i negativan način - 64%: 39% oporavljenih)



LOŠA KOMUNIKACIJA - STRESAN ODGOVOR - BOLEST ILI POGORŠANJE

KVALITETNA KOMUNIKACIJA - RELAKSACIONI ODGOVOR – POBOLJŠANJE STANJA III SPONTANO IZLEČENJE (STANJE ZDRAVLJA)



POVRATIMO SRCE MEDICINI!

Svaki lekar (zdravstveni radnik) ima dužnost i moć da ohrabri relaksacione odgovore svojih pacijenata, da bi pored njihovih lekova i terapija potpomogli i njihove samoisceljujuće procese!

MOĆ LEKARA je u SLUŠANJU, SAOSEĆANJU, BRIŽNOJ NEZI I ISCELJUJUĆIM NAMERAMA!

PRVO PONEGOVATI I IZLEČITI SEBE DA BI MOGLI LEČITI SVET!



- Najvažnija dužnost lekara (zdravstvenog radnika):
 - (U avionu, prvo masku sa kiseonikom roditelj stavi sebi, pa detetu!)
- Nemoguće je biti potpuno prisutan za svoje pacijente i otvoriti srce onoliko koliko treba, nemoguće je služiti punim kapacitetom, kada više nemamo šta da damo!



- Onog momenta kada lekar ili zdravstveni radnik dođe do tačke iscrpljenosti, izvor dobrobiti i isceljujuće energije je presušio - istinsko lečenje nije moguće!
- Kada bi lekari mogli da budu uzor brige o sebi, tada bi pacijenti učeći i skupa sa njima doveli celokupan sistem do radikalne promene, a komunikaciju postavili kao temelj puta ka izlečenju.



- Preopterećen zdravstveni radnik povećan nivo kortizola -stres - put u bolest
- Bolesnik pod stresom pogoršanje bolesti
- Lečenje sa verom i dobrom namerom pacijenta i lekara kvalitetna komunikacija = relaksacioni odgovor tela = poboljšanje ukupnog psihofizičkog stanja i povlačenje bolesti

LEKAR

PACIJENT

Umoran

Uplašen

- Nezadovoljan zbog nemogućnosti pružanja kvalitetne usluge;
 - Iscrpljen bolom, čekanjem pregleda, novih rešenja
- Osećaj nepoštovanja profesije i čoveka
- Osećaj odbačenosti i bezvrednosti
- Osećaj promašenosti i izgubljenih > Osećaj pogoršanja bolesti. ideala

Neispavan, iscrpljen

Osećanje žrtve:

Osećanje žrtve

Steže srce da ne bi zaplakao;

Zatvara srce da bi se zaštitio

FIZIČKI, EMOTIVNO I DUHOVNO OBOLEO

ŠTA MOŽEMO DA URADIMO KAO PACIJENTI?

1. SHVATIMO I PRIHVATIMO SEBE I SVOJE OBRASCE PONAŠANJA I POKUŠAMO DA IH PROMENIMO NA BOLJE -POSTANEMO ASERTIVNI;

2. SHVATIMO I PRIHVATIMO SVOG LEKARA KAO ČOVEKA SA SVIM PROBLEMIMA DRUŠTVA I VREMENA U KOME ŽIVIMO;



4. RADIMO NA SVOJOJ SAMOKONTROLI I EMOCIONALNOJ PISMENOSTI

(autogeni treninzi, asertivni treninzi, psihološka savetovanja, seminari, joga, thai chi, molitva, knjige, sajtovi,,,)



NAČINI NA KOJI LEKARI POSTAJU ISCELITELJI I SAMOISCELITELJI

1.SLUŠAJTE;

2.OTVORITE SVOJE SRCE;

3.USPOSTAVITE KONTAKT OČIMA;

4.SKLONITE RUKU SA KVAKE I SEDITE;

5.BUDITE PRISUTNI;

6.PONUDITE PRIJATELJSKI DODIR;

7.POZOVITE SVOG PACIJENTA DA BUDE VAŠ PARTNER U ZAJEDNIČKOM POSLU;

8.IZBEGAVAJTE OSUDU;





NAČINI NA KOJI LEKARI POSTAJU ISCELITELJI:

9.EDUKUJTE, ALI NE NAREĐUJTE;

10.BIRAJTE PAŽLJIVO SVOJE REČI I OSTANITE OPTIMISTIČNI;

11. VERUJTE INTUICIJI SVOG PACIJENTA;

12.POŠTUJTE I DRUGE LEKARE KOJI GA LEČE;

13.UVERITE SVOJE PACIJENTE DA NISU SAMI:

14.POTSTIČITE OSLOBAĐANJE OD STRESA I NEKA VAŠE PRISUSTVO OSLOBAĐA OD STRESA;

15.PONUDITE NADU, JER, BEZ OBZIRA KOLIKO JE PROGNOZA SUMORNA, SPONTANA REMISIJA JE UVEK MOGUĆA I NIKO NEMA PRAVO DA KALKULIŠE VREMENOM NJENOG TRAJANJA.

ZAKLJUČAK

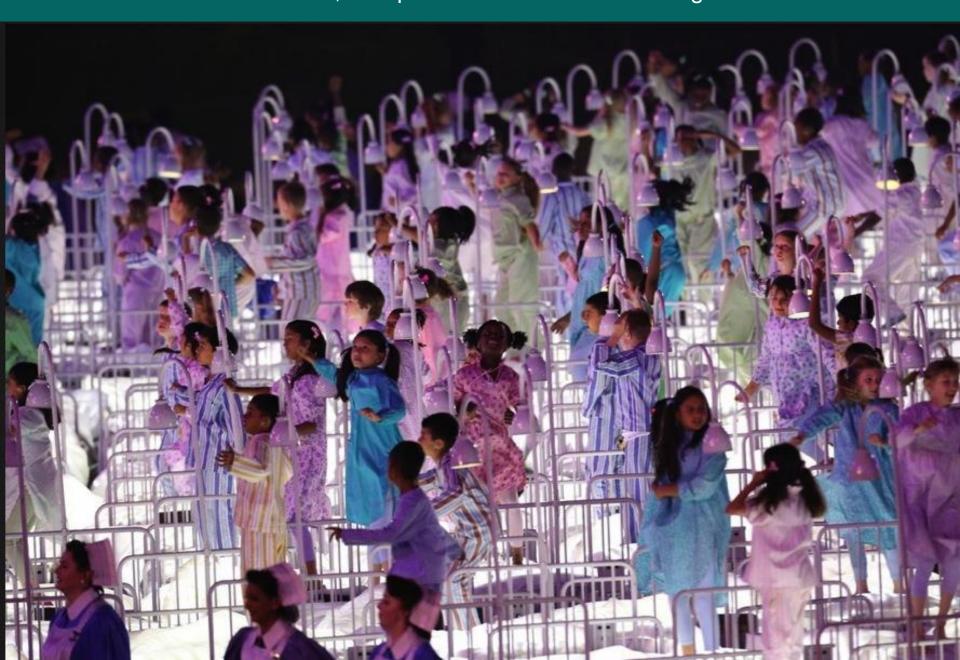
POVRATIMO SRCE MEDICINE - BORIMO SE ZAJEDNO!

- Kao lekari (iscelitelji) ohrabrite relaksacione odgovore kod svojih pacijenata, pogledajte na problem iz tuđih cipela!
- Kao pacijenti prihvatimo svog lekara kao čoveka koji sa nama pokušava da pobedi našu bolest, bez obzira na svoje lične probleme - pomozite svom lekaru da skoncentrisano i opušteno sagleda vaš problem i nađe najbolji način za vaše izlečenje!





In a tribute to the Britain's National Health Service, hundreds of hospital beds were rolled on the field, with patients and doctors dancing on them.





PRAKTIČNE IMPLIKACIJE



