

KVALITETNA KOMUNIKACIJA – TEMELJ USPEŠNOG LEČENJA



Sladana Đukić
Psiholog
Spec.men. u zdravstvu









KVALITETNA KOMUNIKACIJA – TEMELJ USPEŠNOG LEČENJA



Sladana Đukić
Psiholog
Spec.men. u zdravstvu


CILJ:

**STVARANJE ZAJEDNIČKE ODGOVORNOSTI, PREMA
LIČNIM MOGUĆNOSTIMA**



NAČIN OSTVARIVANJA:

„ŽIVOT JE TAKAV KAKVA NAM JE PERCEPCIJA“

- 
- Preispitivanje sopstvenih stavova i ponašanja;
 - Realnije sagledavanje pozicija u društvu (naših i tuđih);
 - Prihvatanje vlastitih predrasuda i rad na njihovom prevazilaženju

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

ASERTIVAN STIL PONAŠANJA



PASIVNO (SUBMISIVNO) PONAŠANJE:

OBRAZAC PONAŠANJA:

- 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 doći 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.



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:

OBRAZAC 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!

Jednostavna osećanja tuge, besa, bespomoćnosti,
frustracije ili beznadežnosti mogu izazvati
stresni odgovor, a on pokreće mehanizam nastanka
bolesti - KOD SVIH.



"NE POSTOJI BOLEST TELA ODVOJENA OD UMA!"

SOKRAT



- Um i telo komuniciraju preko hormona i neurotransmitera, koji nastaju u mozgu, a zatim ga napuštaju i signaliziraju određene manifestacije u drugim delovima tela.
- Ono što mislimo i kako se osećamo, manifestuje se kao fiziološka promena u ostalim delovima tela (u određenim slučajevima menja se čak i biohemija)



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

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

- pojavi se čim ste ih pomenuli osobi čiji strah aktivira istu onu reakciju na stres (hipotalamus – hipofiza - nadbubreg) koju placebo ublažava.
- "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 ili 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

- Umoran
- Nezadovoljan zbog nemogućnosti pružanja kvalitetne usluge;
- Osećaj nepoštovanja profesije i čoveka
- Osećaj promašenosti i izgubljenih ideala
- Neispavan, iscrpljen
- Osećanje žrtve
- Zatvara srce da bi se zaštitio

PACIJENT

- Uplašen
- Iscrpljen bolom, čekanjem pregleda, novih rešenja
- Osećaj odbačenosti i bezvrednosti
- Osećaj pogoršanja bolesti
- Osećanje žrtve:
- Steže srce da ne bi zaplakao;

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;
3. DAJMO ČOVEKU U LEKARU ŠANSU - POMOZIMO IM lepom rečju, razumevanjem, šalom, strpljenjem...
4. RADIMO NA SVOJOJ SAMOKONTROLI I EMOCIONALNOJ PISMENOSTI
(autogeni treninzi, asertivni treninzi, psihološka savetovanja, seminari, joga, thai chi, molitva, knjige, sajтови,,,))



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.PONUĐITE 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!



ZA KONSTRUKTIVAN I RELAKSIRAJUĆI
RAZGOVOR SA POZITIVNIM ISHODIMA
POTREBNI SU LJUDI KOJI VERUJU U
ONO ŠTO RADE I ONO ŠTO ŽELE DA
OSTVARE!



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. Пословно/ИНТЕРФО





PRAKTIČNE IMPLIKACIJE



