

ВЕРБАЛНА КОМУНИКАЦИЈА - СЛУШАЊЕ

Аутор:

специјалиста струковна медицинска сестра Светлана Нешовић

„Комуникација је динамичан и сложен процес у коме људи шаљу и примају вербалне и невербалне поруке да би разумели и да би њих разумели" (Hargie,1994).

- Из ове дефиниције схватамо комплексност вештине комуницирања и колико је предуслова потребно испунити да бисмо овладали овом вештином.

- Циљ комуникације је разумевање, а да би дошли до њега потребно ја прећи више корака, спознати основне елементе комуникационог процеса и савладати комуникационе методе и вештине.
- Комуникација је двосмеран процес у коме долази до интерреакције између онога ко шаље поруку и особе која треба да прими поруку, сходно томе успешност комуникације зависи не само од изговорених речи већ и од ставова, жеља, очекивања, емоција обе стране.

КОМУНИКАЦИЈА У ЗДРАВСТВУ



- Комуникацију чини оно што говоримо (вербална комуникација 20%), али и како то чинимо (невербална комуникација 80%), те имајући то у виду схватамо да је немогуће те две комуникације посматрати одвојено, јер оне иду паралелено.
- Било би добро да невербална комуникација смисаоно прати садржај вербалне и тада говоримо о конгруенцији, а у колико невербална комуникација одступа од вербалне говоримо о неконгруенцији.

Вербална комуникација представља коришћење речи у циљу слања поруке и најчешће се под тим подразумева говорење, слушање, писање и читање. (Д.Кекуш, 2010.)

- Комуникација у здравству поседује своје специфичности и више аспеката: здравствени, васпитни, социјални и образовни.
- Пацијент је највулнерабилнија личност у датом моменту, те здравствени радник то мора имати стално на уму, јер се информације које пацијент прима тичу његовог здравља.

Циљ комуникације у здравству јесте остварити контакт са пацијентом, а да би у томе успела сестра мора имати:

- знање и способност
- етику
- емпатију
- јасан циљ

- Када говоримо о знању и способности, ту се од сестара очекује осим уско стручних знања и вештина и да успешно влада вештинама комуникације.
- Наравно медицина се не може замислити без етичких кодекса, па тако и стручно делање у овиру здравствене професија,те ће се у комуникацији здравствени радници придржавати тих кодекса.

- Неопходно је да сестра разуме емоције и реакције пацијента настале као одговор на измењено здравствено стање и да то покаже пацијенту, тада говоримо о емпатском ставу.
- Циљ је одувек исти - не нашкодити пацијенту и учинити све што је у нашој моћи и у оквиру наших ингеренција да промовишемо здравље, болеснима олакшамо патњу и пружимо подршку, укључујући и чланове њихових породица.



- Здравствени радници нису у прилици да бирају своје саговорнике, али могу изабрати начин на који ће пренети поруку, водећи рачуна коме је порука намењена.
- Морамо имати у виду коме преносимо поруку и узети у обзир: животну доб (дете, одрасла особа), ниво образовања, културолошке елементе, претходна искуства, очекивања и жеље.



- Здравствени радник не сме имати крут став, мора разумети потребе пацијента, потребно је да комуникација буде професионална, али не и безлична.
- Све информације које добије од пацијента користиће искључиво за његову добробит и остаће у кругу здравственог тима који учествује у нези и лечењу тог пацијента.

Недопустиво је да између чланова здравственог тима буде лоша интерперсонална комуникација.

- Чланови тима морају се међусобно слушати, разумети, уважавати, подржавати и тежити истом циљу - постизању добробити за пацијента.
- У интерперсоналној комуникацији између чланова здравственог тима неопходно је испоштовати четири златна правила:
 1. бити флексибилан
 2. бити вешт
 3. поштовати саговорника, себе и ситуацију и
 4. радити тимски



Из добре комуникације у медицинском тиму
рађа се позитивна клима, олакшан је рад и
постижу се бољи успеси.

СЛУШАЊЕ



“Слушање је најважнији облик вербалне комуникације.” (Д. Кекуш, 2010.)

- За остваривање добре ефикасне комуникације најбитније је добро слушање.
- Разликујемо две врсте слушања:
 1. ефикасно слушање, или „добро слушање“
 2. неефикасно слушање

Право слушање има за циљ разумети шта саговорник поручује и при томе је потребно да слушалац активно реагује како би што боље разумео саговорника. Да би била добар слушалац-саговорник сестра се мора ослободити предрасуда и бити потпуно посвећена свом саговорнику-пацијенту, да би уочила и све невербалне сигнале које пацијент емитује..



У нашем народу се често чује да није важно шта говори, већ ко говори. Здравственом раднику ја од великог значаја и ко говори и шта говори.

Да би постали добар слушалац морамо имати жељу да разумемо другог(саговорника), да потиснемо своје предрасуде, уверења и ставове и потрудимо се да то исто покажемо и невербалном комуникацијом.

Ефикасно слушање подразумева:

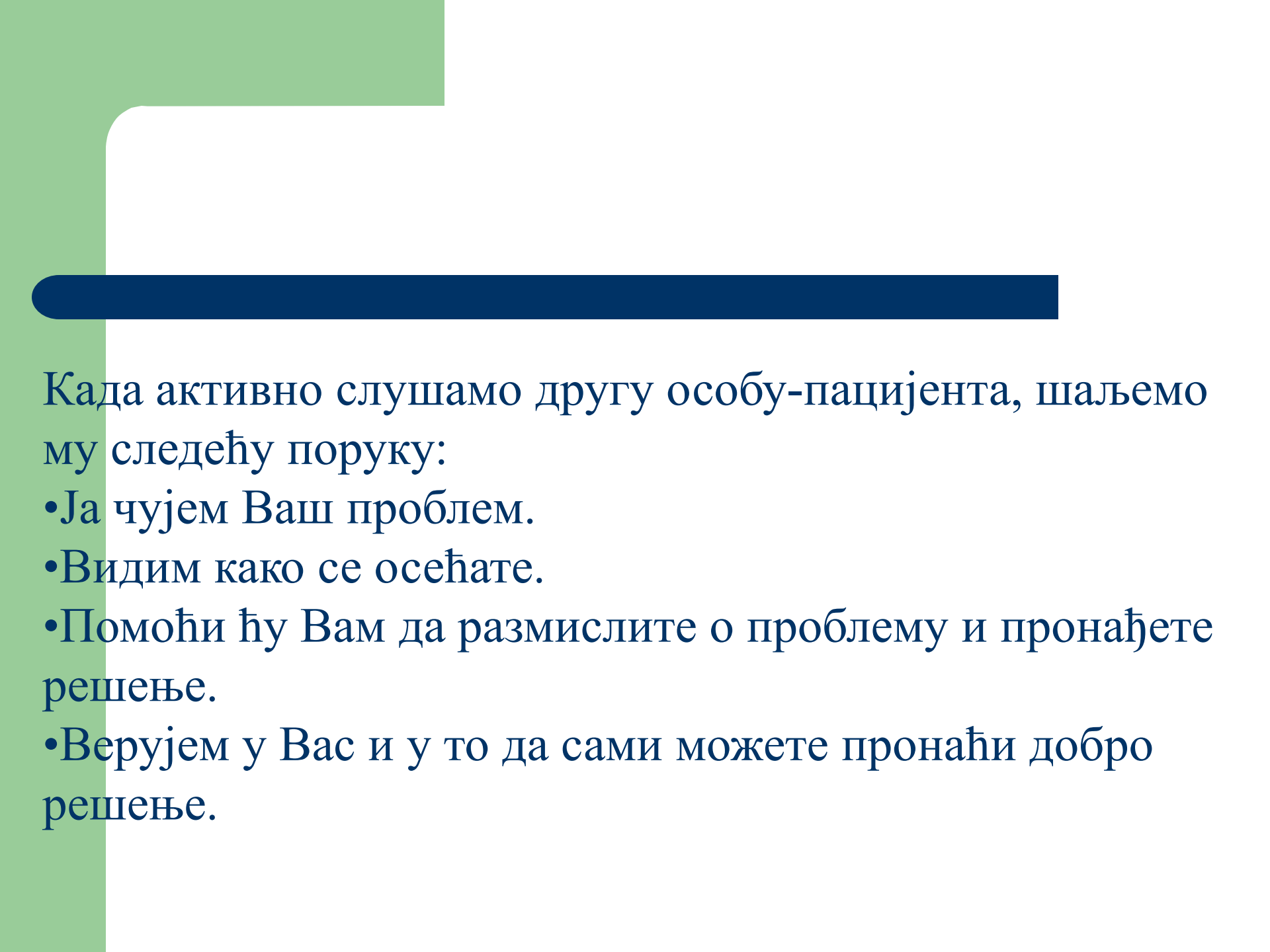
1. Престати са говорењем
2. Уклонити све што може ометати комуникацију
3. Гледање саговорника
4. Открити главну поруку
5. Увидети како пацијент преноси поруку
6. Одвојити особу од идеје
7. Слушати оно што није речено
8. Бити свестан својих емоционалних реакција
9. Бити пажљив у тумачењу
10. Поштовати личност пацијента
11. Саосећајност.
12. Препознавање неизречених мисли и емоција





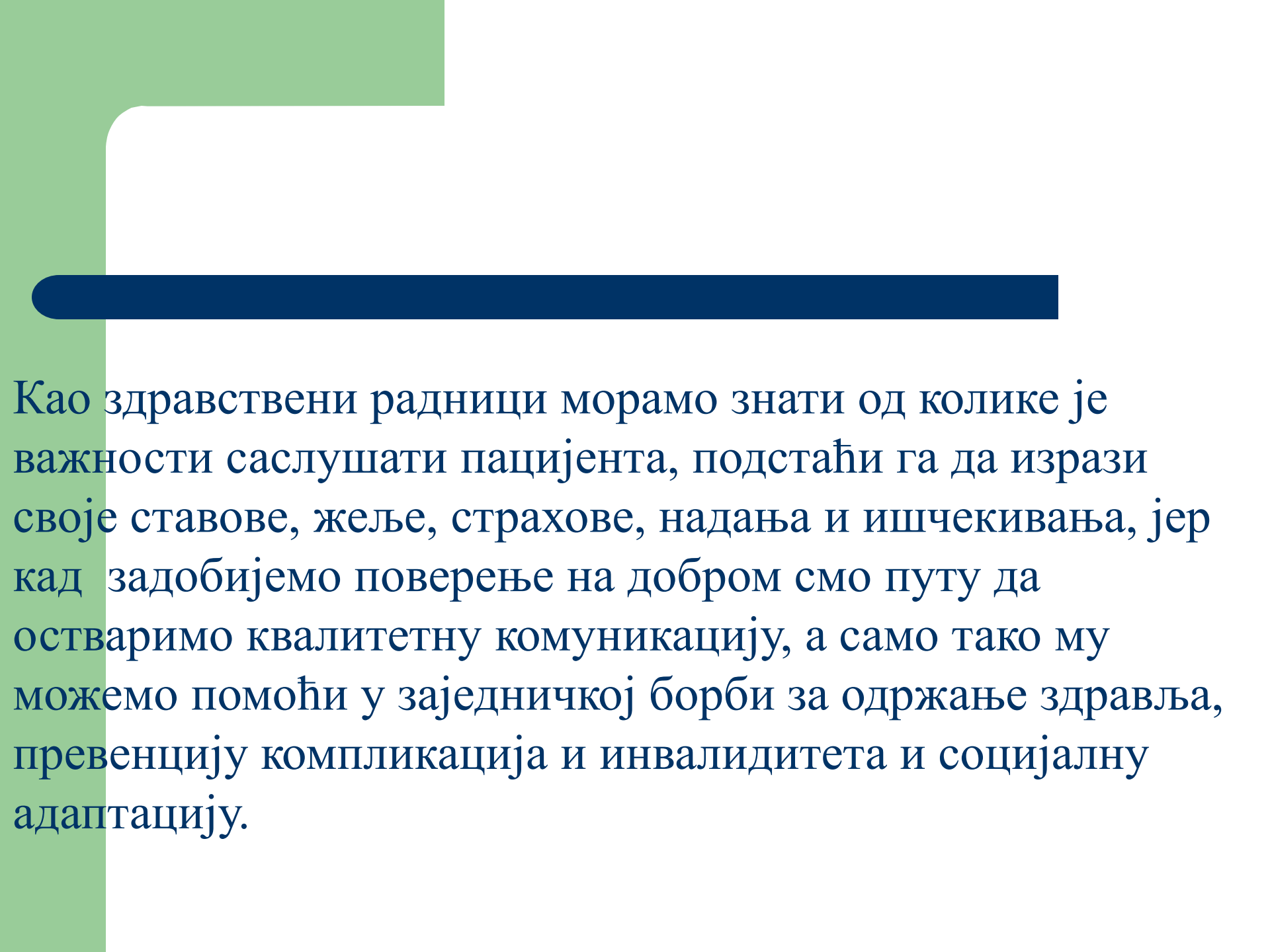
Квалитет слушања постиже се уколико се:

- Користе вештине“ доброг слушања“;
- Пуштају други да кажу шта имају и при томе се не прекидају;
- Саговорници питају једно друго ако им нешто није јасно;
- Примењују вештине парафразирања, рефлексije и повратних информација;
- Обраћа се пажња на оно што други говоре и преко невербалних сигнала;
- Не говори превише.



Када активно слушамо другу особу-пацијента, шаљемо му следећу поруку:

- Ја чујем Ваш проблем.
- Видим како се осећате.
- Помоћи ћу Вам да размислите о проблему и пронађете решење.
- Верујем у Вас и у то да сами можете пронаћи добро решење.



Као здравствени радници морамо знати од колике је важности саслушати пацијента, подстаћи га да изрази своје ставове, жеље, страхове, надања и ишчекивања, јер кад задобијемо поверење на добром смо путу да остваримо квалитетну комуникацију, а само тако му можемо помоћи у заједничкој борби за одржање здравља, превенцију компликација и инвалидитета и социјалну адаптацију.

НЕЕФИКАСНО СЛУШАЊЕ

Ефикасно можемо слушати само на један начин, али не слушати можемо на више начина:



НЕЕФИКАСНО СЛУШАЊЕ

- Псеудослушање
- Пасивно слушање
- Једнослојно слушање
- Селективно слушање
- Селективно одбацивање
- „Отимање речи“
- Слушање само себе



ЗАКЉУЧАК

- Комуникација у здравству поседује много специфичности и велики број отежавајућих околности. Изводи се паралелно на два нивоа: интерперсонална између чланова здравственог тима и између пацијента и чланова здравственог тима.

ЗАКЉУЧАК

- Иако живимо у ери модернизације, компјутеризације и великих техничких достигнућа ниједна машина, нити апарат не могу заменити топао поглед, срдчан осмех и пријатељски додир руке. Сестре морају имати на уму да њихов поглед и пажња превасходно морају бити усмерени на пацијента, а тек онда на анализе, мониторинг и документацију.

ЗАКЉУЧАК

- Вештина комуникације је најјаче оруђе. Добром комуникацијом обезбеђује се успех у раду медицинског тима, ствара се позитивна интерперсонална клима и остварује задовољство корисника медицинских услуга-пацијената, а то је највећа сатисфакција здравственим радницима.

Литература

- Кекуш Д., Комуникације у професионалној пракси здравствених радника, Београд, 2010.
- Еиде Х., Еиде Т., Комуникација сестра-пацијент, Удружење медицинских сестара и техничара Србије, Београд, 2005.
- Кајиш В., Медић М., Слагалица-приручник за младе водитеље, Загреб, 2001.