



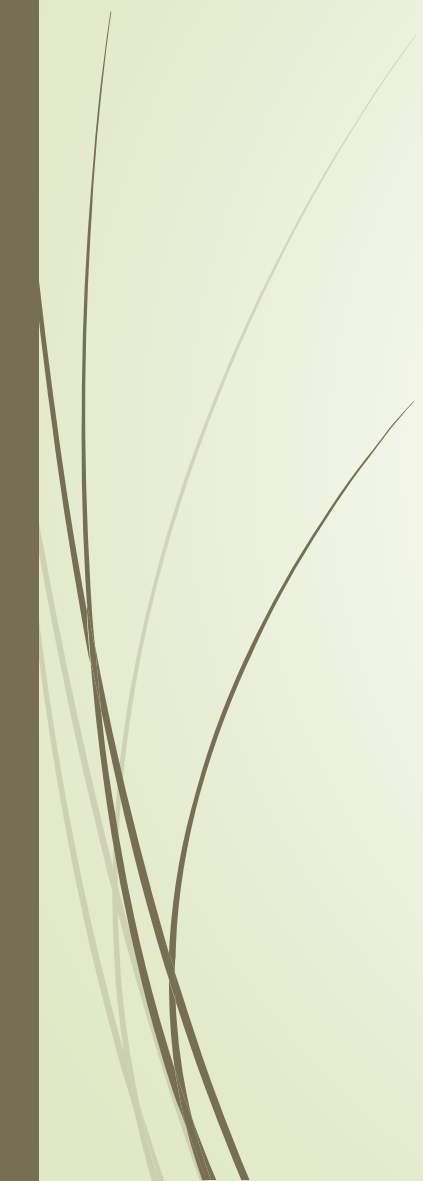
Osnove sporazumevanja v družinski medicini

izr. prof. dr. Polona Selič, univ. dipl. psih.

23. 10. 2015



VSEBINA IN POUČENJE

- medosebno sporazumevanje
 - nebesedni znaki in sporočila
 - komunikacijsko polje, socialno zaznavanje in socialne vloge
 - podporno sporazumevanje
 - samoopazovanje in samonadzor
 - čustva
- 

OPREDELITEV:

Pod pojmom **medosebna komunikacija** razumemo več kot samo besedni vidik srečanja. Gre za medosebno izmenjavo (**interakcijo**), ki poteka vsaj na treh ravneh:

besedni (besedna izmenjava)
nebesedni (vedenjski) in
empatični (tudi projekcijski).



Maximum involvement, but keeping a distance...

SPORAZUMEVANJE

- več kot samo besedni vidik srečanja med zdravnikom in bolnikom

NAMEN:

1. oblikovanje **kakovostnega medosebnega odnosa** med zdravnikom in bolnikom
2. zagotavljanje ustreznega prenosa informacij, ki presega pojasnjevalno dolžnost,
3. **vklučevanje bolnika** v odločanje o zdravljenju

Besedno sporazumevanje = **simbolno**.

Jezik: oblikovanje kategorij, razvrščanje pojmov v skupine =
označevanje/reprezentiranje sveta.

Besedno sporazumevanje omogoča zelo zapleteno vplivanje na
socialne interakcije in delno tudi njihovo nadzorovanje. Pri tem so

pomembni:

izbor besed

vrsta stavkov (trdilni, nikalni ipd.)

načini, na katere oblikujemo stavke.

Nebesedni znaki:

parajezik

stik s pogledom

izraz obraza

drža

kretnje

dotik

medosebne bližine (proksemike)

obleka



KAJ OPAZOVATI?

Nebesedna komunikacija je glede na besedno:

- 1. paralingvistična –**
skupaj z besedami:
VOKALNO NEVERBALNO
(govorni poudarki, kvaliteta glasu)

- 2. ekstralingvistična –**
onkraj besed (govorica telesa):
NEVOKALNO – NEVERBALNO
(položaj telesa, obraz, geste ipd.)



Dejavniki v medosebnem sporazumevanju

KOMUNIKACIJSKO POLJE:

- **KONTEKST** – VLOGE, ČAS, PROSTOR, NAMEN
- **DEJAVNIKI PRI ENI OSEBI**
- **DEJAVNIKI PRI DRUGI OSEBI**
- **INTERAKCIJA** - ZGODOVINA ODNOSA, ZAUPANJE, MEDSEBOJNO SPOŠTOVANJE



DEJAVNIKI PRI OSEBAH V INTERAKCIJI

- **ŽIVLJENJSKA ZGODOVINA** – osebnostne lastnosti, življenjske izkušnje, znanje, vrednote, strategije spoprijemanja s stresom, načini izražanja čustev
- **TRENTNO STANJE** – bolečine, tesnoba, socialna podpora (pomembni Drugi), izgorelost
- **ODNOS DO PRIHODNOSTI** – duhovnost, želje, cilji

KONCEPT SOCIALNE VLOGE

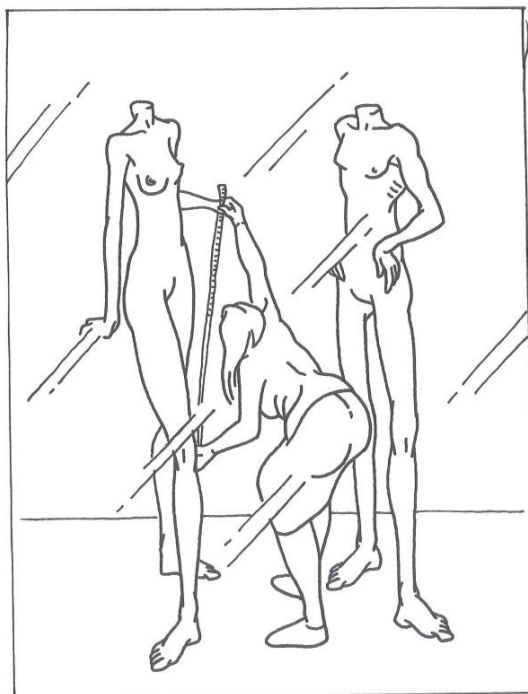
- **KAJ** (KDO DELA)
- **KAKO** (TO POČNE)
- **KJE – KDAJ** (TO POČNE)
- **KAJ MORA**
- **ČESA NE SME**

POZNAVANJE PRAVIL / NAVODIL / USMERITEV

= OSNOVA ZA RAZUMEVANJE VLOG

= TEMELJ ZA DOBRO KOMUNIKACIJO

KAKŠNA JE VAŠA PROFESIONALNA VLOGA?



Dejavniki pri bolniku

- **telesni znaki/težave**
- **psihološki dejavniki, povezani z boleznijo in/ali zdravljenjem** (tesnobnost, depresivnost, jeza, zanikanje)
- **pretekle izkušnje** (z zdravnikom in/ali zdravljenjem)
- **percepcija zdravnika** in bolnikov **koncept vloge zdravnika**
- **prepričanja o bolezni in zdravju** (odnos do lastnega zdravja)
- **samopredstavitve bolnika** (težava, o kateri se želi pogovarjati)
- **pričakovanja** (temelječa na preteklih izkušnjah)



Dejavniki pri zdravniku

- veščine v medosebnih odnosih
- samozaupanje
- osebnostne značilnosti
- telesno stanje in počutje (utrujenost)
- psihično stanje (tesnoba, izgorelost)

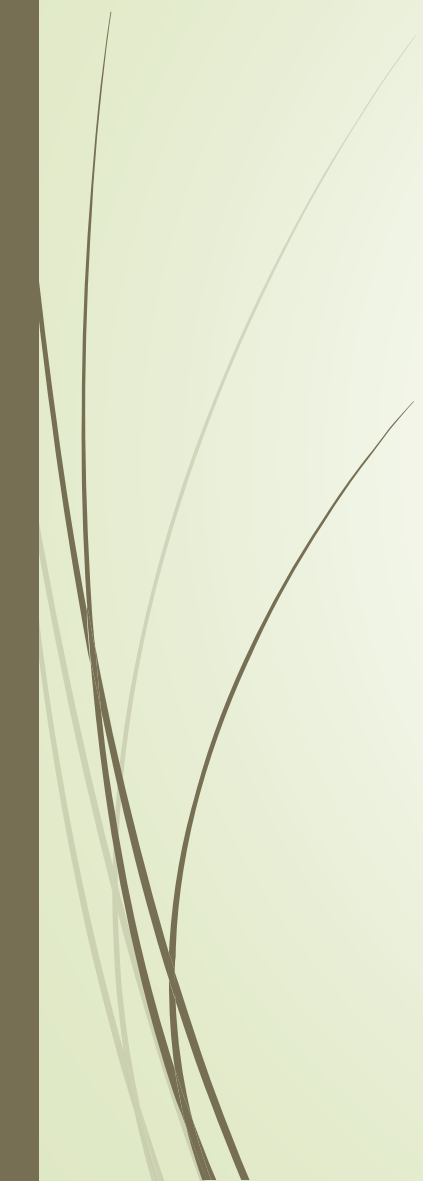


ODNOS ZDRAVNIK ↔ BOLNIK

- vključuje obe osebi v interakciji (recipročna, čustveno obarvana)
- **odnos do bolnika:** povezan z **doživljanjem in uresničevanjem lastne profesionalne vloge**
- **bolnikovo dojemanje in ocenjevanje zdravnika:** izhaja iz **odnosa** med njima, dve ključni gibalni - trajanje odnosa in izkušnost zdravnika



NA ODNOSU TEMELJEČE ZDRAVLJENJE

- **podporno komuniciranje**
 - **komunikacijske in odnosne kompetence zdravnika**
 - **bolnikovo zaznavanje bolezni in samopredstavitev**
 - **empatija**
 - **bolnikovo sodelovanje**
 - **zaupanje**
- 

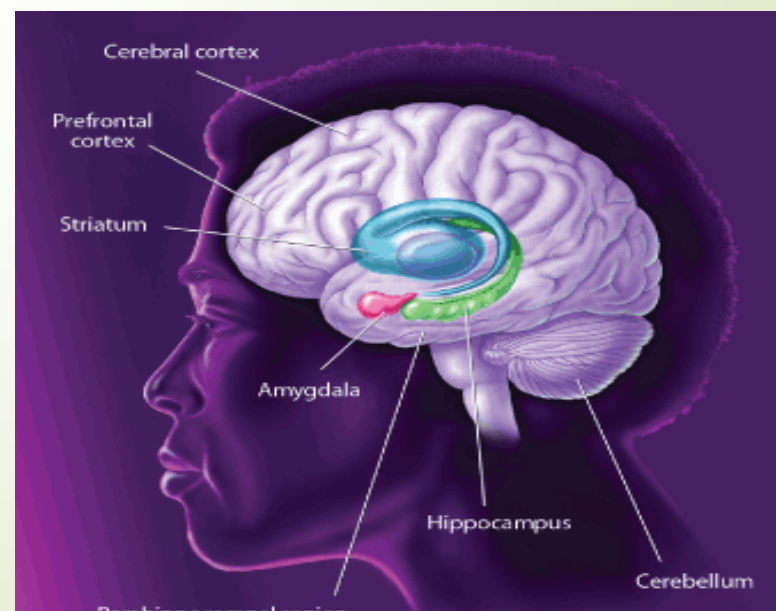
ČUSTVO je odziv posameznika na dražljaj (dogodek), ki ga ocenjuje kot **pomemben**

- ta odziv pripravni osebo na prilagoditveno aktivnost na visceralni, motorični, motivacijski in mentalni ravni
- oseba ne reagira neposredno na dražljaj/dogodek, ampak na **pomen**, ki ga pripiše temu dogodku
- čustvujemo samo, ko je nekaj dovolj pomembno – zato v isti situaciji različni ljudje različno čustvujejo:
 - dogodek/dražljaj **zazna (percepcija)**
 - dogodku/dražljaju **določi pomen (apercepcija)**
 - **ovrednoti dogodek/spremembo – določi vlogo - (valorizacija)**
 - znotraj **referenčnega okvira**

REFERENČNI OKVIR: sistem pravil, kod, pomenov, vrednot – oseba ga uporablja zavestno in nezavedno, da bi razumela in opredelila dražljaje, ki prihajajo iz okolja, drugih ljudi in nje same

ČUSTVA IN ČUSTVENI IZRAZI

- zdravnik in bolnik **doživljata čustva**
- zdravnik in bolnik **izražata čustva**
- zdravnik in bolnik
ocenjujeta čustva drug pri drugem



IZRAŽANJE ČUSTEV IN (PROFESIONALNA) VLOGA

Način izražanja čustev:

- besede
- vedenje

Ravnanje s čustvi – EKSPRESIVNOST - odprtost izražanja čustev:

- odprto in jasno izražamo vsa čustva
- čustva se prikrivajo in jih ne izražamo

Zdravnik: **racionalna predelava socialne realnosti**


Bolnik: **emotivno-afektivna raven** (bolečine, trpljenje, negotovost)

Empatija = racionalno in čustveno dogajanje:

- eden ključnih dejavnikov v podpornem komuniciranju
 - zmožnost postavljanja v položaj drugega in vživljanja vanj
 - odnos (občutenje) simpatije ni pogoj za doživljanje empatije
1. **kognitivna** dimenzija (zmožnost menjave perspektive)
 2. **čustvena** razsežnost (vživljanje v čustvovanje drugega)
 3. **etična** dimenzija (dobronamernost, skrb za blagostanje drugega)

Bolnikovo sodelovanje v odnosu zdravnik ↔ bolnik

- obojestransko pričakovanje **zaupanja, sodelovanja** in **odgovornega ravnanja**
- ni vzajemnega samorazkrivanja in odprtosti – bolnik postavljen v **odvisni položaj**
- potrebno uravnavati neizogibno ambivalentnost, negotovost in strah pri obeh
- potrebno uravnavati bolnikovo ranljivost in odvisnost



Bolnikovo sodelovanje v odnosu zdravnik ↔ bolnik

NUJNI POGOJI ZA BOLNIKOVO SODELOVANJE:

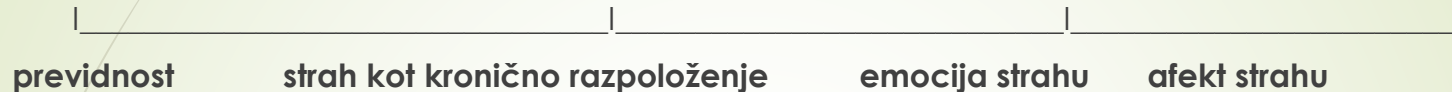
1. prijaznost, spoštljivost, skrb in empatija zdravnika
2. upoštevanje bolnikovih pričakovanj, čustvovanja in zaznavanja bolezni
3. zdravnikova jasna in natančna navodila

STRAH



Ponazoritev razpoloženja, čustvovanja in afekta:

INTEZIVNOST DOŽIVLJANJA →



← TRAJANJE

- **STRAH** – oseba ocenjuje, da je ogrožena neka njena vrednota/dobrina + da se ne more zoperstaviti ogrožajoči sili + **ve da se lahko umakne iz take situacije** – kognitivna triada strahu (3 komponentna ocena – grožnja + nezmožnost obvladovanja + možnost umika) – ne boji se objekta/situacije, ampak **akcije, dejavnosti**
- **PANIKA** - oseba ocenjuje, da je ogrožena neka njena vrednota/dobrina + da se ne more zoperstaviti ogrožajoči sili + **ne ve, ali se lahko umakne iz take situacije**
- **GROZA** - oseba ocenjuje, da je ogrožena + neka njena vrednota/dobrina + da se ne more zoperstaviti ogrožajoči sili + **nima izhoda iz te situacije**

JEZA



Ponazoritev razpoloženja, čustvovanja in afekta:

INTEZIVNOST DOŽIVLJANJA →



← TRAJANJE

OPREDELITEV: čustvo, ki je posledica ogrožanja neke (dovolj pomembne) vrednote pri posamezniku; daje energijo za **spremembo** (telesna podlaga: boj)



ZAUPANJE



ZAUPANJE

- O medsebojnem zaupanju govorimo takrat, ko osebi v odnosu druga za drugo verjameta, da sta **dobronamerni, zmožni** (sposobni) in **pripravljeni** (vztrajni, dosledni) ravnati na zaželen in/ali dogovorjen način.
- Če osebi druga druge ne ocenjujeta kot dobronamerno, (strokovno) kompetentno, vztrajno in dosledno pri uresničevanju vedenjskih namer, ne bosta zaupali ena drugi.

Zaupanje

Zmožnost empatije:

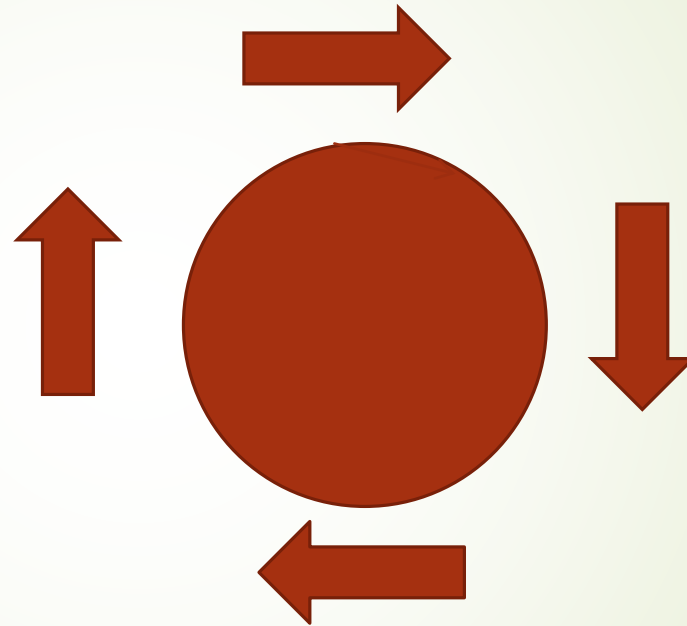


oblikovanje zaupanja
= središčno gibalno odnosa med
zdravnikom in bolnikom



ocena dobronamernosti izhaja iz
empatičnega, čustveno izraznega
odnosnega komuniciranja

TEŽAVE Z LASTNIM ČUSTVOVANJEM?!



- strah, jeza
- (ne)zaupanje
- (ne)empatija
- umik v instrumentalen odnos

PRIMER: nebesedni znaki pri zdravniku

- povezani z zadovoljstvom bolnikov
- vsebina besed in način govora so povezani z bolnikovo oceno, da je zdravnik **iskren** (v družinski medicini je odnos trajnejši)
- **sovražnost** in **zavračanje** v zdravnikovem glasu bolnika odvrata od upoštevanja navodil in celo od nadaljnjega zdravljenja
- **tesnoba** ali celo **razdraženost** v zdravnikovem glasu bolnik običajno razume kot resnost in zaskrbljenost za njegovo trenutno stanje in prihodnje zdravje, če jih spremljajo pozitivna besedna sporočila (spodbude, tolažba)
- **čustvena izraznost zdravnika** (nasmeh, spreminjanje izrazov obraza, kimanje) = pomemben dejavnik odnosa z bolnikom, povezan z izboljšanjem bolnikovega zdravstvenega stanja

Zdravnikova odgovornost za učinkovito sporazumevanje v družinski medicini:

- upoštevanje zakonitosti medosebnega zaznavanja
- zavedanje lastne profesionalne vloge zdravnika
- upravljanje z lastnimi in s čustvi bolnika
- spoštovanje temeljnih komunikacijskih zakonitosti
- krepitev kompetenc za podporno komuniciranje, zmanjševanje ovir v komunikaciji in empatično delovanje