



Osnove sporazumevanja v družinski medicini

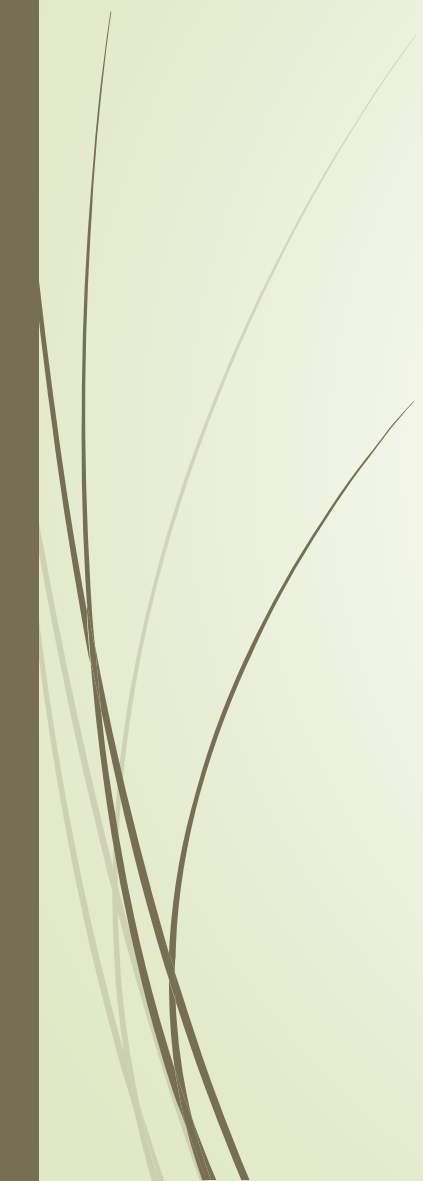
izr. prof. dr. Polona Selič, univ. dipl. psih.

SPECIALIZACIJA IZ DRUŽINSKE MEDICINE

polona.selic@siol.net



VSEBINA IN POUČILKI

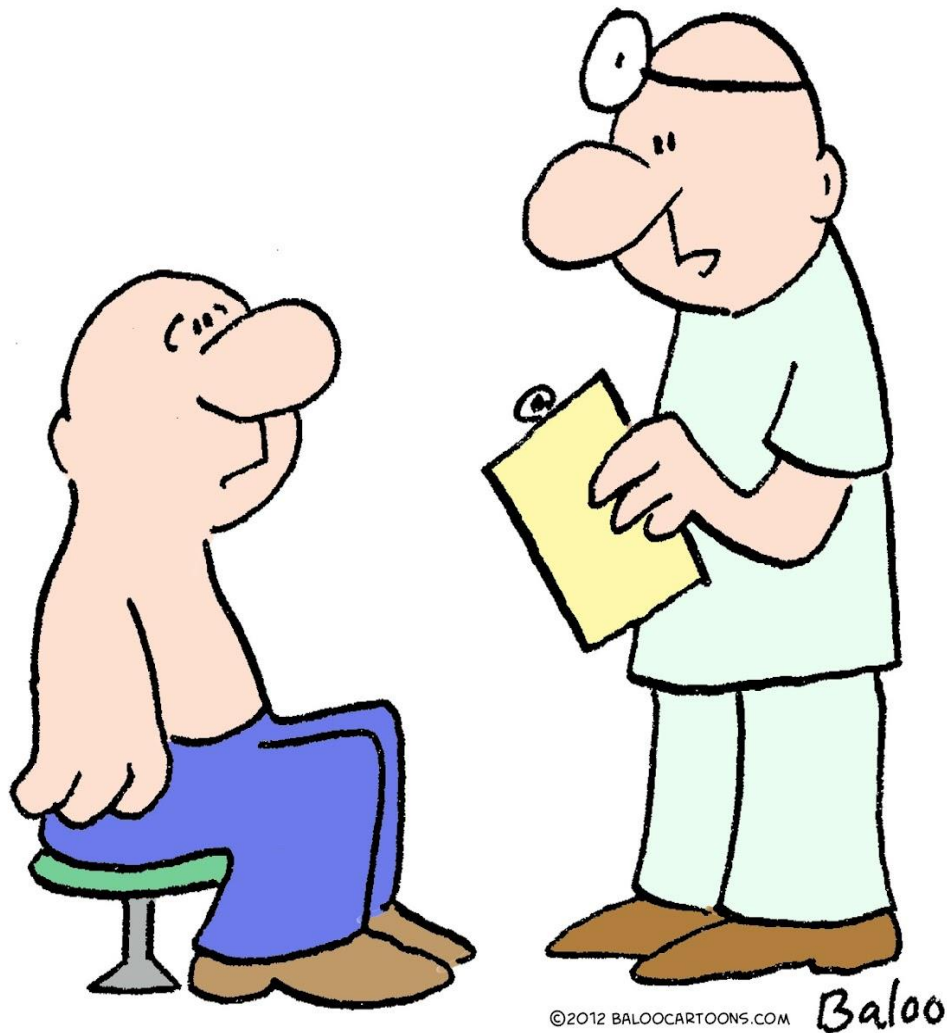
- medosebno sporazumevanje
 - nebesedni znaki in sporočila
 - komunikacijsko polje, socialno zaznavanje in socialne vloge
 - podporno sporazumevanje
 - samoopazovanje in samonadzor
 - čustva
- 

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



"I'll give it to you straight — This disease is almost *impossible* to pronounce."

Medosebna izmenjava (**interakcija**), ki poteka vsaj na treh ravneh:

1. **besedni** (besedna izmenjava)
2. **nebesedni** (vedenjski) in
3. **empatični** (tudi projekcijski).

Besedno
sporazumevanje =
simbolno.

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

Zapleteno vplivanje
na socialne
interakcije in delno
tudi njihovo
nadzorovanje.

Pri tem so pomembni:

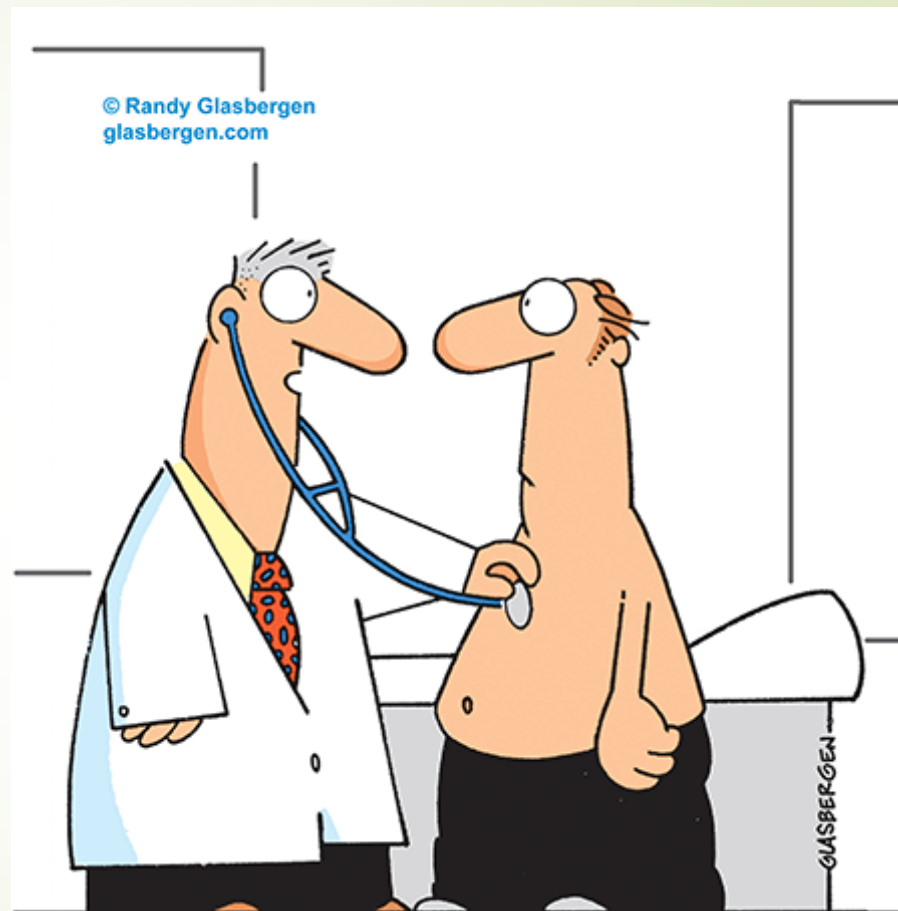
1. **izbor besed**
2. **vrsta stavkov**
(trdilni, nikalni ipd.)
3. **načini, na katere
oblikujemo stavke.**



"The Doctor will see you now. Here's
your medical jargon dictionary."

Nebesedna vodila

- parajezik
- stik s pogledom
- izraz obraza
- drža
- kretnje
- dotik
- medosebne bližine (proksemike)
- obleka



“It’s easy to tell the difference between good cholesterol and bad cholesterol. Bad cholesterol has an evil laugh.”

ČUSTVA

- ▶ odziv posameznika na dražljaj (dogodek), ki ga ocenjuje kot **pomemben**
- ▶ ta odziv pripravi 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

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



KDAJ 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

ČUSTVA V KOMUNIKACIJI

ZDRAVNIK ↔ BOLNIK:

- OBA ČUSTVUJETA
- OBA IZRAŽATA
ČUSTVA
NEBESEDNO
- OBA ZAZNAVATA
ČUSTVENE IZRAZE
DRUG PRI DRUGEM

?

Copyright 2004 by Randy Glasbergen
www.glasbergen.com



"If smoking relaxes you, then don't quit.
Being dead is very relaxing."

Dejavniki v medosebnem sporazumevanju in odnosu

KOMUNIKACIJSKO POLJE:

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

DEJAVNIKI PRI OSEBAH:

- **ŽIVLJENJSKA ZGODOVINA –** osebnostne lastnosti, življenjske izkušnje, znanje, vrednote, strategije spoprijemanja s stresom, načini izražanja čustev, **koncepti socialnih vlog**
- **TREKUTNO 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

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 gibali - trajanje odnosa in izkušnost zdravnika



Patient: I will be fine after the operation, right?
Doctor: yes. But the operation is very complicated. Nine out of ten people die after this operation.
Patient: What? Then how come you are getting sure about my safety?
Doctor: Maybe you are the luckiest tenth person.

IZRAŽANJE ČUSTEV IN (PROFESIONALNA) VLOGA

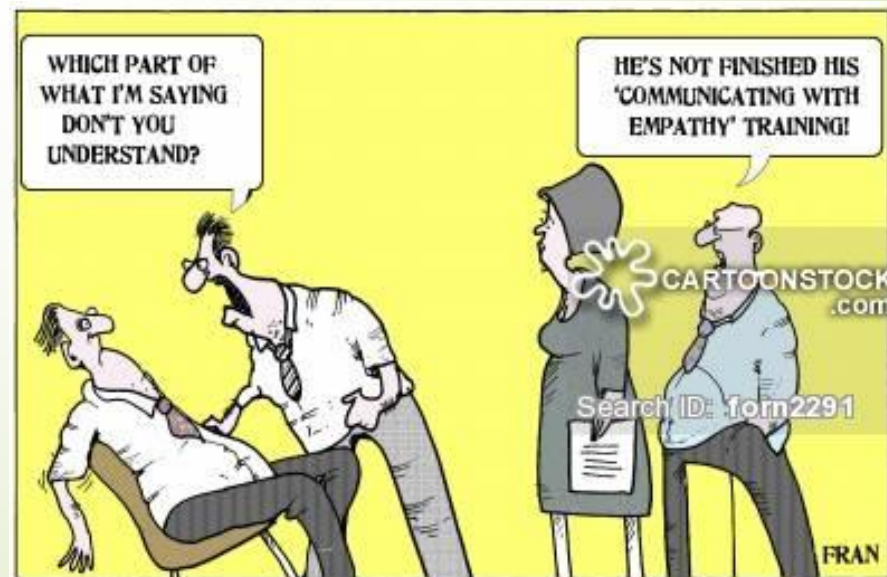
Način izražanja čustev:

- besede
- vedenje

Ravnanje s čustvi – EKSPRESIVNOST - odprtost izražanja čustev:

- (A) odprto in jasno
izražamo vsa čustva
- (B) čustva se prikrivajo
in jih ne izražamo

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



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.)

7 : 38 : 55



AGGRESSIVE



AGONIZED



ANXIOUS



APOLOGETIC



ARROGANT



BASHFUL



BLISSFUL



BORED



CAUTIOUS



COLD



CONCENTRATING



CONFIDENT



CURIOUS



DEMURE



DETERMINED



DISAPPOINTED



DISAPPROVING



DISBELIEVING



DISGUSTING



DISTASTEFUL



EAVESDROPPING



ECSTATIC



ENRAGED



ENVIOUS



EXASPERATED



EXHAUSTED



FRIGHTENED



FRUSTRATED



GRIEVING



GUILTY



HAPPY



HORRIFIED



HOT



HUNGOVER



HURT



HYSTERICAL



INDIFFERENT



IDIOTIC



INNOCENT



INTERESTED



JEALOUS



JOYFUL



LOADED



LONELY



LOVESTRUCK



MEDITATIVE



MISCHIEVOUS



MISERABLE



NEGATIVE



OBSTINATE



OPTIMISTIC



PAINED



PARANOID



PERPLEXED



PRUDISH



PUZZLED



REGRETFUL



RELIEVED



SAD



SATISFIED



SHOCKED



SHEEPISH



SMUG



SURLY



SURPRISED



SUSPICIOUS



SYMPATHETIC



THOUGHTFUL



UNDECIDED



WITHDRAWN

Zdravnik: **racionalna predelava socialne realnosti**

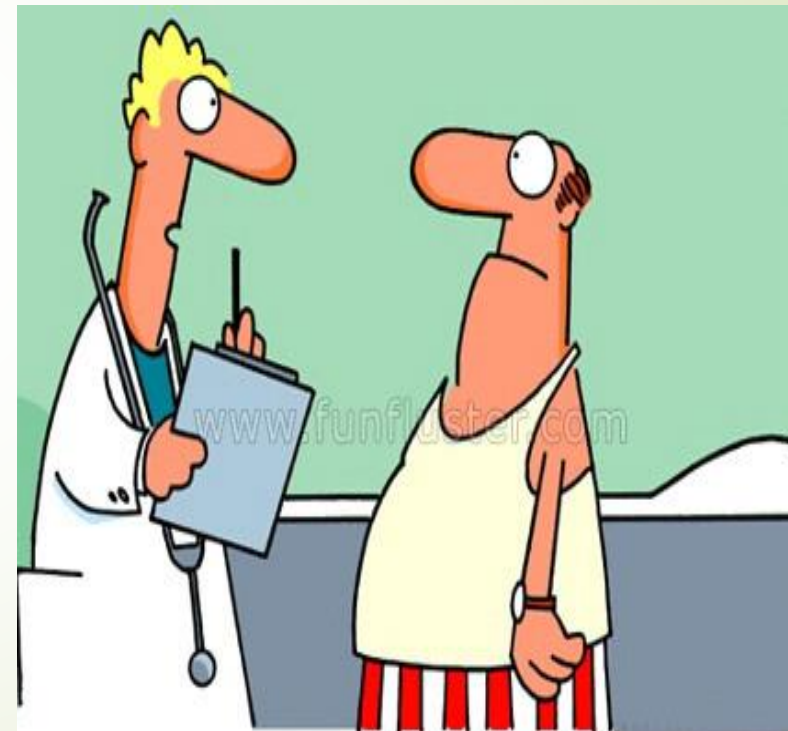
Bolnik: **emotivno-afektivna raven**
(bolečine, trpljenje, negotovost)

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)

Empatija



“What fits your busy schedule better, exercising one hour a day or being dead 24 hours a day?”

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:



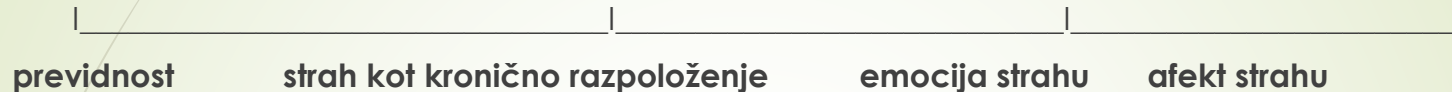
oblikovanje zaupanja
= središčno gibalno odnosa med
zdravnikom in bolnikom



ocena dobronamernosti izhaja iz
empatičnega, čustveno izraznega
odnosnega komuniciranja

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**

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)



Dejavniki pri bolniku

- **telesni znaki/težave**
- **psihološki dejavniki, povezani z boleznijo in/ali zdravljenjem** (tesnoba, 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

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



BOLNIKOVO SODELOVANJE



The doctor told a Patient that if he ran Eight kilometres a day for 200 days, he would lose 34 kg. After 200 days, the patient called the doctor to report he had lost weight, but he had a problem.

Doctor: 'What is the Problem?'

Patient: 'I am 1600 kms. from home.'

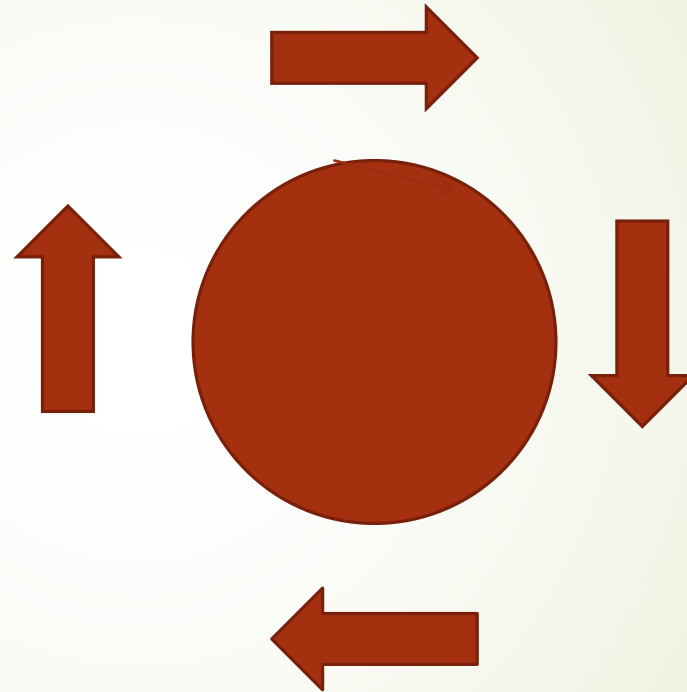
- ▶ obojestransko pričakovanje **zaupanja, sodelovanja** in **odgovornega ravnanja**
- ▶ ni vzajemnega samorazkrivanja in odprtosti – bolnik postavljen v **odvisni položaj**
- ▶ potrebno uravnavati neizogibno ambivalentnost, negotovost in strah pri obeh
- ▶ potrebno uravnavati bolnikovo ranljivost in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

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

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