

Komunikacija između lekara i bolesnika

Dr Stojanka Ratković

18.05.2023. Beograd



Uopšteno o komunikaciji

- Komuniciranje kao osnovni model socijalne interakcije omogućuje ljudima međusobno sporazumevanje, koordinaciju i kooperaciju njihovih aktivnosti.
- Smisao komunikacije je u sticanju i artikulisanju znanja.
- U najranijim godinama učimo da **govorimo i slušamo**, a kasnije da **čitamo i pišemo**, a to su **četiri osnovna tipa komuniciranja**.
- Praktična primenljivost i značaj komunikacije čoveku je urođena veština, ali se može naučiti, usavršiti, dograditi i poboljšati.

Komunikacija u zdravstvu

- Prema savremenim koncepcijama smatra se da su znanje, komunikacijske veštine, telesni pregled i sposobnost rešavanja problema četiri esencijalne komponente kliničke kompetencije i time predstavljaju samu suštinu dobre kliničke prakse.
- Kvalitetna komunikacija već od prvog kontakta s bolesnikom ima jasnu ulogu bilo direktno smanjujući stres i nelagodnost ili indirektno uticajem na dugoročnu saradnju bolesnika i njegovo zadovoljstvo lečenjem, kao i na sam ishod lečenja.
- Osim u svakodnevnom kontaktu s bolesnikom, razvijene komunikacijske veštine korisne su i u saradnji sa članovima porodice, sa svim članovima tima, kao i za interdisciplinarnu saradnju, sa drugim službama i profesijama (policija, mediji, itd.).

Odnos lekara i bolesnika

- Kroz istoriju ovaj odnos se menjao od paternalističkog pristupa bolesniku (Platonov opis) do danas najšire prihvaćenog modela uzajamnog partnerstva zasnovanog na konceptu holističkog pristupa.
- Sedamdesetih godina 20. veka prepoznato je da kvalitet komunikacije lekara i bolesnika, ali i među članovima medicinskog tima, utiče na kvalitet i krajnji ishod lečenja.
- To saznanje podstaklo je celi niz istraživanja i radova na modelima unapređenja komunikacijskih veština i odnosa lekar-bolesnik.
- Dovala je do povećanja svesti o važnosti prava bolesnika u odnosu bolesnika i lekara, kao i o presudnoj ulozi komunikacije u ostvarivanju tih prava.

Odnos lekara i bolesnika

- Bolesnik se ne sme doživljavati kao skup simptoma i oštećenih organa, već kao živo biće ispunjeno brigom, nadom i očekivanjima koje traži pomoć i olakšanje tegoba.



Elementi procesa komuniciranja

- **Verbalno komuniciranje** podrazumeva govor i pisanje, dok **neverbalna komunikacija** podrazumeva izraz lica, ton glasa, pogled, položaj i pokret tela, gest, način odevanja.
- Dobra usklađenost navedenih vidova komunikacije pojačava ubedljivost.
- Reči su svakako okosnica ljudske komunikacije, ali one mogu često da prevare, zavedu i povrede, ukoliko naš iskaz nije pravilno i jasno formulisan ili je pogrešno dekodiran.
- Procenat učešća verbalnih komunikacija u našem svakodnevnom opštenju u socijalnom miljeu kreće se svega od 7 do 35 odsto.

Elementi procesa komuniciranja

- Verbalne poruke ne percipiramo na identičan način.
- Različitim rečima i izrazima različiti ljudi daju različite konotacije.
- Neverbalni signali pokazuju misli i emocije, stavove i osobine. Oni su takođe i podrška verbalnoj komunikaciji ili zamena za nju.
- Pravilo psihologa Alberta Mehrabijana: 55% komunikacije čini govor tela, 38% intonacija i 7% sadržaj onoga što govorimo.
- U komunikaciji ćemo 10 puta više obraćati pažnju na to kako neko gestikulira, stoji, koje izraze lica pravi i kakav mu je glas, nego na konkretne stvari koje izgovara!

Veštine komunikacije podrazumevaju:

- Slušamo da bismo adekvatno odgovorili
- Dajemo povratne informacije
- Uzimamo odnos u obzir i razumevamo o čemu se u odnosu radi
- **Prilagođavamo se**
- Vodimo računa o kontekstu
- Imamo u vidu ono što je između rečenog i ono što treba razumeti

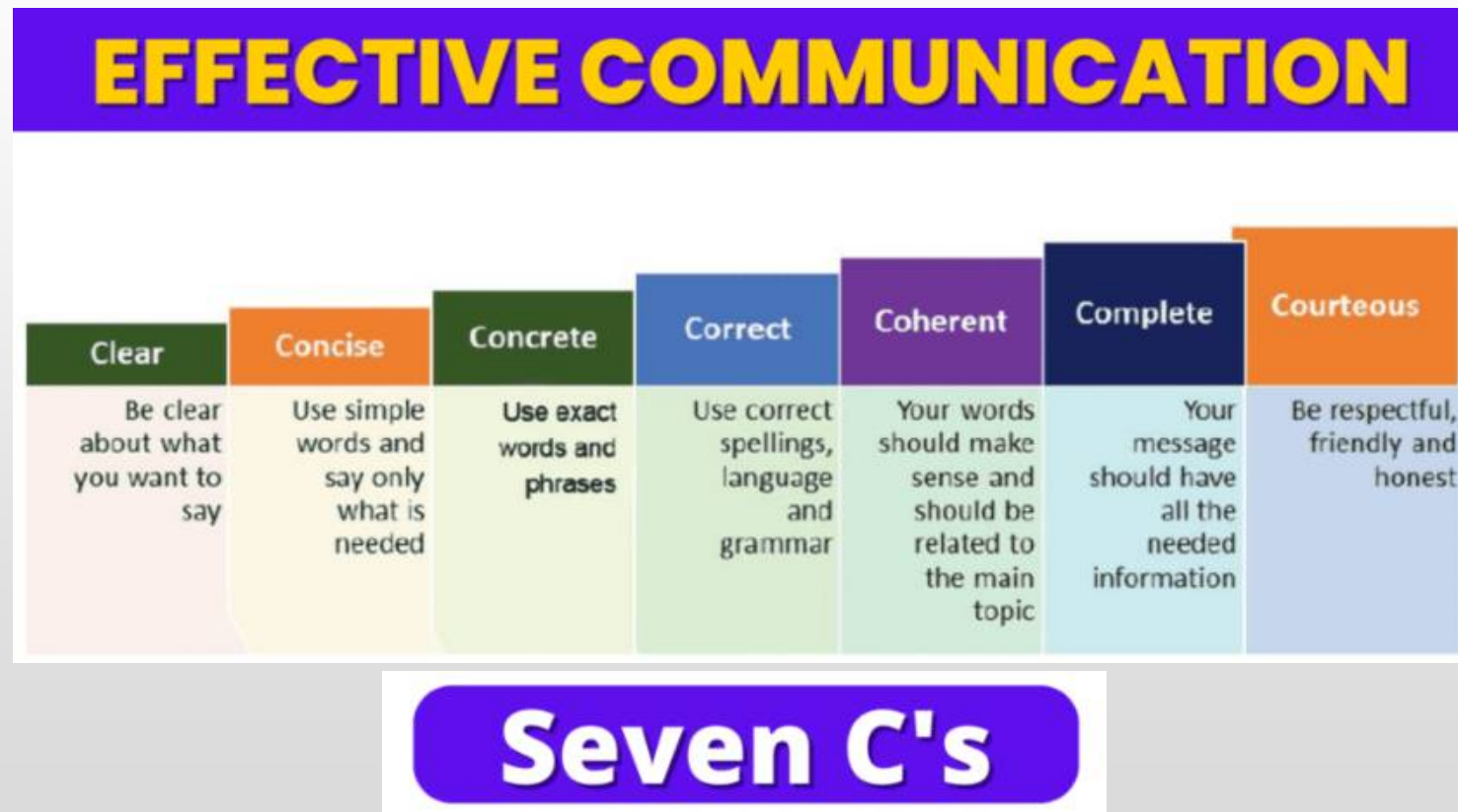
9 veština komuniciranja

1. Biti efikasan,
2. Prepoznati prepreke,
3. Biti jasan,
4. Izabrati metod,
5. Briga o bolesniku, razumevanje i pažnja,
6. Razumeti govor tela,
- 7. Kako efikasno slušati?**
8. Kako postaviti pitanje?
9. Kako komunicirati sa teškim sagovornikom?
(ne budite drugi u svađi i svađe neće biti)

Šta se podrazumeva pod veštinom komuniciranja

1. brzina,
2. ekonomičnost,
3. organizovanost,
4. kontrola,
5. selektivnost (nezatrpavanje kontaktima),
6. stvaranje poverenja.

Efektivna komunikacija – Seven C's



Intervju kao komunikacijska veština

- Naučni razgovor ili intervju (eng. Interview) je svako prikupljanje podataka putem razgovora.
- Funkcija intervjuja je uvek dvojaka:
 - da nešto novo saopšti
 - da to i protumači.
- Izbor i formulacija pitanja za uspešno vođenje intervjuja predstavlja osnovu i ujedno prvu fazu u pripremi intervjuja.
- Dobro postavljeno pitanje sadrži pola odgovora.

Pitanja za uvežbavanje tehnike komuniciranja

1. Sa kojim ciljem stupamo u komunikaciju?
2. Sa kim komuniciramo?
3. Kako da budemo fleksibilni u tom procesu?
4. **Kako da uvek budemo ljubazni, taktični, strpljivi?**
5. **Kako da ostavimo upečatljiv utisak na druge?**



Medicinski intervju

- Medicinski intervju je ključni momenat u komunikaciji bolesnika i lekara i ključna stavka na putu do dijagnoze bolesti.
- Dokazano je da pomaže u postavljanju konačne dijagnoze u oko 75% slučajeva.
- Primarno služi za prikupljanje informacija.
- Mnogo je kompleksniji proces, jer omogućava uspostavljanje odnosa bolesnika i lekara.

Medicinski intervju

- Trebalo bi da lekar u svakom trenutku ima kontrolu nad razgovorom. Ne u smislu da vodi razgovor, već da nastoji prilagoditi se bolesniku i omogućiti mu prijatno okruženje.
- Intervju može biti:
 - intervju usmeren ka lekaru (strukturirani, direktivni)
 - intervju usmeren ka bolesniku (nestrukturirani, nedirektivni) - prepušta se bolesniku da iznese svoje viđenje bolesti, započinje pričom i opisom tegoba, dok je uloga lekara usmeravanje. **Ovde je potreban oprez, jer bolesnici su često skloni samostalnom zaključivanju o poreklu svojih simptoma.**

Značaj prvog kontakta

- Lekar treba da stvori otvorenu i podržavajuću atmosferu za pacijenta.
- Naročito je važno da prvi razgovor počne spontano, neusiljeno i bez požurivanja i da se nastavi bolesnikovim navođenjem razloga dolaska i iznošenjem zdravstvenih tegoba.
- Poželjno je da se pacijent oseća slobodno i sigurno i da lekar govori jezikom koji pacijent razume – što manje stručnih termina.
- Lekar treba da zna da sluša bolesnika.

Empatijsko komuniciranje u zdravstvu

- Empatija je sposobnost zamišljanja osećaja druge osobe, ali istovremeno i sposobnost održavanja distance radi objektivnog rasuđivanja.
- Empatija pokazuje da razumemo sagovornika, povećava osećaj povezanosti sa drugim ljudima, doprinosi osećaju slobode i olakšanja.
- Kada se bolesnici osećaju prihvaćenima, imaju poverenja i skloniji su traženju informacije o svom problemu.
- Empatija povećava verovatnoću da će bolesnik slediti uputstva i savete.

Empatijsko komuniciranje u zdravstvu

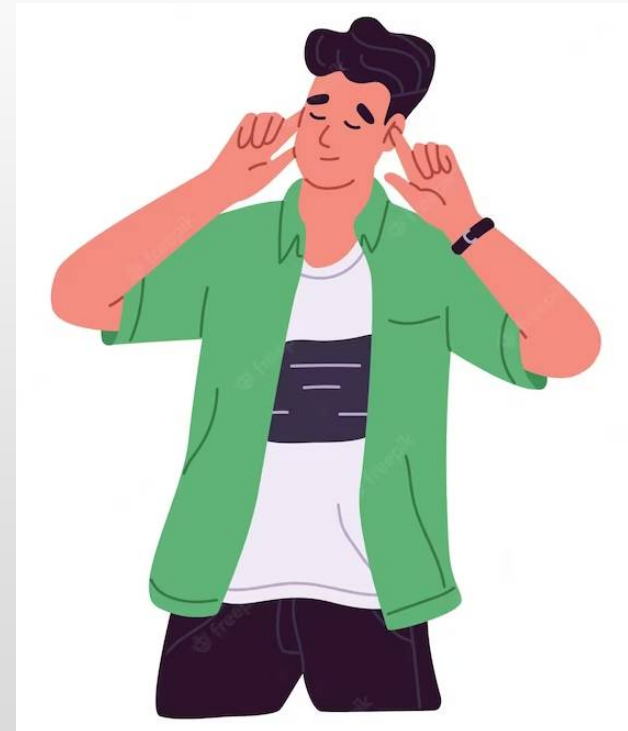
- Empatija ne podrazumeva ni preteranu simpatiju, niti antipatiju, ali ni ravnodušnost.
- Za lekarsku praksu to je blagonaklon stav prema bolesniku, preporučljiv radi ostvarenja uživanja u mentalno stanje bolesnika.

"Ako se bolesnik posle razgovora sa lekarom ne oseća bolje, onda to nije lekar." (Behterev)

"Ako od nekoliko lekara jedan leči travama, drugi nožem, a treći rečima, onda se pre svih obrati onom koji leči rečima." (Hipokrat)

Veštine (ne)slušanja

1. Pseudoslušanje
2. Jednoslojno slušanje
3. Selektivno slušanje
4. Selektivno odbacivanje
5. Otimanje reči
6. Deljenje saveta
7. Odbrambeno ili defenzivno slušanje
8. Slušanje u zasedi
9. Zapitkivanje



Aktivno slušanje

- **Aktivno slušanje** je usmeravanje pažnje na ono što osoba govori i oseća i davanje povratne informacije na to kako smo razumeli govornikovu poruku (i reči i osećanja).
- Veština slušanja je mnogo više od sposobnosti da „čujemo reči“.
- Ona obuhvata razumevanje poruke, situacije i druge osobe.
- Aktivnim slušanjem izbegavamo prepreke u komunikaciji i poštujemo tuđe mišljenje, stavove i osećanja.
- Razvijena veština slušanja omogućava drugoj osobi da se oseća prijatno, da ima poverenje u slušaoca, da mnogo lakše izrazi upravo ono što zaista želi da kaže.

Razlozi za aktivno slušanje

- pokazuje naš interes i brigu za sagovornika
- vodi ka boljem informisanju o sagovorniku ili situaciji
- **podstiče** dalju komunikaciju
- vodi ka saradnji i boljem rešavanju problema
- smiruje ljude i "hladi" napete situacije
- poboljšava **odnose među ljudima**
- **podstiče** druge da i oni nas pažljivije slušaju



Pravila aktivnog slušanja

- Ne prekidajte drugoga!
- Ne nudite savete!
- Ne **prosudujte** i ne raspravljajte o ispravnosti!
- Stavite vlastito mišljenje u “zagradu”!
- Naučite da **ćutite**!



Stilovi komunikacije

Tipovi ponašanja u interakciji sa drugim ljudima:

- Agresivno
- Pasivno
- Pasivno- agresivno
- Asertivno



Asertivnost je zlatna sredina. Zauzimanje za sebe i svoja prava i potrebe, vodeći pritom računa i o drugim ljudima.

Asertivnost kao stil komunikacije

- **Asertivnost** - izražavanje misli, osećanja i uverenja na direktan, iskren i socijalno adekvatan način uz uvažavanje prava drugih ljudi.
- **Asertivnost je važna** - Oseća se dobro zato što se zauzeo za sebe, zato što je uspeo da iskomunicira na način koji je zadovoljavajući, i to naravno gradi i neguje samopouzdanje.
- **Asertivnost se stiče u porodici**, to je osnova za to kakav ćemo stav imati i kako ćemo komunicirati.
- **Asertivnost može i da se razvije** – kao i svaka druga veština.

Asertivna prava (prava u komunikaciji)

- Svako ima jednaka prava u komunikaciji!

(nezavisno od pola, rase, nacionalnosti, obrazovanja, hijerarhijske pozicije)

- Svi imaju pravo da se izraze i zauzmu za sebe.

Način na koji komuniciramo sa drugima i na koji drugi komuniciraju sa nama u velikoj meri utiče na to kako ćemo se osećati.

Tipovi asertivnosti i tehnike

Tipovi:

1. Bazična
2. Empatička
3. Eskalirajuća
4. Ugovorna opcija
5. Konfrotativna
6. JA asertivnost

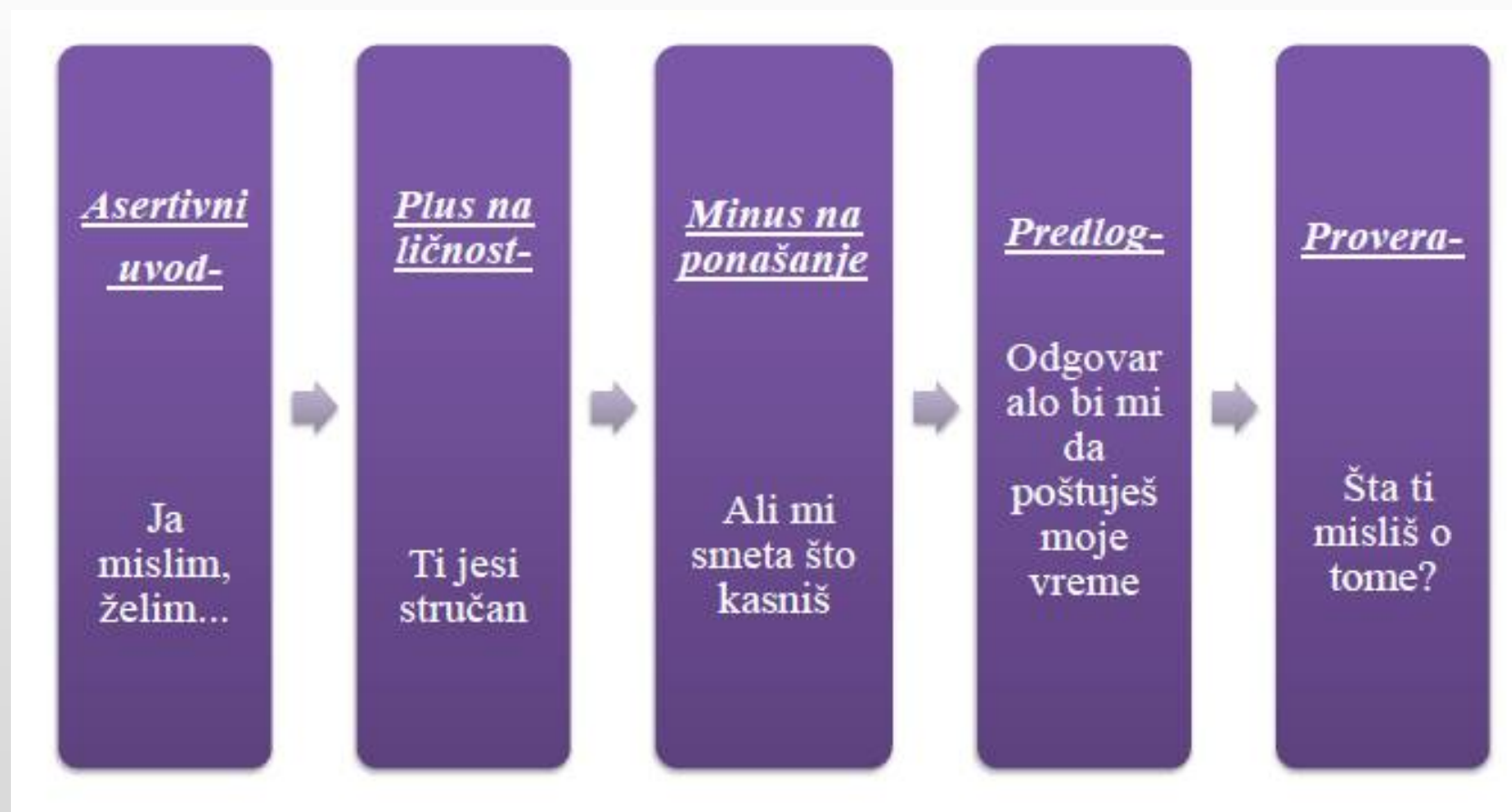
Tehnike:

1. Pokvarena ploča
2. Održavanje fokusa
3. Time out
4. Odlaganje
5. Delimično slaganje
6. Asertivno raspitivanje

Upućivanje kritike (principi)

1. Subjektivnost - kao svoj doživljaj ("Meni smeta"...) **2. Kritika ponašanja, ne bića - precizno**
3. Minimalno dovoljan intenzitet
4. Princip predloga
5. Princip povratne sprege - ("Šta ti misliš o tome?")
6. Uvremenjenost - što pre

Asertivno upućena kritika



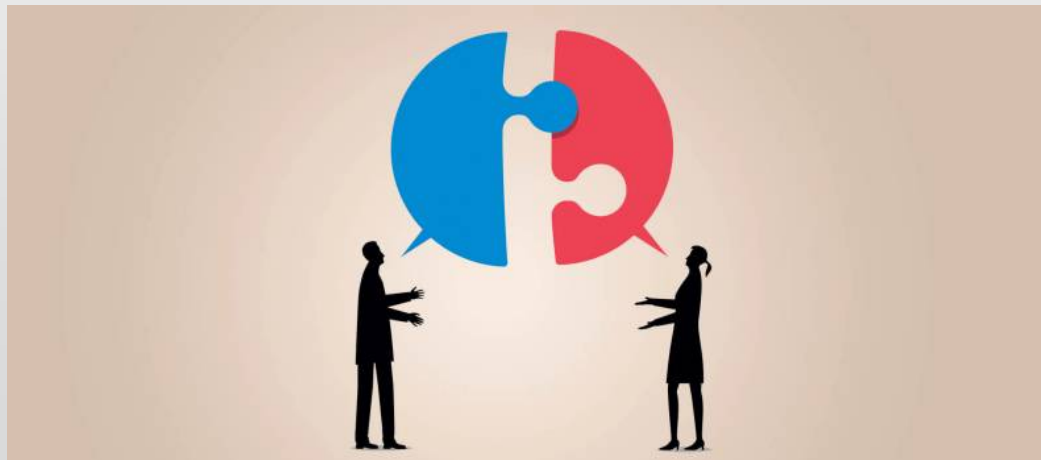
Kako primiti kritiku?

1. Prihvatiti - ako je opravdana - priznati grešku – imamo pravo na grešku – preuzimanje odgovornosti
2. Izdržati neprijatnost
3. Razumeti i pokazati razumevanje
4. Manipulativna kritika - delimično slaganje i asertivno raspitivanje



Loši stilovi komunikacije

- Ako komunikacija služi međusobnom razumevanju, sve što dovodi do prekida u razumevanju, možemo razumeti kao praznu komunikaciju.
- Loši stilovi komunikacije su vrsta prazne komunikacije.
- Loši stilovi komunikacije tiču se nesposobnosti, nevoljnosti i lenjosti da se upustimo u zdravu komunikaciju.



Barijere u komunikaciji

- Komunikacija sa bolesnicima može biti otežana mnogim preprekama.
- Opšti, tipični problemi u komunikaciji mogu da se podele u tri grupe:
 - defanzivnosti (nije usredsređen na sam sadržaj komunikacije, već na druge okolnosti),
 - prosudivanje zasnovano na kulturnim razlikama i interpersonalnim relacijama (polaznu tačku zasnivaju na prethodnim pretpostavkama i predrasudama)
 - i mešane poruke (kontradiktorne, izazivaju zabunu, zabrinutost ili nezadovoljstvo).

Razlozi nerazumevanja

- nerazumljivo preneti poruka - terminološki problem;
- sudaranje **više različitih idej** - nefokusirano mišljenje;
- **previše informacija** (preopterećenost, zatrpavanje);
- nedostatak informacija;
- nerazumevanje ili pogrešno razumevanje poruke;
- nepoznavanje sagovornika;
- buka, ometanje;
- odsutnost, nekoncentrisanost;
- namerna dezinformacija;
- **prećutkivanje**, zataškavanje nesporazuma.

Prevazilaženje nerazumevanja u komunikaciji

A ako se u komuniciranju i pojavi neki problem, obavezno ga treba:

- a) identifikovati i definisati, ne bežati od njega,
- b) promisliti,
- c) rešiti ga.



Dileme o teškim vestima

- Istinu o najtežem ishodu bolesti treba saopštiti oprezno, kako se ne bi narušilo stanje onoga kome se dijagnoza saopštava.
- Teška vest može da izazove i smrt ako je čovek nepripremljen da je čuje.
- Dileme da li saopštiti tešku istinu traju još od Hipokratovog vremena.
- **Pia fraud** - stav dobronamernog obmanjivanja bolesnika i njegove rodbine u interesu očuvanja nade i prevencije (davanje ublažene informacije o stanju bolesti).

Komunikacija s teškim i umirućim bolesnicima

- Bolesnici žele istinu o svojoj dijagnozi.
- Bolesnicima se ne šteti razgovorom o temi završetka života.
- Nelagodnost je normalna i kod bolesnika i kod lekara tokom takvih razgovora.
- Bolesnici mogu imati druge ciljeve i prioritete od produženja života.
- Shvatanje bolesnikovih ciljeva i prioriteta omogućava pružanje kvalitetnije nege.

Specifičnosti komunikacije s određenim grupama

- Svaki bolesnik je individua sa svojim jedinstvenim sklopom karakternih osobina, osećanja, stavova i životnih navika koji čine njegovu ličnost.
- U svakodnevnom profesionalnom radu zdravstveni radnici (od lekara do bolničara) se susreću sa pacijentima, njihovom rodbinom i pratiocima različitih struktura ličnosti.
- Bitno je da zdravstveni radnik shvati različitost ličnosti svojih pacijenata i da zbog te različitosti oni zahtevaju različit pristup.

Vrste pacijenata

- Tužni pacijent
- **Dramatični** pacijent
- Uredni pacijent
- Uplašeni pacijent
- Lenji pacijent
- Uobraženi pacijent
- **Dvolični** pacijent
- Pasivno-agresivni pacijent
- **Sadomazohistički** pacijent
- Bizarni pacijent
- Ubica **dečijeg** lica
- **Mistični** pacijent
- **Sumnjičavi i nepoverljivi** pacijent
- **Ciklični** pacijent – depresivni i **manični**
- Agresivni pacijent
- Adiktivni pacijent
- Perverzni pacijent
- Kreativni pacijent

Kako izaći na kraj sa „teškim“ pacijentom

- Nije dopustivo da zdravstveni radnik u komunikaciji sa pacijentom bude izveden iz takta.
- Zdravstveni radnik treba da shvati i upamti da smo svi mi nekada i u neko vreme nekome pacijenti.
- Uživite se u ulogu pacijenta.
- Agresivne pacijente veoma zbuni kad odbijete da se sukobljavate sa njima i počnete da brinete o njima!

Rešavanje konflikta

Konflikt je stanje neslaganja, opozicije ili inkompatibilnosti između dve ili više osoba.



Kad god ste u konfliktu s nekim, postoji jedan faktor koji je presudan u tome da li ćete uništiti odnos ili ćete ga produbiti. Taj faktor je stav.

Vilijam Džejms

Tehnike rešavanja konflikta

1. Pauza i distanciranje
2. Sagledavanje šire slike
3. Obratite pažnju na neverbalnu komunikaciju
4. Empatija
5. Prihvatite odgovornost
6. Komunicirajte asertivno
7. Fokusirajte se na ono što je do vas, oko ostalog ne gubite vreme

Asertivno rešavanje konflikta (4 koraka)

1. Izložite vaše mišljenje i osećanje povodom situacije
2. Opišite vaš doživljaj situacije
3. Uvažavanje perspektive sagovornika
4. Predlaganje ili traženje kompromisa

Čim osobi date do znanja da je uzimate u obzir i da želite da saslušate njene predloge, većina “spusti loptu” i do konflikta ne dođe.

Komunikacija u konfliktima

- Zdrava komunikacija u konfliktima podrazumeva da, iako ljuti, ostanete sposobni da sagledate širu perspektivu i sa sagovornikom je podelite.
- Zdrava komunikacija je ključna za rešavanje problema koje konflikti donose.
- Zdrava komunikacija u konfliktima je vrsta vežbe. Ako je ponovite dovoljan broj puta, postaće vrsta vašeg rituala, način na koji vodite razgovore.

Zlatna pravila zdrave komunikacije

- **Budite jasni i izričiti** – jasno i precizno iskažete svoje želje, namere i stavove
- **Vodite računa o osećanjima i željama sagovornika** –ukoliko sagovornik stekne utisak da ga ne uvažavate, rastu izgledi da ne poželi da reši nesporazum
- **Vodite računa o odnosu** – stišajte prejake emocije i gledajte širu perspektivu

Neuspehu razrešenja konflikta doprinose

- zablude da smo uvek u pravu,
- razne prisile - da se uvek borimo, da uvek bežimo,
- preterana ranjivost - neadekvatni mehanizmi odbrane,
- motivaciona i emocionalna nepismenost,
- nedostatak doživljaja za eksperimentisanjem,
- nevoljnost da učimo,
- nesposobnost za empatiju,
- nepoverenje,
- neiskustvo u konfliktima,
- bolesti volje,
- nepoznavanje i nepoštovanje razlika,
- nisko samopoštovanje,
- niska frustraciona tolerancija - kratak fitilj,
- nerazumevanje prirode konflikta,
- egocentrizam,
- rigidnost u mišljenju.

Unapređenja komunikacijskih veština

- Razvijene komunikacijske veštine nisu dodatna, neobavezna veština, već obavezno znanje sa kojim bi svaki lekar trebalo da raspolaže.
- **Veštine povezane sa sadržajem (content skills)** – osnovne informacije vezane uz temu diskusije, sadržaj pitanja i odgovora.
- **Procesne veštine (process skills)** – načini komunikacije s bolesnikom, način uzimanja anamneze i pružanja informacija, uspostavljanje odnosa s bolesnikom.
- **Perceptualne veštine (perceptual skills)** – unutrašnje veštine donošenja odluka, rešavanja problema i kliničkog prosuđivanja.

Komunikacija unutar tima i interdisciplinarna saradnja

- Razvijene komunikacijske veštine svakako su potrebne u svakodnevnoj saradnji sa kolegama (lekarima, medicinskim sestrama i drugim medicinskim i nemedicinskim osobljem).
- **Među bolničkim osobljem najvažnije je postići razumevanje situacije, odnosno trenutnog stanja u kojem se bolesnik nalazi i verovatnog daljeg razvoja situacije.**
- Model SIBR (Structured interdisciplinary bedside rounds) - **klinička vizita ili sastanci „kraj postelje“ - česta okupljanja interdisciplinskih timova, ali i bolesnika i porodice u svrhu razmene informacija (kao i za postavljanje pitanja i pojašnjenja).**

Posledice loše komunikacije unutar tima

- Prema nekim procenama, medicinske greške osmi su najčešći uzrok smrti u SAD-u.
- Mnoge studije pokazale su kako je za znatan udeo lekarskih grešaka (do 15 %) odgovorna upravo loša komunikacija između zdravstvenih radnika.



- Loša komunikacija može uzrokovati niz medicinskih, etičkih i pravnih problema.
- *"Lekarevo najvažnije terapijsko sredstvo je sama njegova ličnost i on se njome služi svesno, mudro, dobronamerno, sa punim uviđanjem sopstvenih slabosti i nedostataka" (Solomon)*
- Zdravstveni radnik u relaciji sa bolesnikom mora računati na činjenicu da ne leči bolest nego bolesnu osobu.
- *"Čovek nema samo telo, on ima i dušu, koju u radu sa telom bolesnog čoveka nikada ne smete zanemariti." (Patrijarh Pavle)*
- Medicinska etika podrazumeva ljubav prema ljudskom biću u licu pacijenta.

HVALA NA PAŽNJI!

