

Komunikacija u sestinstvu - međuljudski odnosi zdravstvenih djelatnika

Communication in Nursing - Human relationships among health care workers

Vlasta Krešić

Klinika za dječje bolesti Zagreb, Klinika za kirurgiju, Klaićeva 16, 10000 Zagreb, Hrvatska
Children's Hospital Zagreb, Surgery Clinic, Klaićeva 16, 10000 Zagreb, Croatia

Sažetak

Komunikacija s bolesnikom važna je jer omogućuje svakom zdravstvenom djelatniku važne informacije nužne za uspješno liječenje. Nadalje, davanje informacija bolesniku i poticanje da se aktivno uključi u vlastito liječenje daje mu osjećaj kontrole nad situacijom i vlastitim stanjem koje je često narušeno samom bolešću. Proces liječenja i zdravstvene njege ne treba svesti samo na izbor terapije, nego i na izgradnju odnosa s bolesnikom.

Ključne riječi: komunikacija • zdravstveni djelatnici • ljudski odnosi

Kratki naslov: Komunikacija u sestinstvu

Abstract

Communication with a patient is important because it provides any health care worker with important information's, which are necessary for successful treatment. Furthermore, information's given to the patient encourage him to actively participate in his own treatment and gives him a sense of control of his illness and the situation that is often disrupted by the disease. The process of treatment and health care could not be reduced to the selection of therapy, it must also build a relationship with the patient.

Keywords: communication • health care workers • human relationships

Running head: Communication in Nursing

Received September 19th 2012;

Accepted December 30th 2012;

Uvod

Komunikacija je osnovno sredstvo za uspostavu suradnje među članovima zdravstvenog tima u provođenju zdravstvene skrbi. Nadalje, to je integralni dio socijalizacije i imperativ za uspostavljanje međuljudskih odnosa.

Komunikacija u zdravstvu proces je širenja informacije uz uporabu osnovnih i specifičnih čimbenika u zdravstvenome sustavu. Specifični čimbenici komunikacije u zdravstvenom sustavu ovisni su o: kvaliteti zdravstvene njege, kvaliteti odnosa između medicinske sestre i bolesnika, uspješnosti međusobne suradnje medicinskih sestara u procesu provođenja zdravstvene njege, uspješnosti interdisciplinarnog timskog rada medicinskih sestara i drugih zdravstvenih djelatnika, mogućnostima kvalitetnog javnog promicanja stasa i značaja medicinskih sestara u društvu.

Spomenuti čimbenici utječu na stupanj uspješnosti komunikacije medicinskih sestara s drugim članovima zdravstvenog tima.

Autor za korespondenciju/Corresponding author:

Vlasta Krešić, dipl.med.techn.

Children's Hospital Zagreb, Surgery Clinic, Klaićeva 16, 10000 Zagreb, Croatia

Tel: 385-1-46 00 110

Fax:385-1-46 00 160

Mob:+385-91- 46 00 606

E-mail:vlasta.kresic@zg-t-com.hr

Pojam - komunikacija

Riječ komunikacija znači: podijeliti, učiniti nešto općim ili zajedničkim. Komunikacija je definirana trima glavnim čimbenicima, i to: sadržajem, formom i ciljem. Združeno, sadržaj komunikacije i forma kreiraju poruke koje se šalju prema cilju [1]. Cilj može biti sam čovjek, druga osoba [interpersonalna komunikacija] ili drugi entiteti, primjerice, grupa, organizacija ili društvo.

Ljudska komunikacija dijeli se na verbalnu komunikaciju i neverbalnu komunikaciju.

Verbalna je komunikacija ona koju pojedinac ostvaruje govorom i/ili pismom, kao zapisom govora, a neverbalna komunikacija ona koju ostvaruje neverbalnim znakovima.

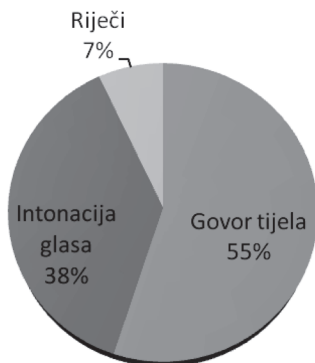
Verbalna je komunikacija jedna od osnovnih aktivnosti čovjeka kao društvenog bića, i to zato što:

- 1] ostvaruje interakciju sa životnom i radnom okolinom;
- 2] mijenja svoje ponašanje kao odgovor na poruke koje prima komunikacijom;
- 3] kroz verbalnu komunikaciju provodi se dvosmjerna meditacija [istodobno čovjek meditira sa svijetom i svijet sa čovjekom].

Neverbalna komunikacija metoda je kojom ljudi komuniciraju bez riječi, namjerno ili nenamjerno. Neverbalna komunikacija u uporabi je za izražavanje emocija, pokazivanje stavova, odražavanje osobina ljudske jedinice, ali i za poticanje ili mijenjanje verbalne komunikacije.

Na slici se prikazuje odnos između verbalne i neverbalne komunikacije [slika 1].

Odnos između verbalne i neverbalne komunikacije



SLIKA [1] Odnos između verbalne i neverbalne komunikacije.

U današnjem radnom okruženju informacije se prenose velikom brzinom. Stoga je potrebno omogućiti da zdravstveni djelatnici u kratkom roku mogu usvojiti znatan broj informacija. Problem prihvaćanja kvantitete informacija riješen je uporabom informacijskih tehnologija, ali se istodobno nalazi problem vrednovanja primljenih informacija.

U radnoj organizaciji nekoliko je smjerova u procesu komunikacije, i to:

- 1] **komunikacija prema dolje:** počinje od rukovodioca, a usmjerena je prema zaposlenicima na nižim razinama u organizacijskoj hijerarhiji;
- 2] **komunikacija prema gore:** započinje od osoba na nižim razinama organizacijske hijerarhije i nastavlja se uzduž organizacijske hijerarhije;
- 3] **horizontalna komunikacija:** predstavlja horizontalni protok informacija, i to između zaposlenika koji su na istim organizacijskim razinama. U ovu grupu treba uvrstiti i dijagonalni protok informacija, a to je proces koji teče između zaposlenika koji su u različitim organizacijskim razinama, a koji nisu u izravnom odnosu hijerarhijske ovisnosti [1].

Čimbenici komunikacije

Osnovni su čimbenici komunikacije:

- 1] Komunikacija mora sadržavati svrhu i cilj;
- 2] Treba biti primjerena situaciji;
- 3] Izbor odgovarajućeg jezika i metode komunikacije prema osnovnoj svrsi/cilju;
- 4] Konzultacije sa stručnjacima za planiranje komunikacije uz učenje osnova za uporabu različitih metoda komunikacije;
- 5] Vjerodostojnost.

Sukobi u komunikaciji

Konflikt se definira kao proces koji nastaje, razvija se i prevladava u međudnosu neslaganja između najmanje dva subjekta koji pokazuju interes za iste vrijednosti. U svakodnevnom provođenju radnih zadataka utvrđuje se postojanje

nje nepodudarnosti u poslovnim ciljevima, postoje razlike u interpretaciji činjenica i neslaganja vezana za praktična očekivanja. Sve navedeno uzrokuje nastanak konflikta [2].

Ova definicija obuhvaća sve vrste konflikta, i to od otvorenog konflikta, koji karakterizira velik antagonizam koji se uočava u svakom trenutku, do potajnog (tajanstvenog) neslaganja, gdje osobe kriju svoj antagonizam prema drugima [potvrđuju sve ono što pojedinac govori i u potpunosti se slažu s svim navodima].

Konflikt može biti funkcionalan i nefunkcionalan. Konflikt je višeslojan proces te nastaje i razvija se tijekom vremena, a u pojedinca se teče u pet faza, i to:

- 1] potencijalna oporba;
- 2] spoznaja i utjelovljenje;
- 3] pažnja;
- 4] ponašanje;
- 5] ishod.

U radnome okruženju sukob se definira kao svaki spor ili otpor koji proizlazi iz nedostatka moći, resursa ili društvenog položaja, shvaćanja/prihvaćanja različitih vrijednosti unutar sustava, postojanje različitih potreba, želja i interesa. Sukob ne mora nužno biti negativan, isti može imati i pozitivne rezultate. Primjerice, članovi radne grupe/povjerenstva otvorenim iznošenjem suprotnih mišljenja nalaze učinkovitija rješenja te krajnji rezultat rada skupine ljudi (zaključak) može biti znatno bolje kvalitete.

Recentna istraživanja verificiraju da menadžeri znatan dio radnog vremena [cca. 20%], provode rješavajući sukobe, što upućuje na važnost poznavanja uzroka, mehanizma i načina rješavanja sukoba u organizaciji [2].

Uvriježeni su uzroci nastanka sukoba u procesu rada:

- 1] neistovjetne ličnosti;
- 2] različiti sustavi vrijednosti;
- 3] nejasna radna zaduženja;
- 4] ograničeni resursi;
- 5] nepoznavanje metoda komunikacije;
- 6] međuovisna radna zaduženja;
- 7] nerealna / nejasna pravila i norme;
- 8] neriješeni / potisnuti prijašnji sukobi.

Tri su moguća ishoda konfliktne situacije, a to su: "jedan dobiva, a drugi gubi "[pobjeda – poraz], "jedan i drugi gubi "[poraz – poraz], "jedan i drugi dobiva "[pobjeda – pobjeda]. Iz ovoga zaključujemo da je dobar i kvalitetan samo onaj postupak s konfliktom koji dovodi do trećeg ishoda, tj. pobjeda – pobjeda rješenja.

Interpersonalna komunikacijska kompetencija

Ne postoji općeprihvaćeno kompetentno komunikacijsko ponašanje. Vrsta situacije određuje vrstu ponašanja, kao i odnosi među komunikatorima. Komunikacijska kompetencija sadržava tri vrste ponašanja, i to:

- 1] spontano;
- 2] uvježbano;
- 3] planirano.

Spontano ponašanje karakterizira odsutnost svjesnog planiranja. Uvježbano ponašanje zahtijeva promišljanje, a učestalom vježbom dolazi do automatizacije u provođenju ove

vrste ponašanja. Planirano ponašanje uvijek je promišljeno, i to je komunikacijska vrsta na najvišoj razini. Kompetencija komunikatora znatno je uvjetovana karakteristikama sugovornika, i to zato što je komunikacija odnos među ljudima, a ne odnos prema ljudima [2].

Za kompetenciju u komunikaciji nisu dovoljne samo komunikacijske vještine [kognitivne: pomažu osobi da otkrije način uspješnog ostvarivanja osobnih i relacijskih ciljeva; bihevioralne: pomažu da se ciljevi ostvare, tj. to je ponašanje za vrijeme interakcije], nego i relacijski i situacijski čimbenici. Komunikacijska kompetencija stvar je kompromisa. Ona traži pronalaženje konstruktivnih rješenja za istodobno primjerenost i uspješnost.

Medicinska sestra i komunikacija

Virginia Henderson u osnovne je ljudske potrebe uvrstila i komunikaciju u kontekstu izražavanja bolesnikovih potreba i osjećaja [3]. Osnova sestrinskog praktičnog rada međusoban je odnos medicinske sestre i bolesnika, a on se mora temeljiti na određenim postulatima. To je vještina koju treba učiti, njegovati i razvijati kako bi krajnji cilj djelovanja medicinske sestre bio učinkovit.

Specifične aktivnosti zdravstvene njege usmjerene su na četrnaest osnovnih ljudskih potreba, i to: disanje; unos hrane i tekućine; eliminacija otpadnih tvari; kretanje i zauzimanje odgovarajućih položaja tijela; odmor i spavanje; odijevanje; održavanje normalne temperature tijela; održavanje osobne higijene; izbjegavanje štetnih utjecaja okoline; komunikacija s drugim ljudima; vjerske potrebe; obavljanje svrsishodnog rada; rekreacija; učenje; istraživanje i zadovoljavanje znatiželje [3].

Vještina komunikacije važan je čimbenik za uspješnost u provođenju svakodnevnih radnih zadataka medicinske sestre. Ovladavanje metodama koje omogućuju visok stupanj u kvaliteti komunikacije preduvjet je za provođenje sigurne i učinkovite zdravstvene njege. Za uporabu visokog stupnja komunikacije potrebno je ovladati metodama komunikacije, ali istodobno uporabiti i iskustvo u komunikaciji, poznavanje procesa rada te specifičnosti u provođenju određene vrste zdravstvene njege.

Osnovni je preduvjet za kvalitetnu komunikaciju među članovima zdravstvenog tima postojanje dvosmjerne komunikacije u kojoj članovi tima šalju i primaju poruke te dobivaju pozitivne ili negativne povratne informacije [4].

Značajan čimbenik u procesu komunikacije konstruktivnost je, odnosno, destruktivnost. U odnosu na zdravstveni tim treba naglasiti da je konstruktivna komunikacija kreativna i koncentrirana na rješenje problema, sugovornici se poštuju, priznaju se različitosti, dopušta se neslaganje, razgovor je otvoren i taktičan.

Destruktivna komunikacija među članovima zdravstvenog tima karakterizirana je čimbenicima: nije kreativna, ispunjena je lažnim navodima, nepoštena je i gruba, a energija se troši na optuživanje, vrijeđanje, zbunjivanje i ignoriranje. Sugovornici se obezvrjeđuju i ismijavaju te se pogoršavaju međuljudski odnosi, a umjesto rješenja konkretnog problema, poraz sugovornika očituje se kao uspjeh.

Rezultati recentnih studija utvrđuju nužnost usvajanja komunikacijskih vještina uporabom različitih vrsta treninga te

na trajnu edukaciju s ciljem uspostavljanja stabilnih, uvažavajućih i profesionalnih odnosa među članovima zdravstvenog tima [5]. Promjene u društvenom statusu medicinskih sestara preduvjet su za uspostavu boljih odnosa među članovima zdravstvenog tima. Radi poboljšanja završnih ciljeva djelovanja zdravstvenog tima potrebno je poboljšati socioemocionalnu klimu, međuljudske odnose, povećati stupanj uvažavanja medicinskih sestara kao ravnopravnih članova zdravstvenog tima. Znanstveno je verificirano kako sve navedeno pridonosi povećanju stupnja sigurnosti bolesnika.

Zašto je važna dobra komunikacija u zdravstvu?

- 1] komunikacija je osnova međuljudskih odnosa;
- 2] komunikacijom otkrivamo osobne karakteristike prema bolesnicima;
- 3] dobra komunikacija podiže stupanj povjerenja bolesnika u zdravstvene djelatnike;
- 4] povećava se kvaliteta u odnosima sa suradnicima;
- 5] poboljšavaju se rezultati rada;
- 6] podiže se stupanj osobnog zadovoljstva u vršenju radnih zadataka;
- 7] podiže se stupanj zainteresiranosti za osobni razvoj;
- 8] poboljšanjem u rješavanju nesuglasica i sukoba podiže se stupanj učinkovitosti zdravstvenog tima.

Zaključak

U odnosu bolesnika i medicinske sestre osiguranje kvalitete u komunikaciji treba provesti medicinska sestra. Medicinska sestra započinje proces komunikacije te gradi odnos u kojem se bolesnik osjeća sigurno. Pomaže bolesniku i u razumijevanju, prihvaćanju i aktivnom uključivanju u proces liječenja.

Rezultati novih studija verificiraju da bolesnici najčešće napuštaju zdravstvene ustanove ne znajući mnogo o tijeku liječenja, a odgovore nisu mogli dobiti od članova zdravstvenog tima [6].

Medicinska sestra ima zadaću brinuti se za bolesnika i njegov zdravstveni odgoj. Da bi bila uspješna u svojoj zadaći, potrebno je da se koristi znanjima iz znanstvenih disciplina kao što su psihologija, sociologija, antropologija, te područjima znanosti koja pomažu u boljem poznavanju ljudskih osobina.

Literatura / References

- [1] Budak A, Moro LJ, Pavlečić G, Vrcić M. Osnove komunikacijske vještine. Priručnik MF Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb; 1992.
- [2] Balzar Riley J. Communications in Nursing. St. Louis: Mosby; 2000.
- [3] Fučkar, G. Proces zdravstvene njege, Zagreb; 1992.
- [4] Seih L, Brentin LK. The Nurse Communicates. W.B.Sounders com; Philadelphia; 1997.
- [5] Mooloney M. Professionalization of nursing, J. B. Lippincott Company, Philadelphia; 1986.
- [6] Zbornik radova Komunikacije u sestrinstvu, Visoka zdravstvena škola Zagreb; 2004.