

## Potrebna znanja i vještine medicinske sestre/tehničara: vještine postavljanja pitanja potrebne za savjetovanje i metode koje pomažu u prihvaćanju dijagnoze

## The necessary knowledge and skills of nurses/technicians: skills to ask necessary questions for counseling and methods that help in accepting the diagnosis

Marija Šilje, Nikolina Glavinić

Sveučilište u Dubrovniku, Branitelja Dubrovnika 29, 20000 Dubrovnik, Croatia  
University of Dubrovnik, Branitelja Dubrovnika 29, 20000 Dubrovnik, Hrvatska

Received 17<sup>th</sup> June 2016;

Accepted 11<sup>th</sup> December 2016;

**Ključne riječi:** podučavanje • metode • zdravstvena njega

**Kratki naslov:** znanja i vještine medicinske sestre/tehničara i podučavanje bolesnika

**Key words:** teaching • methods • health care

**Running head:** knowledge and skills of nurses/technicians and teaching process of patients

**Autor za korespondenciju/Corresponding author:** Marija Šilje, *bacc. med. techn.*, University of Dubrovnik, Branitelja Dubrovnika 29, 20 000 Dubrovnik, Croatia • Tel: +385-20-445700 • E-mail:

### Uvod/Introduction

Opisujemo neke od najvažnijih interpersonalnih vještina koje medicinska sestra/tehničar [MS/MT] mora posjedovati kako bi se procijenile psihološke potrebe i poboljšala učinkovitost psihološke njege. Bolestan čovjek dolaskom u bolnicu izložen je značajnom broju neugodnih doživljaja. Dolazi s predodžbom o medicinskim djelatnicima čija je osnovna svrha smanjenje tegoba, posebice smanjenja stupnja boli, davanje usluga zdravstvene njege te postizanje zadovoljavajućih krajnjih ishoda liječenja.

Temeljne interpersonalne vještine koje bi svaki MS/MT trebao imati, a koje istovremeno poboljšavaju stupanj kvalitete zdravstvene njege su: komunikacijske vještine, vještine procjene, emocionalne njege, savjetovanja, pregovaranja, uvjeravanja i pružanja informacija. Napominjemo da su vještine naučene, a ne urođene. Iste se steču vježbom i mogu se stalno poboljšavati. Interpersonalne vještine uključuju povezanost između dvoje ili više ljudi ili grupa i njihovu međusobnu uključenost. Verificirano je da je posjedovanje interpersonalnih vještina osnova pružanja zadovoljavajućeg stupnja zdravstvene njege. Stoga MS/MT u odnosu na psihološku problematiku i mora biti osposobljen predvidjeti i zadovoljiti emocionalne potrebe bolesnika, povećati stupanj samopouzdanja i samostalnosti bolesnika. Da bi shvatili bolesnike, pružili im emocionalnu njegu, ponudili savjetovanje, MS/MT mora imati vještine opažanja, aktivnog slušanja, visoki stupanj tolerancije, pokazivati poštovanje, zainteresiranost, stručnost, zadobiti povjerenje i jasno komunicirati s bolesnicima i to njima razumljivim jezikom.

*Onaj tko bi htio napraviti dobro drugima, mora to činiti u malim stvarima.*

*(William Blake, 2001)*

### Vještine savjetovanja

Jedna medicinska sestra izjavila je: „Sve bi medicinske sestre trebale posjedovati temeljne vještine savjetovanja kako bi im pomogle da se povežu i komuniciraju s bolesnicima na način koji nije površan“. Što se može postići savjetovanjem? Savjetovanje može pomoći bolesnicima da razumiju i prihvate određene osjećaje kao „normalne“ posljedice njihove bolesti ili ozljede. Vještina slušanja i odgovaranja potiče ljude da podijele svoje emocije o situaciji u kojoj se nalaze. Burnard 2005. godine savjetovanje naziva procesom „u kojem jedna osoba pomaže drugoj osobi da razjasni njegovu ili njezinu životnu situaciju i da odluči o daljnjim linijama djelovanja“. Može se zaključiti da je savjetovanje proces, ne jednokratna aktivnost te da zahtijeva kombinaciju vještina, osobnih kvaliteta i postupaka. Savjetovanje ima važnost u kontekstima u kojima se ljudi moraju suočiti sa značajnim promjenama ili prilagodbama: smrtonosne bolesti, stanja deformiranosti, invalidnost, osobni gubitci voljene osobe, nedostatak vizije budućnosti. Metode savjetovanja ne mogu riješiti niti jedan od navedenih problema i ne uključuju metode rješavanja problema bolesnika. Savjetovanje nije preuzimanje odgovornosti umjesto bolesnika ili davanje lažne sigurnosti, ali može u značajnoj mjeri pomoći osobi da istraži osobnu situaciju, osjećaje, misli u svrhu razumijevanja koju osigurava osoba koja savjetuje [1].

## Trebaju li svi MS-ovi/MT-ovi steći i praktimirati vještine savjetovanja?

O navedenoj temi postoji značajan broj rasprava. Neki autori smatraju da je savjetovanje viša razina komunikacijskih vještina, koju trebaju usvojiti samo neki MS-ovi/MT-ovi, dok su drugi mišljenja da je savjetovanje vještina koja olakšava učinkovitu komunikaciju, bez obzira na stupanj obrazovanja MS-a/MT-a, te da svi MS-ovi/MT-ovi trebaju usvojiti vještine savjetovanja kako bi povećali stupanj kvalitete pružanja zdravstvene njege. Korištenje vještina savjetovanja s bolesnicima ima značajne pozitivne posljedice, odnosno postoji višestruka korisnost u provođenju metoda zdravstvene njege. Nichols 1993. godine opisuje da svi kompetentni zdravstveni djelatnici trebaju posjedovati temeljne vještine savjetovanja. Nadalje, verificira se da je vježba metoda savjetovanja korisna za poboljšanu komunikaciju zdravstvenih djelatnika [1].

### Zainteresiranost/sudjelovanje

Naša pažnja kada smo uključeni u komunikaciju s drugom osobom treba biti usmjerena izravno na drugu osobu i bez da nas ometa nijedan od potencijalnih distraktora [1]. Treba voditi računa o intonaciji govora, izrazu lica, položaju tijela, dodiru te drugim neverbalnim znakovima kojima se prenosi poruka o našoj ljubaznosti [2]. Stupanj zainteresiranosti, odnosno posvećivanje pažnje podrazumijeva fizičku i psihičku prisutnost. Moramo biti svjesni sami sebe, jer svijest o sebi ima značajan utjecaj na komunikaciju. Takozvano „davanje podijeljene pažnje“ teško je postići. Egan 2001. godine opisuje **SONOO** poziciju, gdje slova u akronimu označavaju:

**Ad 1]** Ravno Sjedenje [što ne znači nužno izravno licem u lice], tj. uspravno sjedenje i mogućnost jasnog predstavljanja našeg lica drugoj osobi;

**Ad 2]** Održavanje Otvorenog držanja –ruke ili noge nisu prekrivene (može upućivati na: „nisam zapravo zainteresirana za tebe i/ili zatvorena sam za ono što mi želiš reći“);

**Ad 3]** Naginjanje naprijed – znači lagano, prema drugoj osobi, bez pretjerivanja. Ono učinkovito pokazuje empatiju;

**Ad 4]** Ostvarivanje kontakta Očima – to je socijalna vještina i mora biti na prikladnoj razini [procijenjeno je da više od 20 sekundi izravnog kontakta očima s drugom osobom može biti doživljeno kao neugodno i/ili čak kao ugrožavajući čimbenik];

**Ad 5]** Opuštenost – što je lakše reći, nego li ostvariti kad se usmjeravate na sve druge elemente **SONOO** pozicije, ali vježbom razvijamo svoju vlastitu verziju pozicije koja je ugodna za nas i dopušta nam da se osjećamo što je moguće više opušteno u situaciji [1, 2].

### Aktivno slušanje

Aktivno slušanje je slušanje sa svrhom. To je najznačajniji čimbenik u verbalnoj komunikaciji s bolesnikom. Često se zanemaruje, a razlog tomu je brzi napredak i razvoj tehnološki i farmakološki sofisticiranih dijagnostičkih i terapijskih mogućnosti, ali i potreba vođenja sve zahtjevnije sestri-

ske/zdravstvene dokumentacije. Aktivno slušanje u potpunosti obuhvaća što govornik želi reći. MS/MT treba slušati bolesnikove poruke, odgonetnuti njihova značenja, te dati povratnu informaciju da je poruka razumljiva. Terapijska komunikacija započinje aktivnim slušanjem i preduvjet je za empatiju i asertivnost.

Tehnike aktivnog slušanja uključuju:

Postavljanje podpitanja; facilitaciju; pojašnjavanje; prepoznavanje neizrečenog; reflektiranje; sažimanje.

Interes iskazujemo postavljanjem pitanja i pokazujemo da pratimo sugovornika. Facilitacija ili olakšavanje jest poticanje razgovora neverbalnim i verbalnim znakovima. Objasniti je potrebno i općenite i nejasne tvrdnje. Zatim slijedi prepoznavanje onog neizrečenog; misli i osjećaja. Primjenjujemo reflektiranje za poruke i emocije. Parafraziranjem ponavljamo ključnu misao, ali sažetije. Na kraju razgovora bitno je sažimanje i ono je važna vještina, sažimaju se ključni podatci, zadatci, poruke i ciljevi.

Neverbalni znakovi aktivnog slušanja:

Kod aktivnog slušanja potrebno je koristiti se neverbalnim znakovima aktivnog slušanja, pratiti sugovornika i biti svjestan svojeg neverbalnog komuniciranja. Sve to obuhvaća kontakt očima, izbjegavanje pretjeranih kretnji i gestikulacije. Moramo biti u položaju nasuprot bolesniku, licem u lice, u položaju lagano prema naprijed, opušteni, otvorenih gesta i ugodnog držanja tijela.

Upute za aktivno slušanje:

Potrebno je prekinuti aktivnosti koje nisu ključne za slušanje i spriječiti ometanja. Osvijestiti vlastite zapreke i umor. Dokumentacija i sve potrebna pomagala moraju biti dostupna i unaprijed pripremljena. Slušanje treba biti empatično, bez prekidanja, moramo biti prisutni, uključeni, omogućiti dovoljno vremena i prostora sugovorniku. Bitno je da na kraju provjerimo jesmo li sve razumjeli [3, 4].

### Vještine pregovaranja

„Pregovaranje je proces postizanja zajedničkog cilja ili razumijevanja potreba drugih, odnosno onoga što druga osoba želi. To je uzajamna metoda komunikacije s ciljem postizanja sporazuma“. Pregovaranje je također neizbježno u radu s ljudima.

Rad MS-a/MT-a s drugim osobama morao bi biti uspješan i to tako da smanjuje tenzije i postiže najbolje za bolesnika. Aktivno slušanje, objašnjavanje i parafraziranje prvi su preduvjeti pregovaranja s kojima se uspostavlja odnos povjerenja. Zadovoljavajući interpersonalni odnosi pridonose pozitivnim socijalnim interakcijama. Uspostavom odnosa povjerenja, MS/MT postaje zagovornik i zastupnik bolesnika. Za pridržavanje zdravstvenih preporuka i suradnje pacijenta pri uzimanju terapije pregovaranje je od ključne važnosti, ono olakšava zajedničko donošenje odluka, rješavanje problema i sukoba. Pregovaranje unapređuje zdravu komunikaciju i interpersonalne odnose.

Obilježja procesa pregovaranja jesu:

- Ad 1]** koristi proces praktičnog/djelotvornog donošenja odluke;
- Ad 2]** utemeljeno na dokazima;
- Ad 3]** usmjereno na bolesnika;
- Ad 4]** jeftino je;
- Ad 5]** unapređuje/održava zdravu komunikaciju i interpersonalne odnose [4].

### Vještine uvjeravanja

Želite li da netko prihvati ideju ili ishod koji želite postići morate imati razvijene vještine uvjeravanja. Uvjeravanje jest prihvaćanje ideje ili ishoda koji želite ostvariti.

Svrha procesa uvjeravanja:

- Ad 1]** Želite li promijeniti misli ili osjećaje sugovornika u vezi s nečim?
- Ad 2]** Želite li motivirati sugovornika da neštoučini?
- Ad 3]** Želite li promijeniti njihovo mišljenje ili osjećaje u vezi s nečim i motivirati ih da nešto učine kao rezultat vašeg uvjeravanja?

Osnova uspješnog uvjeravanja dobro je pripremljen slučaj ili ideja, temeljena na činjenicama i iskustvu, zatim uvažavanje onih od kojih nastojimo dobiti potporu. Važan preduvjet uspješnog uvjeravanja je razumijevanje. Potrebno je razumjeti stilove sugovornika kako bismo prilagodili pristup. Naša uvjerljiva komunikacija mora biti na trima razinama: razuma/logike, emocija, i s aspekta autoriteta, kako bismo uspjeli u svojoj nakani uvjeriti nekoga u nešto. Razum, logika, vjerodostojni dokazi, emocije, uporaba primjera, živih opisa sve je ono čime se možemo služiti u uvjeravanju. Zašto je uvjeriti bolesnika dobro, a zašto loše? Što ako pacijent koji je dobrovoljno pristao na liječenje odbije primiti propisanu terapiju? Ako sestra primjenjuje vještine nagovaranja ugrožava li onda bolesnikovu autonomiju i odnosi se pokroviteljski prema njemu? Ona zna što je za njega najbolje. Neupitna je ovdje prisutnost etičkih dvojbi. Situacije slične ovima prilika su da medicinska sestra napreduje, razvija se i usvaja vještine [4].

### Empatija

Empatija je sposobnost uživljavanja bez proživljavanja. Jedna je od najčešćih karakteristika koje opisuju kvalitetnu MS-a/MT-a. Empatija je sposobnost da se razumiju i osjete tuđa osjećanja. Bez razvijene empatije ne bismo bili u stanju brinuti se za svoje bližnje i davati im utjehu i osjećaj sigurnosti. Empatija kao ključna karakteristika pomagačkog odnosa ima dvije komponente: prva je sposobnost percepcije osjećaja druge osobe i davanje smisla toj percepciji. Nije dovoljno imati shvaćanje toga kako izgleda biti bolesnik, jednako je važno znati kako priopćiti ovo shvaćanje bolesnicima - verbalno i neverbalno, tako da se oni osjećaju shvaćeno i da im damo priliku da nas isprave ukoliko smo stekli krivi dojam. Kunyk i Olson 2000.su godine napravili analizu pojma empatije i identificirali pet različitih načina na koje se ista može konceptualizirati, i to kao: ljudska osobina, komunikacijski proces, profesionalno stanje, njegovanje i poseban odnos. Reynolds i Scott definirana pojam na tri različita na-

čina, i to kao: ponašanje, dimenzije ličnosti ili osobnu kvalitetu i kao doživljenu emociju.

Razlika između simpatije i empatije:

**Simpatija** je zamišljanje kako bismo se mogli osjećati da smo u istoj poziciji kao i bolesnik. Ona sama po sebi nije pogrešna, ali uvijek postoji opasnost, uživimo li se previšeda se počnemo bojati zahvata, da nas boli, da se suočavamo s lošom prognozom, da postanemo obuzeti vlastitim emocijama i manje sposobni odgovoriti na bolesnikove emocije.

**Empatija** u fokus stavlja bolesnika. Gledamo svijet kroz bolesnikove oči, kako se on osjeća u svojoj situaciji. Empatija je pokušaj da što bliže uđemo u unutarnji svijet druge osobe.

Reynolds i Scott (2000: 231) iznalaze da empatija u sestinstvu može:

- Ad 1]** omogućiti sestrama da kreiraju klimu povjerenja i ustanove što bolesnici percipiraju kao potrebu;
- Ad 2]** omogućiti sestrama da razumiju korijene i svrhu reakcija pacijenata na zdravstvene probleme;
- Ad 3]** olakšati pozitivne zdravstvene ishode, kao što je smanjenje fiziološke nelagode, anksioznosti i depresije.

Kako možemo iskazati empatiju?

Ponekad je dovoljno neverbalno, šutnjom, sjedati uz bolesnika, imati kontakt očima, biti s njima u tišini, koristiti dodir ako je prikladno. Ovakve naše aktivnosti ukazuju bolesniku da smo tu za njega. Ako koristimo riječi možemo se služiti parafraziranjem, upitnim tonom, pokazati da ga slušamo i zbilja se pokušavamo približiti stvarima koje su mu važne [4,1].

### Poštovanje

Poštovanje ili uvažavanje je pozitivna odlika ponašanja prema osobama ili pojavama (nacija, vjera). Poštovanje ne treba miješati s tolerancijom, jer tolerancija nužno ne znači podređenost nečijim kvalitetama, ali znači tretiranje drugih kao jednakih nama. Suprotnost od poštovanja je nepoštovanje [5].

Odrednice odnosa poštovanja/temelji međuljudskih odnosa:

- Ad 1]** ispunjavanje obećanja,
- Ad 2]** napeto slušanje,
- Ad 3]** biti suosjećajan,
- Ad 4]** govorenje istine,
- Ad 5]** omogućiti drugima da se osjećaju vrijednim [6].

Ponašajte se prema bolesnicima s poštovanjem. Potreba čovjeka da ga poštuju drugi ljudi jedna je od onih koja u značajnom obimu objašnjava ljudsko ponašanje. Maslow je ukazao na postojanje potrebe za poštovanjem. Status, priznanja, prihvaćanje, reputacija i pažnja potrebni su nam da bismo bili zadovoljni. Bolest, odnosno sama prisutnost dijagnoze kod bolesnika stvara izraženiju emocionalnu osjetljivost gdje osoba ima veći stupanj potrebe da se osjeća poštovanim. Bitno je da se zdravstveni djelatnici potrudu povećati bolesniku osjećaj fokusa zbivanja. Pozitivan stav od bolesnika možemo očekivati u slučaju kada ih poštujemo

[7]. Bolesnika nikada nije preporučljivo kritizirati. Prije nego li bilo što progovorimo, razmislimo o tome kako će to utjecati na bolesnika.

“To ste napravili jako dobro!” Pohvalite bolesnika. Ljudi uživaju u primanju pohvala, osobito znaju li da su one zaslužene. Pohvalite bolesnika za napredak u provođenju terapijskih metoda [pridržavanje dijete, uredan krevet i noćni ormarić, redovna briga i uzimanje terapije, apstinencija od alkohola, redovni dolasci na kontrole]. Kada je nešto odlično obavljeno, pohvala neće biti shvaćena kao ulizivanje, već kao iskreno mišljenje. Nije na odmet ni prisjetiti se prošlih događaja, npr.: “Baš sam se sjetila kako ste zadnji put pomagali gospođi koja je ležala do vas.” To će pokazati da ne zaboravljate pozitivne stvari o bolesniku. Pohvala je dar koji ne stoji ništa, no za onoga koji je prima od neprocjenjive je vrijednosti. Bolesnici vole MS-ove/MT-ove koji daju pohvale, znaju njihovo ime, a to povećava stupanj samopouzdanja i samopoštovanja MS-a/MT-a. Značajan broj bolesnika mislikako je zatražiti pomoć znak slabosti, stoga oklijevaju to učiniti. Različite dijagnoze bolesti zahtijevaju upotrebu raznih pomagala s kojima će se bolesnik morati služiti za vrijeme bolničkog i kućnog režima liječenja, ponekad i doživotno. Upotreba glukometra, inzulinskih penkala, njega stome postupci su koji zahtijevaju strpljivost, pomoć i edukaciju bolesnika koju obavlja MS/MT. Nemojte pitati: “Mogu li vam pomoći?”, jer će većina bolesnika refleksno odgovoriti: “Ne, sve je u redu.” Budite određeni: “Sad imam vremena, hajdemo zajedno izmjeriti šećer, promijeniti vrećicu stome ili disk?” Bolesnik treba osjetiti da smo tu zbog njega, a ne da nam „krade“ vrijeme [7].

## Tolerancija

Tolerancija ne znači nužno podređenost nečijim kvaliteta, ali predstavlja tretiranje drugih kao jednakih nama samima [5]. Osnova pojma tolerancije proizlazi iz grčke riječi *tolerare* što znači trpjeti, podnositi i uvažavati tuđe uvjerenje i mišljenje. Pojam tolerancija označava poštovanje i podnošenje stavova, vrijednosti ili kultura koje se razlikuju od naših. Na taj način toleriramo duševne bolesti, frustraciju, ideje, tuđe stavove, predrasude i stereotipe, i što je najteže, druge ljude sa svojim karakteristikama. Biti tolerantan od iznimno je važno za zdravstvene djelatnike. Kao odgovor na pitanje na koji je način moguće osobu potaknuti na međusobno poštovanje različitosti i na suradnju, često se spominju odgoj i edukacija djece kojima se razvijaju tolerancija i stvarno uvažavanje tuđih mišljenja i ponašanja. To znači da još za djetinjstva prihvaćanje različitosti treba ugraditi u vlastiti sustav vrijednosti kako bi kasnije mogli uvažavati, a ne samo podnositi druge ljude. Iz toga proizlazi da je obitelj prvi učitelj tolerancije. Smatra se da smo tolerantni onoliko koliko su tolerantni naši roditelji, budući da se tolerancija uči najčešće po modelu - dakle gledajući nekog drugoga tko ima razvijene tolerantne oblike i obrasce ponašanja. Roditelj/obitelj nije jedini učitelj, ostale strukture društva trebale bi se uključiti u razvijanje tolerancije, isto onako kako se uključuju u ostala područja. Potrebno je napomenuti da je preduvjet razvijanju tolerancije empatija. Empatija je kognitivna, odnosno razumska sposobnost razumijevanja tuđih osjećaja, situacija ili problema. Napominjemo da je empatija možda i najznačajniji čimbenik MS-a/MT-a.

Sklonost toleranciji ovisi o nekoliko čimbenika, i to:

- Ad 1]** odgoju;
- Ad 2]** raspoloženju;
- Ad 3]** emocijama (strahu);
- Ad 4]** društvu (utjecaj okoline).

Ukoliko je neraspoložena, tolerantna osoba ne prihvaća ponašanja koja joj inače ne smetaju. Ukoliko je osoba u strahu za sebe i bližnje, ukoliko je prisutna bol i/ili verificirana dijagnoza smrtno bolesti, smanjuje se sklonost bolesnikovog toleriranja nekih stvari i osoba, npr. snošljivost prema drugim bolesnicima i njihovim bolestima. Kontinuirano traženje usluga od strane MS-a/MT-a [npr. uporaba telefona, izlazaka u za to nepredviđeno vrijeme], a MS-ovi/MT-ovi znaju da se bolesnik redovito žali na neljubazne postupke medicinskih djelatnika i navodi kako bi trebale dobiti otkaz.

Prihvaćanje i razumijevanje različitosti osnova je kvalitativnije komunikacije i života cijele društvene zajednice. Različitost je bogatstvo života. Najtolerantniji smo prema osobama koje su nam slične, dok smo manje tolerantni prema osobama koje su drugačije od nas, što je u direktnoj svezi s predrasudama i stereotipima. Osobe koje se ponašaju i razmišljaju drugačije plaše nas jer nismo u stanju predvidjeti njihove reakcije, te ne znamo kako bismo se prema njima ophodili. Svaki strah rađa neprijateljstvo, odbojnost i netrpeljivost. Verificirano je da je jedan od osnova suvremene zdravstvene njege pristup bolesniku kao zasebnoj individui, a samim tim uviđamo koliko je bitna tolerancije kao osobina u radu i pristupu bolesniku. Moramo biti otvoreni, upoznavajući druge, razumijevajući drugačije vrednovanje stvarnosti postajemo bogatiji, a time i naš rad dobiva na kvaliteti. Na taj način bolje razumijemo do tada nam nepoznata ponašanja i bolje razumijemo naše [9].

## Načini koji mogu pomoći u prihvaćanju dijagnoze/ pružanje informacija

Bolesnici se često žale na nedostatan obim razgovora sa zdravstvenim djelatnicima. Informacije koje dobivaju o svome zdravstvenom stanju, odnosno dijagnozi često su šture, izrečene njima nerazumljivim jezikom ili u većini slučajeva nerazumljive za njih “obične smrtnike” - kako sebe ponekad nazovu. Zadovoljavajuće komuniciranje zdravstvenih djelatnika s bolesnikom pozitivno se odražava i na bolesnikovo prihvaćanje bolesti. Djelovanje takve komunikacije vidljivo je na stupanj stresa, anksioznosti, pesimističkih iščekivanja i depresivnosti vezanih uz dijagnoze. Do danas je prepoznato da sam razgovor, informiranost bolesnika zajedno s dobrom tjelesnom njegom pomaže zadovoljenju svih bolesnikovih potreba za provođenjem zdravstvene njege.

Opći principi komunikacije koji se mogu pripremiti u svrhe liječenja svih bolesnika uključuju:

- Ad 1]** priprema fizičke okoline (vrijeme, ugodnost, privatnost);
- Ad 2]** identificiranje bolesnikovih vjerovanja i shvaćanja;
- Ad 3]** otkrivanje prethodnih iskustava i očekivanja bolesnika;
- Ad 4]** davanje specifičnih i općih informacija;
- Ad 5]** naglašavanje onog što je najznačajnije;

**Ad 6]** provjeravanje prikladnosti jezika;

**Ad 7]** nabavljanje i uporaba podražavajućeg materijala;

**Ad 8]** pružanje prilike za pitanja.

Sposobnost da prihvati dijagnozu može ovisiti obolesnikovoj osobnosti, njegovom emocionalnom stanju, o stilovima i vještinama suočavanja; vjerovanjima o zdravlju i bolesti; kognitivnim sposobnostima kao što je razina inteligencije i sl. [1].

### Osobni kritički osvrt

Interpersonalne vještine svakodnevno pomažu u izvršavanju radnih zadataka, one nas izdižu iz razine nerazumijevanja, bezosjećajnosti jer smo se izgubili u „zadacima“, i „virimo iza monitora tipkajući dokumentaciju“, gledajući na bolesnike kao na brojeve, mi uzvišeni, puni nekih zakona jer smo s one druge strane gdje mislimo da smo zaštićeni od nečega što nazivamo bolešću. Brzo i lako zaboravljamo da ispred nas stoje živa ljudska bića sa svojim potrebama, osjećajima, bolima, bolestima, ponekad na rubu onoga, u što smo se davno zakleli da ćemo u svom poslu najviše cijeniti a to je život. Metode edukacije, uporno osvještavanje onoga što bi kao zdravstveni radnici morali biti, daju nam nadu da jesmo humana struka i da nam bolesnici mogu vjerovati.

### Zaključak/Conclusion

Zadovoljavajuće educiran MS/MT mora posjedovati intrerpersonalne vještine poput: empatije, poštovanja, tolerancije, aktivnog slušanja i sl. U članku opisujemo samo neke od najvažnijih interpersonalnih vještina koje MS/MT mora imati kako bi zadovoljavajuće procijenio psihološke potrebe i pružio učinkovitu psihološku njegu. Bolesnik je izložen nizu neugodnih doživljaja. Prvotno ima subjektivne stavove o medicinskim djelatnicima. Pojava bolesti je „nešto“ novo, strašno i nepoznato, dijagnoza je nepoznati subjekt - nera-

zumljiv, te u značajnom obimu neshvatljiv. Potrebe bolesnika od onih osnovnih: za čašom vode, za okretanjem nepokretnog, za pomoći pri ustajanju; do onih na razini: poštovanja, sestrinog osmjeha, ulijevanja povjerenja da smo tu za njega, od značajne su važnosti. Iznalazi se kontinuirana potreba za trajnim educiranjem MS-ova/MT-ova zbog potrebe poticanja, usvajanja i učenja opisanih vještina. Orijentiranost na zadatke stvara jaz između bliskog, empatijskog odnosa MS-a/MT-a i bolesnika. Iz navedenog proizlazi da posjedovanje interpersonalnih vještina u značajnom obimu povećava kvalitetu pružanja zdravstvene njege.

**CONFLICT OF INTEREST: Authors declared non conflict of interest.**

### Literatura / References

- [1] Priest H. *Uvod u psihološku njegu u sestinstvu i drugim zdravstvenim strukama*. Jastrebarsko: Naklada Slap; 2014.
- [2] Lučanin D, Despot-Lučanin J. *Komunikacijske vještine u zdravstvu*. Zagreb: Naklada Slap; 2010.
- [3] Aktivno slušanje ½. Available at: 25.05.2015: <http://www.plivamed.net/aktualno/clanak/6793/Aktivno-slusanje-12.html>. Retrieved at 25<sup>th</sup> May 2016.
- [4] Ribarić S, Vidoša A. *Zdravstvena njega u zaštiti mentalnog zdravlja*. Zagreb: Medicinska naklada; 2014.
- [5] Poštovanje. Available at: <http://hr.wikipedia.org/wiki/Po%C5%A1tovanje>. Retrieved at 25<sup>th</sup> May 2016.
- [6] Zivotna škola. Available at: <http://www.zivotna-skola.hr/vjestine/hoponopono.html>. Retrieved at 25<sup>th</sup> May 2016.
- [7] Ponašajte se prema ljudima s poštovanjem. Available at: <http://www.iep.hr/iz-knjiga-3/ponasajte-se-prema-ljudima-s-postovanjem-182/>. Retrieved at 25<sup>th</sup> May 2016.
- [8] Čarobne izjave kojima ćete i na poslu 'zaraditi' poštovanje - 24sata. Available at: <http://www.24sata.hr/pametnakuna/carobne-izjave-kojima-cete-i-na-poslu-zaraditi-postovanje-306698> Retrieved at 25<sup>th</sup> May 2016.
- [9] Upoznajmo se i poštuju različitosti. Available at: [http://www.oc-pgz.hr/leciiprezentacije/Postujmo\\_razlicitosti.pdf](http://www.oc-pgz.hr/leciiprezentacije/Postujmo_razlicitosti.pdf) Retrieved at 25<sup>th</sup> May 2016.