

Verbalna komunikacija u procesu liječenja bolesnika

NERASKIDIVA CJELINA

Govor predstavlja sintezu bio-psiholoških i socio-lingvističkih čimbenika. Govor je oblik naučenog čovjekovog ponašanja koji mu služi, prvo, kao sredstvo osobnog izraza, a, drugo, kao sredstvo komunikacije. On je važan čimbenik u razvitku ličnosti i njenoj socijalizaciji. Čovjek kao socio-psihološko biće nosi u sebi duboko ukorjenjenu potrebu za komuniciranjem. Čovjekova potreba za hranom i drugim fizičkim potrebama lako se objašnjava. Mnogo je teže objasniti njegovu potrebu da priča. Govor predstavlja jednu od najznačajnijih ljudskih osobina. Razvijen govore nesumnjivo i najviše razlikuje čovjeka od ostalih živih bića. Zahvaljujući govoru čovjek se može izraziti, formulira svoje potrebe, osjeća i misli, da ih priopći drugima. Značaj govora za čovjekov društveni život i za njegov osobni život jedva da se može procijeniti.

Osobine dobrog govora

Pod dobrim govorom podrazumijeva se govor koji posjeduje slijedeće osobine: osmišljenost, svrsishodnost, jasnoća, glasnost, pravilnost, živost, izražavanje. Njegovati ove osobine, znači imati razvijenu kulturu govora. U našem društvu gotovo da nema zanimanja koje ne zahtjeva uspostavljanje kontakta putem govora, govorna komunikacija naročito je važna u procesu liječenja bolesnika. Razgovor sa bolesnikom ima višestruku ulogu: terapijsku, informativnu, savjetodavnu i zdravstveno-obrazovnu. Medicinska sestra pored savladane medicinske tehnike i medicinskog znanja treba imati savladanu vještinu govorenja, vještinu vodenja intervjua da bi pored medicinskih potreba zadovoljila i socio-psihološku potrebu bolesnika za razgovorom. Pored govorne vještine sestra treba posjedovati i neke karakterne osobine koje neposredno utiču na efekat razgovora. Prije svega, da ima pozitivan odnos prema vanjskom svijetu, da pored medicinskog znanja posjeduje i znanje iz psihologije, pedagogije, sociologije, odnosno da dublje poznaje ljudsku prirodu.

Princip: Uvijek ljubazan, strpljiv, tolerantan, spontan, uvijek spreman za razumijevanje tuđih teškoća imperativ je u komunikaciji bolesnik-sestra. Ovo utoliko prije, što sestra od svih drugih medicinskih djelatnika najviše vremena provodi uz bolesnika i to u kontinuitetu svih dvadeset četiri sata. Sestra treba posjedovati i sposobnost zapažanja kao i intuicije da bude umjerena u svojim istupima.

Nažalost, ustaljena je praksa da vrlo malo razgovaramo sa bolesnikom, osim u onim granama, gdje to profesija nalaže npr. u psihijatriji. Koliko je ta pojava ukorjenjena da čak niti sami bolesnici nisu mnogo iznenađeni našim kratkim odgovorima i šturim razgovorima i vječitom žurbom te i ne očekuju neki naročiti tretman u tom smislu. Smatra se, kada bi se svaki postupak oko bolesnika (njega; davanje tetapije i pružanje drugih vidova pomoći) verbalizirali, odnosno objašnjavali, pričali, slušali i savjetovali, uspostavili bismo dublji kontakt sa bolesnikom, a samim tim i prijatniju emocionalnu atmosferu, što bi utjecalo da se bolesnik osjeća opuštenije, sigurnije i taj njegov psihički tonus bi zasigurno uticao na uspjeh liječenja. Od davnina je poznata stvar da tijelo i psiha čovjeka čine neraskidivu cjelinu.

IVAN BENKO, Vmt.
ODJEL ZA FIZKALNU MEDICINU I REHABILITACIJU
KLINIČKE BOLNICE U OSIJEKU