

Meje mojega jaz-a so meje mojega komuniciranja

Vera Štebe

Upokojena profesorica Zdravstvene fakultete v Ljubljani, Zdravstvena pot 5, Ljubljana

Povzetek

Predavanje obravnava strokovno komuniciranje zaposlenih v zdravstveni negi, ki je pomemben del ocene pacientovega zadovoljstva v zdravstveni ustanovi. Poudarek je na empatičnem komuniciranju, ki pacientom dviga občutek sprejetosti s strani zaposlenih, krepi občutek dostojanstva pacientov in dviga nivo njihove osebne pomembnosti. Vsebina predavanja poudarja spoštovanje, ki je temeljni dejavnik za uspešne odnose z drugimi.

Ključne besede: medicinska sestra, čustvena inteligenca, čutna ostrina, komuniciranje

Uvod

Vseevropska raziskava lanskoletnega javnega mnenja o poklicu, ki mu ljudje v Evropi najbolj zaupajo, je pripomogla k večjemu ugledu poklica medicinske sestre (1). 18.000 anketirancev je pripisalo medicinskim sestram častno drugo mesto; na prvo so imenovali gasilce, kar pomeni, da smo od prejšnje ankete napredovale za dve mesti in prehitele pilote, zdravnike in farmacevte, ki so bili takrat pred nami. Ocenili bi lahko, da nam ljudje, ki jim svojo socialno vlogo odigravamo, celo bolj zaupajo, kot si zaupamo same!

Spretnosti, sposobnosti, večine ali daru za komuniciranje nimamo razvite vsi v enaki meri. Nekateri v tej spretnosti izstopajo glede svoje vzgojenosti, omikanosti prijaznosti in odličnosti, kar vse pogujejo njihove vrline. »Vrline pa so osebnostne lastnosti, ki delajo človeka vrednega.« (2).

Aristotel: »Vrlina je pridobljena težnja k uresničevanju dobrega.«

Vrline in profesionalno komuniciranje

Vir vseh vrlin je **vljudnost**; to še ni vrlina, še ni spoštovanje, sočutje, dobrot, ljubezen, strpnost. Od vljudnega človeka vse to pričakujemo. Spoznanje, da je lopov, baraba, hudobnež vljuden, nas presepeti v enaki meri, kot spoznanje o »polakirancu«, ki za »zaveso« vljudnosti skriva svojo hudobijo.

V zdravstveni negi ni dovolj, da komuniciramo s pacienti splošno medčloveško, saj v interakcije z njimi ne vstopamo kot naključni ljudje, temveč kot strokovnjaki, profesionalci, ki smo prav zaradi prisotnosti pacientov lahko zaposleni v bolnišnicah, ambulantah ali drugih zdravstvenih ustanovah.

Kot profesionalce nas obvezuje Kodeks etike medicinskih sester, babic in zdravstvenih tehnikov in tudi filozofija zdravstvene nege.

Filozofija zdravstvene nege je izražena v kratici **SVIP**. Iz nje izhaja **spoštovanje**, skrb za pacientovo **varnost**, njegovo **integriteto** in njegovo **počutje** (3).

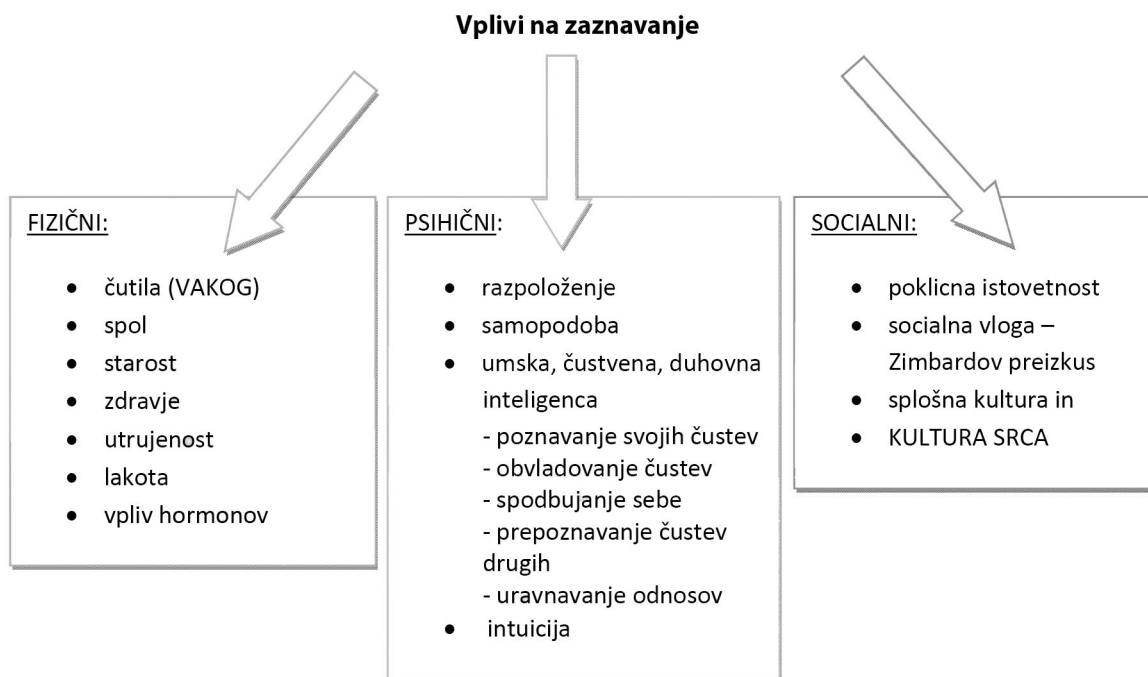
Obseg profesionalnega komuniciranja se ne omejuje le z odnosom do pacienta, temveč se razširi na odnos z vsemi sodelavci.

Temeljna predpostavka vsakega odnosa je **spoštovanje** sogovornika, ne zaradi njegove izobrazbe, ne zaradi materialnih dobrin, ki jih ima, ne zaradi socialne vloge, ki jo odigrava, temveč zato, ker je Človek.

Ljudje, ki delamo v zdravstvu, bi morali poleg strokovnega znanja obvladati tudi znanje za vzpostavljanje in ohranjanje medsebojnih odnosov na najvišjem empatičnem nivoju komuniciranja. Tisti, ki dobro obvladajo komuniciranje, ga znajo prilagajati posameznemu pacientu, njihovim svojcem in sodelavcem. Bolniki (njihovi starši, svojci) nas ne ocenjujejo le po odnosu do njih, temveč tudi po odnosih, ki jih imamo med seboj, znotraj zdravstvenega tima.

Ocena naše strokovnosti z vidika pacientov ni preverjena ocena našega znanja in poklicnih sposobnosti, saj nas pacienti ocenjujejo le z vidika odnosa, ki ga imamo do njih; in tako postane ocena našega odnosa merilo naše strokovnosti.

Vsak od nas odigrava določeno socialno vlogo v ožjem (družina) in širšem socialnem krogu (služba, občina, država). Pogosto se zgodi, da svojo komu-



nikacijo prilagodimo socialni vlogi človeka, ne pa osebi, ki to vlogo igra in z njo komuniciramo.

Zaznavanje

Odnos do drugih je v veliki meri odvisen od našega zaznavanja, sprejemanja življenja, ljudi in stvari v svoj notranji svet, v naš notranji vrednostni sistem. To zaznavanje pogojuje čutna ostrina. Ta je vsakemu posamezniku lastna, edinstvena, tako kot smo vsak zase edinstveni, enkratni in neponovljivi. Zaznavanje je odvisno od človekove integritete, od njegovih fizičnih, psihičnih in socialnih lastnosti. V tem notranjem svetu smo sami s sabo in prav sami s sabo nenehno komuniciramo, saj interpersonalna komunikacija ustvarja in vodi naše ravnanje skozi miselne, čustvene in duhovne procese. Hkrati se v odnosu soljudi do nas ustvarja in oblikuje naša predstava o sebi (4).

Naš jaz je odločilen dejavnik komunikacije, saj v vsak medosebni odnos dajemo sebe, svojo pozornost, misli, čustva, besede, znanje, spoštovanje in prijaznost.

Naš jaz pogojujejo umska, čustvena in duhovna inteligenca (5).

Temeljni dejavniki komuniciranja:

- spoštovati sogovornika,
- poznati sebe,
- poznati sogovornika,
- poslušati.

Zaključek

Zavedanje, da smo aktivni soustvarjalci odnosa do drugih, naj nas vodi in usmerja, da bomo s sogovorniki komunicirali potrpežljivo in prijazno. Prijaznost je postala dobro plačano tržno blago, ki ga nudijo privatne zdravstvene ustanove. S tem vplivajo na številčnost pacientov, njihovo dobro počutje in krepijo v njih občutek sprejetosti in osebne pomembnosti.

Zavedajmo se, da tako, kot bomo mi spreminjali in plemenitili svoj odnos do drugih, nam ga bodo drugi vračali, zato bodimo dober Človek!

Višji nivo kakovosti odnosnega vidika zdravstvene nege v bolnišnicah, socialnih zavodih in ambulantah bodo naši pacienti zaznali takrat, ko bodo vsi, ki so vključeni v zdravstveno nego:

- sprejemali pacienta kot vrednoto,
- sprejemali pacienta z zanimanjem in s spoštovanjem,
- začutili odgovornost za boljše počutje pacienta,
- znali vsi zaposleni drug drugemu izražati naklonjenost in prijaznost!

Literatura

1. Raziskava Trusted Brand. Dnevnik. 2013. URL: [http://www.dnevnik.si/slovenija/raziskava Trusted Brand](http://www.dnevnik.si/slovenija/raziskava%20Trusted%20Brand). 2013 (Citirano 4.10.2014).
2. Comte – Sponville A. Mala razprava o velikih vrlinah. Ljubljana: Vale Novak; 2002.

3. Hajdinjak A, Štebe V. Filozofija zdravstvene nege. Utrip Ljubljana: DMS; 1997. p. 5.
4. Goleman D. Čustvena inteligenca. Ljubljana: Založba Mladinska knjiga; 2010. p. 6-74.
5. Lamovec T. Spretnosti v medosebnih odnosih. Ljubljana: Zavod RS za produktivnost dela; 1991.
6. Štebe V. Meje mojega jaz-a so meje mojega komuniciranja. V: Študijsko gradivo za udeležence strokovnega izobraževanja: Poklicna etika v praksi zdravstvene in babiške nege Ljubljana: DMSBZ; 2012. p. 26-33.