

Komunikacja interpersonalna między personelem a pacjentem

Pełnomocnik ds. Praw Pacjenta

Lic. Elwira Langner



Komunikacja interpersonalna między personelem a pacjentem

- **Właściwa komunikacja pomiędzy personelem medycznym a pacjentem jest podstawą skutecznego leczenia. Obecny wzrost poziomu świadomości oraz wykształcenie społeczeństwa wymagają przekazywania pacjentom jak największej ilości informacji dotyczących:**
 - 1. informacji o stanie ich zdrowia**
 - 2. przyczynach choroby**
 - 3. sposobach leczenia**
 - 4. przesłanek do stosowania danej terapii**
 - 5. oczekiwanych rezultatów**

Komunikacja interpersonalna między personelem a pacjentem

- **Właściwa komunikacja, zarówno wewnątrz placówki, jak i z podmiotami zewnętrznymi, uważana jest za istotny czynnik warunkujący sukces każdej organizacji.**
- **Jak rozmawiać z ludźmi aby nabrali przekonania, że warto Cię słuchać ?**

Pielęgnuj mowę!

- Wysoki poziom umiejętności związanych z komunikacją interpersonalną jest oznaką pewnego rodzaju „szlachectwa” i wyraźnie wyróżnia osoby o wysokich kompetencjach.
- Mówiąc wyraźnie, w sposób czytelny i zrozumiały, sprawiasz wrażenie eksperta.

Rozmawiaj!

- Wszyscy posiadamy swoisty talent, pewne szczególne, wrodzone predyspozycje i mamy duże szanse stać się mistrzami komunikacji.
- Skuteczna komunikacja interpersonalna często określana jest mianem sztuki dlatego każda osoba powinna ten umiejętność rozwijać i stale doskonalić.
- Rozmawiając twarzą w twarz lub przez telefon – inicjujemy proces komunikacji bądź „wchodzimy” w ten proces, stajemy się jego częścią.

Unikaj w rozmowie!

- Zwroty, których lepiej unikać w rozmowie ponieważ mają negatywne zabarwienie, to:
 - „nie wiem”;
 - „to niemożliwe”;
 - „musi Pan/ Pani”;
 - „proszę chwilę poczekać” (bez podania czasu);
 - „Nie” -na początku zdania

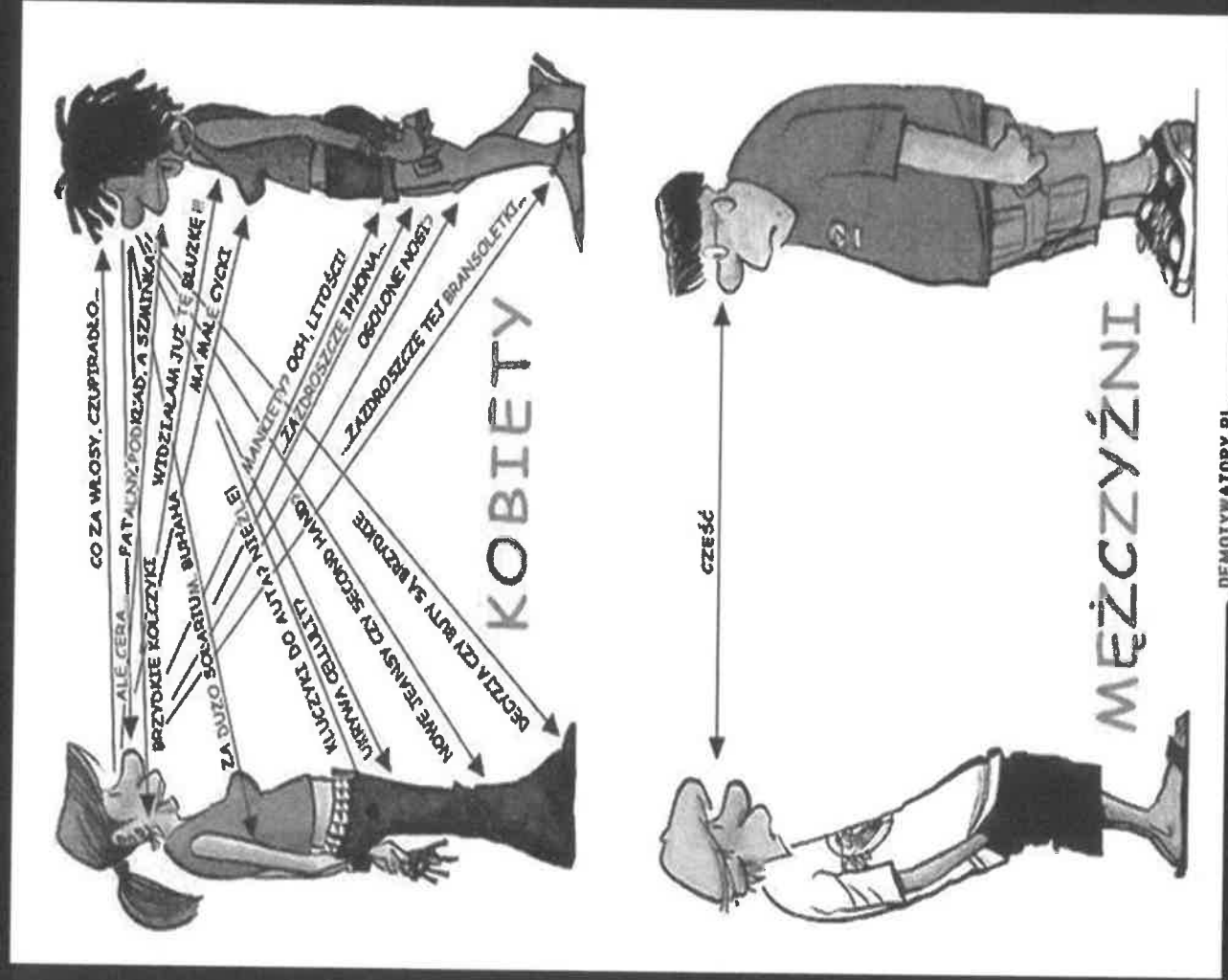
Dostosuj przekaz do rozmówcy!

- Każdy z nas ma poczucie, że umie komunikować się z innymi – raz lepiej raz gorzej
- Ponieważ musimy się komunikować, warto robić to skutecznie.
- Czyli jak ?
- Ze zrozumieniem punktu widzenia drugiej osoby, jej intencji i przestania.
- Ze zrozumieniem tego, w jaki sposób nasze słowa i komunikaty niewerbalne wpływają na odbiorcę.
- Ze zrozumieniem, że odpowiedzialność za dialog znajduje się po obu stronach a my nigdy nie jesteśmy tylko biernym odbiorcą.

Komunikacja niewerbalna

- **Komunikacja to nie tylko słowa. Porozumiewamy się także za pomocą „języka ciała”, gdzie nośnikiem informacji są: nasza postawa, mimika, gesty, dystans wobec drugiej osoby lub jego brak. Należy pamiętać, że mową ciała trudniej jest manipulować, niż słowami.**
- **Wnikliwy obserwator odczyta „źle kłamiące”, ciało. Obserwujemy siebie oraz naszych rozmówców a dość szybko zaczniemy odczytywać jaki przekaz wyraża każda ze stron. Komunikacja jest skuteczna, gdy obie strony zachowują spójność pomiędzy komunikatem werbalnym i niewerbalnym.**

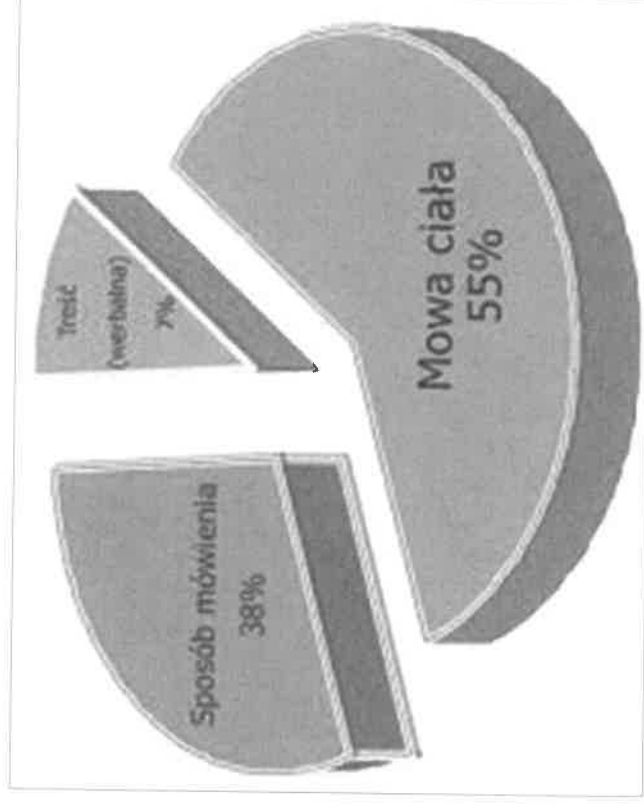
Komunikacja niewerbalna:



Różnice w postrzeganiu wg. płci

Forma przekazu ma znaczenie

- Skuteczna forma komunikacji to w ponad 55 procentach postawa i gesty !
- Istotną rolę odgrywa tembr głosu, rytm wypowiedzi oraz intonacja – około 38 %.
- Treść stanowi pozostałe 7 % skutecznej formy komunikacji



Postawa ciała pozytywna a negatywna?

Kanał komunikacji

Otwartość (pozytywna)

Zamkniętość (negatywna)

Oczy i wyraz twarzy

Częsty uśmiech, dużo kontaktu wzrokowego, większe zainteresowanie człowiekiem niż wypowiedzianymi słowami

Brak kontaktu wzrokowego lub odwracanie oczu, zaciśnięte mięśnie szczęki, napięte policzki, głowa nieznacznie odwrócona od rozmówcy, patrzenie z ukosa

Ramiona i dłonie

Rozłożone ramiona, otwarte dłonie – położone na stole, spoczywające na brzuchu bądź na podłokietnika krzesła czy fotela

Zaciśnięte dłonie, ramiona skrzyżowane na klatce piersiowej, zasłanianie ust dłonią, drapanie się po karku

Nogi i stopy

Siedząc : nogi razem lub jedna lekko wysunięta do przodu (jak do startu).

Stojąc: waga ciała równomiernie rozłożona, ręce oparte na biodrach, ciało skierowane w stronę mówiącego

Stojąc: nogi skrzyżowane, nie skierowane w stronę mówiącego.
Siedząc lub stojąc: nogi w stronę wyjścia.

Tułów

Siedzenie na brzegu krzesła, rozpięta marynarka, ciało skierowane w stronę mówiącego

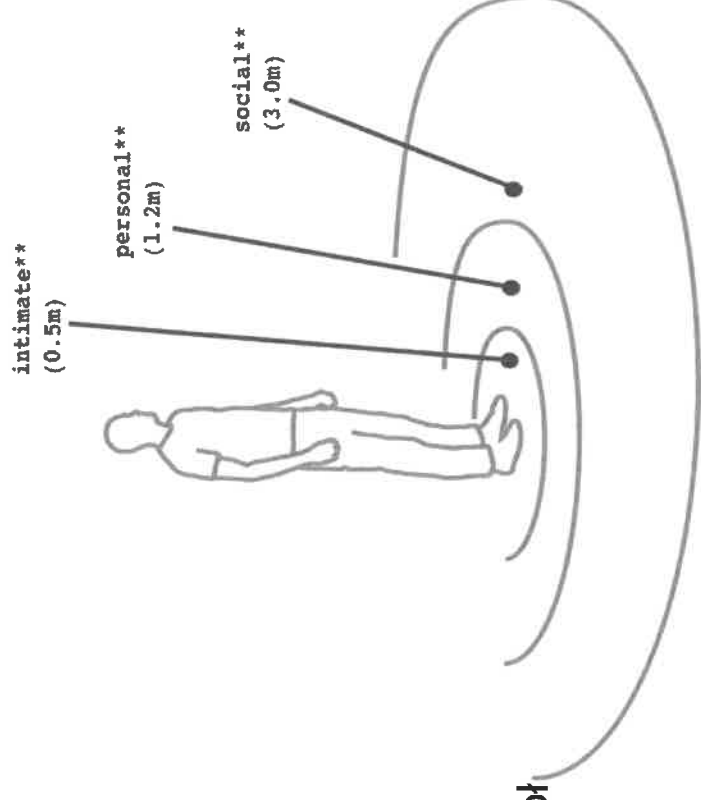
Sztwyne przechylenie do tyłu na krześle, zapięta marynarka, Sztwywna postawa.

Dystans fizyczny między rozmówcami

Odległość pomiędzy rozmówcami dzieli się na

sfery:

- Sfera publiczna - od 3,6 m. Przeznaczona dla wystąpień publicznych.
- Sfera społeczna – od 1,2 do 3,6 m. Przeznaczona dla nieznanymych i niezaprzyjaźnionych.
- Sfera osobista – od 45 do 120 cm. Przeznaczona dla współpracowników, przyjaciół i znajomych.
- Sfera intymna – do 45 cm z przodu i 20 cm z tyłu. Dostępna tylko dla najbliższych osób.



Samoświadomość

- Poziom samoświadomości decyduje między innymi o tym, czy potrafimy wykorzystać nasz potencjał w budowaniu relacji. Warto być świadomym własnego głosu, postawy, swojej mimiki, gestów, całej mowy ciała – wtedy można zarządzać całym arsenałem we właściwy sposób.
- Ćwiczmy włączanie samoświadomości „**na zawołanie**” – zawsze, kiedy wchodzimy w relacje, w proces komunikacji.

Otwartość na innych!

- Otwartość w kontaktach interpersonalnych nie dla wszystkich nie dla wszystkich jest stanem „naturalnym”.
- Jeżeli mamy skłonność do „wycofywania się, powinniśmy popracować nad zmianą takiej postawy.
- W oczach pacjenta jesteśmy ekspertami, osobami które pomogą odnaleźć się w szpitalnym labiryncie.
- Aktywna komunikacja to rodzaj wzajemnej wymiany myśli i emocji.
- Dlatego warto potwierdzać zaangażowanie mimiką i słowem.

Typologia osobowości a style komunikacyjne

- Ludzi można podzielić na cztery podstawowe typy osobowe, przy czym żaden z czterech rodzajów wymienionych temperamentów nie jest mniej lub bardziej znaczący od pozostałych.

Typologia osobowości a style komunikacyjne

ANALITYCZNY

- ostrożny
- rywalizujący

DOMINUJĄCY

- precyzyjny
- wymagający
- rozważny, pewny siebie,
dociekliwy, konkretny, oficjalny,
ambitny

PRZYJACIEL

- troskliwy
- towarzyski

ENTUZJASTYCZNY

- przyjazny
- rozmowny
- cierpliwy
- otwarty
- empatyczny
- elastyczny
- spokojny

Dominujący

- stanowczy,
- pewny siebie,
- szybko podejmuje decyzje,
- bezpośredni, wymagający,
- lubi współzawodniczyć,

W kontakcie z typem dominującym powinniśmy bronić swoich granic w sposób zdecydowany i asertywny:

- nie atakować,
- nie krytykować jego zachowania,
- nie dać się zdominować

Analityczny

- ostrożny, dokładny,
- logiczny,
- trzyma się zasad,
- zadaje dużo pytań,
- rozważa różne alternatywy, porównuje warianty

Jak zachować się w stosunku do analityka?

- warto być przygotowanym,
- dać czas do namysłu,
- odpowiadać na wszystkie pytania,
- jeśli nie jesteśmy czegoś pewni, warto to sprawdzić

Entuzjastyczny

- łatwo nawiązujący kontakt,
- elokwentny,
- optymistyczny,
- towarzyski, uprzejmy,
- lubi nowości,

Jak rozmawiać z typem entuzjastycznym?

- stosować parafrazę,
- przekazywać informacje wtedy, kiedy skoncentrujemy na sobie jego uwagę,
- czasem należy przejąć inicjatywę,
- warto go motywować w rozmowie

Przyjaciel

- uprzejmy,
- cierpliwy, przezorny,
- lojalny, grzeczny, wyrozumiały

Jak zachować się w stosunku do przyjaciela?

- warto utrzymywać kontakt wzrokowy,
- przejmować inicjatywę,
- dopytywać o jego oczekiwania,
- słuchać aktywnie, wyrażać akceptację,
- dostrzegać pozytywne,
- dać czas na podjęcie decyzji

Bariery utrudniające skuteczną komunikację

Występowanie barier powoduje u rozmówcy różne stany emocjonalne, takie

jak:

- złość,
- lęk,
- agresja,
- bezsilność
- frustracja.

Ważne jest uświadomienie sobie tych barier i ich wpływu na komunikację.

Bariery utrudniające skuteczną komunikację

Bariery zewnętrzne

- nieznajomość obyczajów, kultury i tradycji rozmówcy
- brak empatii i zrozumienia
- sposób wypowiedzania się, który może być niezrozumiały lub irytujący dla rozmówcy
- utrudnienia percepcyjne, takie jak np. złe warunki, w których prowadzimy rozmowę, hałas, czy zamieszanie
- samopoczucie, nasz stan psychofizyczny, co może znacznie wpłynąć na ocenę rozmówcy
- pośpiech związany z ograniczeniem dostępności danej jednostki ze względu na godziny pracy

Bariery utrudniające skuteczną komunikację

Bariery wewnętrzne

- osądzenie i dawanie rad rozmówcy
- narzucanie swoich opinii
- krytyka
- skłonność do manipulacji
- podejmowanie decyzji za innych
- moralizowanie
- używanie żargonu lub wulgaryzmów

Słuchaj aktywnie!

Umiejętność aktywnego słuchania niejednokrotnie jest ważniejsza w komunikacji niż umiejętność mówienia. Słuchanie poprawia relacje z rozmówcą a także sprawia, że nabieramy dystansu do sytuacji, w której się znaleźliśmy.

- skup się na tym, co mówi rozmówca,
- wyławiaj istotne treści,
- utrzymuj kontakt wzrokowy,
- parafrazuj, czyli sprawdzaj, czy dobrze się rozumieście,
- unikaj oceny,
- angażuj komunikację werbalną,
- pytaj, jeżeli coś jest nie zrozumiałe,

Słuchaj przychylnie!

- Budowanie porozumienia powinno opierać się na akceptowaniu wzajemnej odrębności.
- Ćwicząc budowanie porozumienia nie należy zapominać o asertywności.
- Nie zawsze powinniśmy ustępować i wybierać kompromis.
- Kiedy ktoś próbuje nam narzucać swój punkt widzenia i nie liczy się z naszym zdaniem, nie powinniśmy ulegać.
- W komunikacji najważniejsze jest pozostać w zgodzie z samym sobą !

Jak rozmawiać asertywnie?

Asertywność to umiejętność wyrażania siebie bez naruszania praw innych osób

- otwarte, bezpośrednie i stanowcze wyrażanie siebie,
- wyrażenie wobec innej osoby swoich myśli, uczuć i przekonań, bez lekceważenia uczuć i poglądów swoich rozmówców, np.:
- - Ty uważasz, że... , a ja myślę ,że...
- - Ty mówisz, że..., a ja uważam... i zostaliśmy przy tym
- Pamiętaj!
- Zwroty „nie mogę, nie muszę” to typowe pułapki anty asertywne.

Komunikaty typu „JA”

Akcentują nadawcę- jego stan emocji, pozwalają na wyrażanie siebie

np.:

- „Czuję się zaniepokojony gdy się spóźniasz”
- „Czuję się nieswojo, gdy mówisz do mnie tym tonem”

Komunikat **JA** w zdaniu opisuje co się dzieje ze mną, co JA czuję w danym momencie i sytuacji.

Komunikat **JA** składa się z dwóch elementów:

- opisu wydarzeń, faktów,
- opisu reakcji nadawcy na nie,

Parafraza kluczem do zrozumienia odbiorcy w rozmowie bezpośredniej

Parafraza polega na przetwarzaniu własnymi słowami sensu wypowiedzi rozmówcy. Parafrazę zaczynamy od zwrotów typu:

- „o ile dobrze rozumiałam.....”
- „więc sądzi Pan, że”
- „chce Pani powiedzieć, że”
- „czy to znaczy, że”
- „a więc Pana zdaniem sytuacja jest następująca”
- „nie wiem, czy dobrze Panią rozumiałam, powiedziała Pani, że”

Zasada okazywania rozmówcy szacunku

Bez względu na sytuację, każdą osobę, z którą prowadzimy rozmowę należy traktować jako ważną, takie zachowanie skłania do wzajemności.

PAMIĘTAJ!

ZROZUMIEĆ NIE ZNACZY ZGODZIC SIĘ!

Zasada nie formułowania przedwczesnych ocen

Tendencja do oceniania, zaprzeczania, potwierdzania, zanim się dobrze zrozumie cały sens wypowiedzi, często bywa przeszkoda w skutecznym porozumiewaniu się.

Zanim dokonamy oceny sytuacji, wcześniej należy wysłuchać naszego rozmówcy do końca.

Zasada korzystnej różnicy poglądów

Często w sytuacjach trudnych zdarza się, że rozmówcy tak mocno bronią swojego stanowiska, że nie dostrzegają innych korzyści wynikających ze stanowiska rozmówcy.

Obie strony mają prawo różnić się w poglądach, jednak należy zawsze pamiętać, że rozmówca może mieć trochę racji.

Warto przyjmować argumenty drugiej strony i wnikliwie je analizować.

Zasada pozytywnego pierwszego wrażenia

Nigdy nie dostajemy drugiej szansy, by zrobić dobre, pierwsze wrażenie.

Dlatego do każdej rozmowy, spotkania warto jest dobrze się przygotować.

Mając świadomość, że pacjent zwraca się do nas w konkretnej sprawie, okażmy cierpliwość – to zawsze skutkuje.

Nie składajmy także obietnic, których realizacja nie leży w granicach naszych możliwości.

Uśmiech – Empatia

Szczery uśmiech pojawiający się we właściwym momencie usuwa wiele potencjalnych barier.

Istotna jest tu kwestia wycucia, samoświadomości i empatia.

Starajmy się wczuć w emocje rozmówcy.

Czasem warto na chwilę przerwać rozmowę , by wrócić do niej w korzystniejszym momencie.

Zniecierpliwienie, zły nastrój to sygnały, które warto odczytywać.

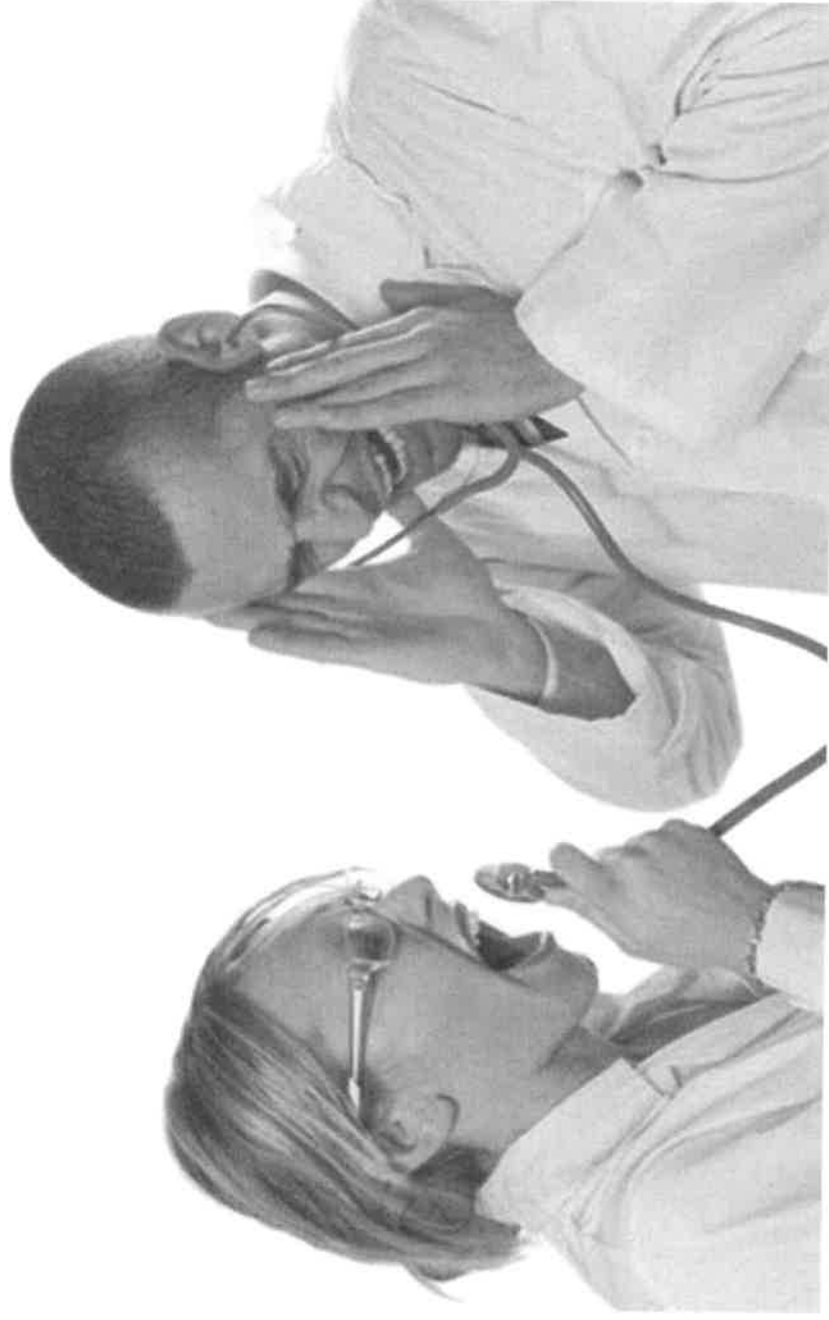
Jeżeli koncentrujemy się tylko na tym, co my mamy do powiedzenia a nie odbiorca, to nie będziemy skuteczni.

PAMIĘTAJ!

Pacjent ma prawo być zagubiony lub zdenerwowany.

To od personelu zależy, jak placówka będzie postrzegana przez

otoczenie.



Dziękuję za uwagę