

SODELOVANJE IN POMEN ODNOSOV V ZDRAVSTVENEM TIMU

COOPERATION AND THE MEANING OF RELATIONSHIPS IN A MEDICAL TEAM

Lidija Borak, dipl.m.s.

Splošna bolnišnica Celje

Oddelek za anesteziologijo, intenzivno medicino operativnih strok in terapijo bolečin

lidija.borak@gmail.com

IZVLEČEK

Ključne besede: komunikacija, medosebni odnosi, motivacija, čustvena inteligenca, medicinska sestra, timsko delo

Uspešno timsko delo je posledica prepletanja sposobnosti vseh članov zdravstvenega tima. V današnjem času si je težko zamisliti, da bi lahko zdravljenje pacienta na katerikoli ravni potekalo individualno. Bolnika vedno obravnavamo celostno in kot osebnost, kot človeka v trenutnem zdravstvenem stanju. Z bolnikom si želimo ustvariti dober in ploden odnos. Pogoj za vzpostavitev dobrega odnosa z bolnikom je vzpostavitev dobrih medosebnih odnosov v samem zdravstvenem timu.

Naloga medicinske sestre je, da s svojim znanjem, hotenjem in odgovornostjo vzpostavi medosebni odnos z bolnikom in v celotnem zdravstvenem timu.

Kako vzpostaviti dobre medosebne odnose in dobro sodelovanje v zdravstvenem timu?

Rešitev je v dobri izobrazbi na delovnem področju, pogovorih, dobri komunikaciji med vsemi člani zdravstvenega tima, izmenjavi izkušenj, določeni čustveni inteligenci, dodatnih izobraževanjih s področja medosebnih odnosov in predvsem v dobrem vodji zdravstvenega tima, ki zna motivirati in vzpodbujati svoje sodelavce.

Pomen dobrih medosebnih odnosov v zdravstvenem timu se pokaže v dobri pretočnosti informacij, kar omogoča dobro vodeno protibolečinsko terapijo v zadovoljstvo pacienta, njegovih svojcev in celotnega zdravstvenega tima.

ABSTRACT

Key words: communication, personal relationships, motivation, emotional intelligence, nurse, motivation, team work.

Successful team work is the result of the abilities of all the members of the medical team. It is hard to imagine that in our time, healing of a patient on any level would run individually. We always take care of a patient fully and like a person, like a human in a momentary health condition. We want to make a good relation with our patient. To be able to make good personal relation with our patients there has to be a good personal relation in the medical team.

The job of a nurse is to make good personal relation with the medical team using knowledge, strong will and responsibility.

How should we establish these relationships and good cooperation in a medical team?

To solve the problem, care should be taken on proper professional education, good communication, emotional intelligence and interaction among all members of the medical team, who should exchange their experience. Members should attend additional education on personal relationships. Leaders of these teams are supposed to motivate and encourage their co-workers.

The importance of personal relationships in such teams is to ensure better flow of information that enables improvements in managing pain therapy to become more sufficient and to increase satisfaction of patients, their families and whole medical teams.

Uvod

Vsak posamezen član zdravstvenega tima izhaja iz različnega okolja in družin. Vsak v svoj poklic in v svoje vsakdanje delo prenaša svoje življenjske izkušnje in ima izdelan koncept spoprijemanja s stresnimi situacijami. Njihove izkušnje iz bolj oddaljene preteklosti oblikujejo njihova prepričanja do vrste sedanjih dogodkov in situacij. Tako so nekateri ljudje bolje opremljeni s strategijami spoprijemanja s težkimi situacijami in se lažje spoprimejo s problemom, ki jih pred njih postavi vsakdanje delo in prilagajanje timskega delu.

Družine ponavljajo utečene vzorce čutenja, mišljenja in delovanja iz generacije v generacijo. Gre za oblike obnašanja, ki se prenašajo (Gostečnik, 1999).

Zdravstveni delavci izhajajo iz teh družin in ravno tako prenašajo vzorce vedenja v svoje vsakdanje delo, v odnose s sodelavci in bolniki ter njihovimi svojci.

Na kakovost odnosov v zdravstvenem timu najbolj vplivajo znanje, prepričanja, čustva, sposobnost komunikacije, zmožnost vzpostavitve dobrih medosebnih odnosov, sposobnost sodelovanja in delovanja v zdravstvenem timu.

Prispevek prinaša spoznanja o pomenu vzpostavitve dobrih medosebnih odnosov v zdravstvenem timu v Ambulanti za diagnostiko in zdravljenje bolečin.

Komunikacija

Komunikacija je vir vsakega uspeha, običajno pa tudi vzrok za neuspeh. Uspešna notranja komunikacija omogoči homogenost v timu, kar pomeni, da bodo vsi člani zdravstvenega tima tudi v najtežjih situacijah nastopali složno. Uspešna zunanja komunikacija omogoči dobro sodelovanje vseh udeležencev v razširjenem zdravstvenem timu in dobro oskrbo bolnika na vseh ravneh.

Vsi sodelavci zdravstvenega tima imajo različne sposobnosti komuniciranja. Zakaj ne zna vsak dobro komunicirati? Razlogov je več: vzgoja, osebni tip, slabe komunikacijske navade, nerazumevanje, nepripravljenost poslušati sočloveka. Okoli 80% uspešne komunikacije med ljudmi predstavlja poslušanje drugega. Medicinske sestre pa morajo v kratkem času intenzivno poslušati, se posvečati bolniku, njegovim svojcem, sodelovati z drugimi člani zdravstvenega tima, ter posredovati veliko informacij.

Za njihovo vsakdanje delo z bolniki, ki imajo velikokrat zelo visoka pričakovanja, je pomembno hitro odločanje, dobra koordinacija, usmerjanje pozornosti, izmenjava mnenj in izkušenj. Imeti morajo sposobnost dobre komunikacije in spoznati bolnika v kratko odmerjenem času. To pa je možno samo v dobro medsebojno usklajenem zdravstvenem timu, ki je na visoki strokovni ravni in deluje ubrano tako, da vsak ve, kaj lahko pričakuje od drugega v danih situacijah.

Pri komunikaciji se je potrebno vzdržati avtomatizma ocenjevanja strinjanja s tem, kar je povedal sogovornik, še posebej, ko ta sporoča svoja čustva. Odzivati se je treba z razumevanjem, ki se najlažje doseže s tem, da s svojimi besedami ponovi, kako je razumela in doživela sporočilo, kar omogoča lažje vživljanje v drugega.

Sposobnost usmerjanja pozornosti omogoča, da odkrijemo redke neobičajne informacije v množici običajnih informacij (Škof, 1992).

Medosebni odnosi

Medosebni odnosi zadevajo prav vsakogar. Ljudje pač niso sami sebi namen, ampak v veselje, pomoč in tolažbo drug drugemu. Vse to pa lahko uresničijo takrat, ko znajo in zmorejo živeti in delati v sožitju. In prav za to gre. Kot posamezniki so ponosni na svoje sposobnosti, znanja, spretnosti, ki se jih naučijo in s pridom uporabljajo pri svojem delu.

Vsi člani zdravstvenega tima imajo dodatna znanja s področja zdravljenja in lajšanja bolečine. Zavedajo se pomena dobrih medosebnih odnosov in tako je zgrajen kolektiv, v katerem vsak ve, kako poteka delo, kaj so njihove naloge in jih tudi vestno izpolnjujejo.

S časom so z dobrim poznavanjem sebe, svojih sposobnosti, znanja, spretnosti in dobro komunikacijo ustvarili pogoje za dobro delo. Verjamejo, da ko bolnik stopi v Protibolečinsko ambulanto, začuti, da je sprejet in so prav vsi tukaj zato, da mu pomagajo. Zaupajo drug drugemu, verjamejo vase, v svoje znanje in sposobnosti. S tem ustvarjajo pogoje, da tudi bolnik verjame v njih in uspešnost zdravljenja in lajšanja njegove bolečine. Bolnik je v središču pozornosti.

Neizogibna sestavina medosebnih odnosov so tudi nesoglasja, nasprotujoča si mnenja in interesi. Gre za situacije, v kateri dejanje enega člana zdravstvenega tima onemogoča, otežuje ali ovira dejanje drugega člana. Ustrezno reševanje nesoglasij pripomore k trdnosti odnosa, poveča medsebojno zaupanje. Vsi udeleženci nekaj pridobijo, izboljša se sposobnost reševanja težav, ki so del vsakega odnosa.

Pozitivno razmišljanje ne rešuje težav, pomaga pa da jih lažje in hitreje rešimo.

Pomembno je, kako nas drugi doživljajo. Da bi od njih izvedeli to resnico, pa je potrebno obojestransko zaupanje.

Usmerimo moč v sodelovanje.

Motivacija , čustvena inteligenca

Kronična bolečina prizadene vse vidike življenja. Je motnja za posameznikov normalni način življenja, spremeni življenjska pričakovanja in zahteva precejšnje prilagoditve. Nekaterim ljudem gre lažje kot drugim. Zdi se, da imajo največ težav s sprejemanjem bolečine tisti, ki se jim zdi da je bilo življenje nasploh nepošteno do njih. Taki ljudje so pogosto zgrenjeni, odtujeni, se pritožujejo in so depresivni. Njihova negativnost lahko pusti njihova bolečinska vrata na široko odprta. Taki bolniki so najtrši oreh za zdravstvene strokovnjake, a potrebujejo pristno skrb, razumevanje in čas, preden jih začnemo kakor koli vzpodbujati izobraževalne programe in programe aktivnosti (Payne, Walker, 2002).

Ljudje svojih vzorcev vedenja ne spremenijo zgolj s tem, da se jim pove, kakšno naj bo. Dokler ima človek nek vrednostni sistem in iz tega izhajajoč seznam prepričanj, ne moremo pričakovati, da bo spremenil vedenje.

Čustvena inteligentnost je izredno pomemben dejavnik uspešnosti posameznika pri vsakodnevnem delu in medosebnih odnosih.

Vsa negativna čustva, ki se kopičijo v njih; od jeze žalosti, zavisti, razočaranja in strahu, so sicer normalna, a ko ta čustva v duševnosti začnejo prevladovati, postane počutje manj prijetno.

Zavedanje lastnih in drugih čustev je del miselnih procesov in s pravilnim razumevanjem tega je človek bolj sposoben primernega odzivanja na določene situacije. Čustveno mišljenje je nekakšna povezava med čustvi, telesnimi občutki in okoljem. Lahko mu rečemo tudi povezovalno mišljenje. Zdravstveni delavec z dobro razvitim povezovalnim mišljenjem vodi svoj dialog z izkušnostjo, se med procesom uči s poslušanjem, dobro pa se znajde tudi v neznani situaciji.

S temi sposobnostmi je zdravstveni delavec zmožen vzbuditi zanimanje in motivirati vse udeležence v zdravstvenem timu za še boljše delo, povezovanje, ter tudi motivirati bolnika, da se sam vključi v proces zdravljenja lastne bolečine.

Medicinska sestra

Zelo težko je opisati kompleksnost dela medicinske sestre v Protibolečiski ambulanti. Množica zadolžitvev in zahtevnost delovnega mesta zahteva ne samo višje in visoko izobražen kader, temveč se od medicinskih sester pričakujejo osebne lastnosti, ki združujejo inteligentnost, sposobnost diferenciacije različnih situacij, pozornost, sposobnost usmerjanja pozornosti, zmožnost zaznavanja vizualnih informacij, motorično sposobnost, visoko stopnjo integritete osebnosti, stabilnost osebnosti, "odpornost na stres", odpornost na frustracije, zavedanje odgovornosti, zmožnost vzpostavitve dobrih socialnih odnosov na delovnem mestu, sposobnost poslušati, intuicijo, predvsem pa željo in hotenje pomagati po vseh svojih močeh.

Dobro in učinkovito delo medicinske sestre na katerem koli področju zdravstvene nege, zahteva visoko stopnjo integrirane, stabilne osebnosti, ki zajema predvsem etično, moralno, čustveno, spoznavno in socialno zrelost. Saj pacient ves čas, vsak dan in vsak trenutek delovnega dne, še posebej pa v kritičnih trenutkih pomembnih za njegovo zdravje in življenje potrebuje medicinsko sestro, ki se odziva stabilno in ustrezno glede na njen položaj, se zna obvladati in se ne odzove panično in neprilagojeno (Kvas A, Seljak J, 2004).

Ni umetnost početi velike ali male stvari takrat, ko vse teče gladko. Umetnost je početi velike in male stvari, ko se pojavijo ovire in jih znajo s pravimi vprašanji, odgovori in dejanji obvladovati. Redko se vse te lastnosti združijo v eni osebi, zato mnogokrat prihaja do situacije, ko je zdravstveno osebje nepripravljeno na soočenje z bolnikom, ki trpi kronično bolečino, umirajočim ali smrtjo.

Zaključek

Za uspešno delo vseh udeležencev zdravstvenega tima je zelo pomembno, da znajo izgraditi in negovati dobre medosebne odnose, imajo sposobnost dobro komunicirati, so motivirani pri svojem delu in imajo določeno stopnjo čustvene inteligence, ki se je učimo vse življenje.

Čustveno inteligentni ljudje se zavedajo samih sebe, razumejo svoje razpoloženje, poznajo svoja čustva in motivacijske vzvode, ter učinke svojega delovanja na druge ljudi. Tudi svoje sposobnosti ocenjujejo realno. Takšen zdravstveni delavec je sposoben nadzorovati impulzivne izbruhe, je vreden zaupanja in v svojem okolju deluje pošteno. Spremembam se zlahka prilagaja

ter pri sprejemanju odločitev upošteva tudi čustva sodelavcev. Ponavadi so takšni ljudje bolj prepričljivi, znajo bolje motivirati, delati v timu in hitro navezovati družabne stike. Predvsem za zdravstvene delavce, ki veliko delajo z ljudmi, je tovrstna inteligenca ključna, sicer se jim njihovo delo lahko zdi prezahtevno, stresno in mora tudi kot neprimerno.

Pri ljudeh z visoko čustveno inteligenco prevladuje optimizem, v okolje pa se sproščajo tudi pozitivna čustva.

Dejavniki kot so komunikacija, medosebni odnosi in motivacija, so ključni za ustvarjanje uspešnega zdravstvenega tima. Izkušnje v Protibolečinski ambulanti Celje kažejo, da je to prava pot. Ti dejavniki ustvarjajo vzdušje zaupanja, mirnosti, čutenje sprejetosti, pripravljenost poslušati in po potrebi tudi rešujejo nastalo situacijo.

Vsa ta znanja se pridobijo na izobraževanjih o medosebnih odnosih in komunikaciji. Veliko znanja se pridobi z izmenjavo izkušenj med samimi sodelavci ter izmenjavo izkušenj z drugimi zdravstvenimi timi v Sloveniji in Evropi.

Literatura

1. Gostečnik K. Srečal sem svojo družino. Ljubljana: Brat Frančišek: Frančiškanski družinski center, 1999.
2. Kvas A, Seljak J. Slovenske medicinske sestre na poti v postmoderno, Ljubljana, 2004.
3. Payne S, Walker J. Psihologija v zdravstveni negi: humanistična znanost v zdravstveni negi. Ljubljana: Educy, 2002.
4. Škof M. Predstavitev psihičnih značilnosti dela anestezijske medicinske sestre ali kako postati mala princeska. V: Zdrav Obzor 1992; 26:271-277