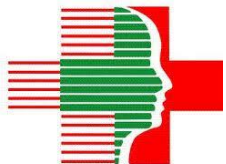


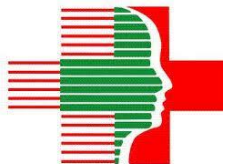
Kommunikációs ismeretek védőnőknek

Prof. Dr. Füzesi Zsuzsanna



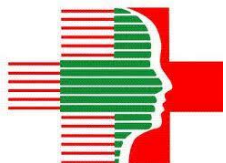
Mi a kommunikáció?

- írott, beszélt nyelv
- testi, szellemi (mentális) kommunikáció (gesztusok, mimika, hangszín, testtartás stb.)
- és még sok más...



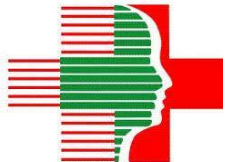
Tévhitek a kommunikációról

- Az üzenet eljut a közlőtől a befogadóig.
- Ha jól fogalmazzuk meg a gondolatainkat azt meg is értik.
- Mindig azt hallják meg, amit mondunk.
- Mindig megértik teljesen amit mondunk.



Tévhitek a kommunikációról

- Arra emlékeznek amit mondunk.
- Úgy cselekszenek, amit mi közvetítünk számukra.
- Kommunikálni mindenki tud.

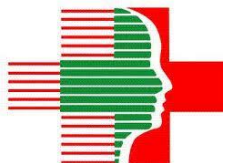


A kommunikáció néhány alapelve

- Igazat mondjunk – mi az igazság?
- Világosan beszéljünk – mit jelent a világos beszéd?
- Hogyan tegyünk mindezt?

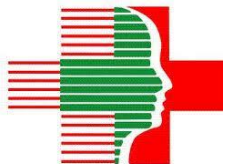
„Ha valami jól működik, csináld többször, ha valami nem működik, csinálj másat”

(Szabo, Meier, Hankovszky)



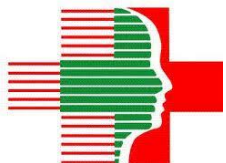
A kommunikáció általános célja a programban

- Új feladat, új szerepkör.
- Új szakértői szerephez új kommunikációs módszerek.
- Másoljunk vagy új módszereket alkalmazzunk?
- A személyiség szerepe a hiteles kommunikációban.



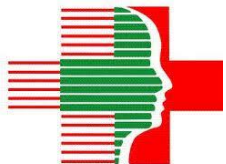
A kommunikáció konkrét célja a programban

- Ismeretek adni a diagnosztikus beavatkozás
 - céljáról
 - hasznosságáról
- Feltárni a páciensek elképzeléseit
 - az egészsége megőrzésében betöltött szerepéről
 - az egészségéért érzett felelősségről
 - az egészsége megőrzésének lehetőségeiről



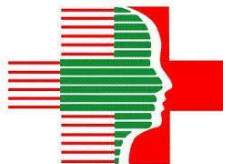
A kommunikáció konkrét célja a programban

- Bizalmi viszonyt kialakítani a klienssel.
- Hosszú távú kapcsolatot megalapozni a védőnő és a kliens között.
- „Eredményt” elérni – a kliens vegyen részt a méhnyakszűrésen – a saját döntése alapján.



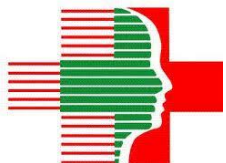
A program kommunikációs környezetének sajátossága

- Hol szűrünk?
- Kik az elsődleges célcsoportjaink?
- Mit tudunk a célcsoportjainkról?
- Milyen attitűdökkel rendelkezünk a célcsoportjainkat illetően?



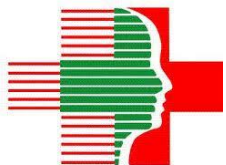
A program kommunikációs környezetének sajátossága

- Amit tudunk: tények vagy paradigmák?
- Milyen erősségekkel rendelkezünk a célcsoportok ismeretében?
- Mire építhetünk a célcsoportjainkkal kapcsolatban?



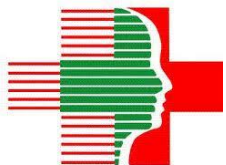
A méhnyakszűrés „eladása” a klienseknek

- Az eladás „nehézségei” (igényfelkeltés)
- Eszközei – a már eddig is beváltak, mint
 - a személyes meggyőzés
 - az egyéni tanácsadás
 - a konzultatív tanácsadás



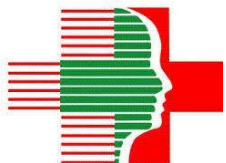
A méhnyakszűrés „eladása” a klienseknek

- A nők közösségeire alapozott módszerek
 - egészségnevelő előadások
 - komplex programokba építettek
 - közösségi részvételre, aktivitásra épülő programok



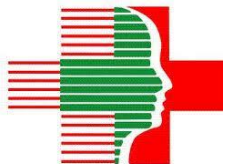
A méhnyakszűrés „eladása” a klienseknek

- Kombináljuk a különböző módszereket!
- Építsünk a nők tudására, ötleteire, tenni akarására!
- Bízunk saját ötleteinkben!
- Kísérletezzünk bátran!



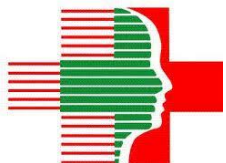
A méhnyakszűrés „eladása” a klienseknek

- Azt válasszuk ami illik
 - a célcsoportjainkhoz
 - hozzánk
 - ami eredményes, hatékony
 - ami örömet okoz, sikerélmény ad a célcsoportoknak és nekünk is!



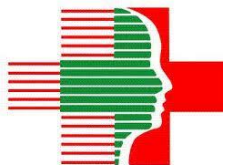
A méhnyakszűrés „eladása” a szakmabelieknek

- Új feladat – új konfliktusok?
- A szakértői szereppel járó új feladat valóban érdekellentét-e?
- Van-e tényleges verseny?
- A konfliktusok megelőzése, kezelése.



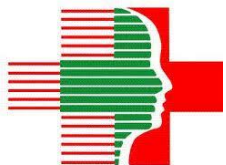
A méhnyakszűrés „eladása” a szakmabelieknek – mit NE tegyünk?

- Fej a homokba...
- Sértettség, támadás...
- Leegyszerűsítő, sztereotip, bűnbakképző magyarázatok...
- Magyarázkodás...
- Feladás...



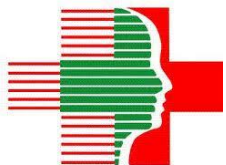
A méhnyakszűrés „eladása” a szakmabelieknek – mit tehetünk?

- Tájékoztatunk, informálunk...
- Tisztázzuk a kompetenciákat és kifejezzük a másik fél iránti szakmai tiszteletet...
- Miért nem látunk érdeksérelmet...
- Kifejezzük a nyertes-nyertes alapon álló attitűdünket!



A konfliktusok megelőzése. Az „én-üzenetek” jelentősége.

- Alapja: A személyes (ön)bizalom és a kapcsolati (társas) bizalom.
- A bizalom építése, ösztönzése mindig belülről kifelé halad, azaz tőlünk indul.



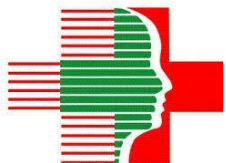
A konfliktusok megelőzése.

Az „én-üzenetek” jelentősége - példa

A páciens bár megígéri, nem jön el a megbeszélrt időpontban a kenetvételeire.

Helytelen reagálás a következő találkozásakor: „Nagyot csalódtam Önben, nem gondoltam, hogy ilyen megbízhatatlan.”

Helyes reagálás: „Csalódott voltam egy kicsit, hogy nem jött el, nagyon vártam a rendelőben. Remélem legközelebb el tud jönni, én számítok Önre.”



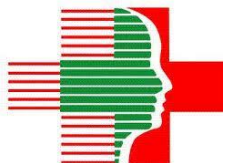
A konfliktusok megelőzése.

Az „én-üzenetek” jelentősége - példa

A nőgyógyász szakorvos becsmérő megjegyzéseket tesz a védőnők szakmai kompetenciájára és megkérdőjelezi az elvégzendő feladatra való alkalmasságukat.

Helytelen reagálás: „Sok orvost ismerek, akinek a tudása ugyanúgy megkérdőjelezhető!”

Helyes reagálás: „A védőnőket nem a betegségek diagnosztizálására és a betegek kezelésére képezték ki, hanem csupán a citológiai kenetvételekre azon nők körében, akik nem vagy nehezen és ritkán jutnak el szakorvoshoz. A szakemberek (nőgyógyász, citopathológus stb.) tudására és aktív közreműködésükre a diagnosztikában, a gyógyításban továbbra is rendkívül nagy szükség van. Minden elváltozás, betegségre utaló jel, vagy panasz esetén a páciens orvoshoz fogom irányítani. Ezt írja elő a szakmai protokoll, és ezt diktálja a lelkiismeretem is. Remélem, hogy megfelelő segítő partnere tudok Önnek lenni ebben a munkában.”



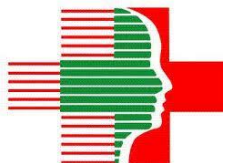
A konfliktusok megelőzése.

Az „én-üzenetek” jelentősége - példa

Valamelyik szakdolgozó kolléga kétkedő vagy cinikus megjegyzéseket tesz az Ön új feladatára vonatkozóan. „Hallom, orvosnak képzeled magadat. Szólíthatlak doktornőnek?”

Helytelen reagálás az is, ha védekeznek, és az is, ha ugyanebben a hangnemben válaszol: „Ha meg akarom tartani a munkám, jobbnak tartottam elvállalni, és egyébként is fizetnek érte valamit.” „Igen, hozzád képest én nyugodtan lehetek akár orvos is.”

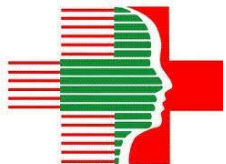
Helyes reagálás: „Az életben néha adódik néhány új kihívás, feladat, és én örülök, hogy kipróbálhatom magamat egy új területen. Örömet találok benne, és remélem, hogy a klienseimnek is hasznára tudok lenni.”



A kliens és a védőnő találkozásának hatása, következményei a jövőre

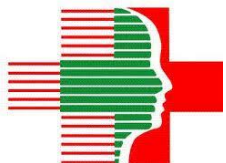
Mennyire sikerült

- a klienst meggyőzni a vizsgálat szükségességéről?
- az előzetes aggodalmait, félelmeit, szorongásait csökkenteni?
- informáltabbá tenni a saját egészsége védelméről?
- egyenlő partnernek tekinteni?
- bizalmi kapcsolatot kiépíteni a kliens és a védőnő között?



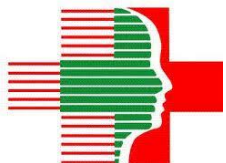
A kliens és a védőnő találkozásának, a szűrővizsgálatnak a szabályai

- Mindig csak olyat tegyünk, amit mi is úgy szeretnénk, hogy velünk tegyenek (a köszönéstől a vizsgálat „technikai-emberi” kivitelezésig).
- A meggyőző közlésnek nem lehet része
 - a szakmai fölény hangsúlyozása,
 - a negatív következményekkel való riogatás.



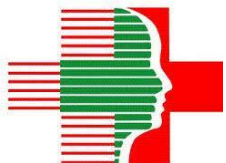
A kliens és a védőnő találkozásának, a szűrővizsgálatnak része

- A vizsgálat hasznosságával kapcsolatos információadás.
- A tanácsadás, hogy megértsék egészségviselkedésüket és azon változtatni tudjanak.
- A cselekvési lehetőségek vázolója és a konkrét segítségnyújtás.



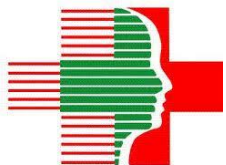
A nem negatív leletek tájékoztatásának szabályai

- Csak az érintettel közölhető (a negatív lelet is).
- Annyit kell elmondani ami a leletben van (se „titkolózni”, se „túlbeszélni” nem kell).
- A védőnő metakommunikációja (nyugodt, tárgyilagos, szemkontaktust tartó) csökkenti a páciens szorongását.
- A hely megválasztása és a megfelelő időtartam.



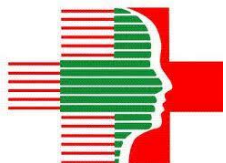
A nem negatív leletek tájékoztatásának szabályai

- Meg kell győződni arról, hogy a páciens megértett-e bennünket és a további tennivalókat.
- Fel kell ajánlanunk a segítségünket ha azzal élni kíván.
- A kenetvételek során látható elváltozások miatt is háziorvoshoz, szakorvoshoz kell irányítani a páciensst.



A sikertelen kenetvétel „kezelése”

- Mindenkiel előfordulhat, de ha ez gyakori, érdemes további gyakorlatot szerezni szakorvos mellett.
- Elnézést kérünk a páciens-től a kellemetlenségért, de nem hibáztatjuk magunkat előtte.
- Magyarázatként technikai okokra hivatkozunk, ami néha előfordul, de nem is hárítjuk át a felelősséget másokra.
- Mindenben a kliens segítségére vagyunk a kenetvétel megismérlésekor.



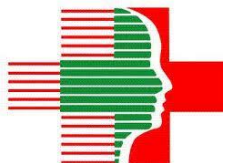
Szűrés-szervezés, társzakmákkal való kapcsolat, helyi közösség bevonása

Humán erőforrások feltérképezése és bevonásuk

- Egészségügyi dolgozók (köztük az orvosok is)
- Civil szervezetek, munkáltatók
- Intézmények (önkormányzattól az iskoláig)
- Érintettek

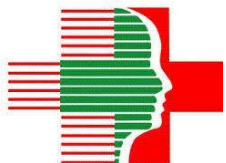
Az **infrastrukturális feltételek** számbavétele

- Helyi média (sajtó, rádió, kábeltelevízió)
- Szponzorok



A hiányzó, az utolsó kilométer...

- 999 kilométert már megtettünk...
 - tisztázottak a célok, a küldetés
 - vannak bizonyítottan jól működő eljárások
 - kiépített a rendszer
- Az utolsó egy kilométeren nem bukhatunk el!



A hiányzó, az utolsó kilométer...

- Ki más lenne alkalmas ezt az utolsó egy kilométert megtenni és a programot fenntartani?
- Mikor, ha nem most?
- A védőnők mindennel rendelkeznek, ami őket erre alkalmassá teszi. Ezek a jellemzők:

**tudás, elkötelezettség, szenvedély,
tehetség**

