

PREDSTAVITEV POTEKA IN VSEBINE UČNIH DELAVNIC V SPLOŠNI BOLNIŠNICI MARIBOR

Izvlaček – V učnih delavnicah se seznanjamo s potmi, ki vodijo h kakovostnemu delu in učinkovitem sodelovanju in jih želimo postavljati v ospredje kot glavni način doseganja kakovostne in kontinuirane zdravstvene nege, ki bi temeljila na sodelovanju z zaupanjem in modrostjo. Teorija izbire, ki je predstavljena v članku, je »ključ«, ki koristi medicinskim sestram v odnosu z bolniki, sodelavci in v osebnem življenju. Glavni aksiom teorije izbire pravi, da smo edina oseba, ki jo lahko nadziramo, mi sami. William Glasser, ki govori o teoriji izbire, raziskuje težave in išče rešitve na vseh pomembnejših področjih življenja: na delovnem mestu, v vzgoji in izobraževanju, v zakonski zvezi, v družini, v krajevni skupnosti. Zavedati se moramo, kako pomembno je, da znamo opazovati in poslušati sebe in druge, da se znamo izraziti tako, da nas drugi nedvoumno razumejo. Na spremembo lahko vpliva višja moralna in etična zavest.

Uvod

Zaposleni v zdravstvu smo vpeti v biopsihodinamiko dnevnega obremenjevanja, saj je v vzpostavljanju odnosov med zaposlenimi in izvajanju zdravstvenih storitev »veliko sekvens« v interakciji med zdravstvenim osebjem in bolnikom. Socialni odnos pa je osnova v izvajanju zdravstvene storitve. Doseganje ubranosti med človekovim naravnim in socialnim življenjem pa je tisti bližnji (daljni) cilj, ki si ga postavlja posameznik, ko uresničuje svoje celostno zavedanje. Izvajanje zdravstvenih storitev pa se lahko oplemeniti še z učinkovitejšim modelom medsebojnih interakcij. Poznavanje sebe in drugih v učenju socialne komunikacije, participacije ponuja možnost osebne samouresničitve in z njo povezano samospoštovanje.

Služba zdravstvene nege je emancipirana in pridobiva z izkustvenim izobraževanjem, ki ga bova predstavili, novo vlogo. Pomemben vidik je stalno strokovno izobraževanje, ki ga dopolnjujemo z izkustvenim socialnim učenjem v delavnicah. Učne delavnice vodi Adela Kelhar, univ. dipl. sociologinja in svetnica s certifikati za delo po teoriji izbire, realitetni terapiji in kakovostnem menedžmentu.

Naši ciljni želji naj bosta, da se izvajalci zdravstvene nege razvijamo v avtonomno stroko zdravstvene nege, da imamo pozitivno podobo o poklicu in se zavedamo svojega prispevka h krepitvi in ohranjanju zdravja populacije.

Kratka predstavitev delavnic:

Učne delavnice potekajo od leta 1994 in so potekale pod naslednjimi naslovi:

- Korak več k uspešnosti – ustvarjalno komuniciranje (30 ur);
- Pot h kakovostnemu vodenju (52 ur);
- Pot h kakovostnemu vodenju v zdravstvu – nadaljevanje I (12 ur);
- Pot h kakovostnemu delu in uspešnemu sodelovanju (64 ur).

Pogoj za socialno izkustveno učenje (izkustveno učenje je notranje učenje, sprožilo pa prihaja od zunaj) je majhno število udeležencev, katerih namen delavnice je tudi osebna rast posameznika.

Udeleženec ima:

- aktivno vlogo;
- za uspešno delo delavnic je potrebno, da se udeleženci med seboj spoznajo, zato se izvede vaja spoznavanja,
- odgovore na posamezna vprašanja udeleženci odkrivajo sami.

Izkustveno socialno učenje v delavnici je zanimivo in prispeva k novi kakovosti strokovnega dela. Izkustveno učenje pomeni tudi pridobivanje znanja, namenjenega posamezniku, bolnikom, sodelavcem, predvsem pa je to učenje o človeku.

V delavnici ustvarjanja znanja se udeleženci prav tako seznanjamo s tehnikami komuniciranja. Ustvarjalno komuniciranje sloni na tehnikah poslušanja in sporočanja. Največji vpliv imamo, ko poslušamo ljudi, ne da bi jih spraševali; zgolj dekodiramo pomen njihovih besed. Ko pa sporočamo, govorimo z jaz-sporočilom, kar pomeni: **govorim ti o sebi!**

Kako uspešno deluje posameznik, pa je odvisno od njegove ustvarjalne »izrabe« vsega možnega, to je njegovega znanja, vedenja in zadovoljevanja lastnih potreb. To je tako imenovano holistično zavedanje celotne osebe, njegovih misli, občutkov, dogajanj v organizmu in dogajanj na meji stikov z okoljem. Izkustveno učenje je za izgrajevanje zdrave, samoaktualizirane osebnosti pomembno znanje in večšina, ki v procesu sugerira osebno, da se vključi.

Kognitivno, racionalno učenje je učenje z »glavo«, izkustveno – doživljano učenje je notranje učenje, sporočila prihajajo od zunaj.

Komunikacija se nanaša na točno in nedvoumno posredovanje misli in čustev. Spretnost komuniciranja pomeni pošiljanje sporočil, ki so izražena tako, da jih drugi brez težav razbere, ter pazljivo poslušanje, ki zagotavlja, da drugega dobro razumemo. Ljudje z drugimi gradijo odnose z različnimi motivi, da bi si ustvarili različne cilje.

Kadar postanejo ljudje vodje, se zgodi nekaj nenavadnega, prevzamejo oziroma zaigrajo vlogo ob kateri pozabijo, da so ljudje z napakami, osebnosti z pomankljivostmi, resnični ljudje z resničnimi občutki. Ob tem prenehajo biti človeški.

Dober odnos je tisti, ki zajema odprtost, prepričanost, da ga drugi ceni, da se oba zavedata vzajemne odvisnosti, da vsak zase raste in razvijata kreativnost in individualnost. Res je, da ljudje redko dosežemo popolnost, ampak gre za prizadevanje v tej smeri – da bi bili bolj odprti, bolj prepričani v svojo vrednost.

Nečista komunikacija:

- ukazovanje;
- svarjenje;
- moraliziranje;
- nasvet, sugestija;
- poučevanje;
- kritiziranje;
- nagrajevanje;
- zmerjanje, zasmehovanje;
- razlaganje;
- pomiritev, tolažba;
- zaslišanje, raziskovanje;
- odvrčanje pozornosti.

Čista komunikacija:

- aktivno poslušanje;
- iskanje alternativ;
- načrt akcije;
- realizacija načrta;
- ugotovitve.

Aktivno poslušanje zahteva, da poslušalec potisne ob stran svoje lastne probleme, da sliši drugega. Začnemo z vzpodbujanjem drugega, da posreduje svoje misli in občutja in tako ustvarjamo možnost za pogovarjanje.

Teorija izbire Williama Glasserja kot nova psihologija osebne svobode

Teorija izbire trdi, da si iz različnih motivov sami izbiramo prav vse, kar počnemo in doživljamo. Drugi nas ne morejo niti onesrečiti niti osrečiti. Vse, kar lahko od njih prejmemo ali jim damo, je informacija. Informacija zgolj potuje v naše možgane, kjer jo obdelamo in se nato odločimo, kaj bomo. Izbiramo si vso svojo dejavnost in misli, posredno pa tudi svoja čustva, misli in dobršen del svoje fiziologije.

Teorija izbire uči, da svoje življenje nadzorujemo veliko bolj, kot se tega zavedamo. Prevzem boljšega nadzora pomeni sprejemanje boljših izbir v odnosih.

Teorija izbire uči:

- da svoje življenje nadziramo veliko bolj, kot se tega zavedamo;
- boljše sprejemanje nadzora pomeni sprejemanje boljših izbir v odnosih;
- lahko se naučimo, kako ljudje v resnici delujemo;
- uči nas, da sami izbiramo svoje življenje;
- daje smernice za sprejemanje boljših odločitev;
- je način za izhod – vedno se da kaj narediti.

Nova psihologija – teorija izbire sugerira, da vse izbiramo sami, tudi to, kar počnemo, mislimo, kako se počutimo in tudi svojo bolečino. Če se hočemo počutiti bolje, moramo spremeniti način življenja. Ugotoviti moramo, kaj počnemo takrat, ko imamo v odnosih z drugimi ljudmi težave. Zavedati se moramo, da je edino, kar lahko nadzorujemo, naše življenje. Ne moremo spreminjati drugih ljudi.

V naših genih je zapisano pet osnovnih navodil, ki jih William Glasser imenuje osebne potrebe. Funkcija teh navodil je usmerjanje posameznika od rojstva do smrti, z namenom:

- imeti potomce in
- najti ljubezen,
- najti mir,
- najti svobodo in
- zabavo.

Vplivamo lahko samo na svoje misli in dejanja, ravnanja, saj ima vsak posameznik svoj kreativni sistem, ki mu je pri tem v pomoč. V osnovi pa vsako vedenje, ki povzroča neugodje ali bolečino, izraža, da ni zadovoljena ena od petih potreb. Kmalu po rojstvu se začnemo učiti, kako se moramo vesti – skozi vse življenje se učimo, kako vedenje izboljšati.

Najtežje je ohranjati dober odnos. Ko človek naleti v odnosu z drugimi ljudmi na težave, začne uporabljati zunanji nadzor. Zunanji nadzor izhaja iz naslednjega prepričanja: **Kadar smo nesrečni, nismo odgovorni za svoje počutje. Vzrok za našo bolečin tiči v drugih ljudeh in dogodkih, ki jih ne moremo nadzorovati. Nesrečni ljudje mislijo: Težava ni v meni, ampak v drugi osebi, ki pogojuje mojo bolečino, in moja dolžnost je, da naredim vse, kar je mogoče, da druga oseba spremeni vedenje do mene.**

Kadar uporabljamo zunanji nadzor, je v igri sedem smrtonosnih navad psihologije zunanjega nadzora:

- grajanje,
- obsojanje,
- pritoževanje,
- sitnarjenje,
- grožnje,
- kaznovanje,
- podkupovanje.

Kadar poskušamo, da bi kogarkoli v karkoli prisilili, ustvarjamo odnos: »bolj kot me skušaš prisiliti, bolj se upiram« – nadzor ustvarja nadzor. Žal živimo v svetu, ki je bolj naravnani na rušenje odnosov, kot pa na njegovo ohranjanje. Kadar imamo v svojem svetu dve nasprotujoči si sliki, smo žrtve konflikta. Bolj kot se nagibamo k eni smeri, bolj frustriramo drugo (npr. hočem biti vitek, a nočem paziti na hrano). Najboljše mesto za pomoč, je naš ustvarjalni sistem, ki mu prisluhnemo. Ne izgovarjajmo se, da to ni naša krivda, saj ni pomembno, čigava je. Pomembno je, da se da vedno kaj narediti. Ob konfliktni situaciji se pojavlja čustvena sestavina celostnega vedenja, ki si jo večina izbere, kadar nimamo vsega pod kontrolo. Največkrat si izberemo potrto, lahko tudi umik, pritoževanje, zaskrbljenost, napetost, strah, lahko pa tudi nasilje ali bolezen. Pojavi se jeza, kot najbolj osnovno celostno vedenje, ki si ga izberemo, kadar nam stvari ne tečejo, kot bi želeli. Kadar smo v težkem položaju, kot je slab odnos, lahko izberemo vse zgoraj naštetu ali pa postanemo ustvarjalnejši in poskusimo v odnos uvesti nekaj novega.

Če si želimo dober in zadovoljujoč odnos, se moramo osvoboditi tako imenovanih sedem smrtonosnih navad zunanjega nadzora in jih zamenjati z navadami teorije izbire – povezovalnimi navadami:

- poslušanje,
- podpora,
- hrabrenje,

- spoštovanje,
- zaupanje,
- sprejemanje,
- pogovor o tistem, o čemer se ne strinjamo.

Kadar dober odnos ni vzpostavljen, je pomembno, da medicinska sestra ugotovi, kako so zadovoljene bolnikove in njene potrebe. Prevzame nadzor nad seboj in si pomaga z vprašanji, ali je to, kar počnem, dobro za bolnika in zame, je to dobro za odnos, mi to vedenje pomaga, da dobim tisto, kar potrebujem.

Pomagamo si tudi z vprašanji celostnega vedenja:

- Kaj delam, počnem?
- Kako razmišljam?
- Kakšno je moje počutje?
- Kakšen je odziv mojega telesa?

Najboljše mesto za pomoč v medsebojnih odnosih je naš lastni ustvarjalni sistem. Lahko nam ponudi novo vedenje kot novo idejo.

Teorijo izbire sestavljajo potrebe, svet kakovosti in celostno vedenje.

Svoje potrebe moramo zadovoljevati v resničnem svetu, zato moramo ugotoviti, kaj to sploh je. **V jeziku teorije izbire** funkcioniramo vsi z nadzornimi sistemi in skušamo uravnati resnični svet tako, da bi bil čim bolj podoben našemu svetu kakovosti. Kakovost je tisto, kar se odločimo shraniti v svojem svetu kakovosti. Vsak posameznik ve, kaj zanj pomeni kakovost in ima nad tem popoln nadzor. Ko osvojimo **znanja iz teorije izbire**, nam to omogoča, da vzpostavimo z bolniki dober odnos in smo pri tem učinkovitejši, razvijamo svojo strokovnost in osebno rastemo. Potrebe nenehno zadovoljujemo na treh pomembnih življenjskih področjih: družinskem, delovnem in prijateljskem.

Teorija izbire predstavlja, da je moj svet kakovosti jedro mojega življenja – in ne življenja drugega.

Da bi imeli dober odnos, moramo znati dobro izbirati, misliti in delovati. Vse, kar lahko spremenimo – in moramo spremeniti, če smo nezadovoljni s svojim vedenjem – je način izbire delovanja in mišljenja. Če se zavestno odločamo za dejanja in mišljenja, se bomo počutili bolje, imeli bolj zdravo fiziologijo in seveda boljši odnos. Vedno še lahko izberemo drugačne misli in dejavnosti.

Vse naše vedenje izhaja iz napetosti med tem, kar v nekem trenutku želimo (v našem svetu kakovosti), in tem, kar imamo (realnost oziroma dejansko stanje). Z drugimi besedami: to je napetost med tako imenovanim bi-stanjem in je-stanjem. Teorija izbir pravi, da kadar smo v življenju v nezadovoljujoči situaciji, te situacije ne smemo ignorirati, ampak je treba ukrepati. Pogosto se človek ne zaveda, da je to, kar počne, njegova izbira.

Ob vsem tem se zavedajmo, da opravljamo delo, ki vključuje druge ljudi ali jim je celo namenjeno (bolniki, sodelavci, zdravniki, obiskovalci, nadrejeni, podrejeni, ...). Nenadoma bomo opazili, da se naša pričakovanja razlikujejo od pričakovanj teh ljudi, in to ne izjemoma, temveč v večini primerov. Včasih majhne, včasih velike

– redko naletimo na posameznika, ki je z našim delom povsem zadovoljen in ga tudi sprejemamo brez vseh zaдрžkov. Vse je odvisno od naše samopodobe in podobe, ki smo si jo ustvarili o sogovorniku. Ker si ljudi, s katerimi stopamo v kontakt in sodelujemo, ne moremo izbirati, bomo ravnali najbolje, če bomo razvili odnos: »jaz sem v redu – ti si v redu!«, ker predstavlja najboljše, najhitrejšo in najbolj preprosto pot do sporazuma – uspeha. Odložimo bremena predsodkov in udobne, a zatohle rutine in se podajmo na pot sprememb, ki nam bodo prinesle zadovoljstvo pri delu in v zasebnem življenju.

Bodite odprti za spremembe. Veselite se jih. Pri-zadevajte si zanje. Napredujete lahko samo z razčlenjevanjem in ponovnim tehtanjem svojih nazorov in zamisli.

Dale Carnegie

Sklep

Ob spremembah položaja v zdravstvu je nadvse pomembno, da vnašamo kakovost, ne samo za apliciranje zdravstvenih storitev, ampak tudi novo kakovost v odnosih bolnika in medicinske sestre. Še tako enostavna in preprosta zdravstvena nega zahteva odnos, ki temelji na spoštovanju.

Kako vzpostaviti neposreden odnos – to je bližino do bolnika, je odvisno od različnih načinov učinkovitega vedenja, ki si ga izbere medicinska sestra, ko pomaga bolniku zadovoljevati potrebo po pripadnosti. Šele ko je vzpostavljen odnos zaupanja in spoštovanja, se lahko izvedejo posegi in postopki zdravstvene nege. Znanja iz teorije izbire nam pomagajo razumeti bolnikovo vedenje.

Kakovost je jedro naših prizadevanj in temelji na sodelovanju ter zaupanju. Danes je življenje dinamično in zahtevno. Strokovno znanje je pomembno, a prav tako so pomembne spretnosti medosebnega sporazumevanja, kajti kljub pridobitvam sodobnega življenja in kljub vsemu napredku še vedno ostajamo ljudje. Ljudje smo tisti, ki dajemo svetu in življenju človečnost. Če želimo biti povezani, pa moramo obvladati celo vrsto spretnosti. Če smo zadovoljni pri delu, kjer preživimo več časa kot kjerkoli drugje, bomo dvignili kakovost našega ostalega življenja.

Literatura

1. Džurkovič M. Diktatura, nacija, globalizacija. Beograd: Inštitut za evropske študije, 2002.
2. Glasser W. Kontrolna teorija za managerje. Radovljica: Regionalni izobraževalni center, 1995.
3. Glasser W. Teorija izbire. Radovljica: Regionalni izobraževalni center Radovljica, 1998.
4. Kjell A., Ridderstrale J. Ta nori posel. Nordstrom; BookHouse Publishing Sweden, 2001.

Mojca Dobnik, dipl. m. s., univ. dipl. org., Oddelek za revmatologijo in imunologijo SBM

Marija Lešnik, viš. med. ses., Kirurška urgentna specialistična dejavnost SBM