

КОМУНИКАЦИЈА

- Комуникацијата е универзален симбол на с што постои,
- објаснување за с што се случува, панацеја за сите општествени
- случувања, заболувања и нарушувања.
- Некои автори комуникацијата ја гледаат
- дури и како "господов збор" за почетокот на создавањето на светот,
- збор со кој "змијата успева да ја убеди Ева да го направи тоа што го
- направила и поради што ние уште чувствуваме последици од тој акт
- и живееме во свет надвор од рајот".

- Понекогаш во комуникацијата на две или на повеќе лица
- може да настане проблем, причина за конфликт, поради тоа што
- луѓето меѓу себе не се слушаат, не сакаат да слушнат, па со тоа и несакаат да се разберат. Последиците од ваквите ситуации се често
- непријатни чувства кај личноста која не е ислушана, па затоа таа
- може да почувствува бес, лутина, повреденост па и обесхрабреност,
- може, да посака да ја прекине комуникацијата, па дури да има чувство дека и е одземен легитимитетот.
- Таа може да го процени соговорникот како да е нечувствителен или пак да се процени себеси и своите искази како погрешни и глупави.

- Меѓучовечката комуникација е универзална и секојдневна појава, зашто со самото наше постоење, со нашата присутност, ние всушност комуницираме со семејството, околината и со светот.
- Комуникацијата е битен и составен дел на сите наши односи со другите, а квалитетот на меѓучовечките односи е тесно поврзан со квалитетот на меѓучовечката комуникација

ВЕРБАЛНО И НЕВЕРБАЛНО КОМУНИЦИРАЊЕ

- Комуникацијата може да биде вербална, кога во комуницирањето главно се служиме со говорот
- невербална, кога во комуникацијата се служиме со мимики, гестикулации, движења, емоции и сл.

ВЕРБАЛНА КОМУНИКАЦИЈА

- Освен за пренесување на содржината, комуникацијата служи и за дефинирање на односот со оној со кого се комуницира, но и за дефинирање на односот кон самата содржина
- Невербалната комуникација и нашиот однос кон содржината и кон партнерот во комуникацијата, битно влијаат во прифаќањето или неприфаќањето на таа содржина од страна на другиот
- релацијата **здравствен работник- болест- пациент**, тогаш јасно е дека ставот на пациентот кон болеста и кон лекувањето ќе зависат од ставот на здравствениот работник и од неговата вербална и невербална комуникација

НЕВЕРБАЛНА КОМУНИКАЦИЈА

- Зборовите се значаен, но не и единствен облик на меѓучовечко комуницирање. Со зборовите се изразува само дел од она што сакаме да го соопштиме
- Во нашата комуникација, свесно или несвесно,
- контролирано или спонтано, користиме мимики, движење на телото и гестови
- Ова говори и за огромната важност на невербалната комуникација во односот здравствен работник пациент, бидејќи пациентот освен што го слуша здравствениот работник, го гледа, го доживува и го чувствува

- Болеста (и се во врска со неа) се длабоко животни, практични и егзистенцијални содржини за човекот, при соопштување на дијагнозата, објаснување на прогнозата, препорачување на одреден режим на живот, толкување на тераписките рехабилитациони постапки, треба многу да се внимава
- потребен увид во сопствената невербална комуникација и нејзиноконтролирано користење од страна на здравствениот работник како предуслов за поквалитетен однос здравствен работник - пациент

КОМУНИКАЦИЈА ПРИ ПРОЦЕСОТ НА ЛЕКУВАЊЕ

- Комуникацијата при процесот на лекување (или т.н. **циркуларна комуникација**) мора да биде дополнувачка. Секогаш
- мора да постои некој кој нешто не знае, а сака тоа да го дознае,
- како и некој кој нешто знае и сака тоа да му го соопшти на другиот.
- Без подготвеност за тоа надополнување, без таа комплементарност, без желба да дознаеме нешто што досега не сме го знаеле, без прифаќање на нецелосната сопствена информираност и знаење, без Сократовата потреба да научиме нешто од другите, без разлика дали тие други се "над нас" или "под нас", нашата комуникација е мртов капитал, неискористено богатство на дофат на раката.

- Комплементарноста на комуникацијата се базира врз признавање на различноста, првенствено на содржинско ниво, додека симетричноста се базира врз прифаќање на сличноста, еднаквоста, првенствено на односно ниво
- Стручната оспособеност и познавањата на здравствениот работник во областа на медицината не смеат да бидат причина за претворање на пациентот во пасивен објект на неговите активности, во слушач кој ќе се покорува на неговите наредби.

ЕДНОНАСОЧНА И ДВОНАСОЧНА КОМУНИКАЦИЈА

- круг во кој пораките кружат и во кој се наоѓаат и испраќачот и примачот на пораките.
- Во секоја комуникација голема улога имаат повратните информации, било позитивни било негативни. Без нив е скоро невозможно квалитетно да се комуницира.
- Ако информирајќи ги другите не сме постојано и самите информирани, ако само испраќаме а не сакаме да примаме пораки, - нашата комуникација е еднонасочна, таа е монолог и преку неа не се остварува вистинскиот контакт со другиот.

- Двонасочноста или кружниот тек на пораките, во кој пораките се праќаат и примаат, во кој повратната информација, позитивна и негативна, зазема многу значајно место, е неопходен предуслов за квалитетна комуникација
- мора да биде разговор меѓу здравствениот работник и пациентот, а не говор на здравствениот работник, а не зборувањето да биде привилегија на здравствениот работник, а слушањето резервирано за пациентот. Тоа мора да биде заедничко, информирање за проблемот на кој заеднички се работи, т.е. болеста

КОНГРУЕНТНА И ИНКОНГРУЕНТНА КОМУНИКАЦИЈА

- Конгруентна ја сметаме онаа комуникација во која невербалното го потврдува вербалното, а односното го зацврстува содржинското и во која дополнувачката коплементарност не е загрозена од ривалската симетричност.

- Доколку тоа не оди во иста насока, доколку невербалното го обезвреднува вербалното, а односното содржинското, доколку меѓусебното ривализирање ја загрозува дополнувачката функција на комплементарноста -тогаш имаме нехармонична или инконгруентна комуникација

- Ефектот од таквото комуницирање е често спротивен од посакуваното и очекуваното. Тука изговореното има сосема спротивно дејство на другиот. Инконгруентното комуницирање е неискрено, лажно и затворено.

- Само конструктивната комуникација меѓу здравствениот работник и пациентот може да има терапевтски ефект и единствено таквата комуникација се занимава со болеста како заеднички проблем на двете страни

- Деструктивната комуникација е антитерапевска и ги одвлекува пациентот и здравствениот работник од проблемот, при што се намалуваат а не се зајакнуваат одбранбените сили на пациентот.
- Конструктивната комуникација го смирува а деструктивната го раздражува