Комуникологија у малој пракси

Проф. др Војислав М. Илић

Кратки садржај

Статистике показују да више проблема, у функционисању ветеринарске праксе, произилази из неквалитетне комуникације него стручних грешака. Добро познавање принципа и правила комуницирања умањује могућност настанка превида и неспоразума и повећава задовољство власника боравком у амбуланти. Прецизно реализована комуникација ветеринар-власник омогућава прецизнији пренос важних информација, омогућава примеренији одабир дијагностичких процедура и прецизније и квалитетније конципирање третмана пацијента. Познавање и упражњавање вештина прецизног комуницирања подиже квалитет пружене ветеринарске услуге.

Кључне речи: комуницирање, релација ветеринар-власник, квалитет услуге

Унакрсна интеракција ветеринар–клијент–пацијент представља суштину сваке ветеринарске интервенције. Наша релација, комуникација, са пацијентом је предмет проучавања већине предмета официјелног курикулума углавном свих факултета ветеринарске медицине. На жалост природа релације ветеринар–клијент и клијент–пацијент (љубимац) не налазе се у наставним програмима и препуштено је свакоме од нас да ту проблематику решава како зна и уме. Две врло битне релације, за успешну ветеринарску праксу, налазе се потпуно ван контроле школе и свако од нас је остављен да се сам, на осонову своје процене талента и искуства сналази у овој комплексној и нама потпуно непознатој материји.

Чињеницу да је релација ветеринар–клијент битна, многи ће рећи најбитнија, релација нашег пословног живота, схватамо тек када почнемо да се бавимо реалном, практичном, ветерином. У сваком случају по мом мишљењу прекасно. Да стање буде још драматичније школа готово да и не скреће пажњу студентима и уопште их не припрема за захтеве реалне ветеринарске праксе и подмиривање очекивања и потреба њихових будућих клијената.

Тешко је прецизно утврдити да ли је важније оно о чему и којим редосладом причамо или то како комуницирамо са клијентом. У сваком случају, унапређење садржаја комуникације и начина комуницирања подижемо квалитет пружене услуге, повећавамо задовољство власника боравком у нашој амбуланти, једном речју подижемо квалитет праксе.

У процени да ли је битније то шта причамо или како то радимо сигурно ће бити неслагања. За овај пут сам проценио да је паметније, можда мање опасно, попричати о томе како би требало да комуницирамо, чиме све можемо да се служимо и на шта да обратимо пажњу.

Ако се сложимо да је задовољење потреба власника једна од битних карика у ланцу успеха једне интервенције, онда пут до тог циља води преко успешне комуникације. Не треба много маште да би се сагледао ефекат успешне комуникације и на самог пацијента. Темељније, реалније, потпуније сагледавање његовог здравственог стања, краћи пут до прецизније дијагнозе и ефикаснијег третмана уз кваллитетнију негу добро обавештеног и задовољног власника су колатерална корист која проистиче из квалитетне комуникације ветеринар–клијент.

Тешко је универзално поређати приоритетне циљеве ветеринарске интервенције али је задовољавање потреба клијента у самом врху наших приоритета. Многи ће се сложити са теоријом да су нас много више пута у проблем увели неспоразуми проистекли из лоше комуникације него стручне грешке или компликована природа стања пацијента.

Најбржи и најбезболнији излаз али и превентива оваквих ситуација је добра релација са клијентом, у којој ће се он осећати пријатно и уважавано, а из које ће мо ми извући многоструке користи.

Размена информација између ветеринара и клијента је кључни догађај сваке ветеринарске интервенције. Сваки ветеринар, просечно, дневно уради 10 до 20 интервенција што на годишњем нивоу износи између 4 и 5 хиљада интервенција. Када овај број помножимо са радним веком можемо да наслутимо колико пута, у току радног века, кажемо ”добар дан и изволите” и колико је битно владати вештином комуницирања.

Вештина комуницирања није добра шминка, ствар лепог васпитања, произвољна спретност и способност да се буде фин. Није ствар генетике, образовнаја или наше добре воље. Мање више сви мислимо да умемо добро да комуницирамо са околином и излишно је да нас неко подучава у вештини којом се служимо од дана када смо први пут изговорили мама или баба. Да ли је баш тако? Таленат, генетске предиспозиције, пракса, исксутво могу да олакшају усвајане и савлађивање ових вештина, ипак за већину нас неопходно је да нас неко упути или бар упозори на неке моменте ове вештине.

Ове вештине треба да нам помогну да наша комуникација буде прецизна, ефикасна и стандардизована. Циљ је да обезбеди веће задовољство власника боравком у амбуланти, али и виши квалитет ветеринарског третмана сваког пацијента. Требало би да премости јаз између наученог током студија и конкретног пацијента, који је власништво конкретног клијента са свим њиховим посебностима и специфичностима.

Добра комуникација подразумева интеракцију ветеринара и клијента, формирање примереног и неопходног односа међусобног поверења, а не само пуки пренос битних информација. Од пресудног је значаја да клијенту покажемо да смо добијену информацију правилно схватили, обрадили и да смо је сместили на правилно место у причи о нашем пацијенту. Овако активно слушање клијента, током узимања анамнезе, отклања неизвесност и умањује могућност прављења превида и грешки. Захтева озбиљно планирање комуникације, прецизно и стандардно вођење дијалога, не монолога, чији се квалитет мери квалитетом предузетог третмана. Такође захтева и способност прилагођавања различитим клијентима, њиховим карактеристикама, врлинама и манама.

Без развијених комуникационих вештина и промишљеног приступа сваком пацијенту друге наше клиничке вештине биће олако протраћене.

Експерети комуникологије кажу да информације преносимо изговореним текстом, садржајем (7%), тоном изговорених речи (38%) и средствима невербалне комуникације (55%). Само усклађеност сва три вида комункације обезбеђује квалитетан, потпун и прецизан трансфер информације.

Прва два вида лакше контролишемо и сврсисходно употребљавамо током комуницирања, док је невербална комуникација углавном ван контроле свести. Лако нам се измакне контроли и слушаоцу саопштимо неке информације које баш и нисмо вољни да их пренесемо. Али ако научимо да употребљавамо немушти језик невербалне комуникације умећемо и да, преко овог вида, добијемо мноштво битних информација о саговорнику које можемо корисно да употребимо али и да у саговорникову подсвест пласирамо читав низ значајних порука.

Теоретичари комуникационих вештина дефинишу три основне компоненте комуникације: пошиљаоца поруке, комуникациони канал и примаоца поруке. Свака од ове три компоненте може бити узрок неспоразума. Да ситуација, за нас буде још компликованија, зависности од тренутне фазе обраде пацијента ми можемо бити или пошиљалац или прималац поруке.

Повратна информација, контекст целе комуникације није нешто што се подразумева. Потребно је много времена и труда да научимо како у позитивном смислу можемо да манипулишемо овим субјектима комуникације. Повратрна информација, било да је тражимо или емитујемо, је кључна тачка комуникације која пошиљаоца обавештава о томе како је слушалац схватио поруку и како намерава да је употреби. Пресудна је за одлуку: покушати поново појаснити непрецизну поруку или дозовољава да се преношење информације настави. Пречесто занемарен контекст комуикације, време и место преноса информације, врло снажно каналише пренос и дефинише поруку. Чини да једна иста информација буде примељна на дијаметрално другачије начине и неопходно је водити рачуна о овом делу преноса информације, поготово кад су у питању деликатне информације типа тешке дијагнозе или дубиозне прогнозе.

Како смо суштински јако заинтересовани за развој и квалитет комуникације, а успут смо и одговорни за све што се у нашој амбуланти дешава врло је битно да смо тога свесни и да можемо, колико толико, да контролишемо све три компоненте комуникације. Морамо владати вештинама доброг слушаоца и доброг говорника.

Велика је заблуда да је слушање пасиван, незахтеван, процес у коме само треба имати стрпљења и истрпети тортуру говорника и искористити први тренутак да пласирамо питања којима ћемо говорника вратити на суштину и прекинути тираду. Слушање је јако захтевно и кад-кад тражи много више енргије и концентрације од причања. Потребно је констатовати све појединости које је изнео говорник свим видовима комуникације, сместити их у логички систем, формирати од тога сувислу причу и уз то показати говорнику да сте га пажљиво слушали и у потпуности и прецизно разумели. Јасно више је него пожељно обрадити и оне информације које вам је саговорник несвесно саопштио невербалном комуникациијом. Од пресудног је значаја за слушаоца да покаже дужно поштовање и стрпљење, да ћути док саговорник не заврши своју причу, да не завршава његове реченице пре њега, да не одговара на питања питањем, да не планира следеће питање док саговорник потпуно не заврши са излагањем и још много других да...

Ништа мање важно и ништа мање тешко није ни квалитетно саопштавати информације. Потребно је подоста труда и вежбе да се говори јасно и повезано, да се раздвоје чињенице од наших мишљења, да се дозволи слушаоцу да тражи и добије појашњења, да се терминологија прилагоди слушаоцу, да се током излагања читају поруке које невербалном комуникацијом одашиље слушалац и да се на њих адекватно одреагује

Надам се да сам са ово пар основних назнака о сложеној проблематици комуникације наговестио оно о чему ћемо причати на сесији, оно о чему би свако од нас требало да промисли, предложио поље у коме би требало да се усавршавамо и унапређујемо свој рад и праксу. Јер можда клијент неће запамтити шта сте све тачну урадили његовом љубимцу, колико сте се трудили и колико намучили али ће се сигурно сећати како се осећао у вашем присуству и како је комуницирао са вама.

Литература:

1. Jevring-Bäck C, Bäck E, 2007, Managing a Veterinarz Practice, Philadelphia, Saunders, Elsevier

2. Silverman J, Kurtz S, 2005, Skills for Comunicating with Patients, Abingdon, Radcliffe Publishing Ltd