

Vještina asertivne komunikacije u obiteljskoj medicini

Mirjana Resanović

Dom zdravlja Sisak

SAŽETAK Komunikacija u medicini izrazito je široko područje koje obuhvaća odnos zdravstvenoga profesionalca, bolesnika i njegove obitelji, ali i komunikaciju među članovima medicinskoga tima. Kao liječnici obiteljske medicine nismo uvijek u mogućnosti birati sugovornike (bolesnike), ali zato možemo izabrati način na koji ćemo prenijeti poruku da bi ona postigla svoj cilj. Moguće je prepoznati četiri tipa ponašanja u interakciji s drugima: agresivno, pasivno, pasivno-agresivno i asertivno. Vještina asertivne komunikacije u obiteljskoj medicini nije stečena sposobnost, već vještina koju bismo kao zdravstveni djelatnici trebali učiti i redovito prakticirati. Dobra komunikacija između liječnika obiteljske medicine (SOM) i bolesnika, ali i između zdravstvenih djelatnika, temelj je uspješnoga dijagnosticiranja i liječenja.

KLJUČNE RIJEČI asertivna komunikacija; obiteljska medicina

Komunikacijske vještine su uz klinički pregled, medicinsko znanje i rješavanje problema temeljni uvjet procjene kompetencije liječnika.¹ Liječnik obiteljske medicine često je prva osoba s kojom bolesnik uspostavlja kontakt, od koje traži pomoć i rješenje svojih problema. Dobrom komunikacijom postiže se zadovoljavajuća suradljivost s bolesnikom, razvija se odnos povjerenja između liječnika i bolesnika te njegove obitelji, što sve zajedno pridonosi boljem ishodu dijagnostike i liječenja.²

Cilj je rada prikazati značenje asertivne komunikacije u svakodnevnomu radu specijalista obiteljske medicine.

STILOVI KOMUNIKACIJE

Vjerojatno ste se barem katkad našli u nekoj od sljedećih situacija: pacijent dolazi na pregled bez prethodno zakazanoga termina ili kasni, ne učini dijagnostičke preglede koje ste preporučili, a traži pomoć, traži recept za lijek na koji nema pravo. Možda se na poslu ne slažete s kolegom/icom ili medicinskom sestrom/tehničarem, mislite da radite više nego što biste trebali. Manje više svatko bi se u tim situacijama osjećao neugodno, međutim neće svatko reagirati isto. Razlikujemo tri najčešća tipa reagiranja ljudi ili stila komunikacije.³

AGRESIVNI STIL KOMUNIKACIJE

Kod agresivnoga stila komunikacije osoba slobodno izražava svoje misli, osjećanja i uvjerenja, ali na način koji je često neiskren, neadekvatan i uvijek ugrožava prava druge osobe.

Cilj agresivnoga stila komunikacije jest uspostavljanje kontrole nad situacijom i ljudima, demonstriranje moći, dominiranje i postizanje pobjede nad drugima.

Agresivna osoba zahtijeva i naređuje, optužuje i krivi druge, ne priznaje svoje grješke. Usmjerena je na osobu, ne na ponašanje.⁷ Ne sluša i prekida druge. Glasno govori, agresivno gestikulira i „pilji“ u sugovornika npr: pacijent koji ulazi u ordinaciju preko reda bez zakazanoga termina jer on je bolesniji od ostalih u čekaonici.

Poruke koje se šalju drugima agresivnim načinom reagiranja jesu: „Ovako ja mislim – nisi u pravu ako misliš drukčije“, „Ovo ja želim – ono što ti želiš nije bitno“, „Ovako se ja osjećam – tvoja osjećanja nisu bitna“.⁵

Uzroci agresivnoga stila komunikacije mogu biti različiti. Osoba je možda prethodno dugo akumulirala nezadovoljstvo, povrijeđenost, bijes pa sebe „časti“ agresivnim ispadom, ili ne zna za drugi način iskazivanja sebe osim agresivnoga. Može imati skrivene motive (demonstriranje moći, uspostavljanje kontrole i dominiranje nad situacijom). Čest je slučaj da dođe do tzv. pomicanja (osoba je ljuta na jednu osobu, ali zato trpi druga). Također, moguće je da je u prošlosti ta osoba dobivala više potkrjepljenja za agresivno ponašanje (prije je dolazila na red bez čekanja, dobivala ranije termine za dijagnostičke pretrage i sl.). Iako u nekim situacijama osoba prakticirajući takvo ponašanje i dobije to što želi, ali za posljedicu gotovo uvijek trpe njezini odnosi. Drugi ljudi obično izbjegavaju kontakt s osobom sklonom tomu tipu ponašanja, što za rezultat ima čest osjećaj usamljenosti u ljudi sklonih agresiji. Česte su fizičke tegobe u obliku visokog arterijskoga tlaka, gastrointestinalnih tegoba i sl.⁷

Kao posljedica agresije često se mogu pojaviti nezdrave emocije, poput osjećaja krivnje ili srama

povodom agresivnoga reagiranja, što vodi u povlačenje i samoizolaciju.

PASIVNI STIL KOMUNIKACIJE

Kod pasivnoga stila komunikacije osoba narušava svoja prava i vrijednosti, ne poštuje svoje potrebe i želje, ne postavlja granice. U komunikaciji je nesigurna, ne preuzima odgovornost. Njezin je cilj zadovoljiti drugoga i po svaku cijenu izbjeći konflikt.⁵

Pasivna osoba izbjegava raspravu, uglavnom šuti, ne izražava svoje mišljenje, brzo priznaje svoju grješku i često se ispričava, govori tiho, većinu vremena ne gleda u oči, smiješi se i stalno klima glavom, npr. pri dolasku na posao ostavljena Vam je poruka da pregledavate pacijente iz još dviju ambulanti uza svoju jer nema tko drugi, a Vi ste to već mogli i prije pa ćete i ovaj put. Naporno Vam je, ali ne komentirate.

Poruke koje se šalju pasivnim stilom komunikacije jesu: „Ne uzimaj me u obzir, ti si važniji“, „Moja osjećanja nisu važna, već tvoja“, „Ono što ja mislim je nebitno – ti si jedini vrijedan slušanja“, „Ja sam nitko. Ti si superioran.“⁵ Kratkoročno je u redu pokraj sebe imati pasivnu osobu, ali dugoročno shvaćamo da osoba nema svoje JA, njezino ugađanje počinje nas iritirati. Osoba s takvim stilom komunikacije očekuje da će se stvari same po sebi promijeniti, da je tako još samo ovaj put, da će druga strana sama uvidjeti svoja problematična ponašanja i nešto promijeniti. U realnosti, to se gotovo nikad ne zbiva samo po sebi. Drugi ne mogu čitati naše misli i najčešće im je potrebno reći što nam smeta da bi oni uzeli u razmatranje hoće li netko svoje ponašanje promijeniti ili neće. Uzroci pasivnoga ponašanja mogu biti razni. Osobi može svako zauzimanje za sebe djelovati grubo i agresivno. Možda ne prepoznaje svoja prava ili ima teškoće da se pozove na njih. Katkad je problem što osoba nema razvijene socijalne vještine ili je naučena da potrebe drugih stavlja ispred svojih.

Ipak, najčešći su uzroci da se osoba plaši narušavanja slike o sebi (u očima drugih želi po svaku cijenu biti „dobar“, „najbolji“, „pristojan“, „idealni“) i jako se plaši ishoda zauzimanja za sebe (kazna, odbijanje, neprihvatanje). Kad se osoba dugoročno ponaša na ovako opisan način, trpe njezine potrebe, želje i ciljevi. Akumulira negativne, često i nezdrave emocije (povrijeđenost, bijes, anksioznost), gubi samopoštovanje te se pojavljuju konkretne fizičke i psihičke tegobe poput glavobolje, osjećaja gušenja, napadaja panike, depresije.³

Osoba obično ne gubi odnose u kojima se nalazi, ali je njihova kvaliteta često nezadovoljavajuća. Njezino pasivno ponašanje vodi do nerazmjernoga davanja i dobivanja u odnosu (ona je ta koja puno više daje), a naponi da je drugi prihvate obično imaju kontraefekt pa drugi sve češće zanemaruju njezine potrebe.

PASIVNO AGRESIVAN STIL KOMUNIKACIJE

Kod pasivno agresivnoga stila komunikacije osoba reagira sarkazmom, upućuje ironične primjedbe, rijetko

iznosi svoje mišljenje javno, „general je poslije bitke“, uvijek je „žrtva“ (Naravno, uvijek ja ...).

Optužuje druge za svoje frustracije, veže se uz laži, prijevare, tračeve, ignoriranje, povlačenje. Smiješi se izvana, a iznutra ima loše emocije. Propušta ispuniti dogovor s drugima s dobrim izgovorom: „zaboravio je ...“, „bio je spriječen ...“ i ne prihvaća osobnu odgovornost zbog toga.⁵

Primjer pacijenata koji traže lijekove na recept iako im je u više navrata objašnjeno da moraju sudjelovati u nadoplati. Osobe pasivno agresivnoga stila komunikacije na površini su pasivne, unutra agresivne. Trude se izgledati socijalizirano, izazivaju osjećaj krivnje u drugih, optužuju druge za svoje frustracije.

Za razliku od triju prethodno opisanih stilova komunikacije asertivni stil komunikacije ili asertivnost jest izražavanje misli, osjećanja i uvjerenja na izravan, iskren (pošten) i socijalno odgovarajući način, uz uvažavanje prava drugih ljudi.

ASERTIVNA KOMUNIKACIJA ILI ASERTIVNOST

Asertivnost uključuje poštovanje, ali ne i podilaženje. Asertivna poruka izražava, opisuje osobu i iskazuje se bez dominiranja, ponižavanja ili degradiranja drugoga. To je samopoštovanje uz poštovanje drugoga.⁶ Poruke asertivnoga stila komunikacije jesu: Ja vrijedim = Ti vrijediš, Ja sam dobar = Ti si dobar.⁵

Asertivna osoba u komunikaciji poštuje mišljenja i stavove drugih, ali to ne znači slaganje s njima. Asertivnim ponašanjem čuvamo svoje granice i dostojanstvo.⁷

Osoba asertivnoga stila komunikacije aktivno sluša druge, poštuje druge i to traži i za sebe. Jasno, konkretno i izravno govori, ne okoliša. Kritizira ponašanje uz uvažavanje osobnosti drugih. Osoba asertivnoga stila komunikacije zna pohvaliti druge, preuzima odgovornost za svoje ponašanje, spremna je ispričati se, iskazuje svoja očekivanja i osjećanja, zna tolerirati neugodnost, gleda sugovornika u oči i izražava osjećanja, glas prilagođuje situaciji. Asertivna osoba ulazi u sukob mišljenja, a ne osoba (zbog toga nema vrijeđanja pri komunikaciji), doživljava neprijatnost, ali ne dopušta da ju to spriječi u postizanju vlastitih ciljeva.⁶ Razlikuje svoje postupke od toga kakve je osobnosti i nema problem upustiti se u konflikt, jer zna da je to zaradi dobrog odnosa.

Asertivne osobe češće dobivaju ono što žele, poštuju same sebe i svoju energiju. Znaju se kontrolirati, sanirati stres, snalaze se i balansiraju u konfliktima. Otvoreno izražavaju neslaganje. Znaju podijeliti pobjedu, otvoreni su za nova rješenja, iskustva i učenje.⁵

Da bismo bili asertivni, nužno je da sebi i drugima damo izvjesna prava. Neka od njih osobito su važna.

ASERTIVNA PRAVA

Dajući sebi pravo na granice, dajemo istodobno sebi i pravo drugima reći Ne! uviđajući pozitivne posljedice takvoga našeg odgovora i za nas i za druge.⁶ Također, važno je sebi dati pravo da se ne moramo po svaku ci-

jenu svidjeti drugima. Koliko god se trudili, uvijek će biti onih kojima se nećemo svidjeti. Lakše ćemo doći do onih s kojima se autentično preklapamo ako budemo ono što zaista jesmo, jasni u svojim željama i potrebama i bez bojazni komunicirati s drugom stranom. Važno je napomenuti i da imamo pravo biti vlastiti sudac u svojem životu.^{5,6} To pravo uvijek ide u paketu s preuzimanjem osobne odgovornosti. Drugačije rečeno, imamo pravo biti prema svojoj, a ne tuđoj mjeri, što podrazumijeva da stojimo iza svojih odluka kad smo u pravu, ali i kad smo u krivu. Jedno: „Točno, pogriješio/la sam!“, često je važnije za naš rast i razvoj od mnogo životnih uspjeha.

VRSTE ASERTIVNOSTI

Konkretno pacijentu koji ulazi preko reda, nenajavljen rekli bismo: „Oprostite, pregled se prethodno zakazuje“ ili „Smeta mi kad kasnite“. To čini bazičnu vrstu asertivnosti u kojoj se izjašnjavamo izravno i otvoreno bez ustručavanja, koristeći se kratkim i jasnim rečenicama.

Kolegi/ici čiji posao trebate raditi, a da Vas prethodno nisu obavijestili ili konzultirali se s Vama, mogli biste reći: „Vjerujem da niste mislili ništa loše, ali bih voljela da ste me prije o tome obavijestili“ ili „Možda ne primjećujete, ali smeta mi što se prethodno sa mnom niste dogovorili“ ili „Zaista ne volim takve situacije, ali moram reći da Vas ovaj put ne mogu mijenjati“. Ovo je primjer empatičke vrste asertivnosti koja podrazumijeva bazičnu asertivnost uz dodatak izražavanja vlastitih osjećaja povodom određene situacije.

Za pacijenta koji nije učinio predloženu dijagnostičku obradu, a traži pomoć, možemo primijeniti konfrontativnu vrstu asertivnosti da bismo se drugoj osobi suprotstavili ili je suočili s njezinom nedosljednošću i ponašanjem: „Rekli ste da ćete učiniti taj pregled, ali niste. Želim da napravimo novi dogovor, da se to ne bi ponovilo ili imate ideju kako bismo riješili tu situaciju?“. Možemo se koristiti i tzv. Ja asertivnošću koja se odnosi na Ja poruke kao način priopćivanja s pomoću kojega otvoreno i jasno iskazujemo svoje opažanje situacije, kao i naša osjećanja i potrebe vezano uz danu situaciju npr.: „Ja mislim da imamo neki problem u komunikaciji. Želite li razgovarati o tome?“, „To ne mora biti točno, ali ja mislim da taj način rada neće dati dobar rezultat“, „Ja imam doživljaj da se Vi ne slažete s našim prijedlogom daljnje liječenja“.

U situacijama s nametljivim i agresivnim osobama koje izravno krše naša prava primjenjujemo eskalirajuću vrstu asertivnosti. Poruku započnemo minimalnim asertivnim odgovorom, s postupnim povećanjem asertivnosti do potpuno čvrstoga stava. Na primjeru paci-

jenta koji traži lijek na recept, a za koji mu je rečeno da treba nadoplatu to bi izgledalo ovako: „Objasnio/la sam Vam prošli put da pravo na taj lijek imaju samo pacijenti s određenom dijagnozom“, zatim „Ponovo Vam kažem da postoje određena pravila propisivanja recepata“ i na kraju „Posljednji Vam put kažem da Vaše zdravstveno osiguranje ne pokriva nadoplatu za taj lijek, molim Vas nemojte više pitati“.

Međutim, ne treba zaboraviti da spomenuta prava imaju i drugi ljudi.⁶ Zato je važno ostaviti drugima mogućnost da nama postavе granice, da ne žele po svaku cijenu da nam se sviđaju tako što će se uvijek slagati s nama, našim pogledima na život i našim izborima. Na kraju krajeva, i ti drugi imaju pravo biti vlastiti sudci u svojim životima i biti prema svojoj, a ne našoj mjeri.

Mnogobrojna istraživanja iz te oblasti pokazala su da osobe s asertivnim stilom komunikacije češće dobivaju ono što žele.⁷ Poglavitito zato što traže ono što žele (za razliku od pasivnoga stila komuniciranja), a zatim to rade na način koji je ugodan i ne ugrožava drugu stranu (za razliku od osoba s agresivnim stilom komuniciranja).

Osobe s asertivnim stilom komunikacije ne bježe od konflikta, jer na konflikt ne gledaju kao na nešto što neminovno mora prerasti u svađu, već kao prostor potencijalnoga rasta i razvoja samog odnosa komuniciranjem osobnih potreba. Zato su njihovi odnosi često visoko kvalitetni.

Općenito gledano, asertivne osobe imaju znatno veće samopoštovanje, kao i veće poštovanje prema drugima, a sve to potječe iz stava s kojim stupaju u komunikaciju, a to je: „Ja sam dobro, ti si dobro!“. Asertivna komunikacija povećava obostrano zadovoljstvo u komunikaciji – ugodnije se osjećate i vi i vaš sugovornik, kako kratkoročno (u jednome razgovoru), tako i dugoročno (u međusobnom odnosu).

ZAKLJUČAK

Nijedna osoba na svijetu nije stalno agresivna, pasivna, pasivno agresivna ili asertivna. Svi mi u repertoaru svojega ponašanja imamo sve navedene tipove reagiranja i to je u redu. Cilj ovoga teksta nije da budete uvijek asertivni, već da osvijestite navedene tipove ponašanja te da se lakše orijentirate u kojemu bi se smjeru trebali kretati u određenoj situaciji.

Komunikacijska vještina je bazična liječnička vještina, gotovo jednako važna kao znanje i kliničko prosuđivanje. Osim u svakodnevnom kontaktu s bolesnikom, asertivna komunikacija korisna je u suradnji s kolegama i s članovima tima, a pokazala se i važnim čimbenikom u konačnom ishodu liječenja. Dugoročno, osigurava kvalitetne međuljudske odnose.

Assertive communication skills in family medicine

Mirjana Resanović

Health center Sisak, Sisak, Croatia

SUMMARY *Communication in medicine is an extremely broad area that includes the relationship between the health professional, the patient and his family, but also communication among members of the medical team. As family physicians, we are not always able to choose interlocutors (patients), but we can therefore choose the way we will convey the message in order for it to achieve its goal. It is possible to recognize four types of behavior in interaction with others: aggressive, passive, passive-aggressive, and assertive. The skill of assertive communication in family medicine is not an acquired ability, but a skill that we as health professionals should learn and practice regularly. Good communication between family medicine practitioners and patients, as well as between health professionals, is the foundation of successful diagnosis and treatment.*

KEY WORDS *assertive communication; family medicine*

LITERATURA

1. Braš M, Đorđević V, Miličić D. Komunikacija liječnika i bolesnika. *Medix*. 2011;92/93(17):38–9.
2. Đorđević V, Braš M. Komunikacija u medicini. Zagreb: Medicinska naklada; 2011.
3. Sorta-Bilajac I, Sorta J. Primjena teorije komunikacije Paula Watzlawicka na praksu komuniciranja u medicini i zdravstvu. *JAHR-Eur J Bioet*. 2013;4(1):583–90.
4. Pukljak Iričanin Z, Kostović Sržentić M. Komunikacijske vještine: asertivnost. U: Lučanin D, Despot Lučanin J, ur. *Komunikacijske vještine u zdravstvu*. Jastrebarsko: Naklada Slap; 2010: 53–58.
5. Krnetić I. Priručnik za asertivni trening. 2004. Available from: http://www.krnetic.com/download/psk_izvod_iz_prirucnika_za_asertivni_trening.pdf.
6. Tovilović S. Asertivni trening: efekti tretmana, održivost promena i udeo terapeuta u terapijskom ishodu. *Psihologija*. 2005;38(1):35–54.
7. Lange AJ, Jakubowski P. *Responsible Assertive Behavior: Cognitive/Behavioral Procedures for Trainers*. Champaign Research Press. 1976.

ADRESA ZA DOPISIVANJE

Mirjana Resanović, dr. med.
Dom zdravlja Sisak
Augusta Cesarca 109 D, 44000 Sisak
E-mail: mresanovic@yahoo.com
Telefon: +385 44 533 334