

KAKO POBOLJŠATI KOMUNIKACIJU DIJABETOLOŠKOG TIMA?

NERINA CVJETKOVIĆ, LEANN COLEMAN BOŽIĆ*

U današnje vrijeme timski rad je najrašireniji oblik izvođenja složenih zadataka u medicini jer integrira znanje i iskustva svih svojih članova u rješavanju istog problema. Kao i u svim medicinskim timovima tako i u dijabetološkom timu, da bi djelovali uspješno, članovi tima moraju međusobno komunicirati, a da bi ta komunikacija bila uspješna, potrebno je ovladati određenim vještinama i pravilima. Komunikacija je zapravo proces kojim prenosimo poruku od jedne do druge osobe koristeći se komunikacijskim kanalom, a sve u svrhu ostvarenja ravnoteže kako u poslovnim, tako i u privatnim odnosima. No da bi odnos bio stabilan, nije dovoljna samo dobra komunikacija. Postoji još jedan vrlo bitan čimbenik, a to je povjerenje. Stabilan odnos pun povjerenja i učinkovita komunikacija presudni su za uspješno djelovanje dijabetološkog tima. Međutim, kao i u svakom drugom timu, tako i u dijabetološkom timu postoje određeni problemi, odnosno sukobi unutar tima, koji mogu proizaći iz raznih situacija, no sagledavanje uzroka sukoba uvijek je prvi korak ka pronalaženju njegova rješenja. Dijabetološki timovi su zapravo grupe zdravstvenih djelatnika izabranih za pojedine uloge na temelju svojih vještina, obrazovanja i sklonosti, a samo osnivanje tima izazvano je potrebama naših malih bolesnika sa šećernom bolesti. Uspješan tim je i efikasan tim, jer je efikasnost zapravo stupanj u kojem je postignut željeni rezultat, a očituje se kroz rezultate tima, utjecaj grupe na njene članove i kroz mogućnost napretka u bliskoj budućnosti. Najlakši način za ispitivanje efikasnosti dijabetološkog tima jest zadovoljstvo naših bolesnika i njihovih obitelji, na temelju kojeg kasnije možemo poduzeti određene aktivnosti kako bismo to zadovoljstvo još više unaprijedili, jer zadovoljan bolesnik/klijent je zapravo mjerilo uspješnosti svakog tima.

Deskriptori: KOMUNIKACIJA, DIJABETOLOŠKI TIM, POVJERENJE, SUKOB, EFIKASNOST, USPJEH

DIJABETOLOŠKI TIM I KOMUNIKACIJA

Radna grupa Svjetske zdravstvene organizacije definirala je timski rad kao rad više stručnjaka na postizanju zajedničkog cilja. Taj rad ne smije biti fragmentiran i nepovezan već dobro koordiniran od vo-

ditelja tima. Kako u privatnom životu, tako i u poslovnim odnosima, mora biti ostvarena ravnoteža između davanja i uzimanja. Osnova ljudskih odnosa je obveza, i svatko na neki način plaća za ono što dobije. Propust ili izbjegavanje podmirjenja obveze dovodi do akumuliranja obveza na jednoj strani i nestabilnosti, što može uzrokovati prekid odnosa (1). Sve dok svi članovi tima ispunjavaju uzajamna očekivanja, odnos je stabilan. Nedefinirana, nejasna ili nere-

*Klinika za dječje bolesti, KBC Split

Adresa za dopisivanje:
E-mail: nerinacvjetkovic@yahoo.com

alna očekivanja jedne ili obje strane unutar tima, mogu poremetiti sklad odnosa. Ovakvu situaciju valja smjestiti raščistiti kroz otvoren razgovor. Ne reagirati pravovremeno znači ugroziti ne samo kvalitetu odnosa, već i njegovu egzistenciju.

Međuljudske odnose u svakom timu pa tako i dijabetološkom, valja njegovati, jer stabilnost i uzajamnost mogu opstati samo ako svi sudionici u odnosu stalno vode računa o očekivanjima druge strane. Članovi dijabetološkog tima (medicinska sestra edukator, dijabetolog, psiholog, nutricionist) združujući znanja, kompetencije i osobne potencijale obavljaju složeni zadatak koji nije prosti zbroj pojedinih dijelova tog zadatka. Moglo bi se reći da je za timski rad ključna suradnja i združivanje stručnih i osobnih potencijala da bi u konačnici imali zadovoljno dijete sa šećerom bolesti i njegovu obitelj (2).

Prednosti rada u timu su višestruke jer su pojedinci u timu motivirani i zadovoljniji, osjećaju se sigurnije i kreativniji su. Suradnja i odnosi u timu ostvaruju sinergiju koja čini razliku iznad drugih oblika suradnje. Pravila uspješne komunikacije u dijabetološkom timu su: korištenje usmjerene uvodne izjave, uvažavanje ličnosti druge osobe kao i otvorenost prema različitim rješenjima. Načela dobre komunikacije unutar tima su:

- jasno, koncizno, konkretno, potpuno i točno izražavanje;
- vlastito izražavanje prilagođeno sugovornicima, društvenoj situaciji i sadržaju komunikacije;
- sposobnost prepoznavanja neverbalnih znakova komunikacije;
- postojanje kulture u komuniciranju;
- sposobnost uspostavljanja i održavanja dijaloga (3).

Odgovornost među suradnicima ogleda se i u suzdržavanju od proturječja ili omalovažavanja odluke ili izjave nekoga od suradnika pred bolesnikom. Ako se bolesnik potuži da je dobio drugačiju uputu od nekog vašeg suradnika, ne morate ni bezuvjetno braniti niti optuživati kolegu, već zadržite neutralan stav i detaljnije obrazložite svoju uputu. Svatko donosi u tim svoj model komuniciranja, ali isto tako i svoja očekivanja od tima i od institucije. Ponekad očekivanja mogu biti idealistična pa se očekuje da će u timu biti sve idealno, da će se svi voljeti te da nitko nikoga neće ugrožavati. Takav je odnos vrlo kratkog daha. Ako timske uloge nisu jasno diferencirane, proces komunikacije može se odvijati u dva smjera:

- stvara se neprijateljska situacija o kojoj se ne govori, ali suprotnosti i nepovjerenje između članova tima bivaju očigledne te se prenose i na bolesnika i njegovu obitelj;
- verbalizira se doživljaj nezadovoljstva unutar tima pa se, unatoč činjenici da u timu postoje konflikti, negativni osjećaji ne prenose na bolesnika i njegovu obitelj (4).

Ako prevlada kritiziranje kao model svakodnevnog ponašanja, loša se komunikacija time "ozakonjuje" u stvarnim odnosima unutar tima. Na taj se način bolesnik pretvara u "poligon" na kojem se nadmeću zdravstveni radnici. Bolesnik, njegov problem, terapija i edukacija, postaju sekundarni u odnosu prema osobnom obračunavanju članova tima. Dobro je podijeliti osjećaje izazvane sukobom s ostalim suradnicima zato što to pomaže smanjenju napetosti (5). Dosljedna komunikacija u dijabetološkom timu potiče bolesnika na bolju suradnju i ima najbolje učinke na zdravlje bolesnika. Svakodnevni rad u zdravom i učinkovitom dijabetološkom timu potiče zadovoljstvo svih članova, a učinkovita komunikacija u timu potiče bolje upravljanje

vremenom. Komunikacijske vještine rada u zdravstvenom timu zahtijevaju posjedovanje vještine upravljanja sukobima. Iako su sukobi nužan sastavni dio timskog rada, oni ne smiju ometati timski rad. Svaki se sukob mora razriješiti i postići razumijevanje i uvažavanje različitih mišljenja. Za uspješnije razrješavanje sukoba u timu voditelj mora stalno usavršavati svoje komunikacijske vještine, ponajprije aktivno slušanje, davanje povratnih informacija i asertivnost (6).

ZAKLJUČAK

Osobne sposobnosti svakog čovjeka su od neizmjerne važnosti za efikasan i dobro ukomponiran dijabetološki tim u kojem se individualne sposobnosti ne guše, niti izdižu u visine. Zaključno možemo kazati kako dijabetološki tim nije ništa bez ljudi koji u njemu sudjeluju, koji rade kao jedna cjelina na ostvarenju zajedničkog cilja, a to je zadovoljan bolesnik sa šećernom bolesti i njegova obitelj. Ako među ljudima postoji uzajamno poštovanje i povjerenje, onda ovdje treba istaknuti važnost timskog rada i načina komunikacije kao najvažnijeg faktora za donošenje zajedničkih odluka, a sve s ciljem realizacije postavljenih zadataka. Timski rad podrazumijeva shvaćanje osobe s kojom se radi, uviđanje njezinih pozitivnih i negativnih strana, dopunjavanje jednih prema drugima, jer zasigurno nitko ne zna sve. Svaka osoba u timu treba biti pristupačna, ne treba se bojati nečije pameći i ne podcjenjivati svoju, uvažavati mišljenje okoline i živjeti s okolinom.

LITERATURA

1. Lancaster G, Kolakowsky-Hayner S, Kovacich J, Greer-Williams N. Interdisciplinary communication and collaboration among physicians, nurses, and unlicensed assistive personnel. *J Nurs Scholarsh* 2015; 47: 275-84.
2. Balzar Riley J. *Communications in Nursing*. St. Louis: Mosby, 2000.
3. Budak A, Moro LJ, Pavleković G, Vrcić M. Osnovne komunikacijske vještine. Priručnik MF Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb 1992.
4. Greer L, Saygi O, Aaldering H, deDreu C. Conflict in medical teams: Opportunity or danger? *Medical Education*. 2012; 46 (10): 935-42. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2923.2012.04321x>
5. Hocker JL, Wilmot WW. (9th Ed.) *Interpersonal conflict*. NYC, NY: McGraw-Hill. 2014.
6. Benson BJ. Domain of competence: interpersonal and communication skills. *Acad Pediatr* 2014; 14 (2): 55-65.