



VISOKA MEDICINSKA ŠKOLA ZDRAVSTVA

MEDICINSKA ETIKA

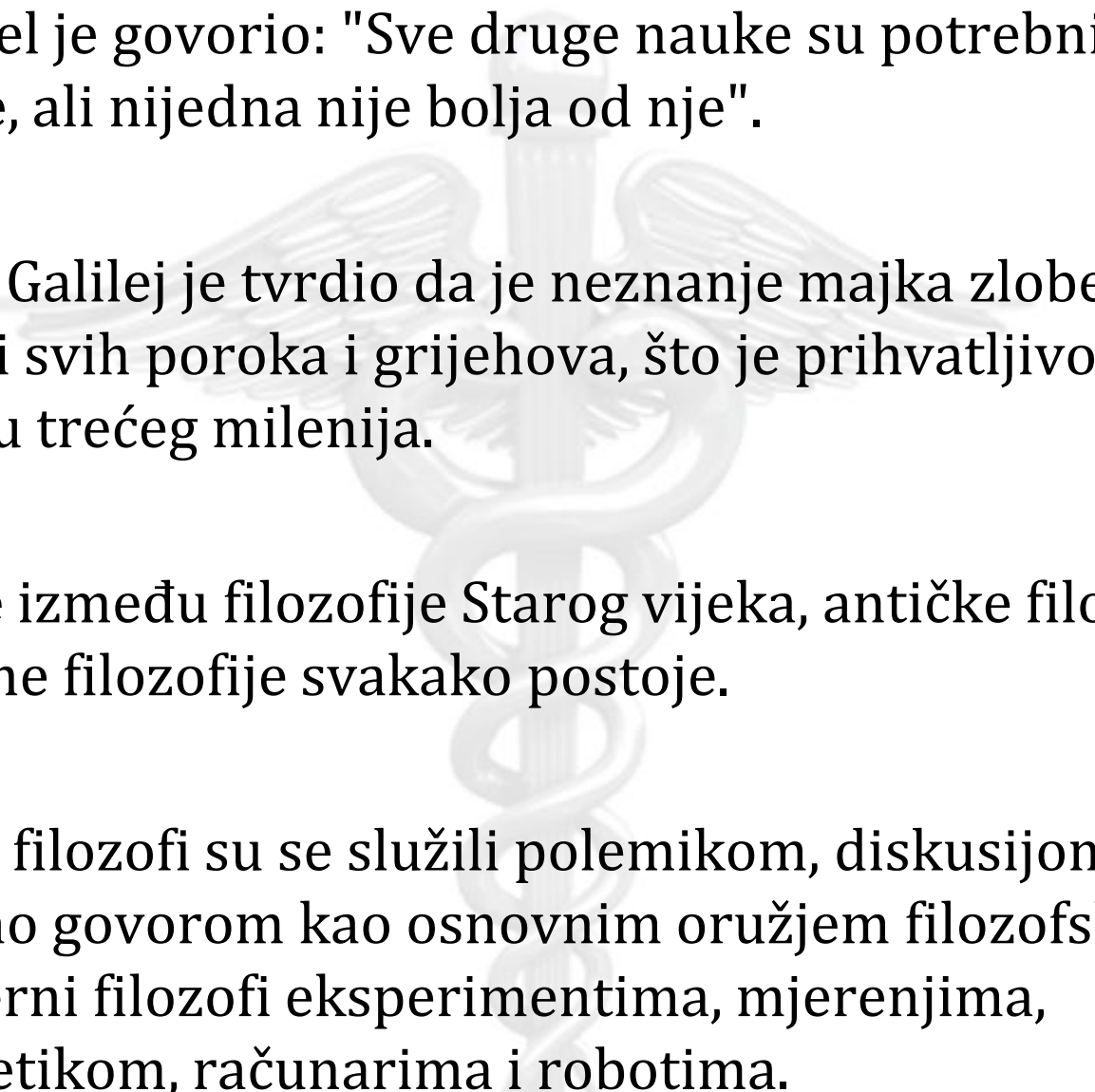


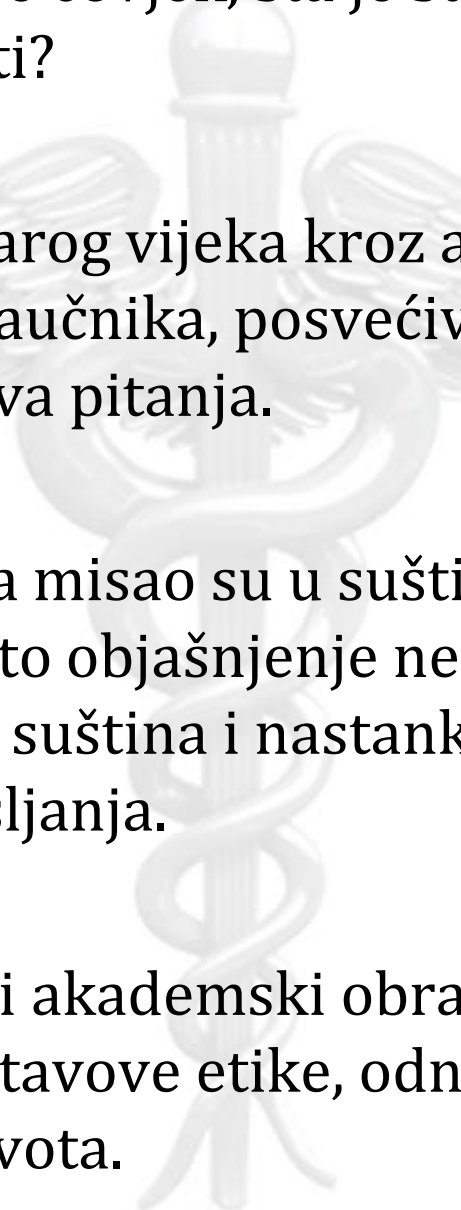
Doc. dr Sreten Tešanović
sreten.tesanovic@yahoo.com

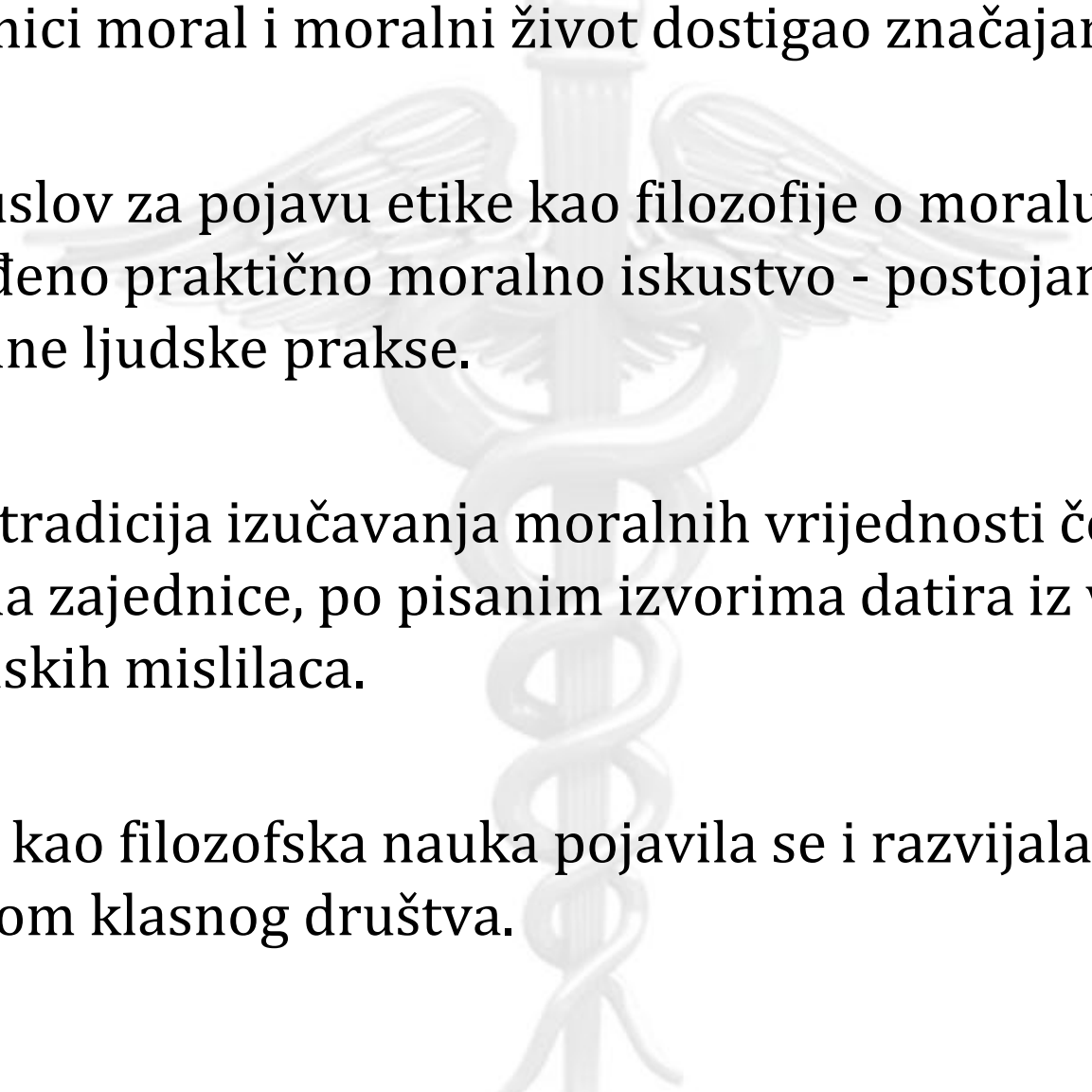


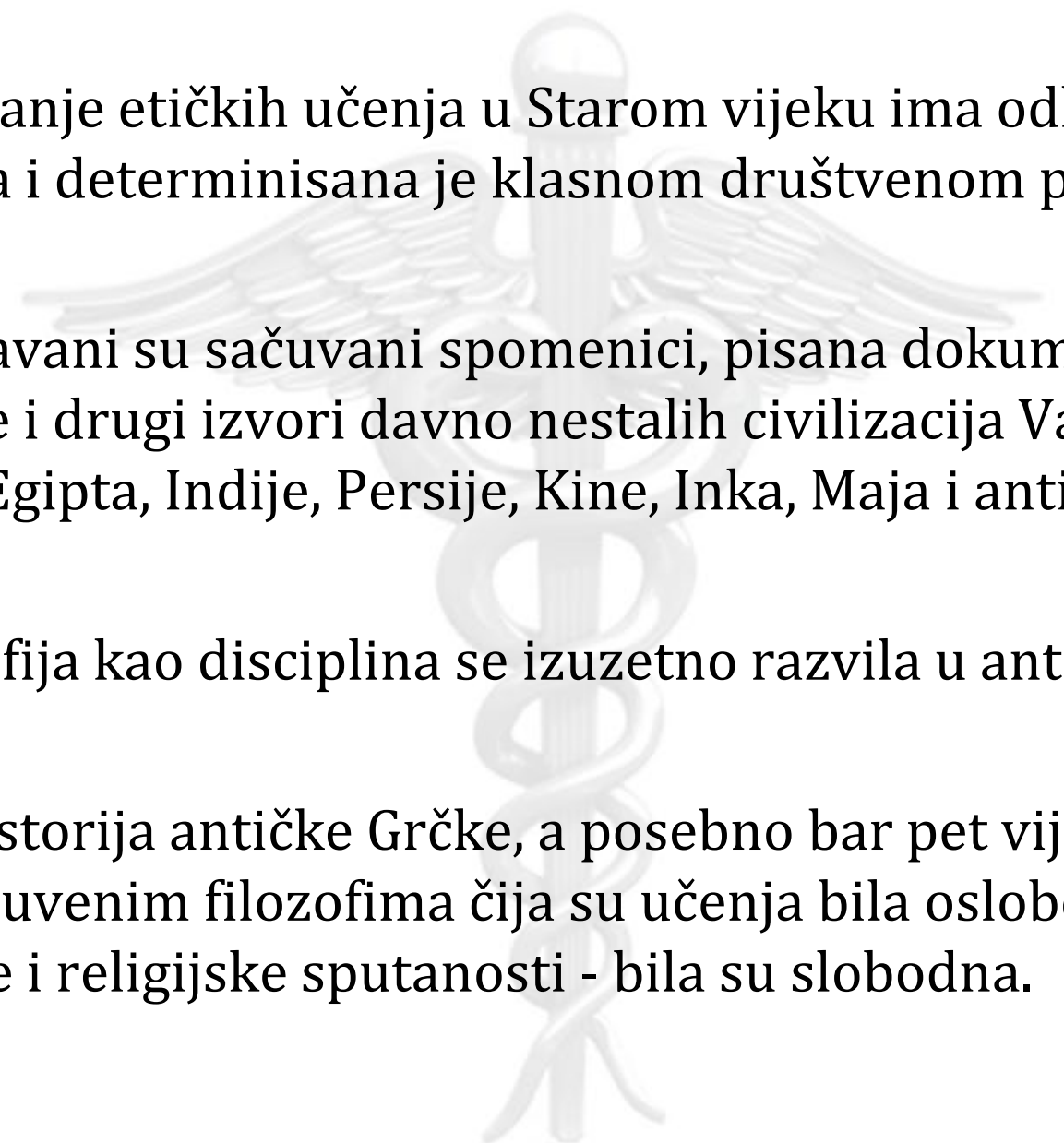
2. ISTORIJAT I RAZVOJ SAVREMENE MEDICINSKE ETIKE

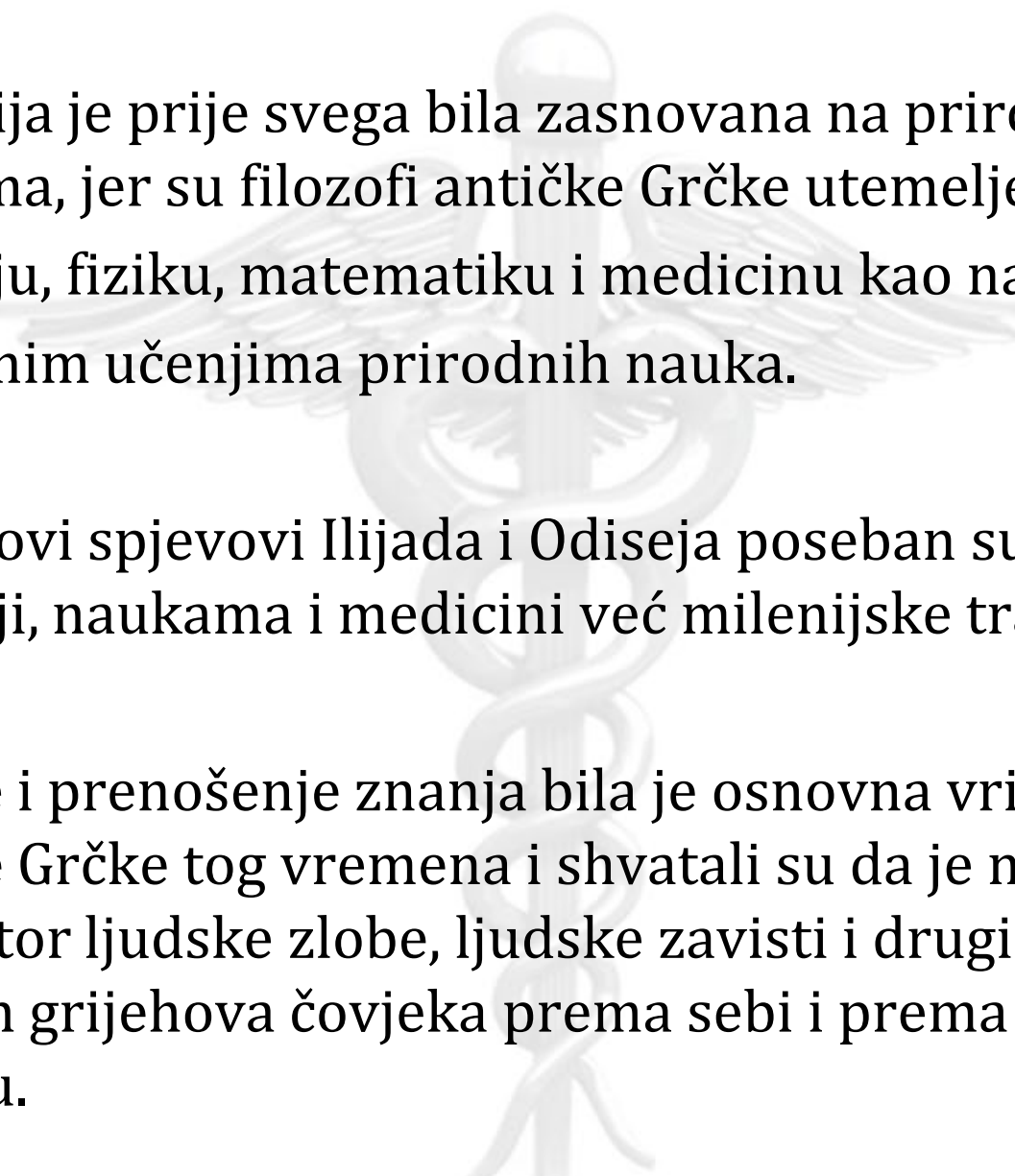
- ✓ Ljubav prema mišljenju ili filozofiranje kao svojstvo razumnog čovjeka imala je u sebi i začetke etike.
- ✓ Etika je neodvojiva od filozofije kao cjeline jer u osnovi razmatra pitanje: šta je dobro, šta je pravilno, šta je moralno, a šta ne, šta je suština filozofije.
- ✓ Filozofiranja, traženje novih odgovora nije štetno već naprotiv, razvojno potrebno u svim filozofskim naukama pa i u etici.

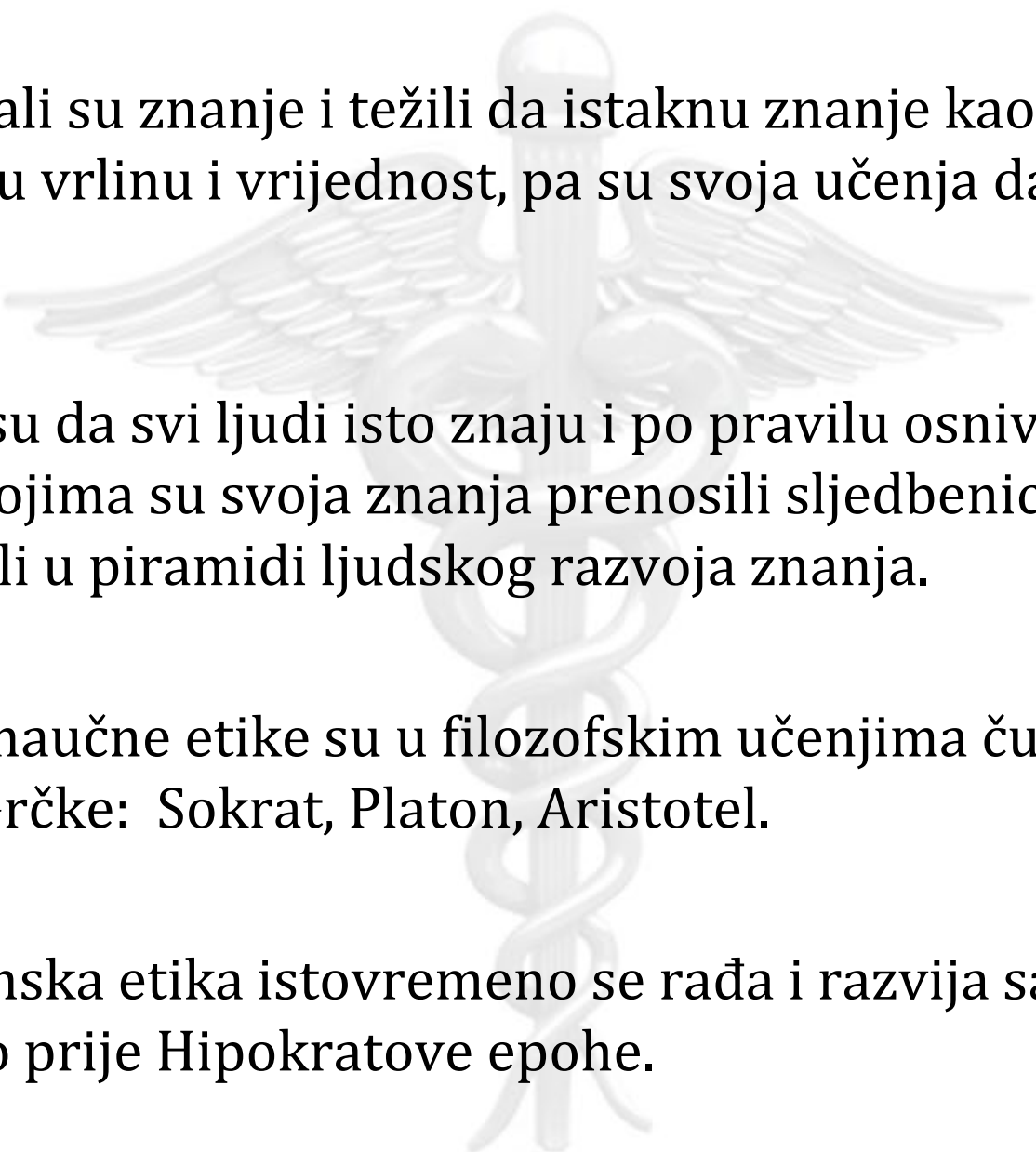
- 
- ✓ Aristotel je govorio: "Sve druge nauke su potrebnije od filzofije, ali nijedna nije bolja od nje".
 - ✓ Galileo Galilej je tvrdio da je neznanje majka zlobe, zavisti, ljutnje i svih poroka i grijehova, što je prihvatljivo i na početku trećeg milenija.
 - ✓ Razlike između filozofije Starog vijeka, antičke filozofije i moderne filozofije svakako postoje.
 - ✓ Antički filozofi su se služili polemikom, diskusijom, odnosno govorom kao osnovnim oružjem filozofske nauke, a moderni filozofi eksperimentima, mjerenjima, kibernetikom, računarima i robotima.

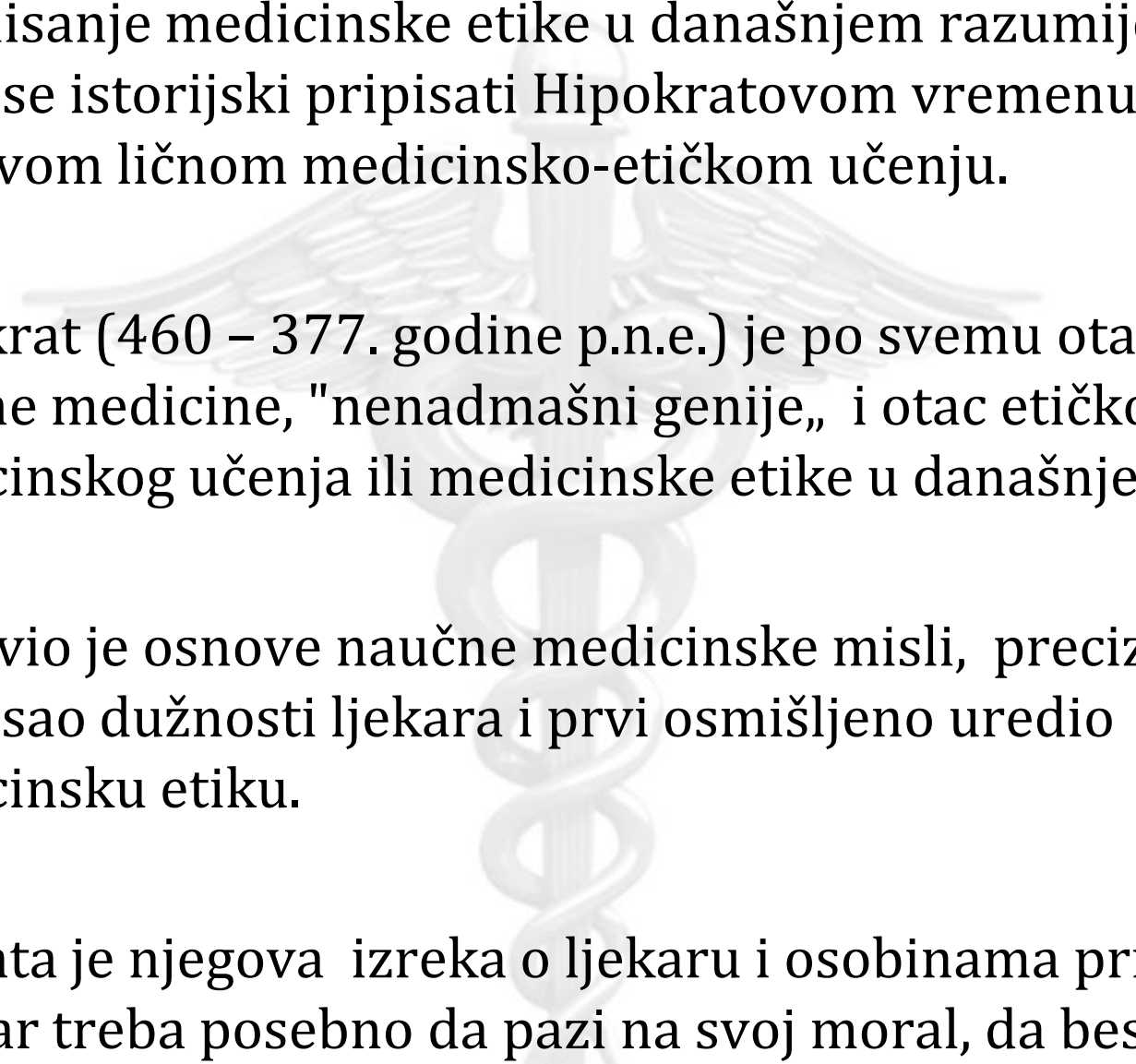
- 
- ✓ Etika kao filozofska nauka od samog nastanka zasnovana je na pitanjima: šta je čovjek, šta je suština života i vijedi li radi te suštine živjeti?
 - ✓ Filozofi i mislioci Starog vijeka kroz antičko doba pa do modernih filozofa naučnika, posvećivali su život traganju za odgovorima na ova pitanja.
 - ✓ Filozofija i filozofska misao su u suštini opredjeljene da iznađu istinu i istinito objašnjenje neke nepobitnosti i nespornosti, te je to suština i nastanka etike i etičkog medicinskog razmišljanja.
 - ✓ Studenti kao budući akademski obrazovani ljudi treba da usvoje dosadašnje stavove etike, odnosno filozofiranja o suštini i kvalitetu života.

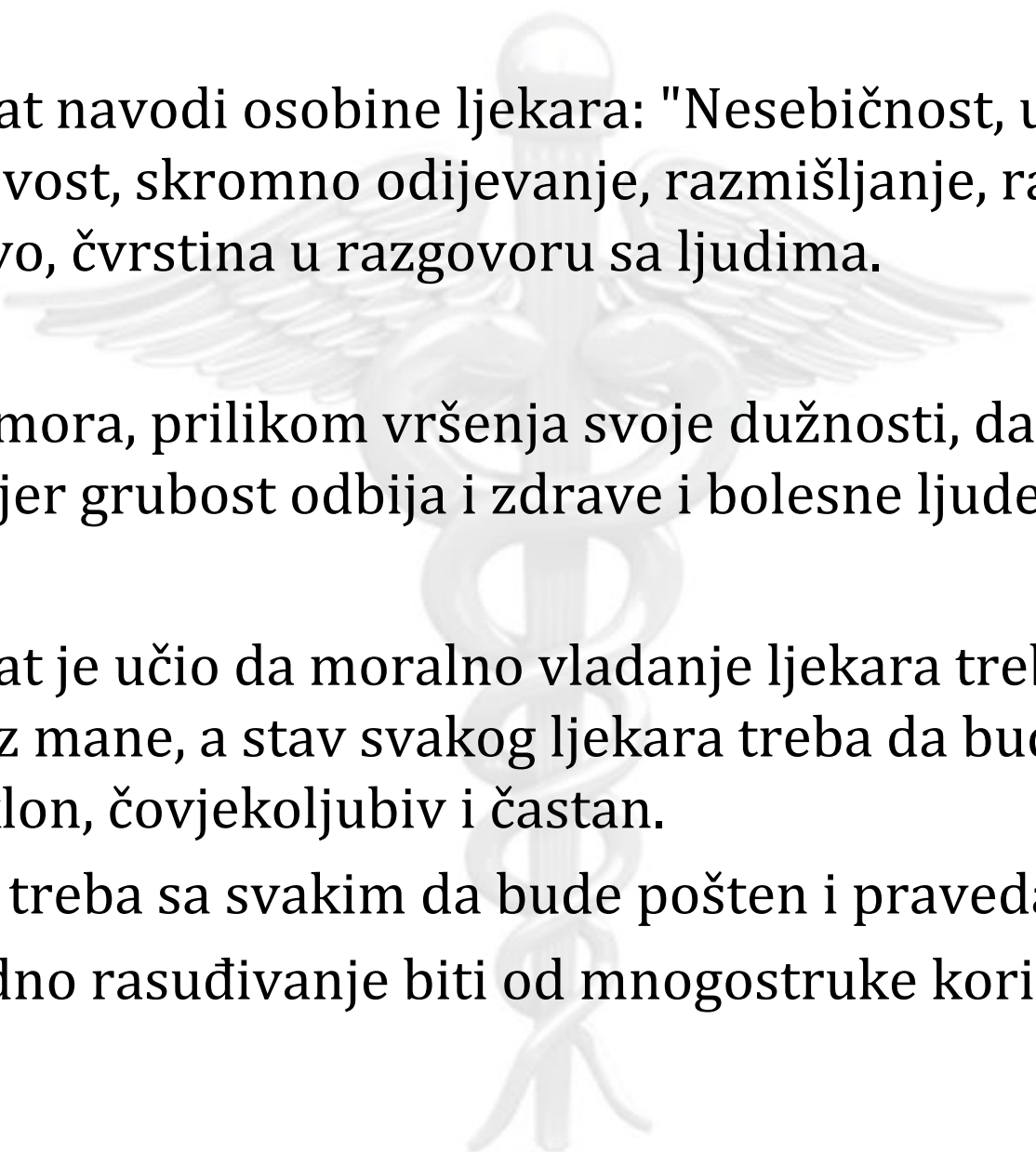
- 
- ✓ Etika kao nauka sigurno se pojavila tek u vrijeme kada je u zajednici moral i moralni život dostigao značajan nivo.
 - ✓ Preduslov za pojavu etike kao filozofije o moralu je izgrađeno praktično moralno iskustvo - postojanje moralne ljudske prakse.
 - ✓ Duga tradicija izučavanja moralnih vrijednosti čovjeka i morala zajednice, po pisanim izvorima datira iz vremena Helenskih mislilaca.
 - ✓ Etika kao filozofska nauka pojavila se i razvijala sa pojavom klasnog društva.

- 
- ✓ Izučavanje etičkih učenja u Starom vijeku ima odlike stavova mislilaca i determinisana je klasnom društvenom pripadnošću.
 - ✓ Proučavani su sačuvani spomenici, pisana dokumenta, grobnice i drugi izvori davno nestalih civilizacija Vavilona, Asirije, Egipta, Indije, Persije, Kine, Inka, Maja i antičke Grčke.
 - ✓ Filozofija kao disciplina se izuzetno razvila u antičkoj Grčkoj.
 - ✓ Duga istorija antičke Grčke, a posebno bar pet vijekova p.n.e. obiluje čuvenim filozofima čija su učenja bila oslobođena magijske i religijske sputanosti - bila su slobodna.

- 
- ✓ Filozofija je prije svega bila zasnovana na prirodnim naukama, jer su filozofi antičke Grčke utemeljili: biologiju, fiziku, matematiku i medicinu kao nauke na već razvijenim učenjima prirodnih nauka.
 - ✓ Homerovi spjevovi Ilijada i Odiseja poseban su dokument o filozofiji, naukama i medicini već milenijske tradicije.
 - ✓ Znanje i prenošenje znanja bila je osnovna vrijednost filozofa antičke Grčke tog vremena i shvatali su da je neznanje generator ljudske zlobe, ljudske zavisti i drugih poroka, užasnih grijehova čovjeka prema sebi i prema drugom čovjeku.

- 
- ✓ Njegovali su znanje i težili da istaknu znanje kao najveću čovjekovu vrlinu i vrijednost, pa su svoja učenja darivali drugim ljudima.
 - ✓ Željeli su da svi ljudi isto znaju i po pravilu osnivali sopstvene škole u kojima su svoja znanja prenosili sljedbenicima i tako se nastavljali u piramidi ljudskog razvoja znanja.
 - ✓ Začeci naučne etike su u filozofskim učenjima čuvenih filozofa antičke Grčke: Sokrat, Platon, Aristotel.
 - ✓ Medicinska etika istovremeno se rađa i razvija sa etikom nesporno prije Hipokratove epohe.

- 
- ✓ Definisanje medicinske etike u današnjem razumijevanju mora se istorijski pripisati Hipokratovom vremenu i njegovom ličnom medicinsko-etičkom učenju.
 - ✓ Hipokrat (460 – 377. godine p.n.e.) je po svemu otac moderne naučne medicine, "nenadmašni genije,, i otac etičkog medicinskog učenja ili medicinske etike u današnjem smislu.
 - ✓ Postavio je osnove naučne medicinske misli, precizno definisao dužnosti ljekara i prvi osmišljeno uredio medicinsku etiku.
 - ✓ Poznata je njegova izreka o ljekaru i osobinama pristojnosti: "Ljekar treba posebno da pazi na svoj moral, da besprijekorno živi, što je neophodno za njegov dobar glas."

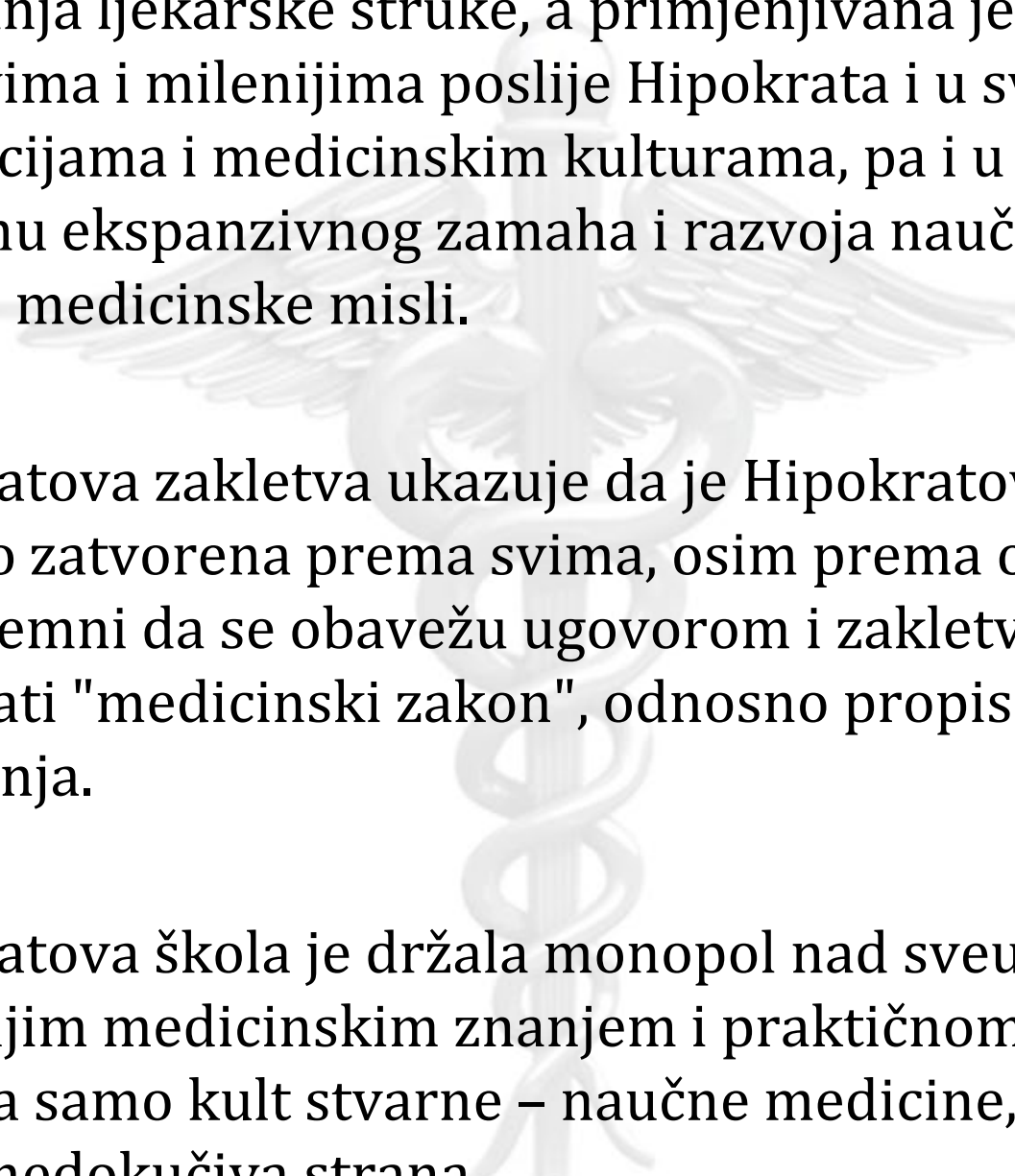


✓ Hipokrat navodi osobine ljekara: "Nesebičnost, uzdržavanje, sramežljivost, skromno odijevanje, razmišljanje, rasuđivanje, spokojstvo, čvrstina u razgovoru sa ljudima.

✓ Ljekar mora, prilikom vršenja svoje dužnosti, da pokazuje učtivost, jer grubost odbija i zdrave i bolesne ljude.

✓ Hipokrat je učio da moralno vladanje ljekara treba da bude čisto i bez mane, a stav svakog ljekara treba da bude blagonaklon, čovjekoljubiv i častan.

Ljekar treba sa svakim da bude pošten i pravedan, "jer će mu pravedno rasuđivanje biti od mnogostruke koristi".

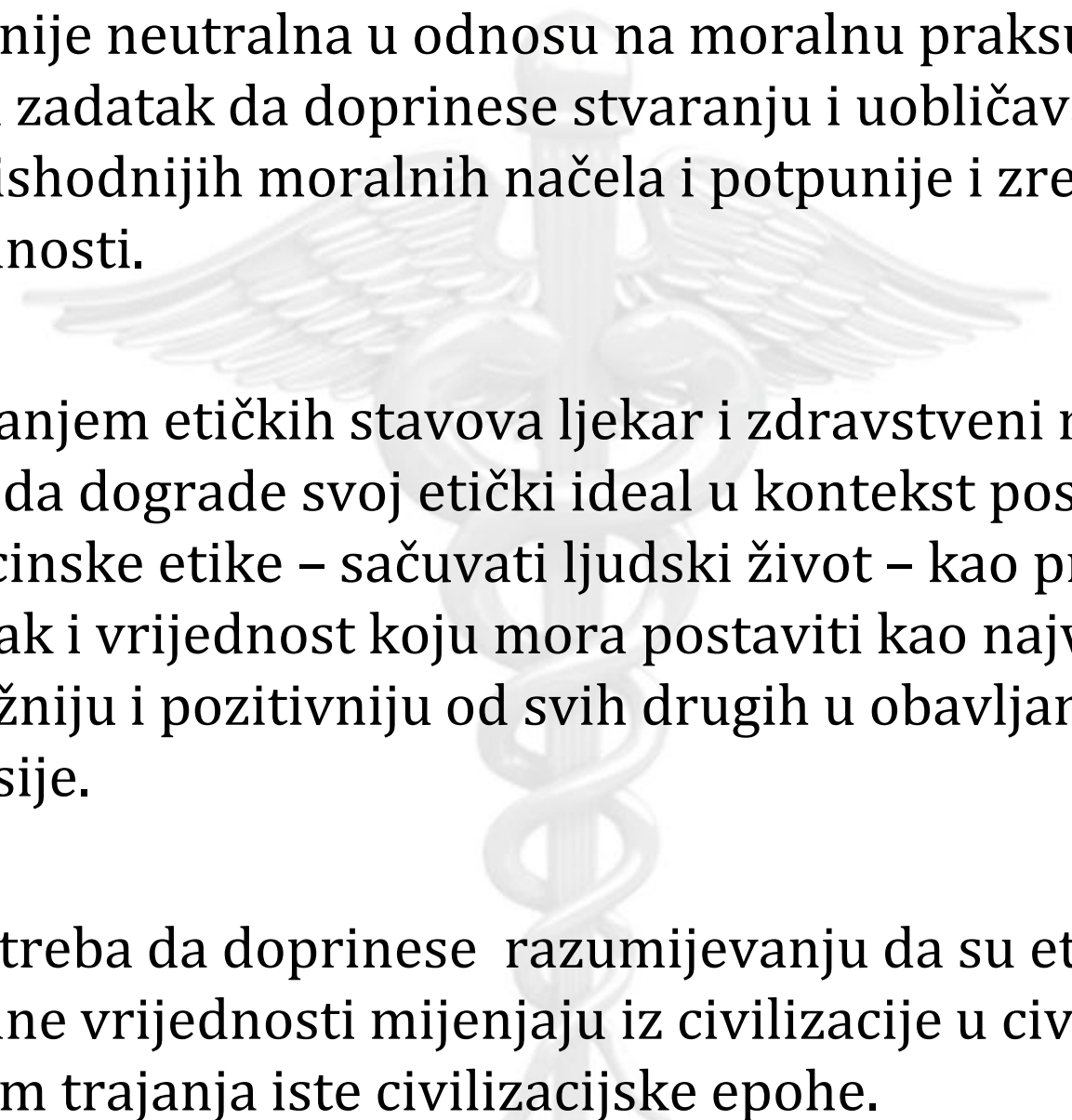
- 
- ✓ Hipokratova zakletva je pravo načelo medicinske etike i etike obavljanja ljekarske struke, a primjenjivana je u svim vijekovima i milenijima poslije Hipokrata i u svim civilizacijama i medicinskim kulturama, pa i u današnjem vremenu ekspanzivnog zamaha i razvoja naučne medicine i naučne medicinske misli.
 - ✓ Hipokratova zakletva ukazuje da je Hipokratova škola bila prilično zatvorena prema svima, osim prema onima koji su bili spremni da se obavežu ugovorom i zakletvom da će poštovati "medicinski zakon", odnosno propisana pravila ponašanja.
 - ✓ Hipokratova škola je držala monopol nad sveukupnim ondašnjim medicinskim znanjem i praktičnom vještinom – nije bila samo kult stvarne – naučne medicine, već i njena tajna i nedokučiva strana.

- ✓ Hipokratu za sva vremena pripada slava oca medicine ali i slava oca medicinske etike, a njegov doprinos na oba polja je još neprevaziđen.
- ✓ Hipokrat je u istoriji neponovljen, božanski, čudotvorni mudrac, velikan i izumitelj samo lijepog i korisnog za čovjeka, pa se zato medicinska etika nije mogla izgubiti u svom razvojnem putu, sve do danšnjih savremenih domašaja.



Savremena etika - nauka o moralu

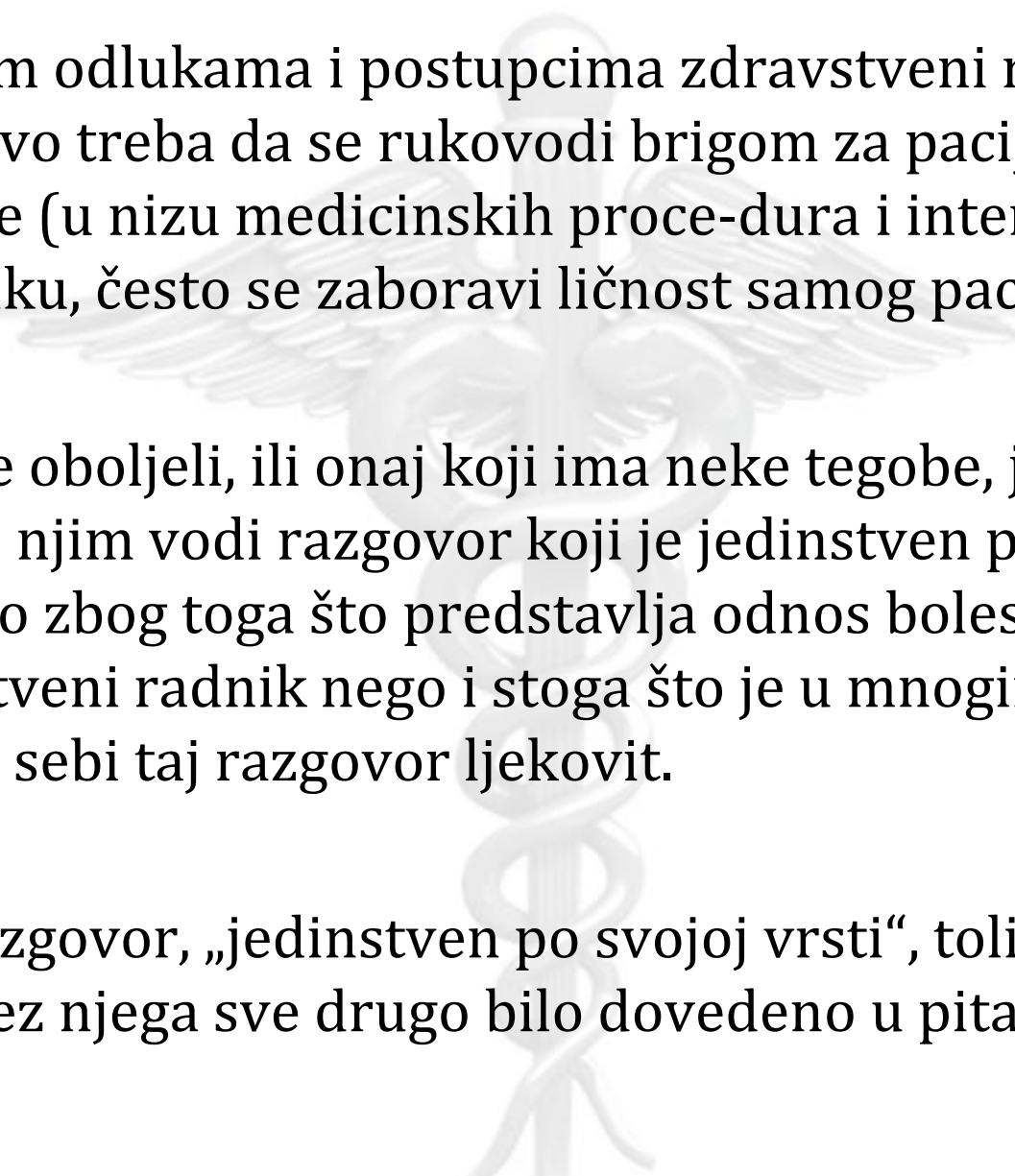
- ✓ Savremena etika je složena filozofska naučna disciplina što određuje složenost objekta njenog izučavanja, a to je čovjek.
- ✓ Etika izučava izvore morala i ciljeve morala, ali i smisao moralnog htijenja i moralnog djelovanja čovjeka.
- ✓ Istorijski gledano savremena etika nastaje sa savremenom epohom građanskog društva - sa buržoazijskom revolucijom, a razvija se u okvirima savremene filozofije, nakon Hegelove smrti (1831. godine).

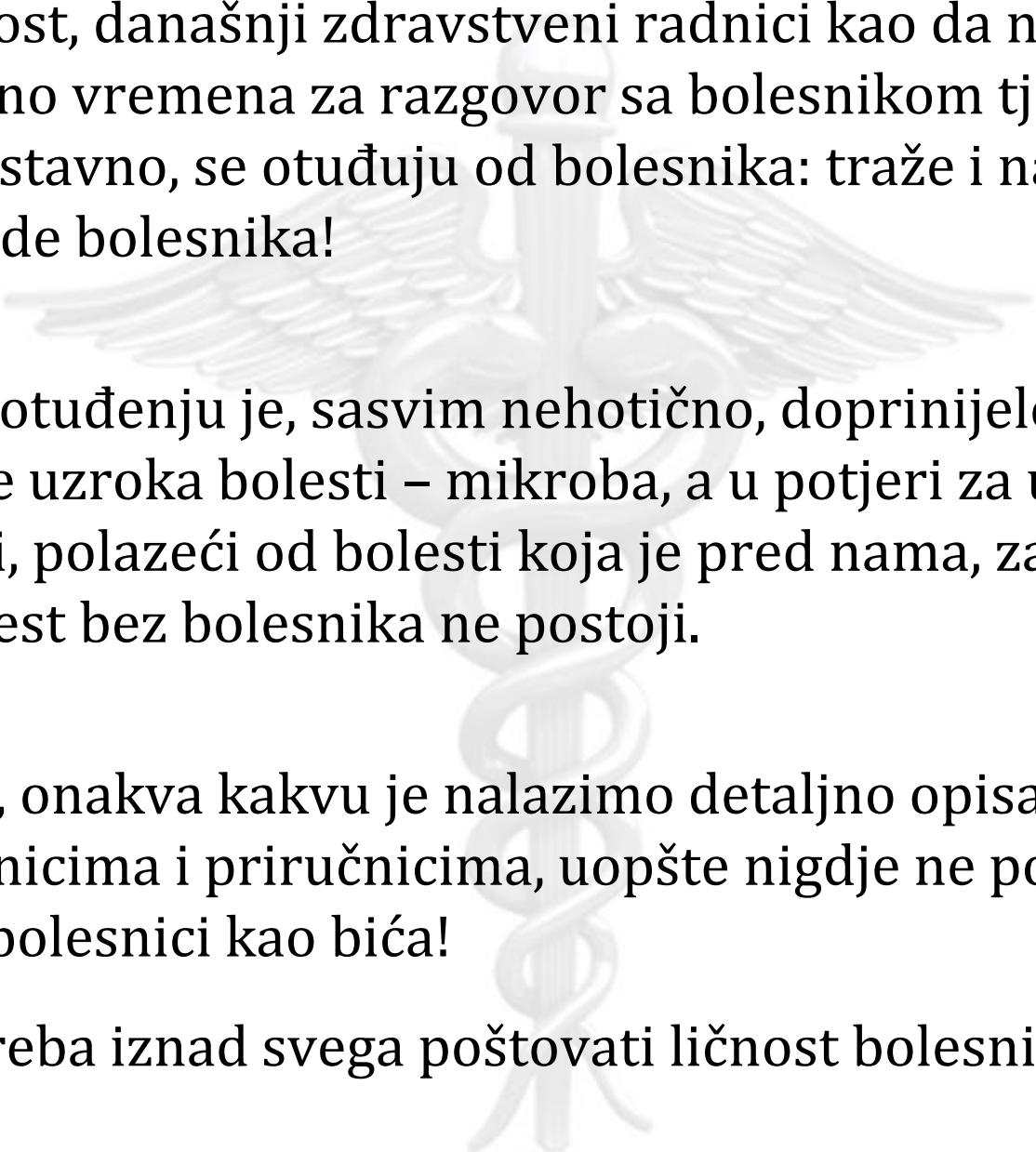
- 
- ✓ Etika nije neutralna u odnosu na moralnu praksu, jer ima važan zadatak da doprinese stvaranju i uobličavanju boljih i svrsishodnijih moralnih načela i potpunije i zrelije moralnosti.
 - ✓ Usvajanjem etičkih stavova ljekar i zdravstveni radnik treba da dograde svoj etički ideal u kontekst posebnosti medicinske etike – sačuvati ljudski život – kao primarni zadatak i vrijednost koju mora postaviti kao najvišu, najvažniju i pozitivniju od svih drugih u obavljanju profesije.
 - ✓ Etika treba da doprinese razumijevanju da su etičke i moralne vrijednosti mijenjaju iz civilizacije u civilizaciju, ali i tokom trajanja iste civilizacijske epohe.

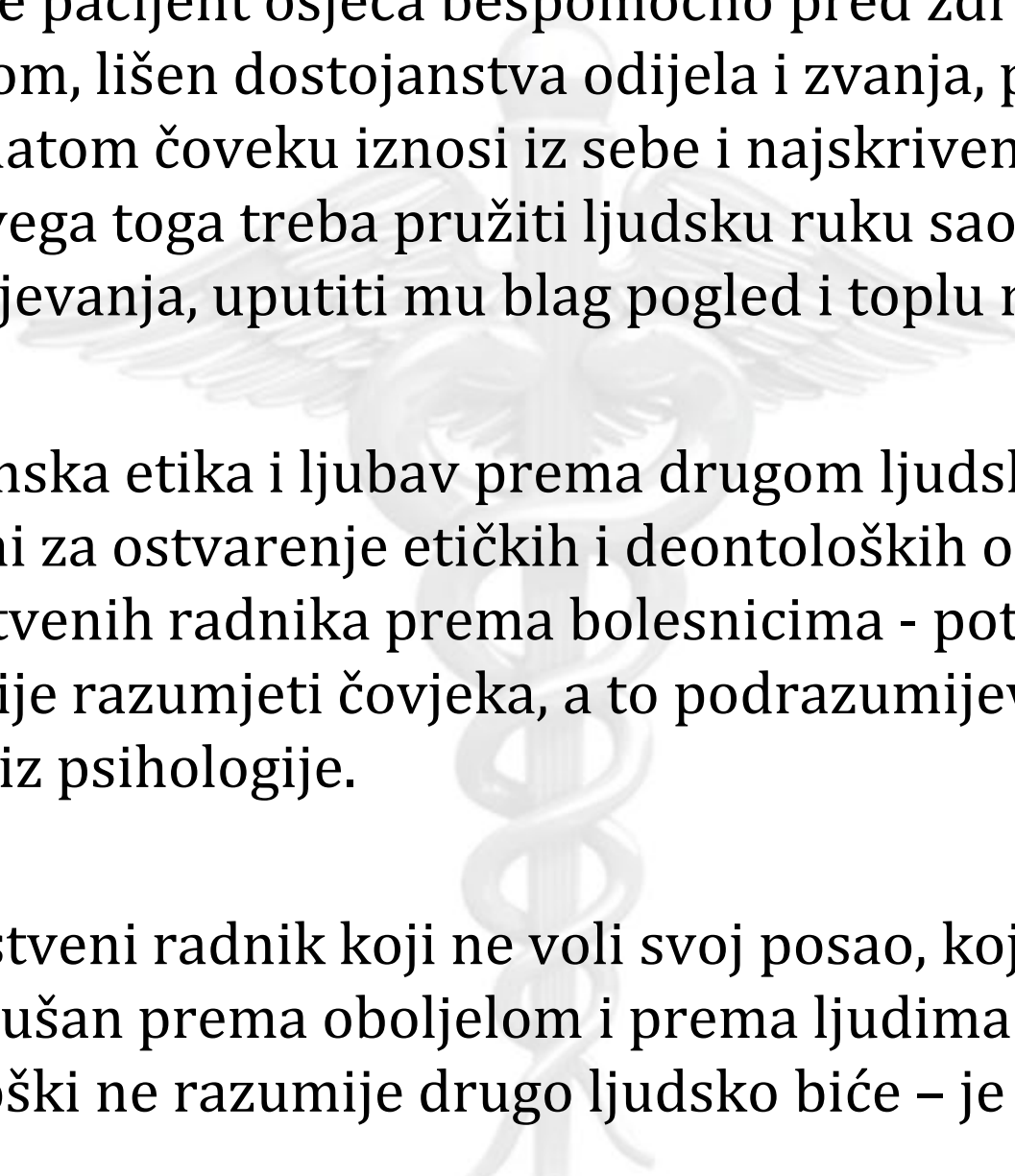
3. BOLESNIK KAO SUBJEKT I KAO OBJEKT LIJEČENJA

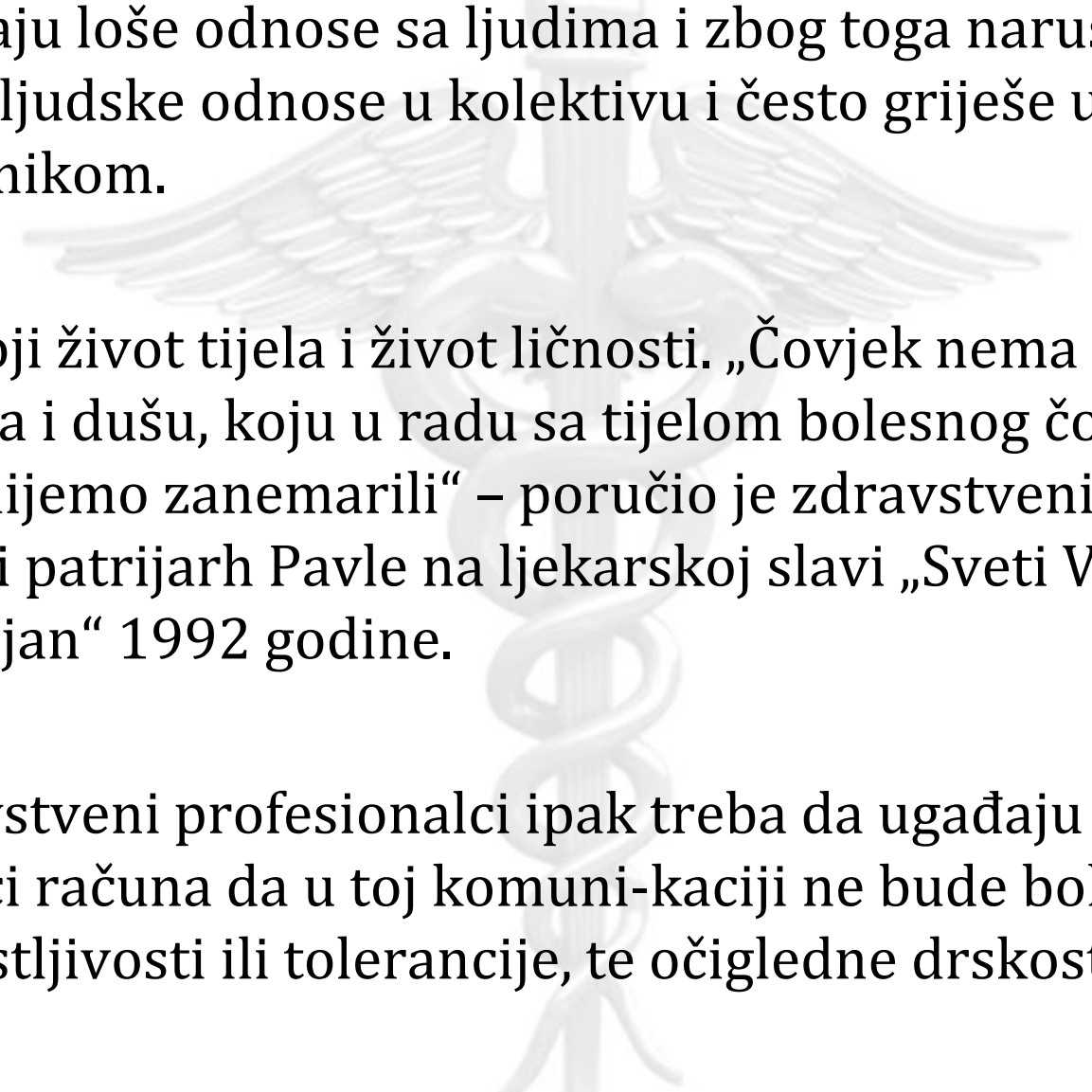
Bolesnik kao objekt liječenja

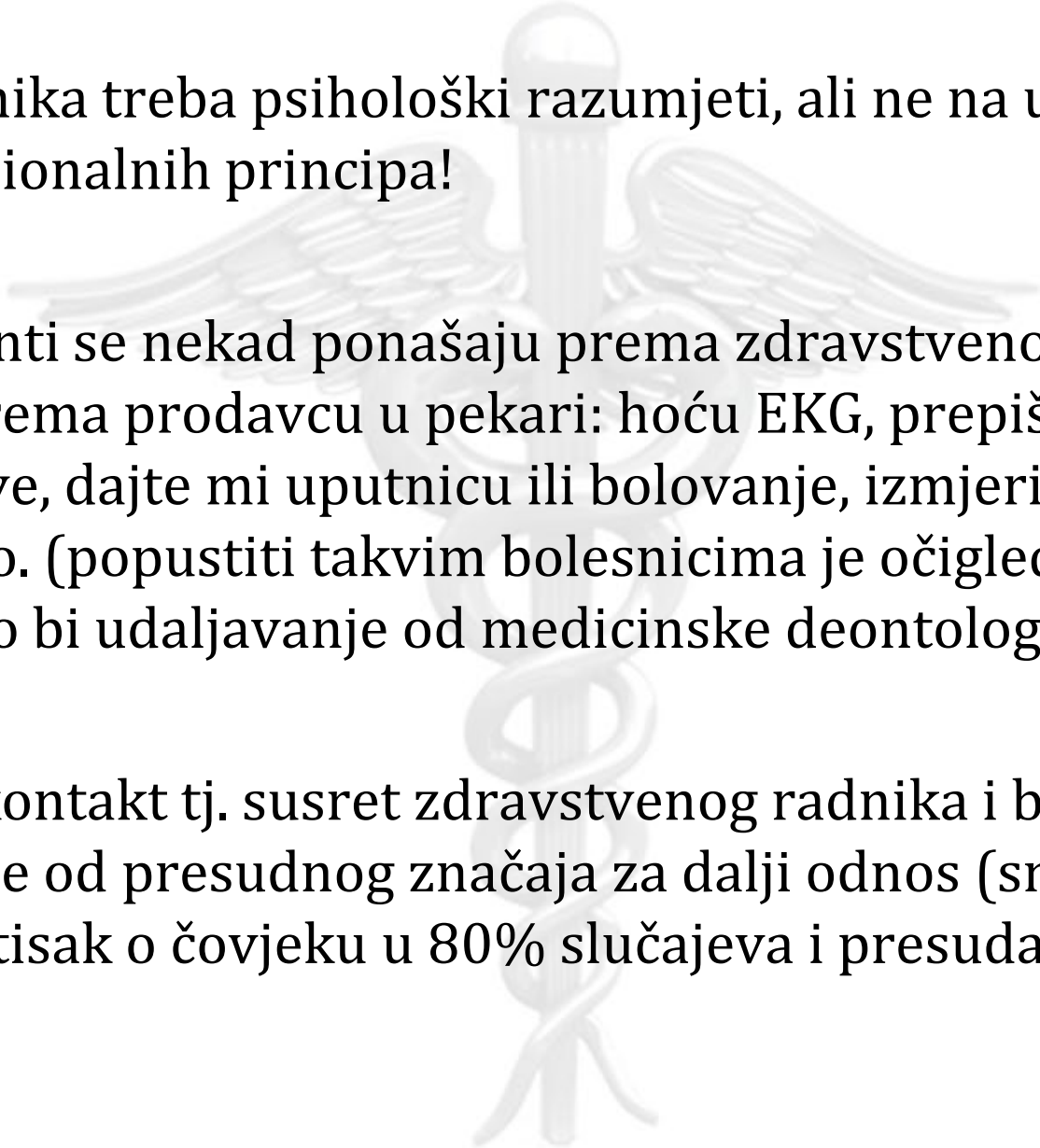
- ✓ Bolesnik je i objekt i subjekt liječenja, ali i on i zdravstveni radnik imaju isti cilj: što brže izlječenje.
- ✓ Pored već poznatog pravila – „primum non nocere“ ne naškoditi, postoji i drugo važno etičko načelo: „primum est adiuvarc“ – tj. prvo je pomoći bolesniku.
- ✓ Put do tog cilja zasnovan je na povjerenju između bolesnika i zdravstvenog radnika (dobronamjernost).

- 
- ✓ U svojim odlukama i postupcima zdravstveni radnik isključivo treba da se rukovodi brigom za pacijentovo zdravlje (u nizu medicinskih procedura i intervencija na bolesniku, često se zaboravi ličnost samog pacijenta).
 - ✓ Kada se oboljeli, ili onaj koji ima neke tegobe, javi ljekaru – ljekar s njim vodi razgovor koji je jedinstven po svojoj vrsti ne samo zbog toga što predstavlja odnos bolesnik - zdravstveni radnik nego i stoga što je u mnogim slučajevima sam po sebi taj razgovor ljekovit.
 - ✓ Ovaj razgovor, „jedinstven po svojoj vrsti“, toliko je značajan, da bi bez njega sve drugo bilo dovedeno u pitanje.

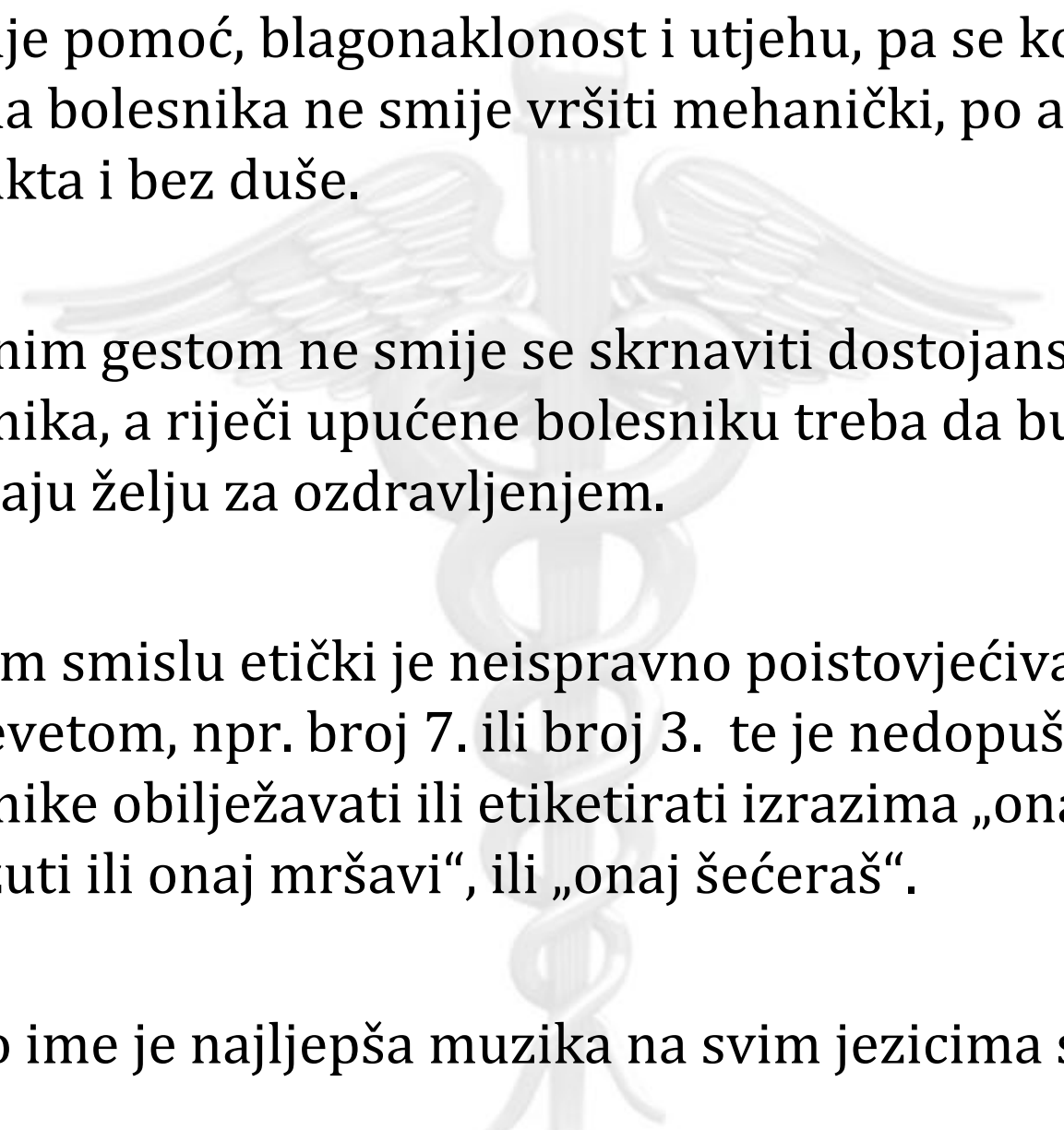
- 
- ✓ Na žalost, današnji zdravstveni radnici kao da nemaju dovoljno vremena za razgovor sa bolesnikom tj. jed-nostavno, se otuđuju od bolesnika: traže i nalaze bolesti, a ne vide bolesnika!
 - ✓ Ovom otuđenju je, sasvim nehotično, doprinijelo Pasterovo otkriće uzroka bolesti – mikroba, a u potjeri za uzročnicima bolesti, polazeći od bolesti koja je pred nama, zaboravlja se da bolest bez bolesnika ne postoji.
 - ✓ Bolest, onakva kakvu je nalazimo detaljno opisanu u udžbenicima i priručnicima, uopšte nigdje ne postoji. Postoje samo bolesnici kao bića!
 - ✓ Zato treba iznad svega poštovati ličnost bolesnika.

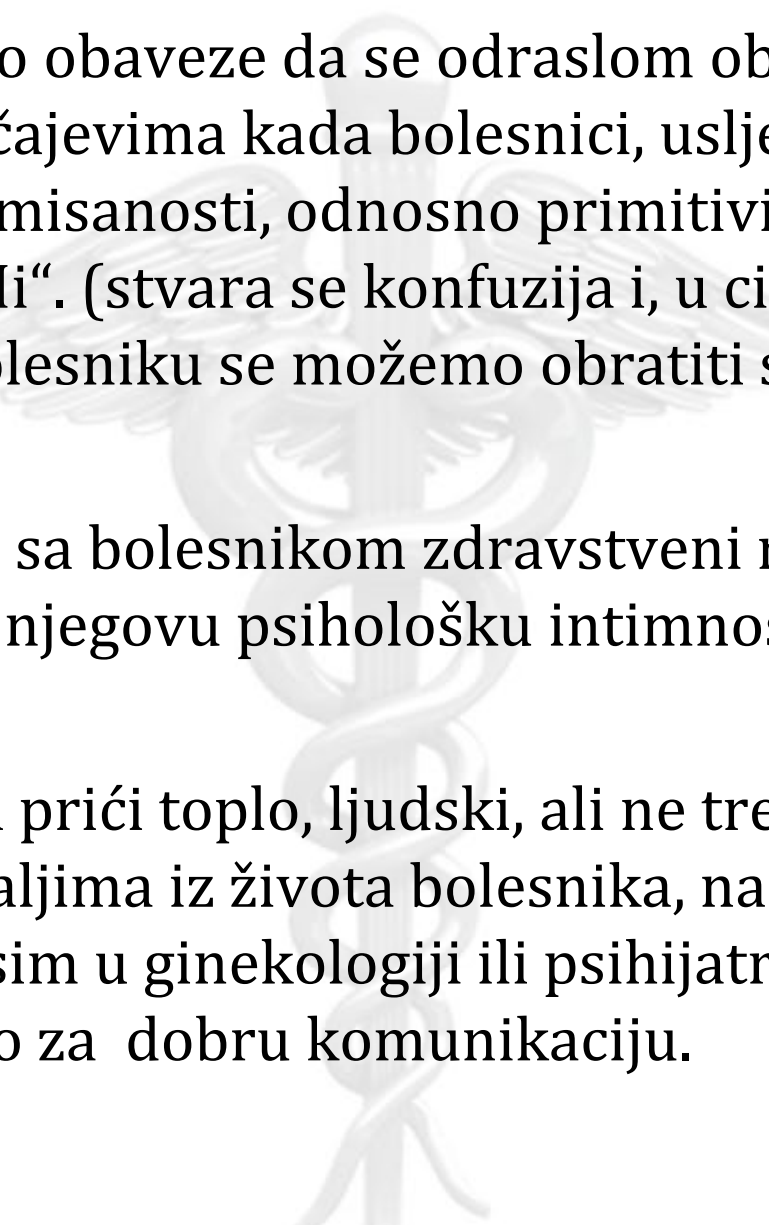
- 
- ✓ Često se pacijent osjeća bespomoćno pred zdravstvenim radnikom, lišen dostojanstva odijela i zvanja, primoran je da nepoznatom čoveku iznosi iz sebe i najskrivenije tajne, pa mu zbog svega toga treba pružiti ljudsku ruku saosjećanja i razumijevanja, uputiti mu blag pogled i toplu riječ.
 - ✓ Medicinska etika i ljubav prema drugom ljudskom biću nisu dovoljni za ostvarenje etičkih i deontoloških obaveza zdravstvenih radnika prema bolesnicima - potrebno je detaljnije razumjeti čovjeka, a to podrazumijeva i određena znanja iz psihologije.
 - ✓ Zdravstveni radnik koji ne voli svoj posao, koji je ravnodušan prema oboljelom i prema ljudima uopšte, koji psihološki ne razumije drugo ljudsko biće – je profesionalno zlo.

- 
- ✓ Zdravstveni profesionalci sa tzv. „teškim karakterom“ stvaraju loše odnose sa ljudima i zbog toga narušavaju međuljudske odnose u kolektivu i često griješe u kontaktu sa bolesnikom.
 - ✓ Postoji život tijela i život ličnosti. „Čovjek nema samo tijelo, on ima i dušu, koju u radu sa tijelom bolesnog čoveka nikada ne smijemo zanemariti“ – poručio je zdravstvenim radnicima srpski patrijarh Pavle na ljekarskoj slavi „Sveti Vrači – Kozma i Damjan“ 1992 godine.
 - ✓ Zdravstveni profesionalci ipak treba da ugađaju bolesniku, vodeći računa da u toj komuni-kaciji ne bude bolešljive popustljivosti ili tolerancije, te očigledne drskosti.

- 
- ✓ Bolesnika treba psihološki razumjeti, ali ne na uštrb svojih profesionalnih principa!
 - ✓ Pacijenti se nekad ponašaju prema zdravstvenom radniku kao prema prodavcu u pekari: hoću EKG, prepišite mi te i te lijekove, dajte mi uputnicu ili bolovanje, izmjerite mi pritisak i slično. (popustiti takvim bolesnicima je očigledna greška i značilo bi udaljavanje od medicinske deontologije)
 - ✓ Prvi kontakt tj. susret zdravstvenog radnika i bolesnika često je od presudnog značaja za dalji odnos (smatra se da je prvi utisak o čovjeku u 80% slučajeva i presudan).

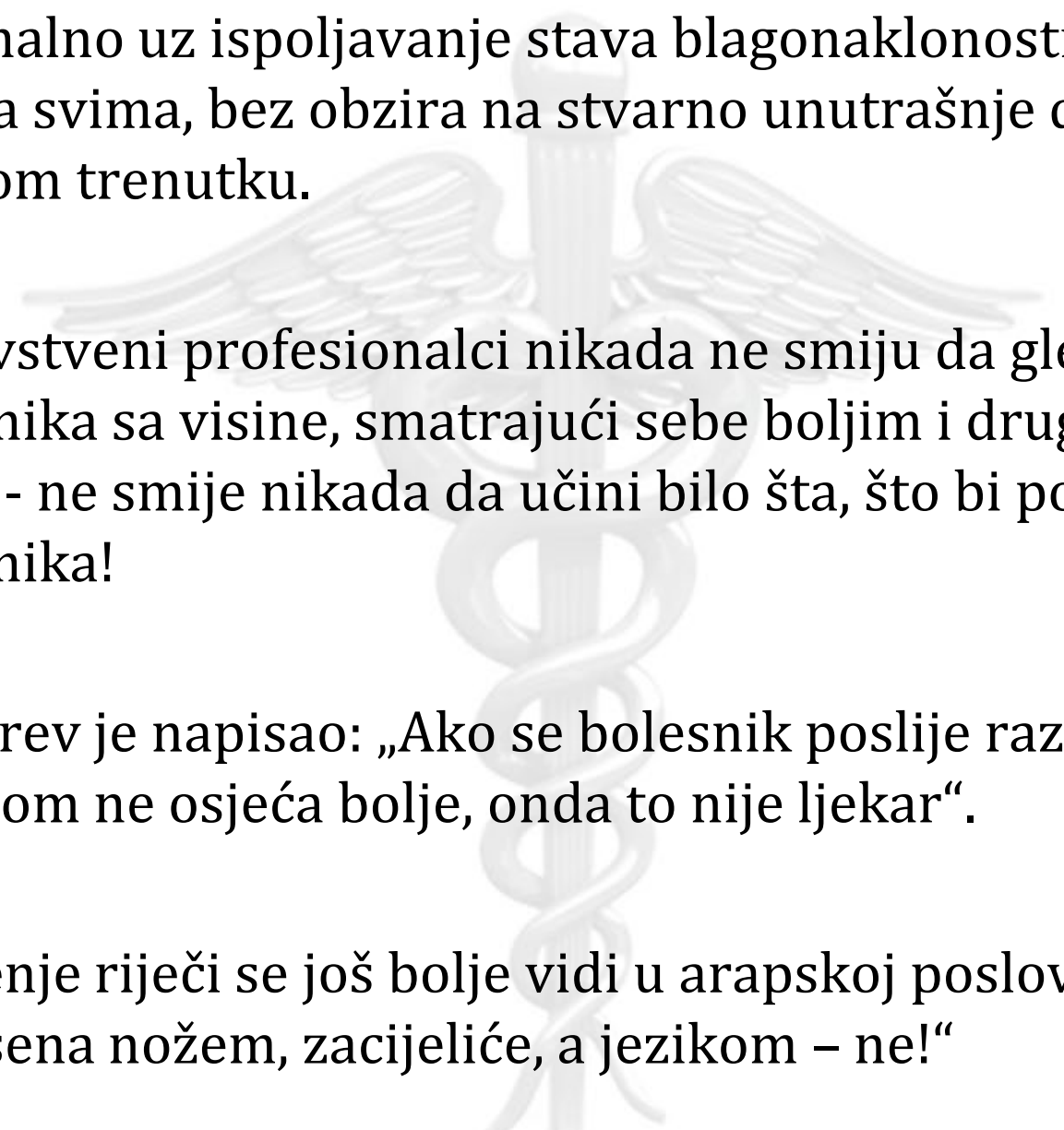
- ✓ Prva riječ i postupak, izgled, boja glasa – sve su to detalji koji su izuzetno značajni, a njima se odražava sva ljubav prema drugom čovjeku, profesionalna ljubav prema nekome koga nismo poznavali, a koji nam tokom medicinske intervencije postaje drag.
- ✓ To je specifična ljubav, jer iz nje proizilazi samopožrtvovanje zdravstvenog radnika, a bez njega nema uspješne pomoći čovjeku koji pati, a iz takvog blagonaklonog uzajamnog odnosa zdravstveni profesionalac se ispunjava osjećanjem lične sreće što je najvrijedniji honorar za rad.
- ✓ Veoma je neprikladno poistovjetiti čovjeka sa nje-govom bolešću, npr. reći „onaj dijabetičar“, ne etički je reći „coram publico“ pred javnošću ili bolesnikom da je to „mnogo interesantan slučaj“ ili „veoma zanimljiv slučaj“, kao što se₂₁ često čuje u praksi nekih kliničara.

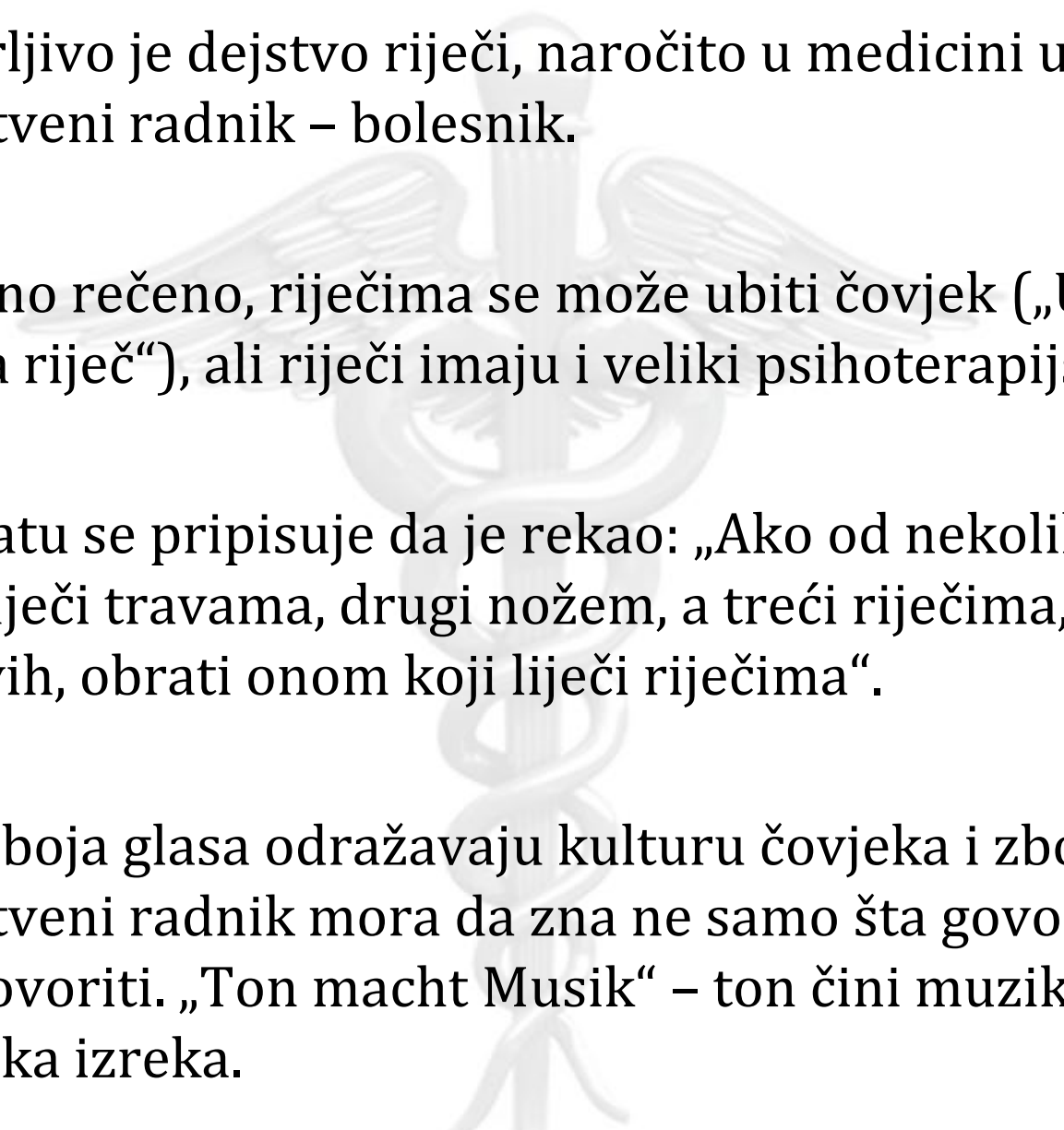
- 
- ✓ Pacijent, kada se već našao u zdravstvenoj ustanovi, on očekuje pomoć, blagonaklonost i utjehu, pa se kontakt i obrada bolesnika ne smije vršiti mehanički, po automatizmu, bez takta i bez duše.
 - ✓ Nijednim gestom ne smije se skrnaviti dostojanstvo bolesnika, a riječi upućene bolesniku treba da budu podrška i da jačaju želju za ozdravljenjem.
 - ✓ U ovom smislu etički je neispravno poistovjećivati bolesnika sa krevetom, npr. broj 7. ili broj 3. te je nedopušteno bolesnike obilježavati ili etiketirati izrazima „onaj debeli, onaj žuti ili onaj mršavi“, ili „onaj šećeraš“.
 - ✓ „lično ime je najljepša muzika na svim jezicima svijeta“.

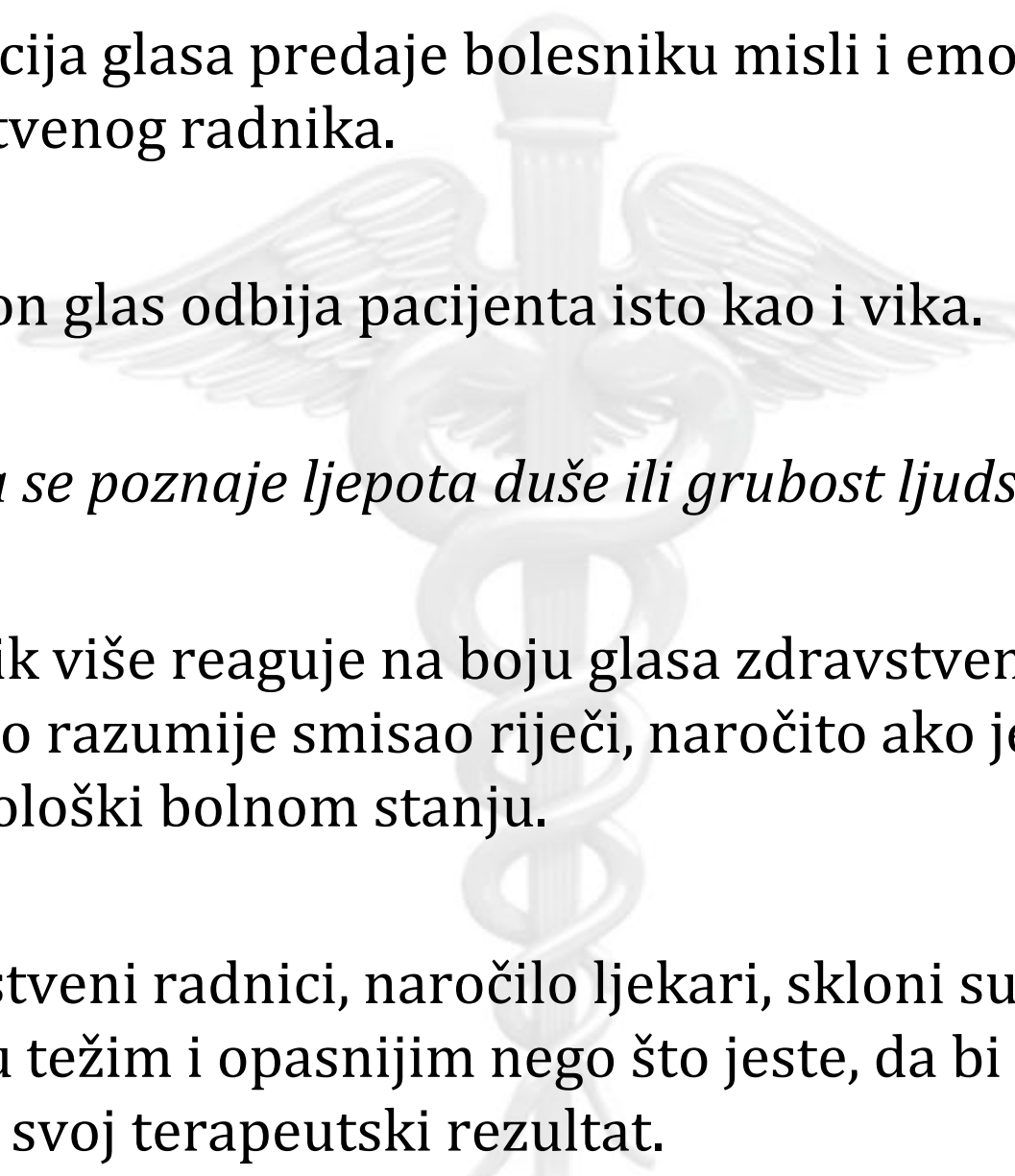
- 
- ✓ Oslobođeni smo obaveze da se odraslom obraćamo sa „Vi“ samo u onim slučajevima kada bolesnici, usljed svoje nedovoljne informisanosti, odnosno primitivizma, počnu da odgovaraju sa „Mi“. (stvvara se konfuzija i, u cilju što razumljivije komunikacije, bolesniku se možemo obratiti sa „Ti“.
 - ✓ U komunikaciji sa bolesnikom zdravstveni radnik treba da se nudi da zadobije njegovu psihološku intimnost.
 - ✓ Pacijentu treba prići toplo, ljudski, ali ne treba pretjerano insistirati na detaljima iz života bolesnika, naročito ne u intimnoj sferi (osim u ginekologiji ili psihijatriji) i ne više nego što je to potrebno za dobru komunikaciju.

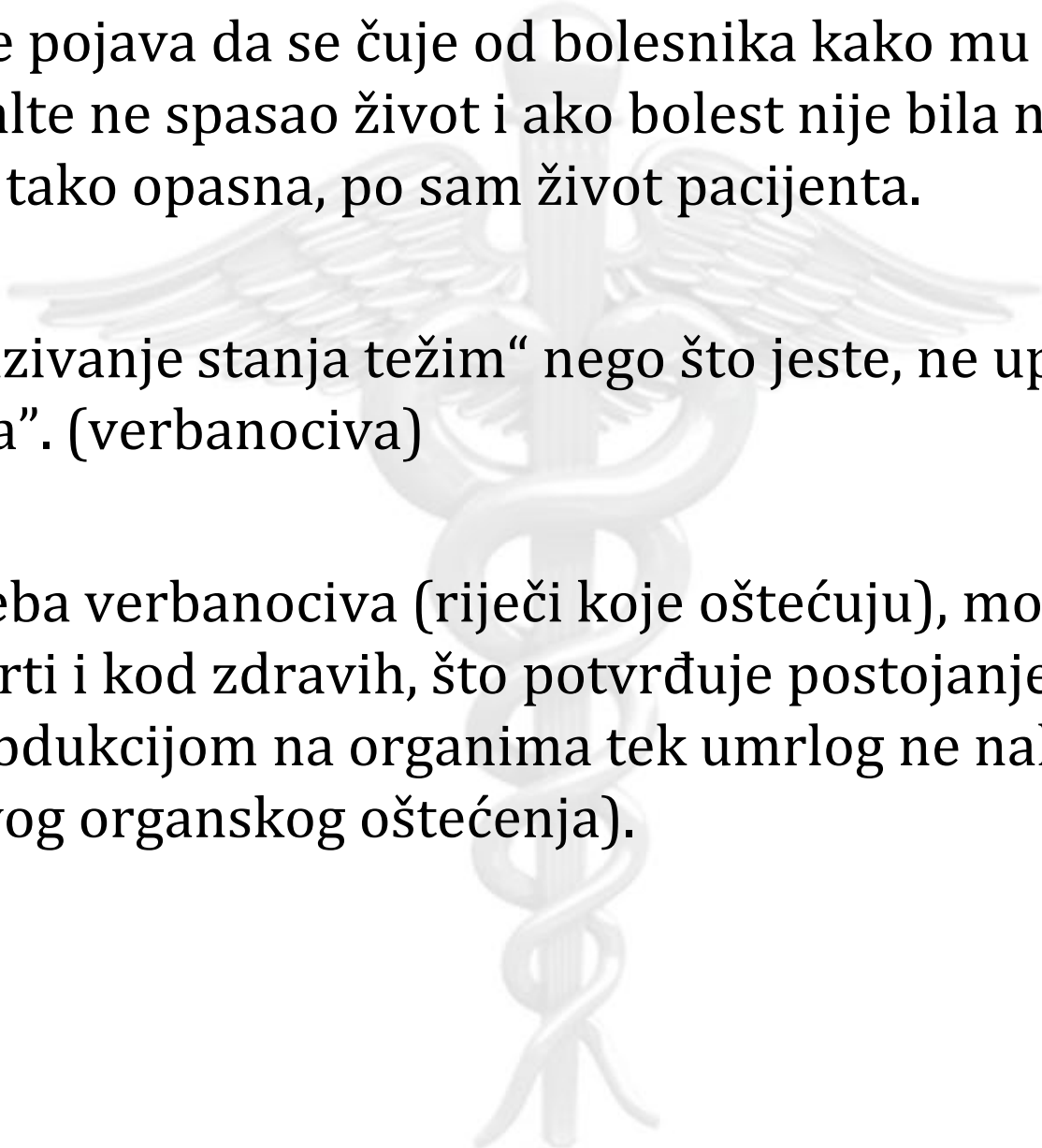
EMPATIJA:

- ✓ Djelimično nesvjestan emocionalni proces identifikacije posmatrača sa objektom posmatranja - sposobnost da emocijama razumijemo drugo ljudsko biće (naročito neverbalno).
- ✓ Sposobnost unošenja sebe u mišljenja i osjećanja druge osobe, doživljavanja osjećanja druge osobe (to nije stav ni pretjerane simpatije, ni ravnodušnost, ni antipatije).
- ✓ U medicinskoj praksi to je blagonaklon stav prema bolesniku, koji podrazumijeva sposobnost uživljavanja u stanje bolesnika. (nedopušteno je gestom, pogledom, osmijehom, grimasom ili riječima ispoljiti taj nejednak stav prema različitim osobama, posebno prema bolesnicima.) ²⁴

- 
- ✓ Empatija zahtijeva da kompletno obraćanje bolesniku bude racionalno uz ispoljavanje stava blagonaklonosti i simpatije prema svima, bez obzira na stvarno unutrašnje doživljavanje u datom trenutku.
 - ✓ Zdravstveni profesionalci nikada ne smiju da gledaju bolesnika sa visine, smatrajući sebe boljim i drugačijim od njega - ne smije nikada da učini bilo šta, što bi ponizilo bolesnika!
 - ✓ Behlerev je napisao: „Ako se bolesnik poslije razgovora sa ljekarom ne osjeća bolje, onda to nije ljekar“.
 - ✓ Značenje riječi se još bolje vidi u arapskoj poslovice: „I rana, nanesena nožem, zacijeliće, a jezikom – ne!“

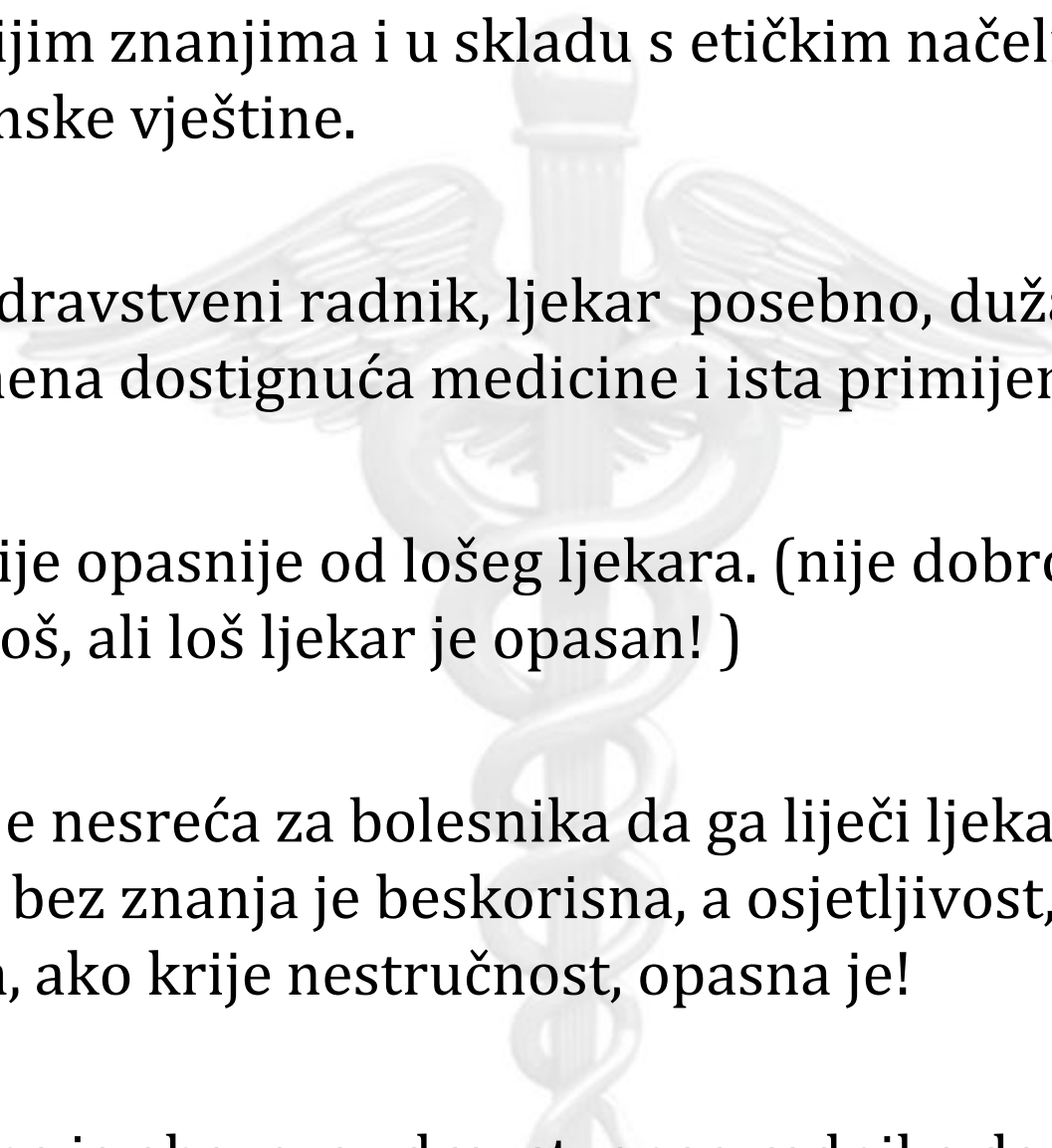
- 
- ✓ Nemjerljivo je dejstvo riječi, naročito u medicini u odnosu zdravstveni radnik – bolesnik.
 - ✓ Bukvalno rečeno, riječima se može ubiti čovjek („Ubi me prejaka riječ“), ali riječi imaju i veliki psihoterapijski značaj.
 - ✓ Hipokiatu se pripisuje da je rekao: „Ako od nekoliko ljekara jedan liječi travama, drugi nožem, a treći riječima, onda se prije svih, obrati onom koji liječi riječima“.
 - ✓ Riječi i boja glasa odražavaju kulturu čovjeka i zbog toga zdravstveni radnik mora da zna ne samo šta govoriti, nego i kako govoriti. „Ton macht Musik“ – ton čini muziku – je stara njemačka izreka.

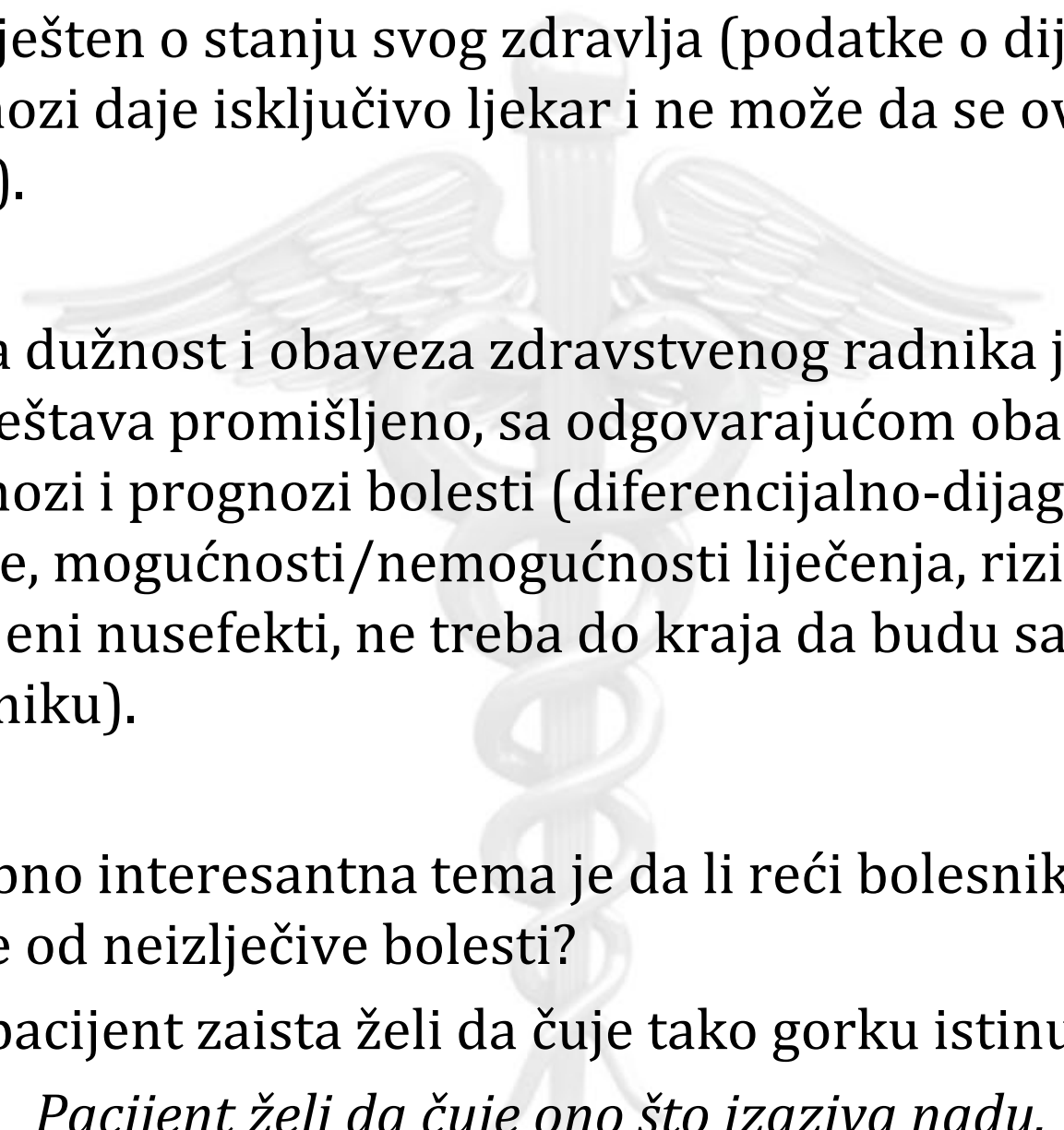
- 
- ✓ Intonacija glasa predaje bolesniku misli i emocije zdravstvenog radnika.
 - ✓ Monoton glas odbija pacijenta isto kao i vika.
 - ✓ *Iz glasa se poznaje ljepota duše ili grubost ljudskih osejćanja.*
 - ✓ Bolesnik više reaguje na boju glasa zdravstvenog radnika nego što razumije smisao riječi, naročito ako je u posebnom ili psihološki bolnom stanju.
 - ✓ Zdravstveni radnici, naročilo ljekari, skloni su da oboljenje prikažu težim i opasnijim nego što jeste, da bi kasnije više veličali svoj terapijski rezultat.

- 
- ✓ Česta je pojava da se čuje od bolesnika kako mu je taj i taj ljekar malte ne spasao život i ako bolest nije bila nijednog trenutka tako opasna, po sam život pacijenta.
 - ✓ „Prikazivanje stanja težim“ nego što jeste, ne uplašiti bolesnika”. (verbanociva)
 - ✓ Upotreba verbanociva (riječi koje oštećuju), mogu dovesti do nagle smrti i kod zdravih, što potvrđuje postojanje tzv. „vudu“ smrti. (obdukcijom na organima tek umrlog ne nalaze se znaci bilo kakvog organskog oštećenja).

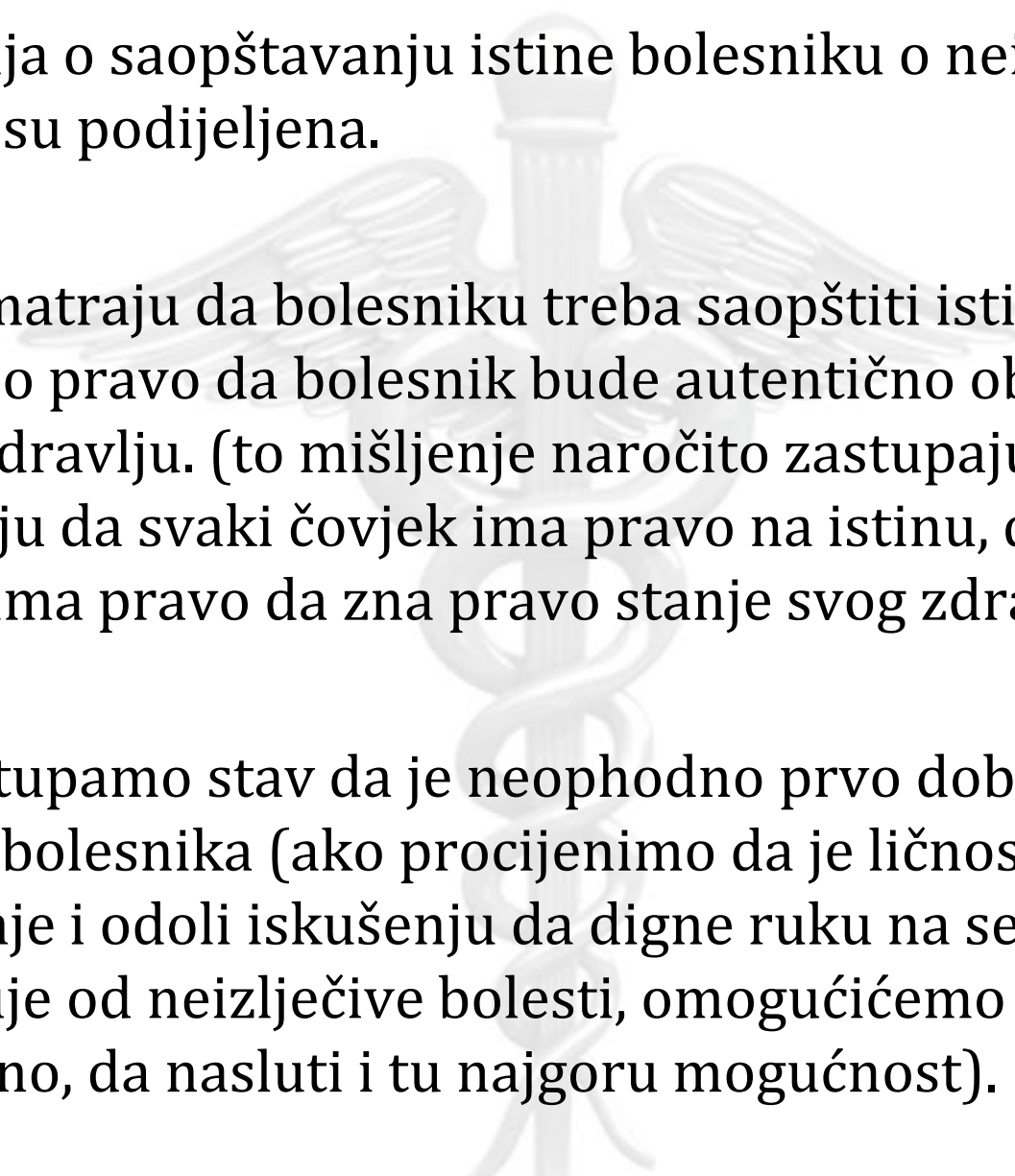
Bolesnik kao subjekt liječenja

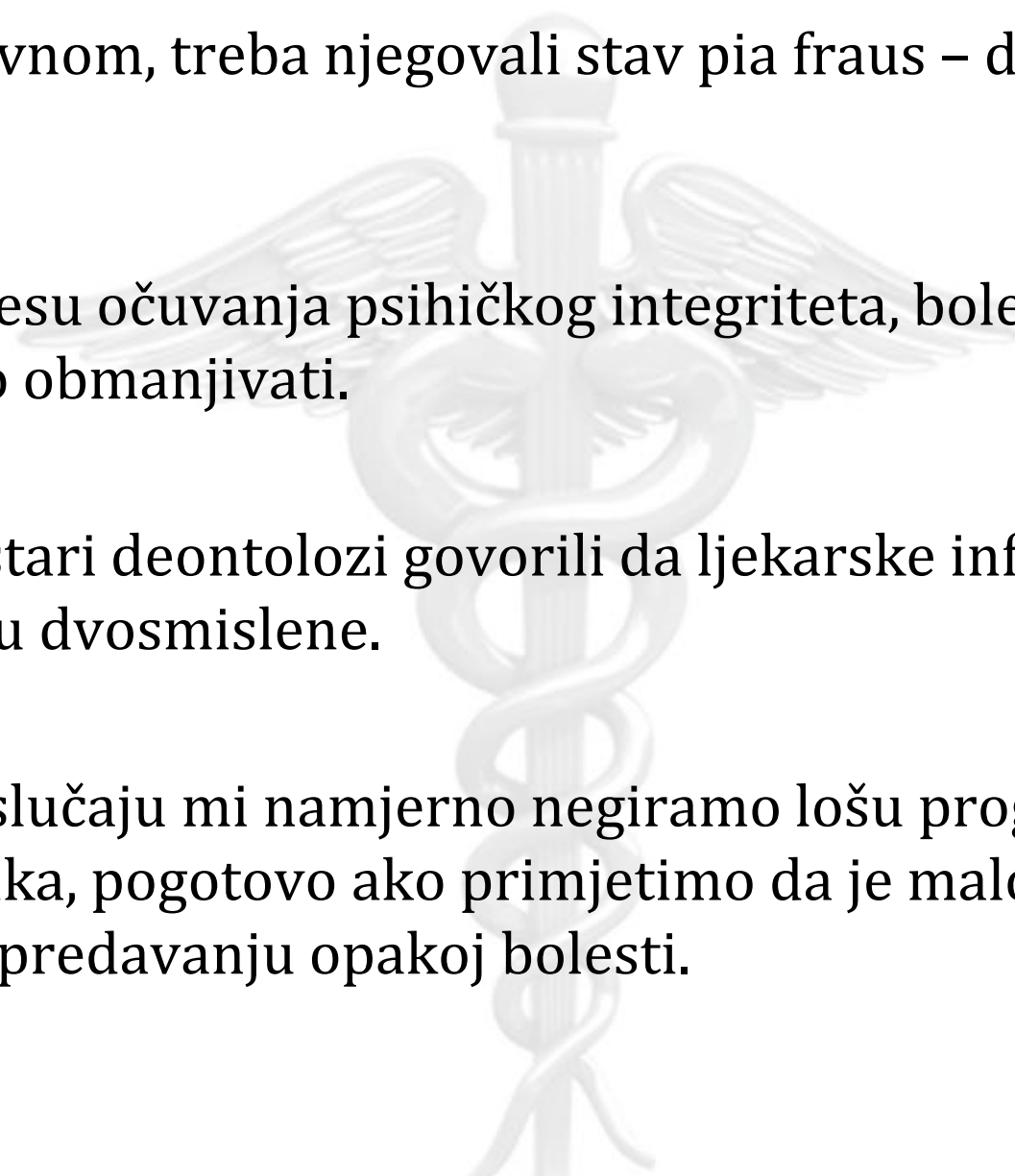
- ✓ Između zdravstvenog radnika i pacijenta treba da postoji uzajamno povjerenje. (bolesnik ima izvjesne obaveze, koje se same po sebi podrazumjevaju i na koje zdravstveni radnik s pravom računa).
- ✓ Od bolesnika se očekuje da će reći svu istinu, da će biti otvoren i pošten, postupati po savjetu ljekara i držati se njegovih uputa, da ga neće zbunjivati savjeti sa strane, da će biti strpljiv u očekivanju ozdravljenja, da će platiti zdravstvene usluge na način koji je propisima regulisan.
- ✓ Posebno se očekuje od pacijenta da razumije zdravstvenog radnika kao čovjeka, koji ima i svojih ličnih briga i problema –
privatan život.

- 
- ✓ Pacijent očekuje od zdravstvenog radnika da ga liječi po najnovijim znanjima i u skladu s etičkim načelima medicinske vještine.
 - ✓ Svaki zdravstveni radnik, ljekar posebno, dužan je da zna savremena dostignuća medicine i ista primijeni u liječenju.
 - ✓ Ništa nije opasnije od lošeg ljekara. (nije dobro ni kad je svirač loš, ali loš ljekar je opasan!)
 - ✓ Velika je nesreća za bolesnika da ga liječi ljekar - neznalica. Savjest bez znanja je beskorisna, a osjetljivost, čak vrlo iskrena, ako krije nestručnost, opasna je!
 - ✓ „Moralna je obaveza zdravstvenog radnika da svakom bolesniku pruži najviši mogući nivo medicinskog tretmana.“

- 
- ✓ Od zdravstvenog radnika bolesnik očekuje da bude iskreno obaviješten o stanju svog zdravlja (podatke o dijagnozi i prognozi daje isključivo ljekar i ne može da se ovlasti bilo ko drugi).
 - ✓ Etička dužnost i obaveza zdravstvenog radnika je da obavještava promišljeno, sa odgovarajućom obazrivošću o dijagnozi i prognozi bolesti (diferencijalno-dijagnosličke dileme, mogućnosti/nemogućnosti liječenja, rizici terapije, neželjeni nusefekti, ne treba do kraja da budu saopšteni bolesniku).
 - ✓ Posebno interesantna tema je da li reći bolesniku istinu da boluje od neizlječive bolesti?
 - ✓ Da li pacijent zaista želi da čuje tako gorku istinu?

Pacijent želi da čuje ono što izaziva nadu.

- 
- ✓ Mišljenja o saopštavanju istine bolesniku o neizlječivoj bolesti su podijeljena.
 - ✓ Neki smatraju da bolesniku treba saopštiti istinu, da je to moralno pravo da bolesnik bude autentično obaviješten o svom zdravlju. (to mišljenje naročito zastupaju pravници, koji smatraju da svaki čovjek ima pravo na istinu, da bolesnik uvijek ima pravo da zna pravo stanje svog zdravlja).
 - ✓ Mi zastupamo stav da je neophodno prvo dobro procijeniti ličnost bolesnika (ako procijenimo da je ličnost dovoljno jaka da istraje i odoli iskušenju da digne ruku na sebe kad sazna da boluje od neizlječive bolesti, omogućićemo joj, ali opet postupno, da nasluti i tu najgoru mogućnost).

- 
- ✓ U protivnom, treba nje govali stav pia fraus – dobronamjerne laži.
 - ✓ U interesu očuvanja psihičkog integriteta, bolesnika treba svjesno obmanjivati.
 - ✓ Još su stari deontolozi govorili da lje karske informacije treba da budu dvosmislene.
 - ✓ U tom slučaju mi namjerno negiramo lošu prognozu, hrabreći bolesnika, pogotovo ako primjetimo da je malodušan, sklon brzom predavanju opakoj bolesti.

✓ Ambriže, francuski ljekar i etičar, ovako vidi pravu ulogu ljekara i njegov odnos prema bolesniku:

„Ono što bolesnik očekuje od svog ljekara je da u njegovim savjetima nađe elemente sopstvene odluke; on ne traži da zna šta bi ljekar radio na njegovom mjestu (mada se i to ne rijetko događa), nego šta bi on, bolesnik, odlučio kada bi imao potrebna medicinska znanja; treba voditi računa o njegovoj slabosti, njegovoj volji, njegovim pogledima na život, na bol i dobro zdravlje. Igra se, dakle, igra u dvoje. To je gotovo bolna igra u kojoj ljekar služi kao podrška, a ne kao naredbodavac“.

4. PRINCIPI KOMUNIKACIJE ZDRAVSTVENI RADNIK - BOLESNIK

- ✓ Bez obzira kojom se granom medicine bavimo, uvijek je pred nama čovjek, dijete ili porodica, sa svojim problemom koji treba da zajedno rješavamo, dijagnostikujemo, liječimo ili rehabilitujemo.
- ✓ Nikad ne treba smetnuti s uma da u svemu najviše pomaže ljudski odnos, a taj odnos započinje i završava komunikacijom. „Čovjek je čovjeku lijek!”
- ✓ Zdravstveni profesionalci u timskom radu moraju usvojiti uspješne komunikacijske vještine, te se trebaju znati suočiti i riješiti određene sukobe.

✓ Pogrešna ili slaba komunikacija će najvjerojatnije uticati na pacijenata u tri različita segmenta:

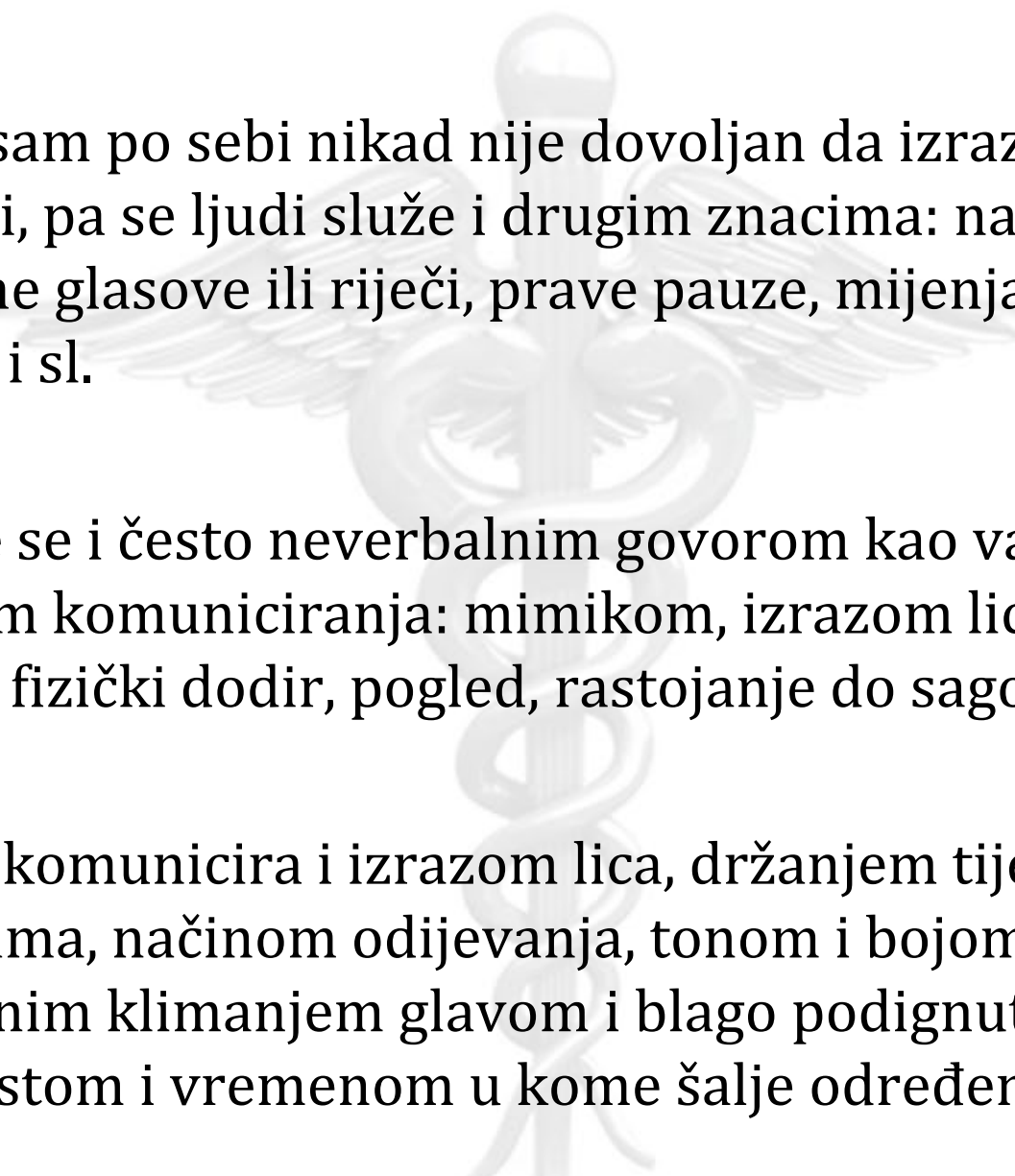
- u vrijeme prijama,
- vrijeme otpusta i
- u bilo koje vrijeme kada se pacijentovo kliničko stanje mijenja.

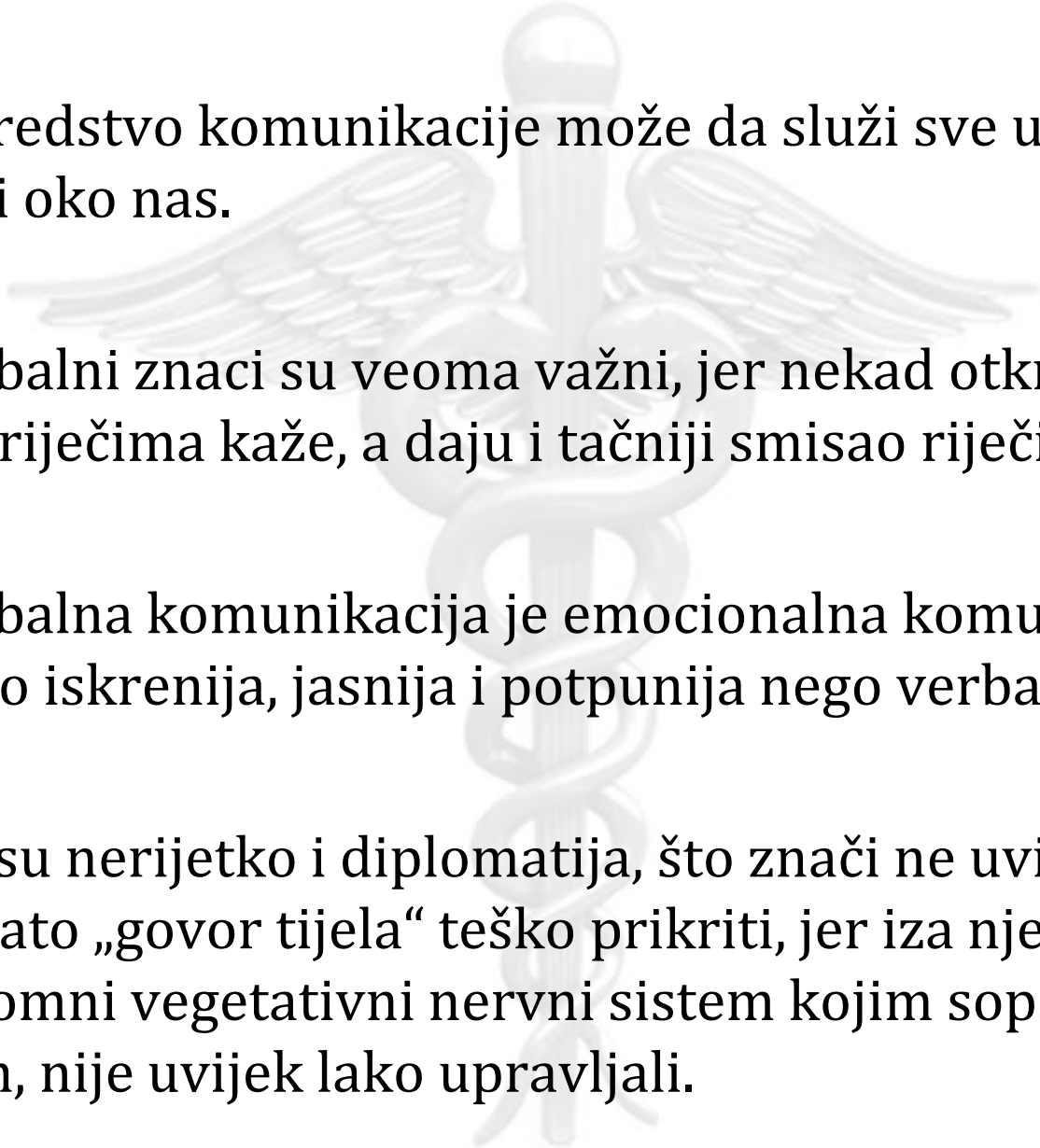
✓ Komunikacija između ljekara i medicinskih sestara je bitna, a redovni formalni i neformalni sastanci su ključni u razvoju komunikacije i međusobnog povjerenja.

✓ Potrebna je dobra emocionalna inteligencija, tako da mogu razumjeti kako se to pacijent trenutno osjeća, te imati uvid u njegovo ukupno zdravstveno stanje.

Verbalna i neverbalna komunikacija

- ✓ Ljudi komuniciraju govorom, verbalnom komunikacijom i to je osnovni način njihovog međusobnog komuniciranja.
- ✓ Dobra komunikacija, naročito stručna komunikacija na nivou medicinskog intervjua, više je umjetnost nego nauka, više vještina koja se učenjem i praksom usavršava, nego dijalog koji se odvija proizvoljno i bez cilja.
- ✓ U cilju što efikasnije komunikacije na relaciji zdravstveni radnik – bolesnik potrebno je imati pripremljenu listu pitanja, koja obezbjeđuju osjećaj sigurnosti zdravstvenom radniku u odnosu sa bolesnikom (zdravstveni radnik postavlja pitanja da bi efikasnije, sigurnije i što stručnije obavio sve poslove dijagnostike i liječenja).

- 
- ✓ Govor sam po sebi nikad nije dovoljan da izrazi ono što se želi reći, pa se ljudi služe i drugim znacima: naglašavaju pojedine glasove ili riječi, prave pauze, mijenjaju ritam govora i sl.
 - ✓ Koriste se i često neverbalnim govorom kao važnim načinom komuniciranja: mimikom, izrazom lica i pokreta, koriste fizički dodir, pogled, rastojanje do sagovornika, itd.
 - ✓ Čovjek komunicira i izrazom lica, držanjem tijela, pokretima, načinom odijevanja, tonom i bojom glasa, potvrdnim klimanjem glavom i blago podignutim obrvama, kontekstom i vremenom u kome šalje određenu poruku.

- 
- ✓ Kao sredstvo komunikacije može da služi sve u nama, na nama i oko nas.
 - ✓ Neverbalni znaci su veoma važni, jer nekad otkriju više nego što se riječima kaže, a daju i tačniji smisao riječima.
 - ✓ Neverbalna komunikacija je emocionalna komunikacija i ona je često iskrenija, jasnija i potpunija nego verbalna.
 - ✓ Riječi su nerijetko i diplomatija, što znači ne uvijek i iskrene, ali je zato „govor tijela“ teško prikriti, jer iza njega stoji autonomni vegetativni nervni sistem kojim sopstvenom voljom, nije uvijek lako upravljali.

Konstruktivna i nekonstruktivna komunikacija

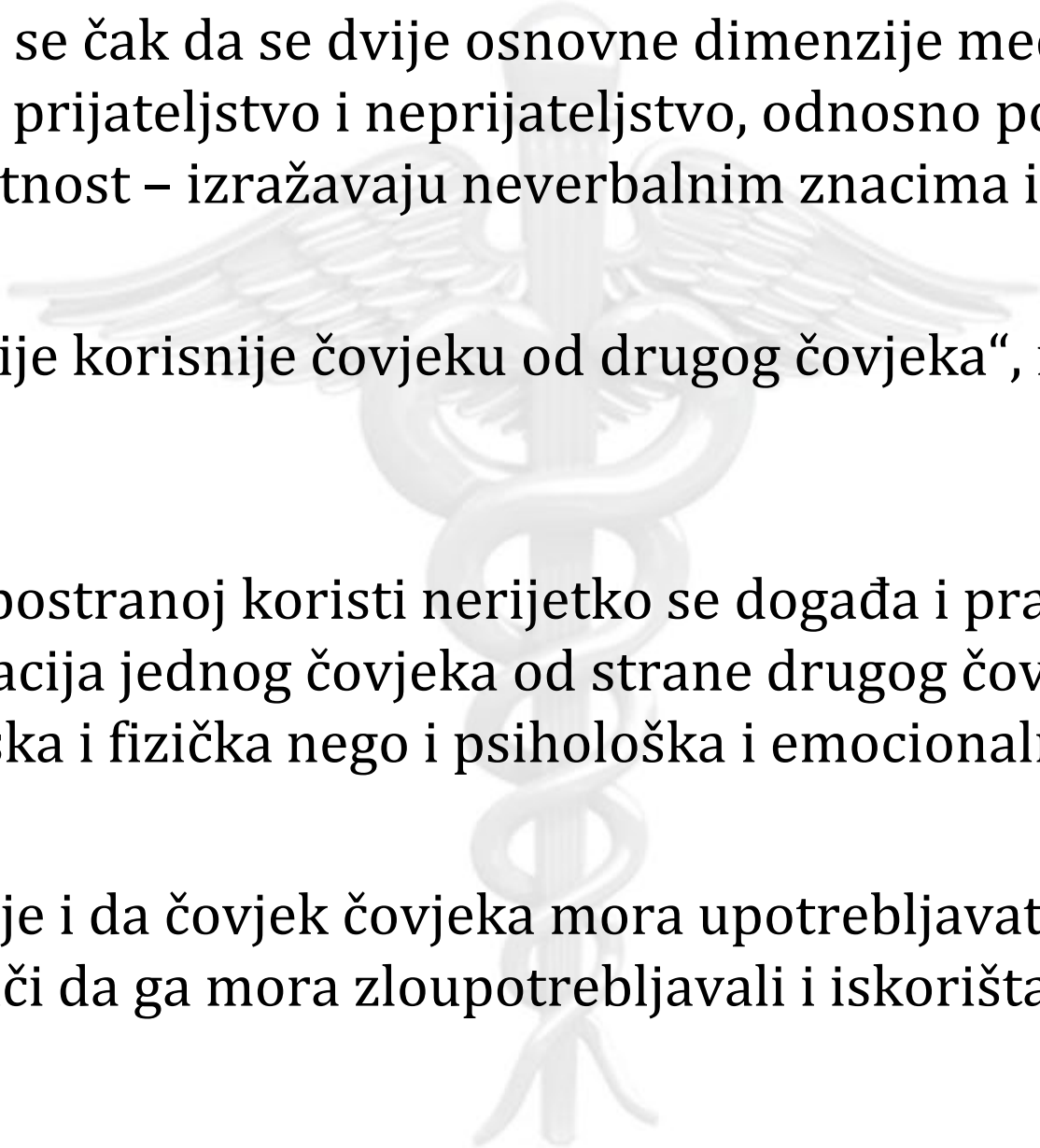
- ✓ U boljem sporazumijevanju među ljudima veoma je značajno da postoji potpuna saglasnost verbalne i neverbalne komunikacije.
- ✓ Načelno se smatra da postoji model konstruktivne i nekonstruktivne komunikacije.
- ✓ Primjer nekonstruktivne je tzv. „double bind“ – duple poruke, što je zapravo istovremeno slanje međusobno kontradiktornih i poništavajućih poruka, ali na različitim nivoima komuniciranja (verbalnom i neverbalnom).
- ✓ Rezultat je totalna zbunjenost i nesnalaženje.

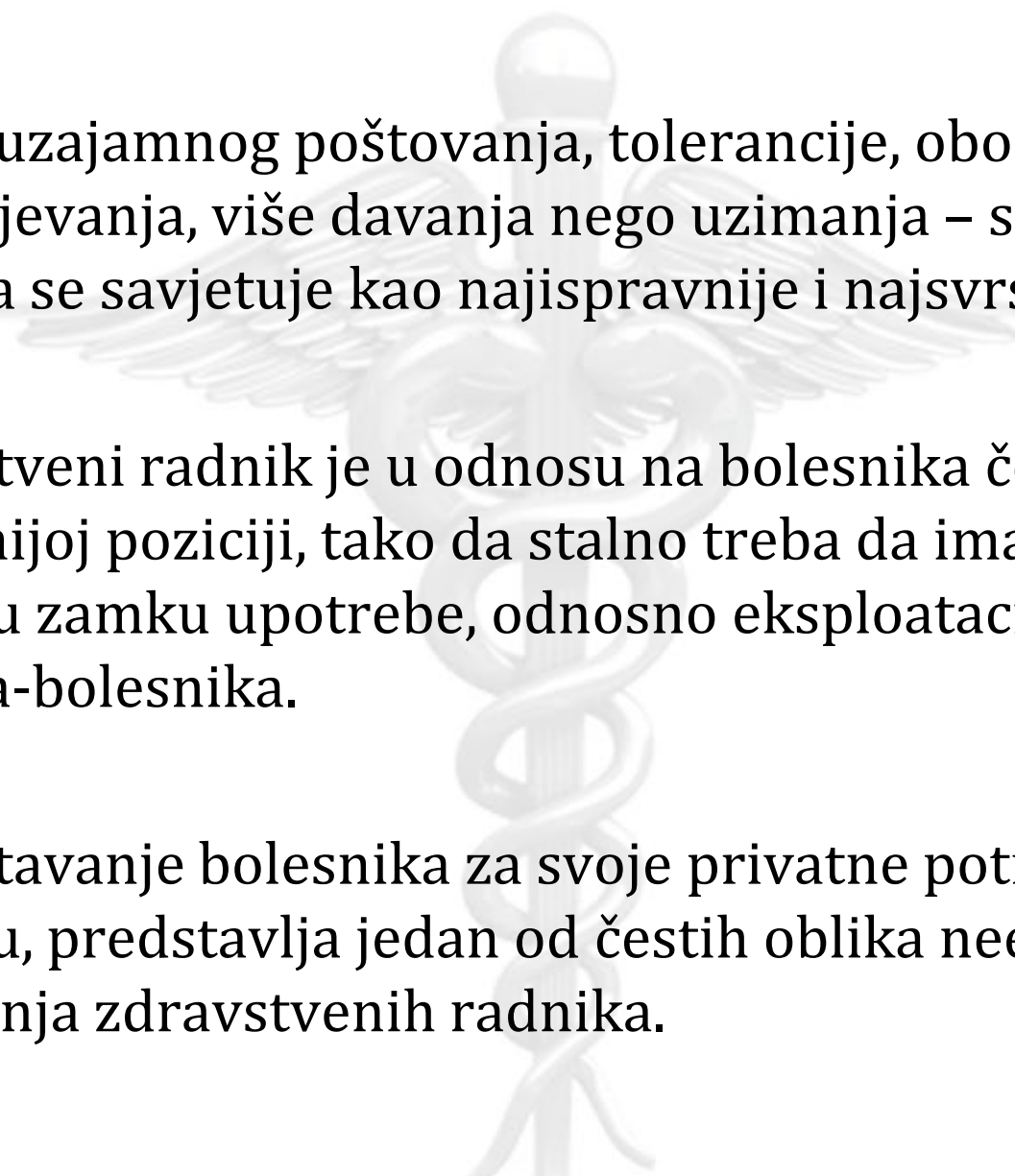
Primjer: *kada nam prijateljica dođe u posjetu u nevrijeme i mi, otvarajući vrata, kažemo; „O, baš dobro što si došla“, a izrazom lica i grimasama jasno pokažemo da je došla kada ne treba.*

✓ Konstruktivna komunikacija je ona koja je skladna, jezgrovita, pozitivna, jasna, realna, obzirna prema partneru, otvorena za različitost mišljenja, iskrena, poštena, taktična.

✓ To je komunikacija u kojoj se i sluša, a ne samo nameće svoj stav, u kojoj se izbjegava prigovarivanje, „bockanje“, povišen ton, ismijavanje i „duhovitost“ na tuđi račun.

✓ U konstruktivnoj komunikaciji naročito je važno neverbalno ispoljavanje.

- 
- ✓ Smatra se čak da se dvije osnovne dimenzije međuljudskih odnosa – prijateljstvo i neprijateljstvo, odnosno potčinjenost i dominantnost – izražavaju neverbalnim znacima i simbolima.
 - ✓ Ništa nije korisnije čovjeku od drugog čovjeka“, rekao je Spinoza.
 - ✓ U toj obostranoj koristi nerijetko se događa i prava eksploatacija jednog čovjeka od strane drugog čovjeka, ne samo ekonomska i fizička nego i psihološka i emocionalna.
 - ✓ Tačno je i da čovjek čovjeka mora upotrebljavati, koristiti, ali to ne znači da ga mora zloupotrebljavati i iskorištavati.

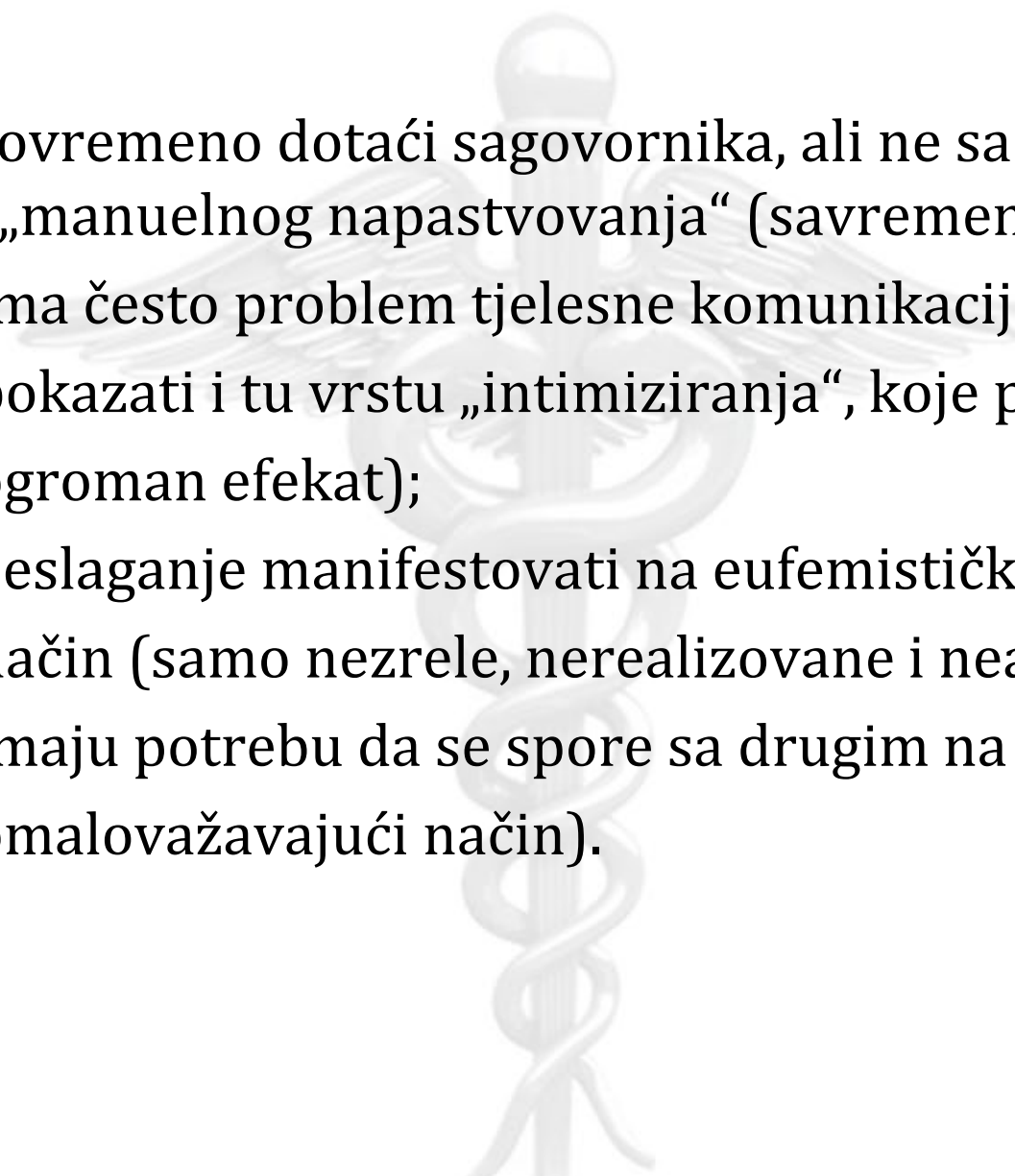
- 
- ✓ Odnos uzajamnog poštovanja, tolerancije, obostranog razumijevanja, više davanja nego uzimanja – sa etičkog aspekta se savjetuje kao najispravnije i najsvrsishodnije.
 - ✓ Zdravstveni radnik je u odnosu na bolesnika često u povoljnijoj poziciji, tako da stalno treba da ima na umu da ne padne u zamku upotrebe, odnosno eksploatacije drugog čovjeka-bolesnika.
 - ✓ Iskorištavanje bolesnika za svoje privatne potrebe, pa i kroz intervju, predstavlja jedan od čestih oblika neetičkog ponašanja zdravstvenih radnika.

✓ Moguće je i dešava se da se vremenom između zdravstvenog radnika i bolesnika zaista uspostavi relacija iskrenog prijateljstva i uzajamnog uvažavanja, pa će u tim slučajevima obostrana korist takve relacije biti razumljiva i opravdana (mada je ona obično opterećena početnom „nejednakošću“ u komuniciranju, jer je bolesnik u zavisnoj poziciji).

✓ Odrasli čovjek se u odnosima sa drugim ljudima najbolje pokazuje koliko je čovjek, pa gotovo sve karakterne osobine gledamo u njegovom odnosu prema drugim osobama, pa kažemo: pošten, iskren, druželjubiv, širokogrud, pakostan, itd. i uvijek se to podrazumijeva prema nekome.

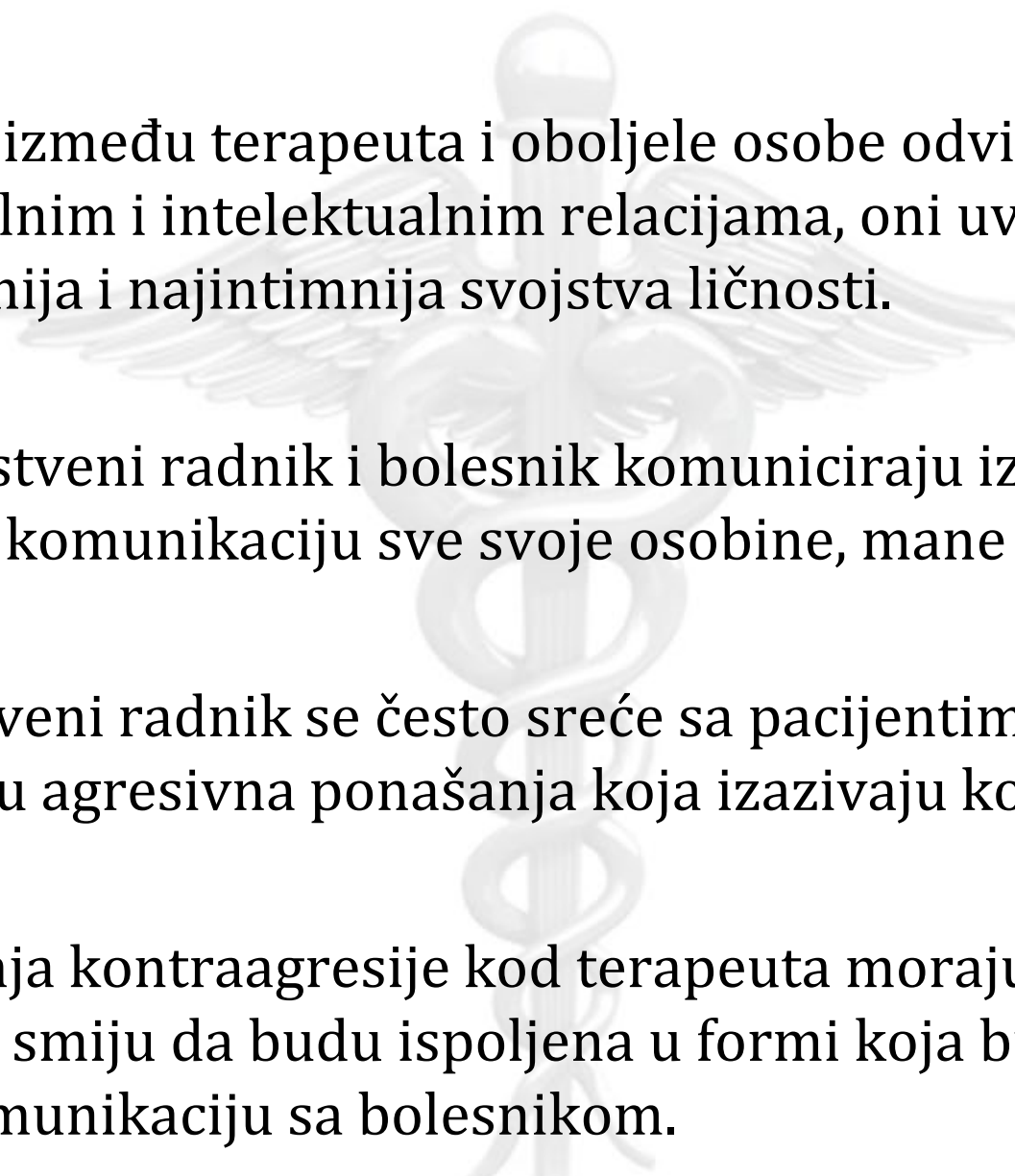
Navodimo devet pravila dobre komunikacije (dopunjena Karnegijeva pravila) kojima se najlakše i najsigurnije stižu drugovi i prijatelji:

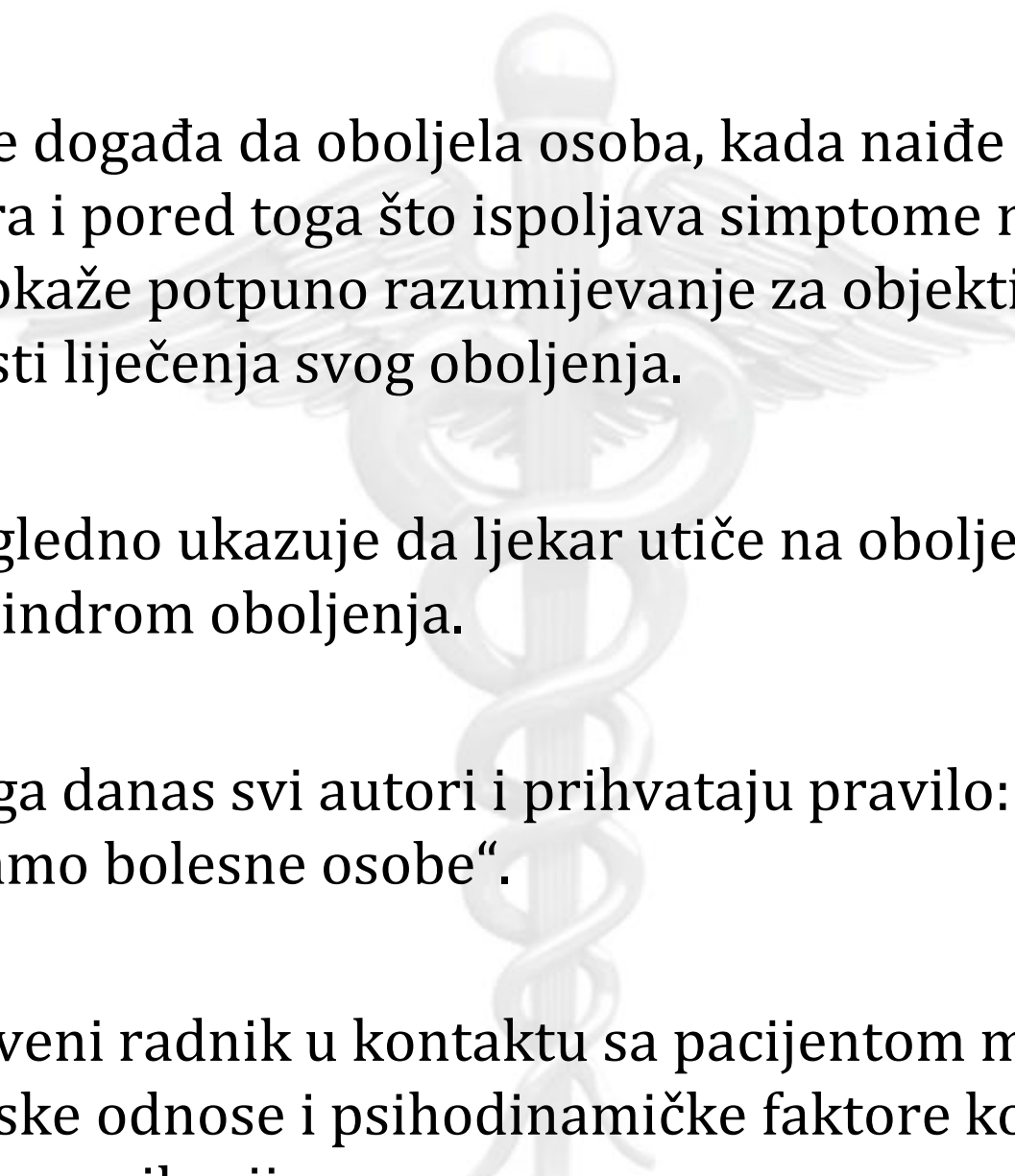
- Biti iskreno zainteresovan za druge ljude;
- Smiješiti se;
- Imati na umu da je ime čovjeka za njega najsladji i najvažniji zvuk na svim jezicima;
- Biti dobar slušalac i podsticati druge da govore o sebi;
- Govoriti stvari koje su od interesa za drugu osobu;
- Učiniti da se druga osoba osjeti važnom i činiti to iskreno;
- Saglasiti se sa mišljenjem sagovornika (ljudi vole da budu u pravu) ali ne po cijenu odstupanja od svojih suštinskih stavova;



- Povremeno dotaći sagovornika, ali ne sa dozom neukusa i „manuelnog napastvovanja“ (savremeni, otuđeni čovjek ima često problem tjelesne komunikacije, pa mu treba pokazati i tu vrstu „intimiziranja“, koje ponekad ima ogroman efekat);

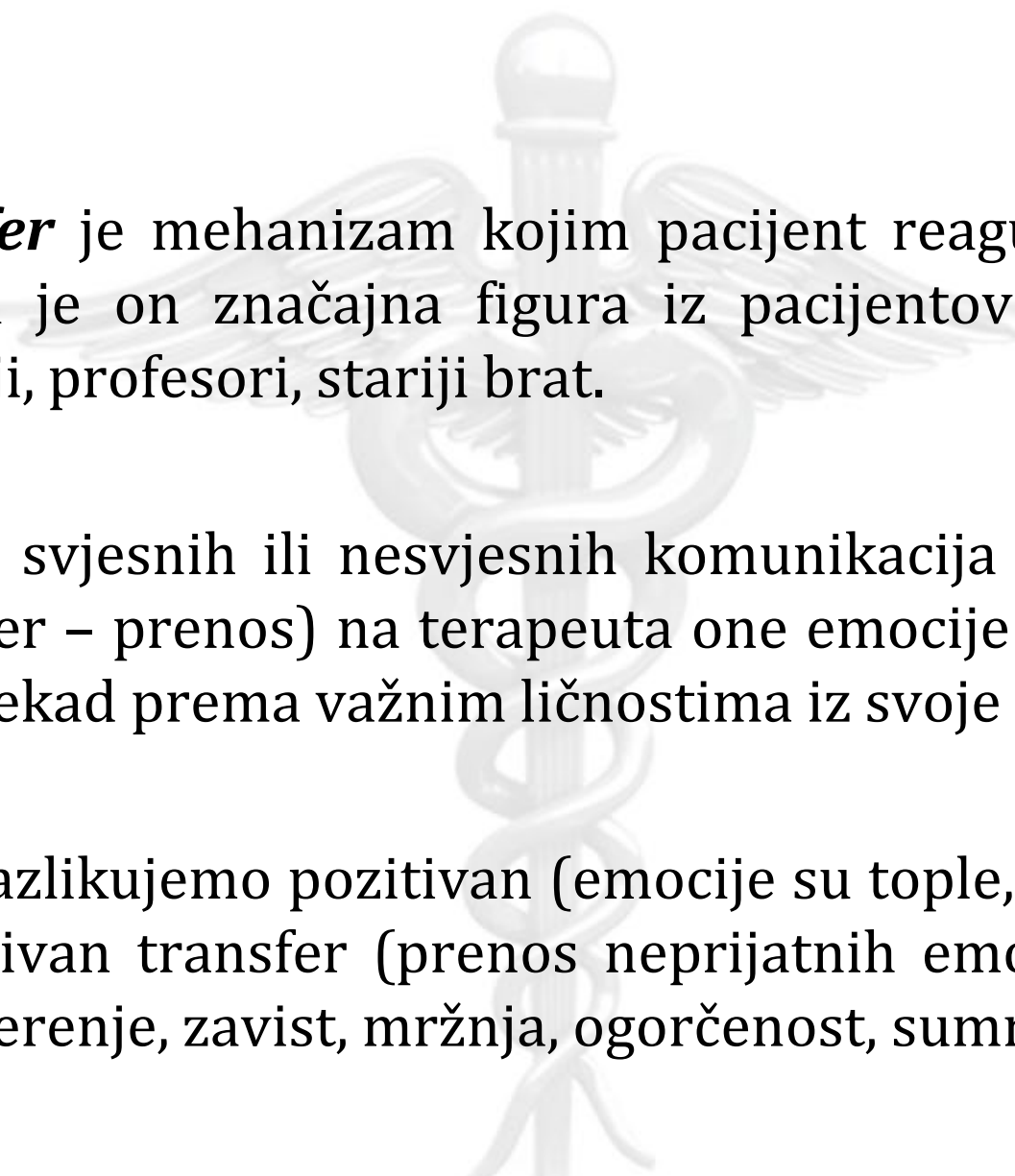
- Neslaganje manifestovati na eufemistički (uljepšan) način (samo nezrele, nerealizovane i neafirmisane osobe imaju potrebu da se spore sa drugim na potcjenjivački i omalovažavajući način).

- 
- ✓ Odnosi između terapeuta i oboljele osobe odvijaju na suptilnim emocionalnim i intelektualnim relacijama, oni uvijek zadiru u najskrivenija i najintimnija svojstva ličnosti.
 - ✓ I zdravstveni radnik i bolesnik komuniciraju između sebe, unoseći u komunikaciju sve svoje osobine, mane i vrline.
 - ✓ Zdravstveni radnik se često sreće sa pacijentima koji ispoljavaju agresivna ponašanja koja izazivaju kontraagresiju.
 - ✓ Osjećanja kontraagresije kod terapeuta moraju biti uzvišena i nikada ne smiju da budu ispoljena u formi koja bi opteretila dobru komunikaciju sa bolesnikom.

- 
- ✓ Često se događa da oboljela osoba, kada naiđe na dobar prijem kod ljekara i pored toga što ispoljava simptome neke ozbiljne bolesti, pokaže potpuno razumijevanje za objektivno ograničene mogućnosti liječenja svog oboljenja.
 - ✓ Ovo očigledno ukazuje da ljekar utiče na oboljelu osobu, a ne samo na sindrom oboljenja.
 - ✓ Zbog toga danas svi autori i prihvataju pravilo: „Nema bolesti – postoje samo bolesne osobe“.
 - ✓ Zdravstveni radnik u kontaktu sa pacijentom mora misliti na međuljudske odnose i psihodinamičke faktore koji utiču na njihovu komunikaciju.

Transfer i konratransfer

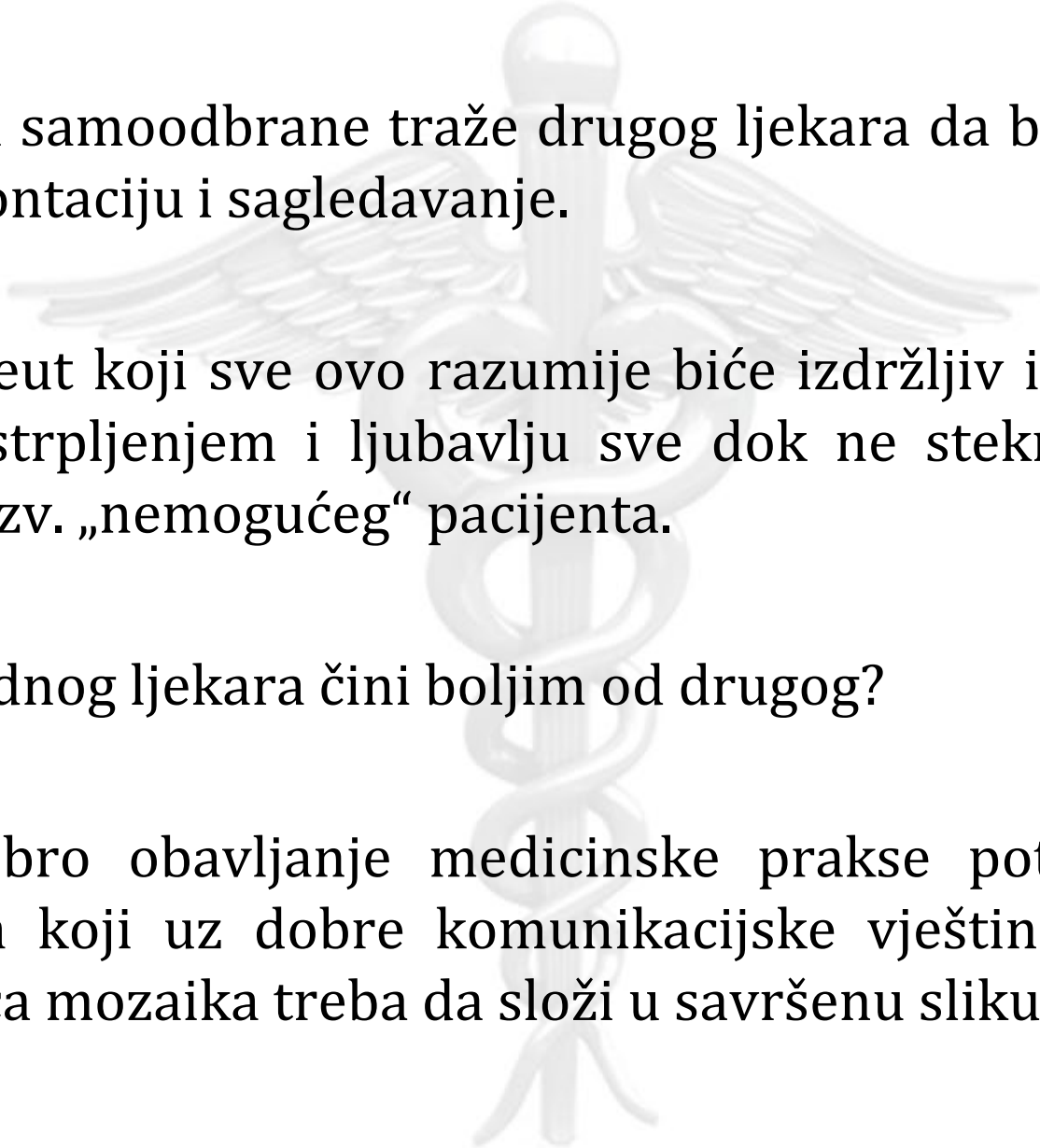
- ✓ Tokom dugotrajne komunikacije zdravstveni radnik – bolesnik uspostavlja se jedan specifičan odnos, koji se jezikom psihoanalize, naziva transferna situacija.
- ✓ Cjelokupna atmosfera koja se stvara u kontaktu pacijenta i ljekara ili drugog zdravstvenog radnika, predstavlja emocionalnu interakciju (tokom susreta dolazi do strujanja emocija i nesvjesnih recipročnih uticaja njihovih ličnosti, što daje posebenost i specifičnost tog odnosa).
- ✓ Transferna situacija podrazumijeva razrješenje pojmova transfera i kontra transfera.

- 
- ✓ **Transfer** je mehanizam kojim pacijent reaguje na terapeuta kao da je on značajna figura iz pacijentove prošlosti, npr. roditelji, profesori, stariji brat.
 - ✓ U toku svjesnih ili nesvjesnih komunikacija pacijent prenosi (transfer – prenos) na terapeuta one emocije i stavove koje je imao nekad prema važnim ličnostima iz svoje prošlosti.
 - ✓ Tako razlikujemo pozitivan (emocije su tople, prisne, prijatne) i negativan transfer (prenos neprijatnih emocija i doživljaja, nepovjerenje, zavist, mržnja, ogorčenost, sumnjičavost, itd.).

✓ Nerazriješen konflikt iz djetinjstva i kasnije u životu bolesnika, pojavljuje se u formi fantazije projektovane na ljekara, odnosno terapeuta.

✓ Osoba koju majka nije dovoljno voljela, koja se razvijala u uslovima bez pozitivnih emocija i ljubavi, nije spremna da uspostavlja dobre ljudske odnose uopšte, pa prema tome, ni u situaciji kada dođe na liječenje. (neophodno je veliko razumijevanje i strpljenje zdravstvenih radnika i rješenje konfliktnih situacija)

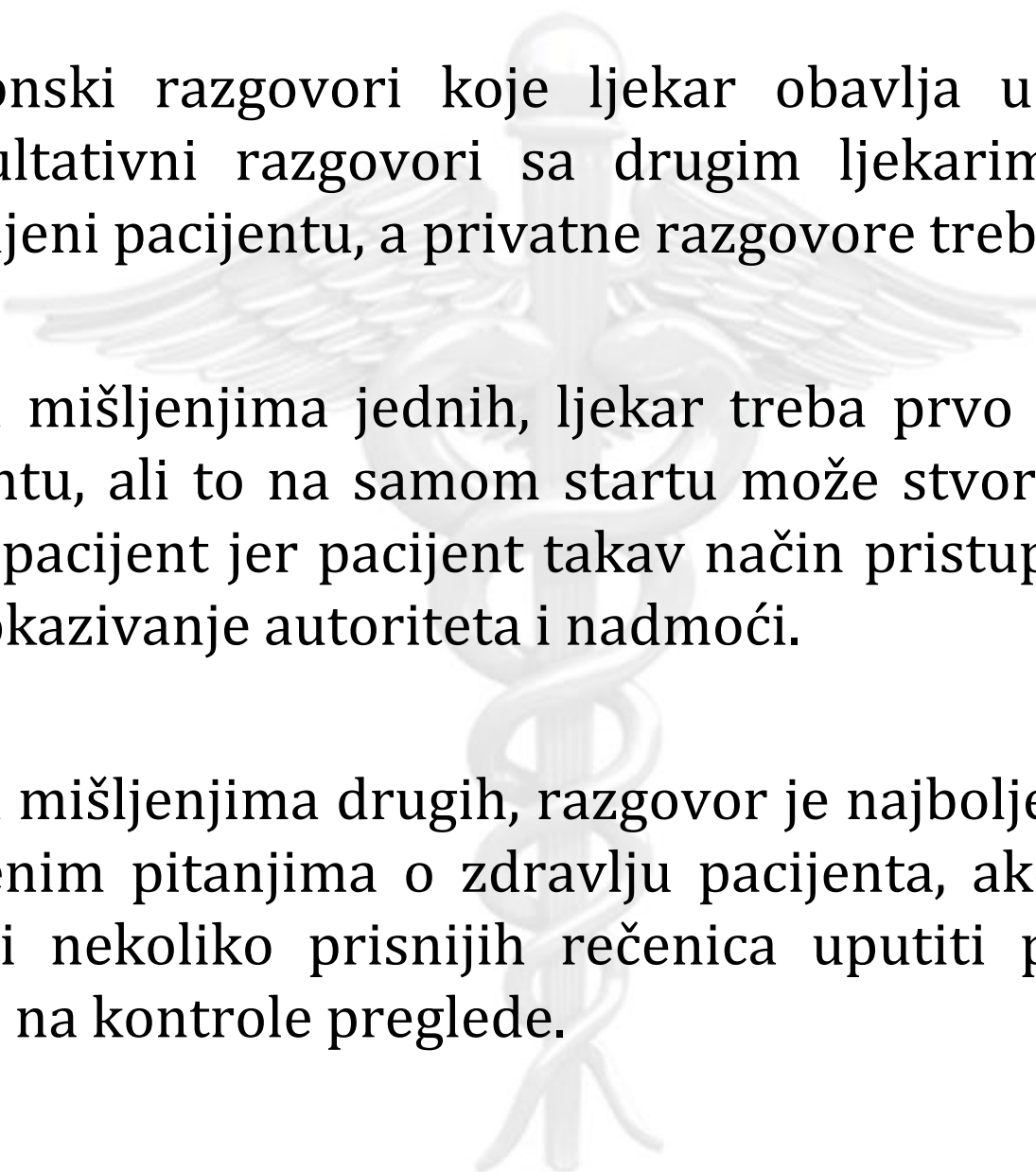
✓ S druge strane, postoje i takve osobe koje svakim danom zahtijevaju sve više i više (koristeći često i dobrotu terapeuta), pa kad osjete da nastupi odbijanje njihovih zahtjeva, počinju da demonstriraju beznadežnost.

- 
- ✓ U cilju samoodbrane traže drugog ljeakara da bi izbjegle pravu konfrontaciju i sagledavanje.
 - ✓ Terapeut koji sve ovo razumije biće izdržljiv i neće reagovati sa nestrpljenjem i ljubavlju sve dok ne stekne povjerenje i ovog tzv. „nemogućeg“ pacijenta.
 - ✓ Šta jednog ljeakara čini boljim od drugog?
 - ✓ Za dobro obavljanje medicinske prakse potreban je fond znanja koji uz dobre komunikacijske vještine, ljeakar poput kockica mozaika treba da složi u savršenu sliku.

✓ Neki od njih i pored fonda znanja o pristupu pacijentima, ne mogu imati kompletnu sliku o pacijentu, jer im nedostaje moć percepcije.

✓ Brojni faktori potencijalno utiču na odnos pacijent-ljekar, a to su: razlike u godinama između pacijenta i ljekara, socijalno - klasne, stepen edukacije, etničko porijeklo, radno iskustvo ljekara, sredina u kojoj radi, vrijeme koje provodi sa pacijentom, pacijentov odnos prema bolesti i njegov emocionalni odgovor na istu.

✓ Za adekvatan pregled potrebna je i adekvatna radna sredina. Ljekarska ordinacija za pregled treba da je mirna, a ostalo osoblje koje može ući u toku razgovora ili pregleda treba naučiti da pokuca prije ulaska, jer je veoma važan osjećaj privatnosti koji treba poštovati i održavati.

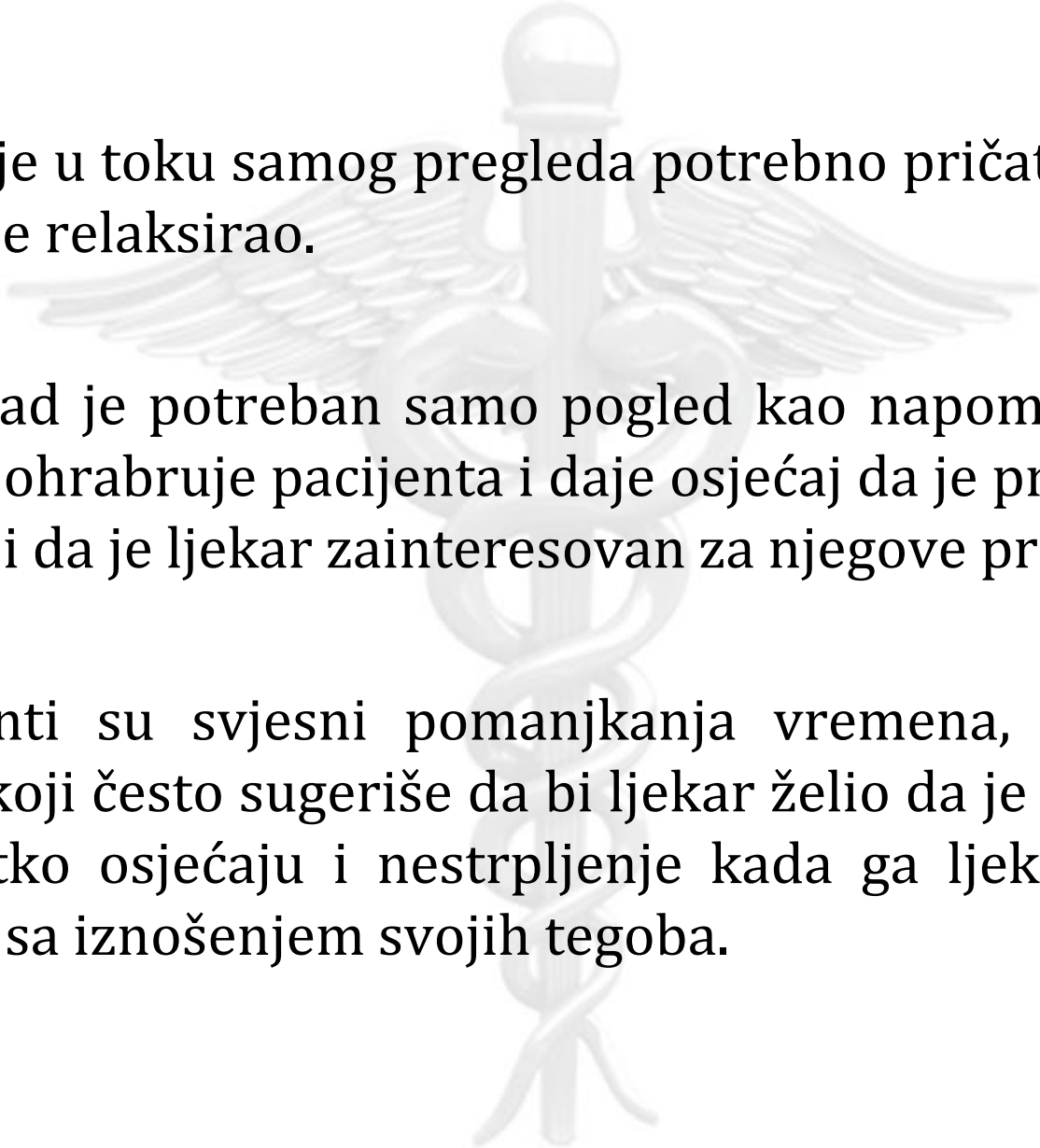
- 
- ✓ Telefonski razgovori koje ljekar obavlja u toku pregleda (konsultativni razgovori sa drugim ljekarima) trebaju biti objašnjeni pacijentu, a privatne razgovore treba izbjegavati.
 - ✓ Prema mišljenjima jednih, ljekar treba prvo da se predstavi pacijentu, ali to na samom startu može stvoriti jaz u odnosu ljekar-pacijent jer pacijent takav način pristupa može shvatiti kao pokazivanje autoriteta i nadmoći.
 - ✓ Prema mišljenjima drugih, razgovor je najbolje početi običnim ustaljenim pitanjima o zdravlju pacijenta, ako ga vidite prvi put, ili nekoliko prisnijih rečenica uputiti pacijentima koji dolaze na kontrole pregleda.

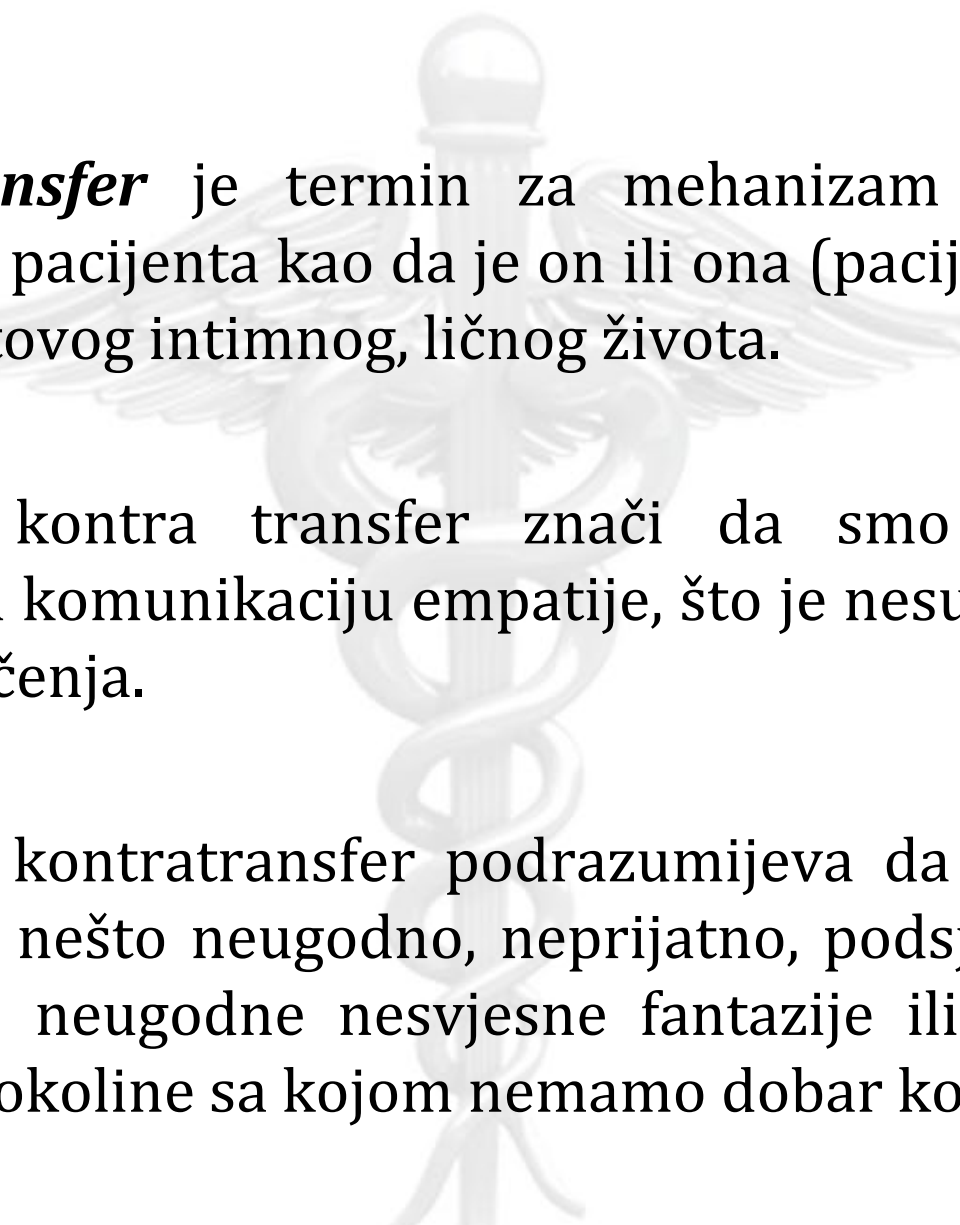
✓ Mogućnosti su beskonačne, a sam pristup određuje samo ljekar, ne samo prema svojim komunikacijskim vještinama nego i prema svakom pojedinačnom pacijentu koji sjedi preko puta njega (Obavezno je da se pacijentu ponudi da sjedne prije bilo kakvog početka komunikacije).

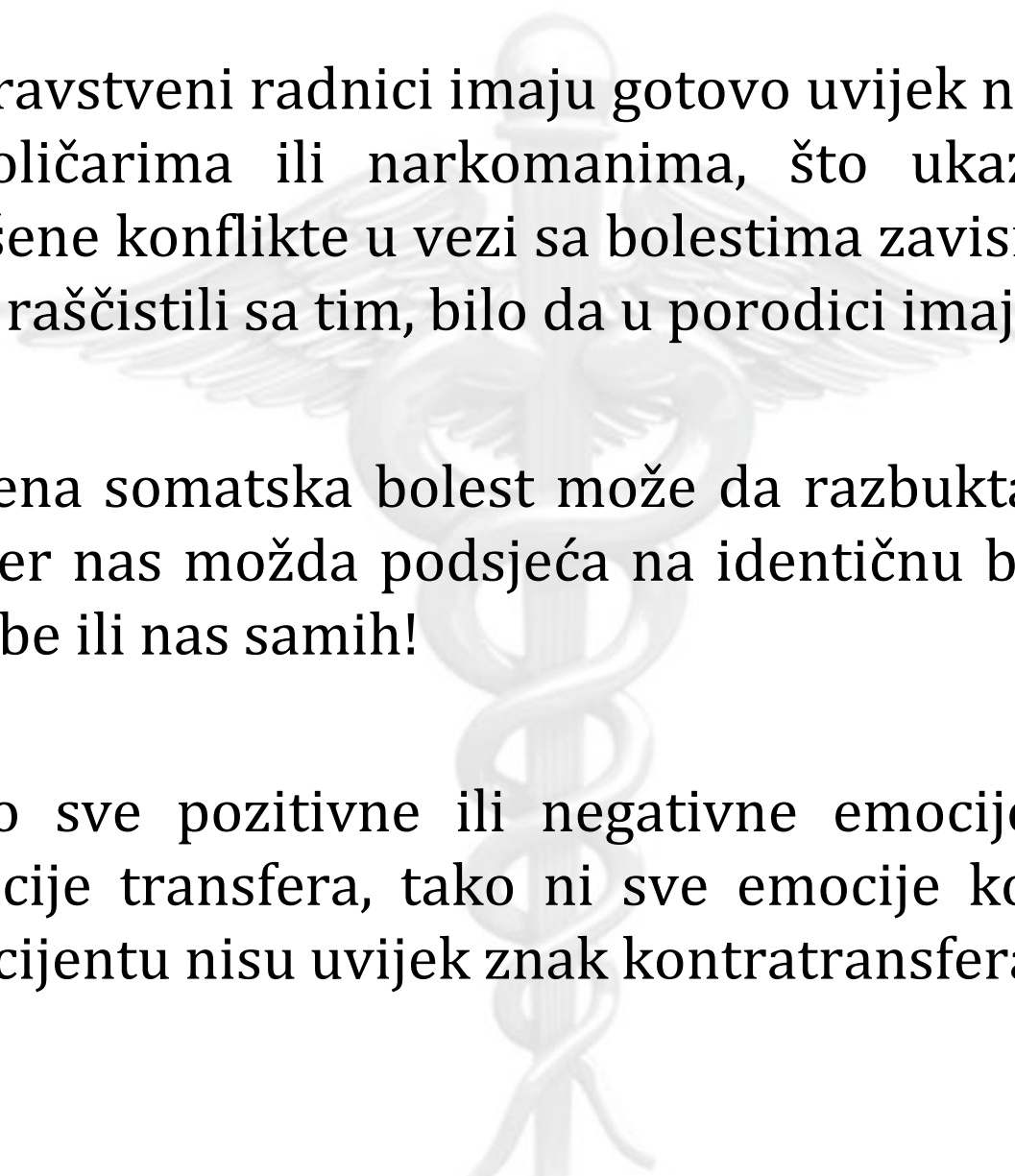
✓ Nikada ne razgovarati o bolesti i tegobama sa pacijentom koji stoji.

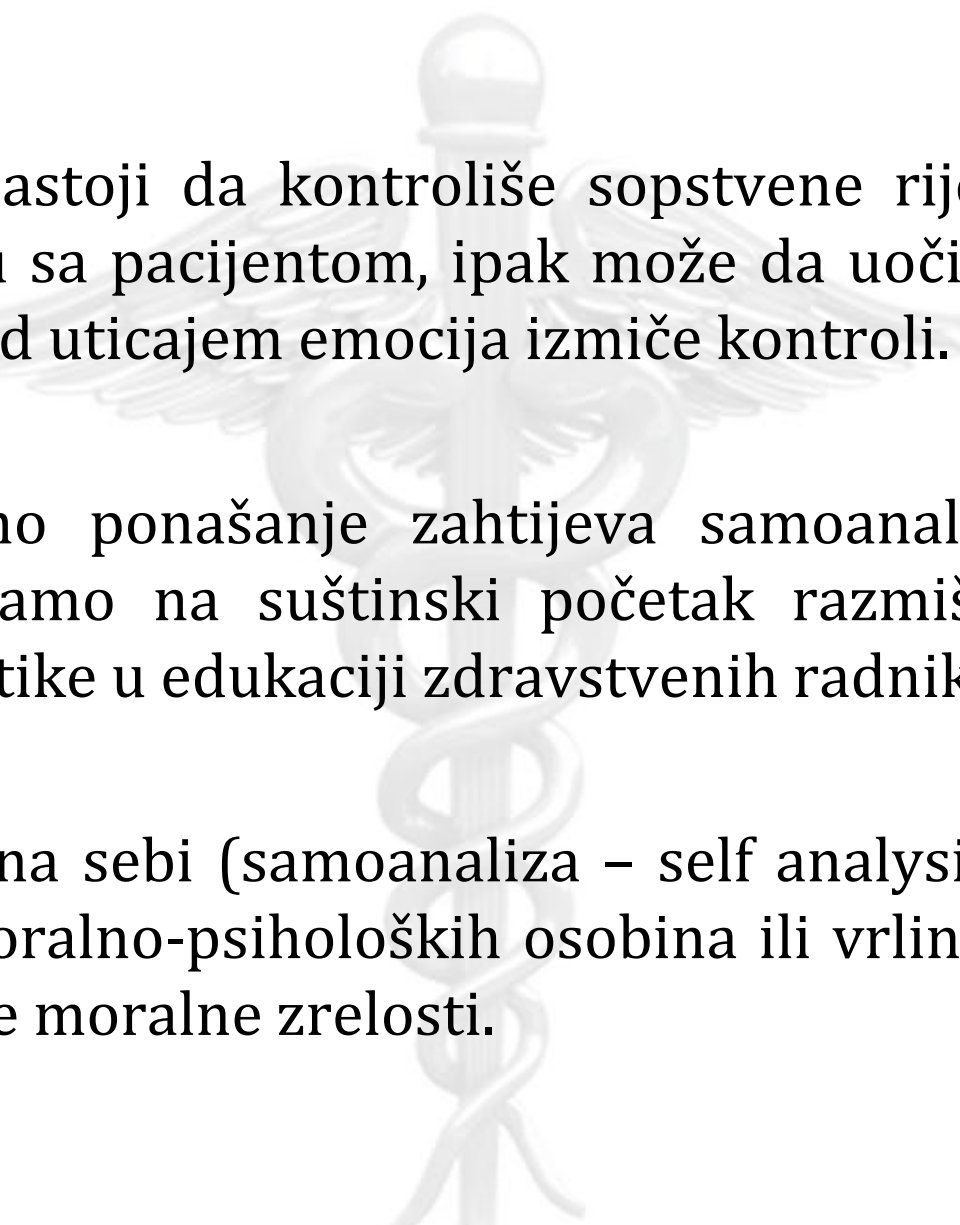
✓ U bolničkom odjeljenju ako ljekar stoji pored kreveta pacijenta može ostaviti utisak da mu se žuri i da želi što prije završiti pregled, dok ljekar koji uzme stolicu i sjedne pored bolesnika ostavlja utisak veće zainteresovanosti za pacijenta.

✓ Ljekar mora da bude dobar slušalac, a pacijent ne smije da osjeti pomanjkanje vremena, nezainteresovanost, žurbu.

- 
- ✓ Često je u toku samog pregleda potrebno pričati sa pacijentom da bi se relaksirao.
 - ✓ Ponekad je potreban samo pogled kao napomena da nastavi, sve to ohrabruje pacijenta i daje osjećaj da je prepoznatljiv kao osoba i da je ljekar zainteresovan za njegove probleme.
 - ✓ Pacijenti su svjesni pomanjkanja vremena, osjećaju govor tijela koji često sugeriše da bi ljekar želio da je negdje drugdje, nerijetko osjećaju i nestrpljenje kada ga ljekar požuruje da završi sa iznošenjem svojih tegoba.

- 
- ✓ **Kontratransfer** je termin za mehanizam kojim terapeut reaguje na pacijenta kao da je on ili ona (pacijent) neka ličnost iz terapeutovog intimnog, ličnog života.
 - ✓ Pozitivan kontra transfer znači da smo sa pacijentom uspostavili komunikaciju empatije, što je nesumnjivo dobro za proces liječenja.
 - ✓ Negativan konratransfer podrazumijeva da nas taj pacijent asocira na nešto neugodno, neprijatno, podsjeća nas na naše frustracije, neugodne nesvjesne fantazije ili neku ličnost iz naše bliže okoline sa kojom nemamo dobar kontakt.

- 
- ✓ Neki zdravstveni radnici imaju gotovo uvijek negativne emocije sa alkoholičarima ili narkomanima, što ukazuje na njihove nerazriješene konflikte u vezi sa bolestima zavisnosti (bilo da oni sami nisu raščistili sa tim, bilo da u porodici imaju alkoholičara).
 - ✓ I određena somatska bolest može da razbukta naše negativne emocije, jer nas možda podsjeća na identičnu bolest neke nama drage osobe ili nas samih!
 - ✓ Kao što sve pozitivne ili negativne emocije pacijenta nisu manifestacije transfera, tako ni sve emocije koje terapeut ima prema pacijentu nisu uvijek znak kontratransfera.

- 
- ✓ Terapeut nastoji da kontroliše sopstvene riječi i neverbalnu komunikaciju sa pacijentom, ipak može da uoči da mu ponekad ponašanje pod uticajem emocija izmiče kontroli.
 - ✓ Neadekvatno ponašanje zahtijeva samoanalizu i tu se još jednom vraćamo na suštinski početak razmišljanja o mjestu medicinske etike u edukaciji zdravstvenih radnika.
 - ✓ Stalan rad na sebi (samoanaliza – self analysis) i izgrađivanje pozitivnih moralno-psiholoških osobina ili vrlina je pravi recept za razvoj naše moralne zrelosti.



VISOKA MEDICINSKA ŠKOLA ZDRAVSTVA

Hvala na pažnji!