

PSYCHOLOGICAL ASPECTS IN THE MEDICAL PRACTICE OF SPECIALISTS - REHABILITATION THERAPISTS

Mariyana Petrova

Medical College, Trakia University - Stara Zagora, Bulgaria, mariana_stan@abv.bg

Anushka Uzunova

Medical College, Trakia University - Stara Zagora, Bulgaria, anu6ka70@abv.bg

Katya Mollova

Medical College, Trakia University - Stara Zagora, Bulgaria, kmollova@abv.bg

Abstract: The skill to communicate is extremely important in every moment of human life. The interpersonal communication is a complex process that first takes place within the individual when he or she wishes to share his or her ideas with someone. The profession of the medical specialists is associated with intense communication activity and empathy. In the medical practice of the rehabilitation therapist, empathy requires an intellectual understanding of the patient, sharing his feelings, effective communication, and a positive attitude towards the patient. Mastering and applying the tools of communication in the medical practice have a favorable effect on the patient's behavior and support the patient. The effectiveness of communication depends on the extent to which the relationship between the rehabilitation therapist and the patient is built on the principles of collaboration, mutual respect and trust, empathy and responsibility. Empathic professional behavior extends the patient's understanding beyond the history and symptoms of his or her illness and is a prerequisite for achieving an effective therapeutic outcome. Communication is the activity of people for the purpose of developing psychological contact, characterized by the exchange of information, mutual understanding and empathy. Good communication is part of the role of the healthcare professional. When dealing with suffering people, it is important to support both the patient and his or her environment, and to overcome the health problem and its consequences more easily.

The purpose of this study is to analyze the psychological aspects of communication and empathy in the work of the medical specialist - rehabilitation therapist.

Conclusion: As a profession with a strong social element, it cannot be practiced without having theoretical knowledge and practical communication skills. Sick people are always looking for contacts with professionals, expecting human communication, understanding, sympathy, empathy and support. The effective communication and interaction are the main factors for achieving good therapeutic results.

Keywords: empathy, communication, rehabilitation therapist, medical practice, patient, therapy, medical specialist.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИ АСПЕКТИ В МЕДИЦИНСКАТА ПРАКТИКА НА СПЕЦИАЛИСТИТЕ РЕХАБИЛИТАТОРИ

Марияна Петрова

Медицински колеж, Тракийски университет - Стара Загора, България, mariana_stan@abv.bg

Анушка Узунова

Медицински колеж, Тракийски университет - Стара Загора, България, anu6ka70@abv.bg

Катя Моллова

Медицински колеж, Тракийски университет - Стара Загора, България, kmollova@abv.bg

Резюме: Умението за общуване е изключително важно във всеки един миг от човешкия живот. Междудличностното общуване е сложен процес, който протича първо вътре в самата личност, когато тя пожелае да сподели с някой своите идеи. Необходимо е медицинският специалист да притежава определени качества и умения, за да осъществява ефективно професионално общуване с пациента. То преминава както на вербално, така и на невербално ниво, като се отделя особено внимание на невербалния език на тялото. Така се провокира максимално доверително отношение. В медицинската практиката на рехабилитатора, емпатията изисква интелектуално разбиране на пациента, споделяне на неговите чувства, ефективна комуникация, и положителна нагласа към болния. Овлавяването и прилагането на средствата на комуникацията в лечебната практика въздействат благоприятно върху поведението на пациента и подпомагат оздравителния процес. Ефективността на комуникацията зависи от това доколко взаимоотношенията между рехабилитатор и пациент се изграждат на принципите на сътрудничеството,

взаимното уважение и доверие, съпричастност и отговорност. Емпатичното професионално поведение разширява разбирането за пациента отвъд историята и симптомите на неговото заболяване и е предпоставка за постигане на ефективен терапевтичен резултат. Общуването е дейност на хора, с цел възникване на психически контакт, който се характеризира с обмяна на информация, взаимно разбиране и съпреживяване. Добрата комуникация е част от ролята на медицинския специалист. При общуването със страдащи хора е важно да се окаже подкрепа както на болния, така и на неговото обкръжение, и да се преодолее по-лесно възникналият здравословен проблем и последствията от него.

Целта на настоящото проучване е да се анализират психологическите аспекти на комуникация и емпатия в работата на медицинския специалист - рехабилитатор.

Заклучение: Като професия със силно заложен в себе си социален елемент, тя не може да бъде упражнявана без наличието на теоретични познания и практически умения по комуникативност. Болният човек, винаги търси контакти с професионалисти, от които очаква човешко общуване, разбиране, съчувствие, съпричастност и подкрепа. Ефективната комуникация и общуване са основните фактори за постигане на добри терапевтични резултати.

Ключови думи: емпатия, комуникация, рехабилитатора, медицинската практиката, пациент, терапия, медицински специалист.

1. ВЪВЕДЕНИЕ

Професията на медицинските специалисти е свързана с общуване и интензивна комуникативна активност. Тя е изградена от различни по форма и съдържание послания между медицинските специалисти и пациентите, колегите, медиците и близките на пациентите. Ефективната комуникация и общуване са основните фактори за постигане на добри терапевтични резултати. От комуникативните способности на рехабилитатора зависи установяването на доверително отношение с пациента с тежки двигателни нарушения. В медицинската практика емпатията е необходимо професионално умение. Емпатията е въпрос на разбирателство и откритост между двама души. Най-добрият начин за изграждане на емпатично общуване е да се помогне на другия да почувства, че е разбран. Съпреживяването стои в основата на всички положителни социални взаимоотношения. Проявата на емпатия като социално умение и лично качество е необходимо условие за изпълнение на хуманната мисия на здравните специалисти, включващо интелектуално разбиране на пациента, споделяне на неговите чувства, ефективност на комуникацията и положителна нагласа на професионалиста към болния. Емпатичното поведение повишава ефективността при събирането на информация, съдейства за създаването на доверие у пациента към терапевта. Успешният терапевт умее да прави именно това за болния. Самата среща терапевт – пациент трябва да бъде взаимоотношение, внасящо успокоение.

„Магията на лечителското изкуство“ се свързва с умението на медицинския специалист да мотивира пациента за активно участие и съдействие в лечебния процес, да поддържа системно емоционална връзка с него, да постига емоционална подкрепа,

когато пациента полага усилия да преодолее страданието, да умее да снижава болката и тревожността, да вдъхва увереност, да го учи и подкрепя в поддържането на подходящо здравно поведение. Болните се нуждаят от пълноценни професионални грижи и внимание към тяхното човешко страдание в болестта. Затова е необходимо медицинските специалисти да усвоят психологични знания и компетенции, да разширяват своята психологична култура, да овладяват умения за изразяване на емоция. Емпатичното професионално поведение разширява разбирането за пациента отвъд историята и симптомите на неговото заболяване и е предпоставка за постигане на ефективен терапевтичен резултат.

Общуването е дейност на хора, с цел възникване на психически контакт, който се характеризира с обмяна на информация, взаимно разбиране и съпреживяване. Добрата комуникация е част от ролята на медицинския специалист. Целта на общуването при работа със страдащи хора е да се окаже подкрепа както на болния, така и на неговото обкръжение, и да се преодолее по-лесно възникналият здравословен проблем и последствията от него.

Необходимо е медицинският специалист да притежава определени качества и умения, за да осъществява ефективно професионално общуване с пациента. То преминава както на вербално, така и на невербално ниво, като се отделя особено внимание на невербалния език на тялото. Така се провокира максимално доверително отношение. Овладяването и прилагането на средствата на комуникацията в лечебната практика могат да въздействат благоприятно върху поведението на пациента и да подпомагат терапевтичния процес.

2. ЦЕЛ

Да се изследват и анализират психологическите аспекти на комуникация и емпатия в работата на специалиста рехабилитатор.

Материал и метод

Проучено е емпатичното поведение на 38 рехабилитатора работещи в клиничните бази за обучение на студенти от Медицински колеж град Стара Загора. Проведена е анонимна анкета през месец април 2016 година в която е посочено, че целта на изследването е подобряване на качеството на обслужване и комуникация с пациентите. Направеното изследване дава възможност за обобщение относно нивото и обхвата на емпатията в практиката и общуването на специалистите, след което са направени изводи и препоръки.

Резултати и обсъждане:

На въпроса „Преди започване на рехабилитационна процедура поздравявате ли пациента?“ 72% от анкетираните посочват, че задължително поздравяват (фиг.1). За съжаление 5% от специалистите рехабилитатори пристъпват директно към извършване на процедурите. Останалите 23% също не поздравяват, като се оправдават с това, че времето не стига. Приветливото посрещане е важен етап за предразполагане на болния. За доверителното отношение на пациента към терапевта е важен поздрав, тона, погледа, самопредставянето и запознаването. Независимо дали се срещат за пръв път или са в процес на редовни срещи пациента и терапевта си дължат уважение, което се демонстрира чрез поздрав.

Фиг. 1



За ефективното протичане на рехабилитационната програма и за добрия контакт преди започване на процедурите добре би било да се прояви интерес за общото състояние и настроенние на пациента. Голям процент от рехабилитаторите (63%) се интересуват от общото състояние на пациента. Друга част от анкетираните (29%) се интересуват понякога, като разчитат на по-нататъшна комуникация. При някои ситуации и двата подхода са подходящи. Притеснението на пациента от това дали ще се справи с поставените задачи понякога създават затруднения в началото на комуникацията. И само 8% не се интересуват от общото състояние и настроение на пациентите за момента. (фиг. 2)

Фиг. 2



На въпроса от фиг. 3 „Предоставяте ли лична информация за себе си на своите пациенти“ почти половината от анкетираните (52%) са на мнение, че личните проблеми трябва да бъдат обект на дискусия, само ако засягат настоящия здравен статус и биха помогнали за ефективната емпатийна комуникация. Това е приемлива позиция даваща възможност да се прилага индивидуален подход при работа. Останалите анкетираните (48%) са на мнение, че трябва да се спазва лична дистанция и ненатрапчиво навлизане в личното пространство. Скъсяването на дистанцията може неправилно да бъде интерпретирана от пациента, за това тя има по-скоро защитен механизъм. Понякога емпатията може да има изключително ползотворни последици за пациента, но става дума за граница която не трябва да се преминава.

Фиг. 3



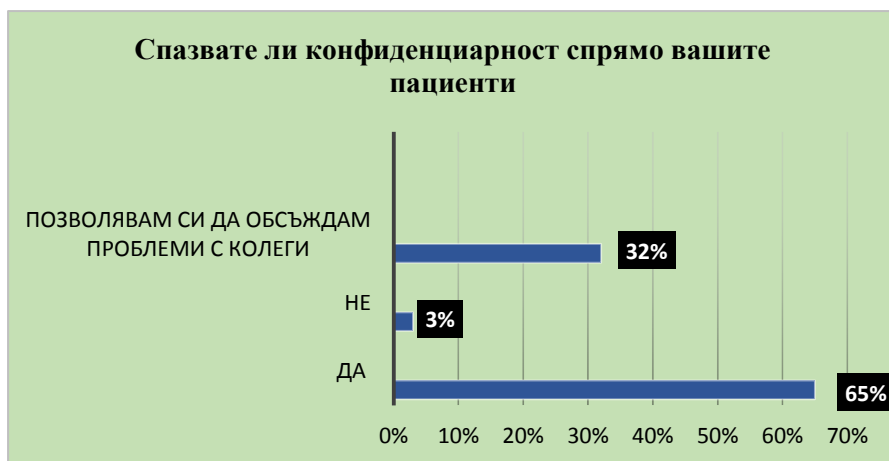
На въпроса „Пациента трябва ли да изпитва пълно доверие към специалиста за да бъде успешна терапията“. 75% от анкетираните посочват, че доверието и успешната терапия са свързани. 4% са на мнение, че терапията не зависи от личността т.е от доверието към специалиста. (фиг.4)

Фиг. 4



Спазва ли се лекарската тайна спрямо пациентите? За съжаление медицинските специалисти не винаги спазват конфиденциалност, 32% от анкетиранияте обсъждат проблеми касаещи възстановяването на пациентите. Повече от половината анкетирани 65% спазват конфиденциалност и само 3% от тях признават, че не спазват такава, като това е показано на фиг.5.

Фиг.5



3. ИЗВОДИ

Анализът от проведеното изследване показва, че значителна част от анкетиранияте рехабилитатори познават и прилагат в своята практика методите на емпатия и комуникация. Друга част от тях комуникират с пациента само за да постигнат лечебно-възстановителни резултати и пренебрегват психотерапевтичното значение на емпатията и комуникацията. Малка част от специалистите не познават и прилагат емпатията в своята практика. Поради тази причина за повишаване качеството на ефективната комуникация и по-високото ниво на емпатия ръководителите може да съдействат чрез организиране на дискусии и семинари със специалисти - психолози.

4. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Професията на медицинския специалист е „комуникативна“ професия. Като професия с толкова силно заложен в себе си социален елемент, тя не може да бъде упражнявана без наличието на теоретични познания и практически умения по комуникативност. Независимо от новите технологични предизвикателства на 21 век, човекът, и особено болният човек, винаги търси контакти с професионалисти, от които очаква човешко общуване, разбиране, съчувствие, съпричастност и подкрепа.

ЛИТЕРАТУРА

- Акабалиев В. Д. Стоянов (2014 г.) Медицинска психология
Балканска. П. (2013) Приложна психология в медицинската практика
Балканска, П. (2010) Емпатично поведение в медицинската практика
Борисова, Б., Р. Златанова, Р. Янева, (2014) Здравният мениджър като лидер – роля на комуникационната култура, сп. „Здравна политика и мениджмънт“.
Воденичаров, Ц., С. Попова, (2003) Медицинска етика
Грънчарова.Г, (2001) Медицинска етика.
Дудева Б.,(2014) Етични измерения на езиковата комуникация в медицината и здравеопазването и европейската кампания за разбираем език, сборник статии „Европейски етични стандарти в българската медицина”
Кръстева Н. (2005г) Палиативни грижи
Попов Т., Балканска П., Торнтова Б. (2011г.) Медицинска педагогика
Тачева Виолета, (2014г) Комуникативни умения в медицинската практика
Choudhary A., V. Gupta (2015), Teaching communications skills to medical students: Introducing the fine art of medical practice, International Journal of Applied Basic Medical Research, S41–S44