

NAM DOBRA KOMUNIKACIJA RES LAHKO POMAGA?

STROKOVNO POSVETOVANJE SEKCIJE ZA PREVENTIVNO MEDICINO
SZD

ROGAŠKA SLATINA, 15.6.2013

mag. Marta Kos Marko
Gustav Käser Training International, Slovenija



POGOVOR S PACIENTI/STARŠI=

PRODAJA =

ZAKONSKA ZVEZA = **KOMUNIKACIJA**

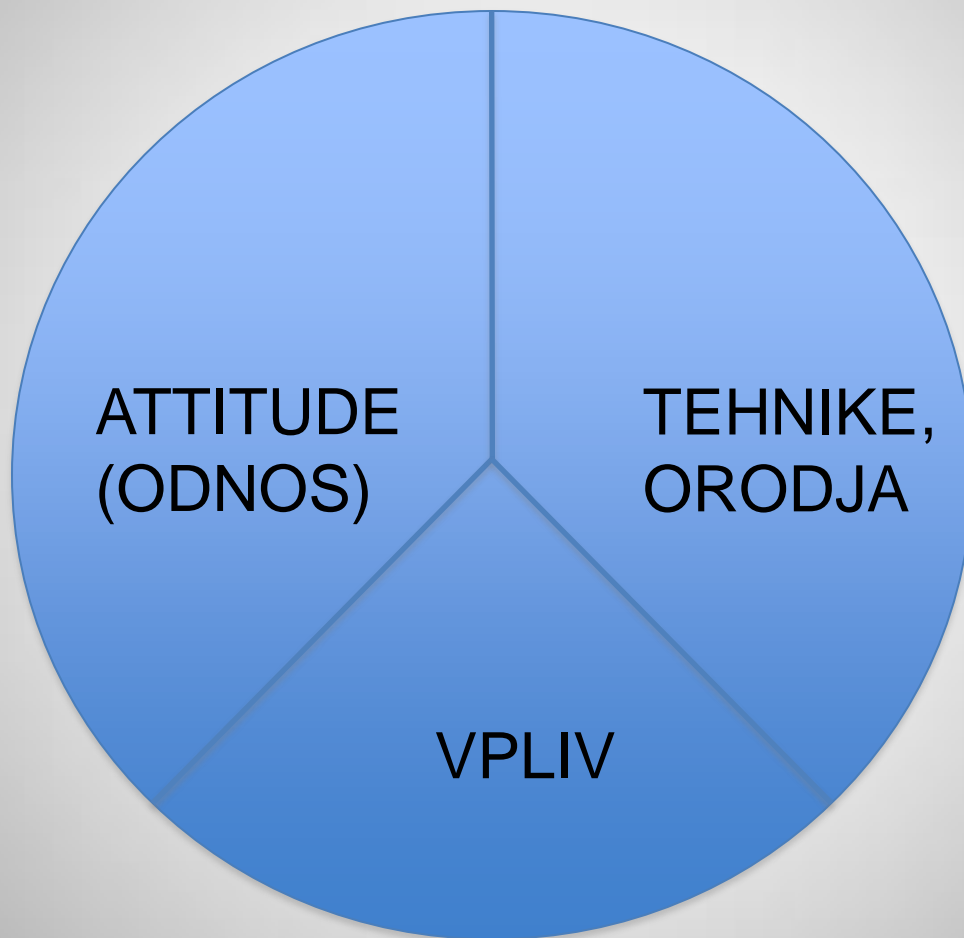
POLITIKA =

OBISK V RESTAVRACIJI =

Skorajda vse, kar počenjamo, je komunikacija!

Z RAZLIČNIMI CILJNIMI
SKUPINAMI/LJUDMI/GENERACIJAMI,
KOMUNICIRAMO RAZLIČNO.

Kaj določa komunikacijo?



DOBRA KOMUNIKACIJA

NI POMEMBNO SAMO, KAKŠNO INFORMACIJO
DAJEMO, ŠE POMEMBNEJŠE JE,

KAKO JO DAJEMO!

NADPOVPREČNI REZULTATI – KAKO?

- znanje
- sposobnosti
- osebnost

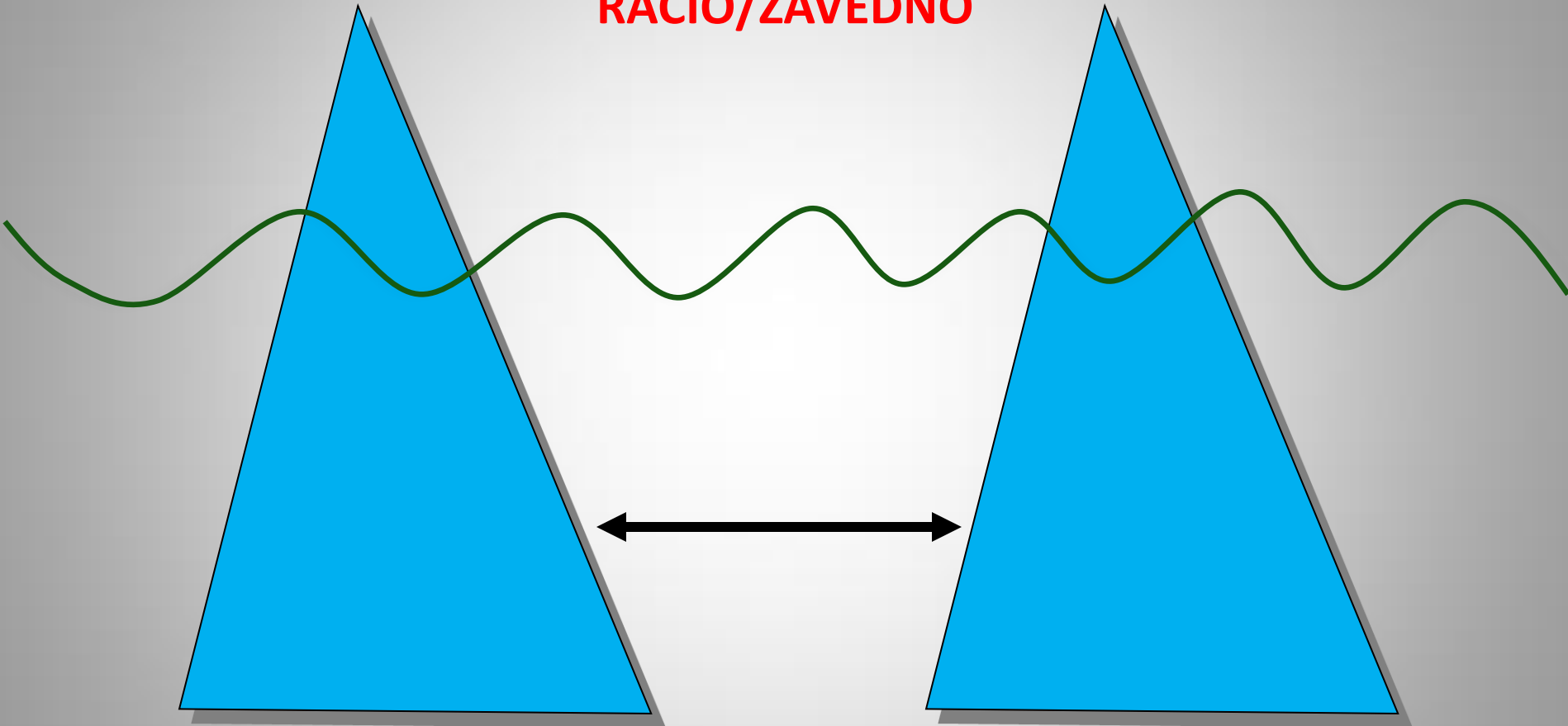
- Kaj še?

VSE JE ODVISNO OD TEGA,
KAKO VPLIVAMO...

...ne toliko na razumski, kot na
NEZAVEDNI DEL in čustveni del
osebnosti
naših sogovornikov.

ZAKAJ TAKO?

RACIO/ZAVEDNO



PODZAVEST/NEZAVEDNO

Zakovitosti vplivanja

1. Vplivamo vedno.
2. Prvi vtis odloči, ali o nekom nabiramo pluse ali minuse.
3. Vplivanje na podzavest je dominantno.
4. VSE IMA VSAJ DVE PLATI.

VSE IMA VSAJ 2 PLATI - V PRAKSI

A



C

D

B

VPLIVANJE/VTIS

GOVORICA
TELESA

55 %

GLAS

38 %

VSEBINA

7 %

V KOMUNIKACIJI NI TOLIKO
POMEMBNO, KAJ POVEMO, TEMVEČ
KAKO ME RAZUMEJO IN
DOJEMAJO DRUGI!

CEPLJENJE - dejstva

- Glasna opozicija je stalni izziv programom cepljenja od samih začetkov – pred več kot 200 leti!
- Danes je zelo moderno biti proti.
- Ne obnašamo se le racionalno, ampak tudi iracionalno.
- Vse, kar piše na spletnih straneh, ni res.
- Od zdravnikov se pričakuje, da kar avtomatično znajo komunicirati.
- Strokovno znanje, vedenje, ni dovolj.
- Bolezni, proti katerim se cepimo, praktično ni več.
- Problem, kako uravnotežiti prednosti cepljenja za zdravje in strah pred tveganjem glede stranskih učinkov? (RISK BALANCE)

NAJPOGOSTEJŠI RAZLOGI ZAVRAČANJA CEPLJENJA

1. skrb glede varnosti cepljenja
2. tveganje stranskih učinkov
3. percepcija, da cepljenje ni pomembno, saj bolezni tako ni več.

Psihologija: ljudje se bojimo neznanega in imamo pri tem tendenco pretiravanja.

IZZIVI

1. Ni “perfektnega” cepiva, ki bi zaščitil vsakogar, ki ga prejme in ki bi bil varen za vsakogar.
2. Učinkovita cepiva lahko povzročijo nekatere neželjene stranske učinke, ki so zvečine blagi in jih hitro odpravimo.
3. Če se pri cepljenju kaj zaplete, se zvečine ne zaplete zaradi cepiva, ampak enostavnih naključnih dogodkov in človeških in postopkovnih napak.
4. Ne moremo predvideti, kateri posameznik bo imel blage ali resne posledice cepljenja.

Vir: WHO, GACVS-Global Advisory Committee on
Vaccine Safety

**KAKO TOREJ
KOMUNICIRAMO?**

1. ODNOS/ATTITUDE

- Ali znamo sprejeti, da so na svetu tudi starši, ki zavračajo cepljenje?
- Ali zavračanje cepljenja pomeni, da zavračajo tudi zdravnika in vse, kar on naredi?
- Je tisti, ki nasprotuje cepljenju, res moj sovražnik?
- *“Na svetu so tudi kreteni.”*

2. TEHNIKE, ORODJA

- moč vprašanj-
odprta/zaprta/alternativna?

KDOR SPRAŠUJE, VODI POGOVOR!

TEHNIKE

1. MOČ VPRAŠANJ

- odprta/zaprta
- alternativna
- retorična

KDOR SPRAŠUJE, VODI POGOVOR!

TEHNIKE

2. PODALJŠEVANJE POZITIVNIH PUŠČIC

Starši: “Mislim, da je cepljenje sicer dobro, vendar nisem prepričana, da moj otrok to potrebuje.”

Zdravnik: “Lepo, da ste mnenja, da je cepljenje dobro...” in poveste pozitivne učinke.

TEHNIKE

3. “SMETI NAJ ODPLAVAJO MIMO”

Starši: “Jaz pa zaupam kot zdravniku. A slišala sem že za veliko groznih primerov, ko je zaradi cepljenja umrlo veliko otrok”.

Zdravnik: “ Ker je med nama zaupanje, smo že na zelo dobri poti...”

TEHNIKE

4. SPREJEM

Ko starši kaj rečejo:

- Razumem vaše pomisleke...
- Me veseli, da ste zbrali toliko informacij
- Da, prav imate...
- Se zelo strinjam z vami...

V KOMUNIKACIJI NI RECEPTOV, VELJA PA:

- Bolj ko boste pripravljeni (vsebinsko in mentalno), lažje boste komunicirali.
- Dopustimo drugemu, da ima drugačno mnenje.
- Reagirajmo na pravo besedo.
- Vseh ljudi ne moremo osrečiti.

Koliko pa?

ENEGA PO ENEGA!



melissadeakinphotography*

Marta

marta.kos@gkti.si