Professionaalne areng II

Jana Jakovleva

Tartu 2015

16.09.2015

Seminari teema: Kuulamisoskus.

Seminari alguses igaüks meist jagas oma kogemust patsientidega suhtlemisest. Selgus, et paljudel polnud võimalust stomatoloogi kabinetis töötada. Edasi me moodustasime rühmasid ja ülesanne oli selline, et me pidime rääkima oma suvest, teised aga sellel ajal pidid tähelepanelikult kuulama. See harjutus näitas, kui oluline on osata kuulata oma opponenti. Kuulamisoskus eriti oluline on patsientidega suhtlemisel, kuna patsient peab olema kindel, et arst on tema murest aru saanud. Lisaks meie rühm otsustas, et sellised omadused nagu kannatlikkus, viisakus, abivalmidus, siirus parendavad omavahelist suhet patsiendi ja arsti vahel. Kuulaja peab mitte ainult kuulama, vaid kuulma, mida opponent räägib ning samuti ta peab olema kaasa haaratud vestlusesse. Vahele segada ei ole korretkne! Samuti kuulaja ei tohi tegeleda kõrvaliste asjadega ning telefonis mängida vms.

Oleks hea, kui arst ei räägiks oma assistendiga oma isiklikest asjades patsiendi juuresolekul. Lõpuks, võiks ka arst visiidi lõpus isiklikult kokku leppida järgmisest vastuvõtuajast, s.o n-ö panustamine hea kontakti loomiseks.

Mis puudutab mind, siis mina olen alati tähelepanelik, mulle isegi meeldib rohkem kuulata, kui rääkida. Alati püüan olla huvitatud vestlusest ja märkasin, et pidevalt küsin täpsustavaid küsimusi ning ei sega vahele.

23.09.2015

Seminari teema: Konflikti lahendamine.

Seminaris me käsitlesime problemaatilisi olukordi, kuidas tuleb nendele reageerida ja mida teha. Oli üks põnev ülesanne, kus 4 inimest oli jälgijate rollis, ülejäänud istusid ringis ja neil oli oma ülesanne – otsustada keda nad jätavad «maaaluses laboris, kuna toimus keemiline sóda». Mina olin vaatleja rollis ning oli väga põnev jälgida, kuidas inimesed omavahel lahendavad probleemi. Esialgu oli kõik üsna rahulik, aga järk-järgult õhkkond muutus pingelisemaks. Leidus kohe üks liider, kes võttis kõike oma kätte, oli ka vastanduja, kes mõnikord absoluutselt ei olnud nõus nende otsustamisega. Vestlus oli väga aktiivne. Isegi üks kord sain jälgida natuke agressiivset ja ebaviisakat suhtumist oma kolleegi poole. Peale kaua kestvat diskussiooni lõpuks oli leitud lahendus ja kõik olid rõõmsad.

Samuti konfliktid võivad esineda ka hambaarstikabinetis. Patsiendid on erinevad, näiteks rahulolematud, negatiivse eelarvamusega, kärsitud patsiendid. Erineva iseloomuga patsiendile, tuleb leida eriline ja sobiv suhtlemisviis. Kui patsient on murega, siis tuleb eelkõige aru saada, mis probleem tal on ja kuidas arst saab aitada teda. Kui näiteks on arsti poolt teostatud viga, siis tuleb kuidagi seda kompenseerida ja ka näiteks kohvi pakkuda. Loomuliklut peab arst ise olema rahulik, selleks et mitte süvendada probleemi. Tuleb kõikide võimalike meetotidega lahendada konflikti, aga isegi parem üldse mitte tekitada konflikti ja ei tohiks me lasta oma emotsioonidel enda üle võimust võtta. Mõnikord on vaja lihtsalt tähelepanelikult kuulata patsiendi kaebust, mitte vaidlustada ja isegi see võib aitada mõnedes situatsioonides.

Mis puudutab mind, siis mina väga halvasti suhtun konfliktidesse, mu arust inimesed võivad kõike lahendada suheldes ja adekvaatselt arutades. Siiski kui see juhtub, siis püüan maksimaalselt olla rahulik, selgitada midagi, kui vaja; üksikutel juhtudel isegi näiteks koske silm ette luua.

30.09.2015

Seminari teema: Nõustamine

Arsti töös peab palju patsiente nõustama, soovitama, õpetama ning selleks on vaja ka oskusi. Seminaris me pidime mõtlema millised omadused peavad olema arstil nõustaja rollis. Juhul kui patsient on laps (-10.a), siis arstil peab olema suur kannatlikkuse tagavara, oskus motiveerida. Mõnikord isegi nõus olema vanemaid kutsuma kabinetti, selleks, et lapsel polnud hirmu olla toolis üksinda. Mu arust on vaja laps maha rahustada, suhelda temaga neutraalsel teemal, et tähelepanu kõrvale juhtida. Jällegi kuidagi motiveerida ja midagi kinkida lapsele. Soovitada regulaarselt külastada arsti selleks, et laps juba teaks, mida teda ees ootab. Loomulikult alati selgitada, mida arst kavatseb teha ja protseduuri lõpus kiita last.

Juhul, kui patsient on ärev või hirmul, siis jällegi hambaarst peab olema väga kannatlik. Tuleb inimest rahustada, rääkida temaga, küsida kuidas saab aidata. On väga oluline usalduse loomine, kui patsient usaldab arsti, siis ta pole nii pingeline. Loomulikult tasuks seletada raviplaani, ei patsient teaks mis hakatakse temaga tegema. Vastuvõtu lõpus samuti kiita inimest.

Nõustamisvestluses peab arst pakkuma parima lahenduse, jagada informatsiooni, tõsta patsiendi teadlikkust ning esitada avatuid küsimusi. Lisaks tuleb vältida hinnangute andmist ning üleolevat olekut, vältida pealesurumist.

Igapäevaelus nõustamist me võime jälgida poodides, apteekides. Mõnikord nõustamine poodides on väga „magus“ ning see on ebaehtne. Mulle meeldib, kui inimesed siiralt midagi soovitavad ning kui nõustamine on professionaalne ja aus.