



The tool to make a daily difference

# **Process Communication Model kao alat za zdravstvene radnike**





LJUDI SU NAŠE  
NAJVEĆE  
BOGATSTVO U  
ZDRAVSTVU  
**KOMUNIKACIJA JE**  
NJIHOVA  
NAJVAŽNIJA  
VJEŠTINA U OVOJ  
KOMPLEKSNOJ ARENI



Tehnologija i tehnika u okviru medicine jeste i nastaviće da rapidno napreduje povlačeći za sobom potrebu da se savlada novo znanje koje treba razumijeti i podijeliti između ljudi i sistema.

Ovo povećava neophodne visoke nivoe kognitive i tehničke ekspertize od strane onih koji obezbjeđuju medicinsku njegu.

Bez obzira na ove poteškoće ovde ne leži pravi izazov.

Izazov je u tome da svi zdravstveni radnici komuniciraju efikasno i saraduju međusobno, ovo je neophodnost ukoliko želimo da kompleksni zdravstveni sistemi funkcionišu.

Najčešće primjedbe koje čujemo su "imamo problem u komunikaciji" ili "Komunikacija nam nije na zavidnom nivu."

Međutim, kad tim lidere i menadžere pitamo šta ne funkcioniše, nisu sigurni šta bi izdvojili kao problem.

Nesigurni ili ne, u pravu su kada kažu da je komunikacija ključ za smanjenu produktivnost, motivaciju i posljedično povećan broj grešaka koji ugrožava sigurnost pacijenata.



Efektivnost zdravstvenih organizacija, se često posmatra ishodom baziranim na komunikaciji između osoblja i pacijenata.



Većina ljudi smatra da je informacija prenešena. Međutim, većina je nesvjesna da nije bitno šta je rečeno nego kako je rečeno.

Poruka sadrži dva dijela: prvo sadržaj, koji je prirodno i suština onoga što želimo da prenesemo i drugo, kako kažemo ono što želimo da kažemo, sam proces

Bitno je da ukoliko proces prenošenja poruke bude pogrešan, cijela poruka može da se promjeni ili u potpunosti izgubi dovodeći do frustracije, konflikata i gubitka posla.

Dakle, proces je **KAKO KAŽEMO** i on je ključ za efektivnu i efikasnu komunikaciju.

### **Zašto je proces toliko važan?**

Psiholog koji je otkrio zašto je proces toliko važan u komunikaciji je Dr Taibi Kahler.

Primjetio je da postoje grupe ponašanja koje indiciraju kako različiti ljudi komuniciraju.



Takođe je primjetio da posmatrajući njihovo ponašanje iz momenta u momenat možemo identifikovati šest osnovnih tipova ličnosti koji koriste različite šeme ponašanja u komunikaciji.

Tokom vremena je primjetio da svi imamo preferirane načine otvaranja komunikacije a takođe i jedinstvene načine kako čujemo šta je rečeno.



Ukratko, otkrio je ključ kako da komuniciramo efektno. Kada koristimo stil komunikacije našeg sagovornika ostvarujemo dobar odnos i naša poruka se čuje jasnije.

Kako je razvijao model , prepoznao je da iako svi imao bazni tip ličnosti, koji je nazvao baza, **imamo elemente svih šest tipova u nama.**

Zato u Process Communication Model-u ne govorimo o tipovima ličnosti nego o tipovima **unutar** ličnosti.

Većina ljudi smatra da je informacija prenešena. Međutim, većina je nesvjesna da nije bitno **šta** je rečeno nego **kako** je rečeno.

Kako imamo svih šest tipova ličnosti u sebi imamo sposobnost korišćenja svih šest načina komunikacije.

Ovo povećava vjerovatnoću da kada počnemo komunicirati, sagovornik neće samo čuti riječi nego će postati i otvoreniji da usvoji bitan sadržaj.

Učenje ove jednostavne ali efektivne metode će drastično unaprijediti našu sposobnost prenošenja poruke.

Koristi modela se ipak ne završavaju ovdje. Kahler je otkrio niz značajki karakterističnih za svaki od 6 tipova ličnosti.

Na primjer, svaki tip ličnosti ima jedinstvenu **percepciju** kako vide svoje okruženje, kako govore o svom okruženju i kako vole da im drugi govore o okruženju.

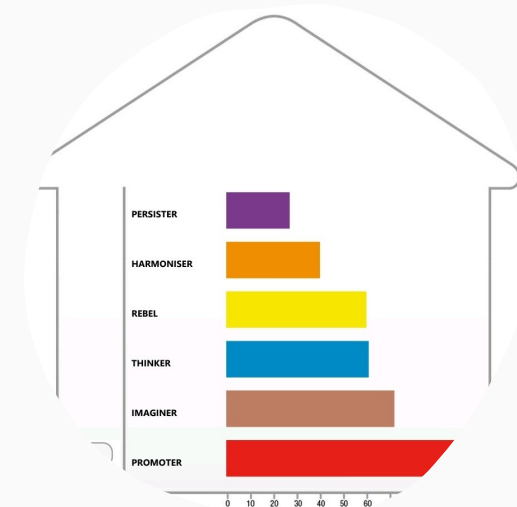
Svaki tip ličnosti od nas zahtjeva da se podesimo na njihovu "frekvenciju" koristeći različite riječi, ton, facijalnu ekspresiju, govor tijela.

Svaki tip ličnosti se motiviše drugačije, svaki tip ličnosti ulazi u stres na drugačiji način, prepoznatljivim šemama i sve je ovo vrlo predvidivo, jednom kad naučite model.

## Alat za razumijevanje svoje i ličnosti drugih ljudi

Ljudi koji prolaze obuku za Process Communication Model prvo popune upitnik, koji će im omogućiti uvid u sopstvenu strukturu ličnosti.

Metafora koju koristimo je zgrada, i pomaže nam da vizualizujemo strukturu svake ličnosti pojedinačno. Svaki tip ličnosti se nalazi na jednom spratu.



Veličina linije na svakom spratu pokazuje **količinu energije** koju osoba ima na raspolaganju kada želi da koristi određeni tip ličnosti.

Ovaj personifikovani izvještaj na oko četrdeset strana sadrži značajne informacije za korisnike PCM-a.

Svaka sekcija obezbjeđuje uvide i sugestije za svakodnevne prilike koje snage tipova ličnosti da koristimo, koje psihološke potrebe da zadovoljavamo da ne bi ulazili u stres.

Kao zdravstveni radnici, svjesni ste da svaka komunikacija sa klijentom može biti od velike važnosti, kako za pacijentovu percepciju dijagnoze i onoga što su ljekar ili sestra mislili da kažu tako i za nivo usluge koju želimo da imamo prema pacijentima.

PCM nam pomaže da se **lako prilagodimo sagovorniku** i prenesemo poruku na način da je sagovornik prihvati i razumije.

Pomaže nam da shvatimo svoje potrebe, koje su primarne za dobru komunikaciju i naše mentalno zdravlje, te da ne ulazimo u stres nepotrebno kao i da na vrijeme prepoznamo obrasce ponašanja kod drugih, kada počnu da ulaze u stres i na vrijeme reagujemo.

Mnogo je jednostavnije kreirati timove i upravljati njima na način koji daje najbolje rezultate.

## Kako se model uči?

Model se može naučiti za relativno kratko vrijeme. Trening Otkrij PCM traje **dva dana**. Trening se može proširiti i na više dana prema potrebama klijenata.

Na seminaru ćete naučiti da bolje razumijete sebe i druge, tehnike za motivaciju svakog od tipova ličnosti, povezivanje sa drugim osobama, upravljanje stresom, korišćenje individualnih menadžerskih stilova, kako promjeniti internu energiju za efikasnu komunikaciju sa drugima i primjenu korektivnih intervencija.

PCM nudi širok raspon alata za razvijanje kompetencija unutar vaše zdravstvene organizacije.

Snaga ovog modela leži u njegovoj originalnosti i kompetencijama, koje nam omogućavaju da prilagodite znanje naučeno na treningu u sopstvene organizacione strategije i potrebe osoblja i pacijenata.

**Menadžment** – upravljanje različitim tipovima ličnosti

**Izgradnja tima** – Razvoj funkcionalnih i kompetitivnih timova

**Timska kohezija** – Osnaživanje veza i saradnje

**Koučing** – Podizanje svjesnosti i ispunjenje potencijala

**Timski koučing** – Maksimizacija talenata u timu

**Upravljanje konfliktima** – Smanjenje tenzije na radnom mjestu

**Komunikacija sa pacijentima** – Zadovoljenje njihovih potreba

**Zadovoljstvo zaposlenih** – Razvoj i motivacija zaposlenih





Želite li još informacija ili sastanak?

[ininitum.ba](http://ininitum.ba)  
[kontakt@ininitum.ba](mailto:kontakt@ininitum.ba)