

Ενεργοποίηση ουσιαστικών δεξιοτήτων όλων των επαγγελματιών υγείας στον έλεγχο των λοιμώξεων



Δρ. Δήμητρα Ιορδάνογλου

Τμήμα Επικοινωνίας, Μέσων και Πολιτισμού

Πάντειο Πανεπιστήμιο

**Γιατί
ανάπτυξη δεξιοτήτων σε
επαγγελματίες υγείας;**

**Ποιες είναι οι πιο
σημαντικές δεξιότητες;**



Πως θα τις αναπτύξουμε;

**Ποιος ο ρόλος της
συναισθηματικής νοημοσύνης;**

Έχετε αισθανθεί στην εργασία σας

...ότι δεν μπορείτε να βοηθήσετε
και να επικοινωνήσετε
στοιχειωδώς με τους ασθενείς
σας;

...θυμό με τους συνεργάτες σας
ή
με τους ασθενείς;

...ότι είναι δύσκολο να
αναπτύξετε στενότερες
ανθρώπινες σχέσεις με
ανθρώπους που χρειάζονται την
επιστημονική αλλά και τη
συναισθηματική σας
υποστήριξη;



...συναισθηματικά «στεγνωμένοι»
και απογοητευμένοι από τα
περιστατικά της ημέρας;

...αντιμετωπίζετε το
επάγγελμα σας ως
αναπόφευκτο κακό από το
οποίο δεν μπορείτε να
δραπετεύσετε;

...πολλές φορές προσπαθείτε να
κρατήσετε μια απόσταση ασφαλείας
από ασθενείς και άλλα άτομα που
θεωρείτε ως πηγή της εξάντλησής
σας;

Μία έρευνα της Ιατρικής Σχολής ΑΠΘ (2014)

Όπως δείχνουν τα αποτελέσματα της έρευνας, **επαγγελματική εξουθένωση** έχουν:

- το 25% των ειδικών γιατρών
- το 33% των ειδικευομένων στα νοσοκομεία
- το 28% των φοιτητών Ιατρικής
- το 37% των νοσηλευτών
- το 35% των εργαζομένων στο ΕΚΑΒ



- Προκαλεί **χρήση αλκοόλ** και **ηρεμιστικών** από ιατρούς, **χρήση βίας** στα νοσοκομεία, **ιατρικά λάθη**, **παχυσαρκία**, **κατάθλιψη**, **ψυχοσωματικές** παθήσεις καθώς και **καρδιαγγειακές** παθήσεις στους ιατρούς.
- Στους γιατρούς βρέθηκε ότι **όσο χαμηλότερη είναι η ομαδική συνεργασία** τόσο αυξάνεται η πιθανότητα να κάνουν λάθος την ώρα εργασίας.
- Επίσης όσο μειώνεται **ο ενθουσιασμός και η αφοσίωσή τους** στο επάγγελμα τόσο αυξάνεται η πιθανότητα να κάνουν λάθος την ώρα της δουλειάς τους.

[illegible]

Συγκρίνοντας τα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης των Ελλήνων γιατρών με τα αντίστοιχα **Βρετανών συναδέλφων τους**, οι ερευνητές κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι:

- ✓ Οι Έλληνες επαγγελματίες της υγείας είναι **λιγότερο ικανοποιημένοι** από την εργασία τους, ενώ ταυτόχρονα παρουσιάζουν **περισσότερα ψυχολογικά προβλήματα**, όπως κατάθλιψη, στρες, δυσθυμία, διαταραχές ύπνου, κ.α.
- ✓ Επιπλέον, οι Έλληνες γιατροί παρουσίαζαν υψηλότερους δείκτες **Συμπεριφοράς Τύπου Α**, που έχει συνδεθεί με αυξημένες πιθανότητες ανάπτυξης καρδιαγγειακών νοσημάτων

Τεχνικές δεξιότητες
vs.
Μη τεχνικές δεξιότητες
(*Soft skills*)



What employers are looking for

Σχετική εργασιακή
εμπειρία
54%

Πτυχίο
41%

Soft skills

(π.χ. ομαδική συνεργασία
επίλυση προβλημάτων)
78%

Θετική
στάση
72%

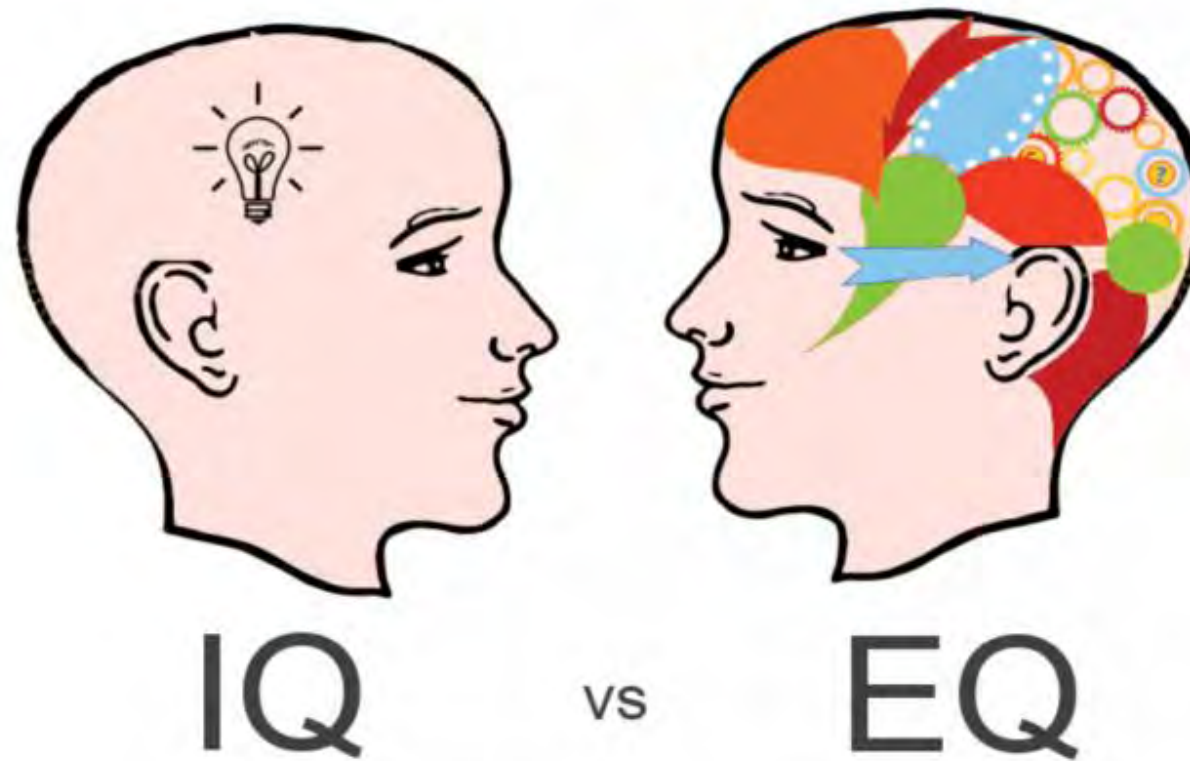


Ποιος ο ρόλος της
συναισθηματικής νοημοσύνης;



Soft skills is a term often associated with a person's "EQ" (Emotional Intelligence Quotient), the cluster of personality traits, social graces, communication, personal habits, interpersonal skills, managing people, leadership, etc. that characterize relationships with other people.

Συναισθηματική νοημοσύνη



Τι είναι η
συναισθηματική νοημοσύνη;



Η ικανότητα να **αναγνωρίζεις**, να **κατανοείς** και να **διαχειρίζεσαι** αποτελεσματικά τα συναισθήματά σου καθώς και τα συναισθήματα των άλλων ανθρώπων και να τα χρησιμοποιείς ως οδηγό στις σκέψεις και στις πράξεις σου

(Goleman 1997)

Ποιες ικανότητες ξεχωρίζουν τους **καλύτερους** στους χώρους
εργασίας (Goleman 1999)

ΔΕΙΓΜΑ 121 εταιρείες - 181 θέσεις εργασίας

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 33% τεχνικές ικανότητες
67% συναισθηματικές ικανότητες

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ Οι 2 στις 3 ικανότητες που ξεχωρίζουν τους
καλύτερους είναι ικανότητες **Συναισθηματικής Νοημοσύνης**

Στις ηγετικές θέσεις το ποσοστό φτάνει
το **95 %**

ΑΥΤΟΕΠΙΓΝΩΣΗ

- ☐ Συναισθηματική αυτογνωσία
- ☐ Ακριβής αυτοαξιολόγηση
- ☐ Αυτοπεποίθηση

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΠΙΓΝΩΣΗ

- ☐ Ενσυναίσθηση
- ☐ Χειρισμός διαφορετικότητας
- ☐ Επίγνωση του οργανισμού



ΑΥΤΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ

- ☐ Αυτοέλεγχος
- ☐ Διαφάνεια
- ☐ Αισιοδοξία
- ☐ Προσαρμοστικότητα
- ☐ Επίτευξη στόχων
- ☐ Πρωτοβουλία

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΧΕΣΕΩΝ

- ☐ Επικοινωνία
- ☐ Επιρροή
- ☐ Ηγεσία
- ☐ Διαχείριση συγκρούσεων
- ☐ Ομαδική συνεργασία
- ☐ Καταλύτης αλλαγών
- ☐ Δικτύωση

**Ποιες είναι οι πιο
σημαντικές δεξιότητες για
επαγγελματίες υγείας;**



Συναισθηματική αυτογνωσία



- Χαρά
- Λύπη
- Θυμός
- Φόβος
- Έκπληξη
- Αηδία

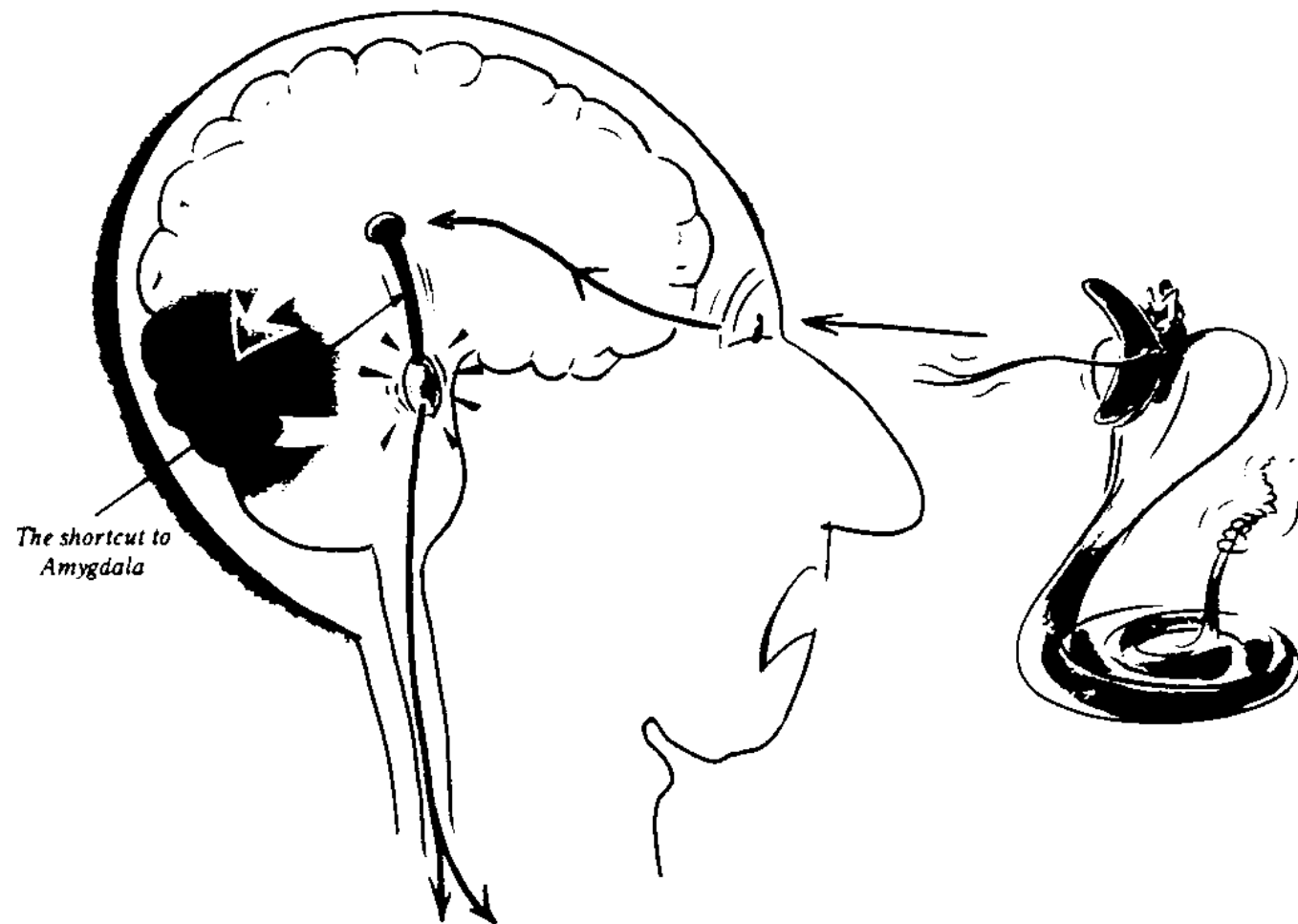
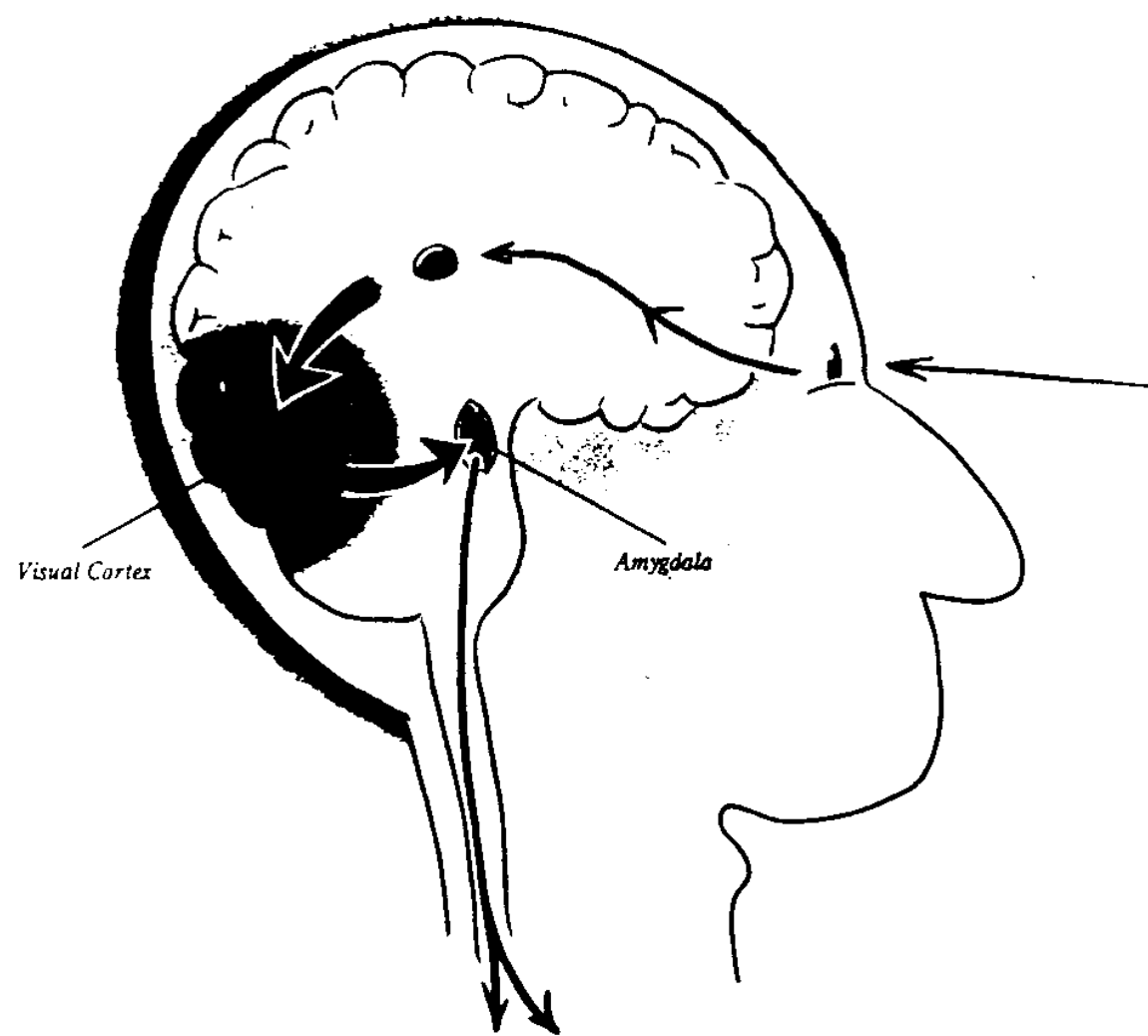
Αυτοέλεγχος

- ✓ Οι άνθρωποι προτιμούν να επικοινωνούν με άτομα που έχουν αυτοέλεγχο.
- ✓ Η ηρεμία και η υπομονή αποτελούν σημαντικές αρετές

Η Συναισθηματική πειρατεία



- Έντονη έκρηξη θυμού
- Αμηχανία και ενοχές μετά



Τα κόκκινα πανιά



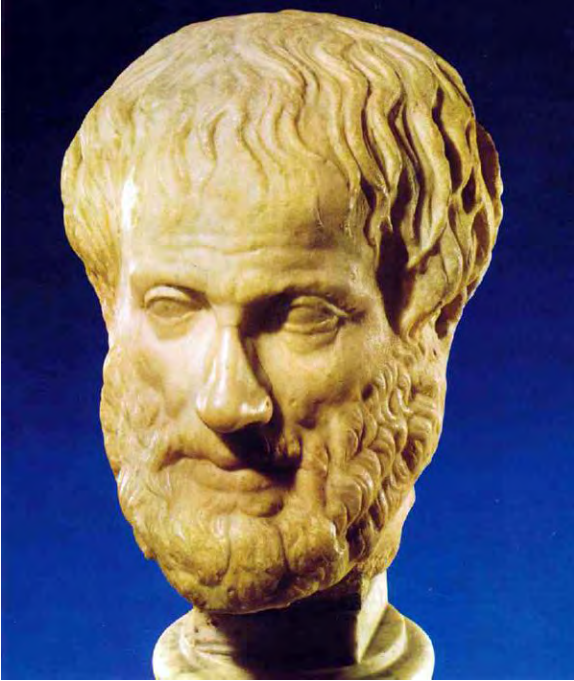
- ✓ Αδικία
- ✓ Αμφισβήτηση
- ✓ Υποτίμηση
- ✓ Αδιαφορία
- ✓ Ειρωνεία
- ✓ Κοροϊδία
- ✓ Ψέμα
- ✓ Αυταρχισμός
- ✓ Εγωισμός

Διαχείριση θυμού



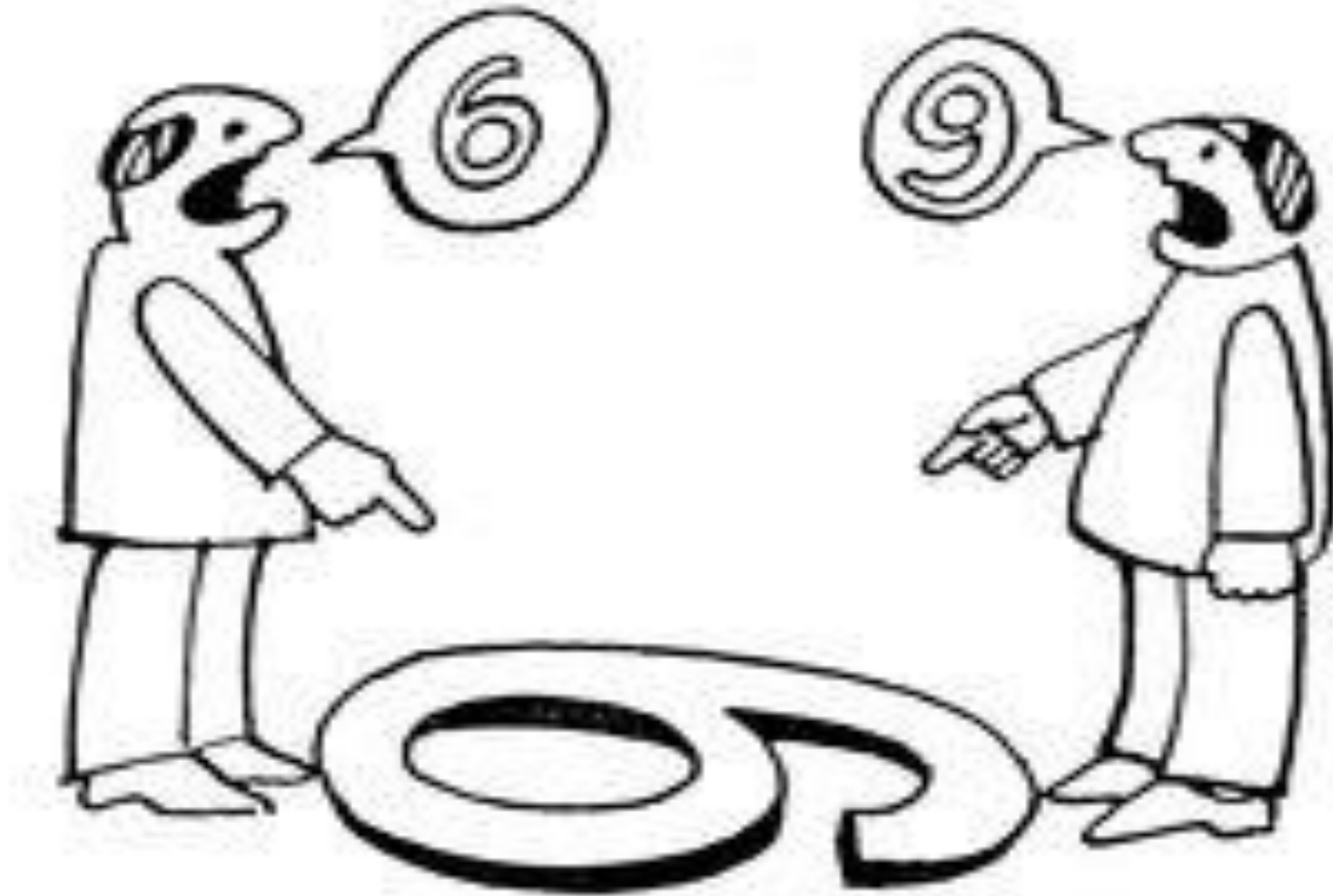
- ✓ **Ψυχραιμία** - Κερδίζω χρόνο (βόλτα, αναπνοές, μέτρημα αριθμών)
- ✓ **Αναλύω την κατάσταση** – Έχω δίκιο;
- ✓ Ζητάω τη **γνώμη κάποιου** που εμπιστεύομαι
- ✓ Επιδιώκω έναν **εποικοδομητικό διάλογο** με το άτομο ή τα άτομα που μου προκάλεσαν θυμό

Αριστοτέλης, Ηθικά Νικομάχεια



«Ο καθένας μπορεί
να θυμώσει - αυτό είναι εύκολο.
Αλλά το να θυμώσει κανείς με το σωστό
άτομο, στο σωστό βαθμό,
και τη σωστή στιγμή, για τη σωστή αιτία
και με το σωστό τρόπο
-αυτό δεν είναι εύκολο»

Ενσυναίσθηση - (*Empathy*)



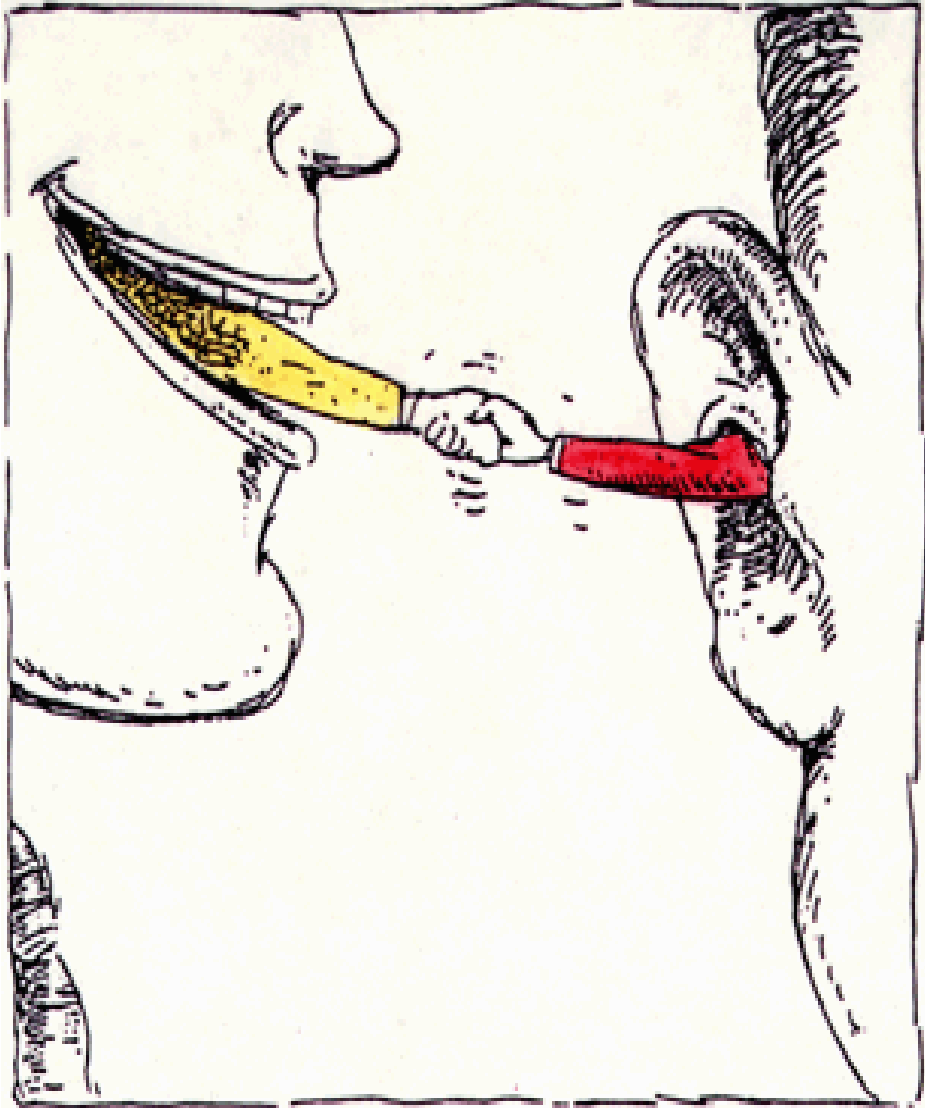
Η ενσυναίσθηση (*empathy*)



Η ικανότητα να μπαίνουμε στη θέση των άλλων, να κατανοούμε τα συναισθήματά τους και να είμαστε σε αρμονία μαζί τους

«Εάν μπορούσαμε να αγγίξουμε τα βάθη της καρδιάς και να μάθουμε το παρελθόν των εχθρών μας θα ανακαλύπταμε τόσο πόνο που κάθε εχθρότητα θα εξανεμιζόταν με μιας»

Πως ακούμε

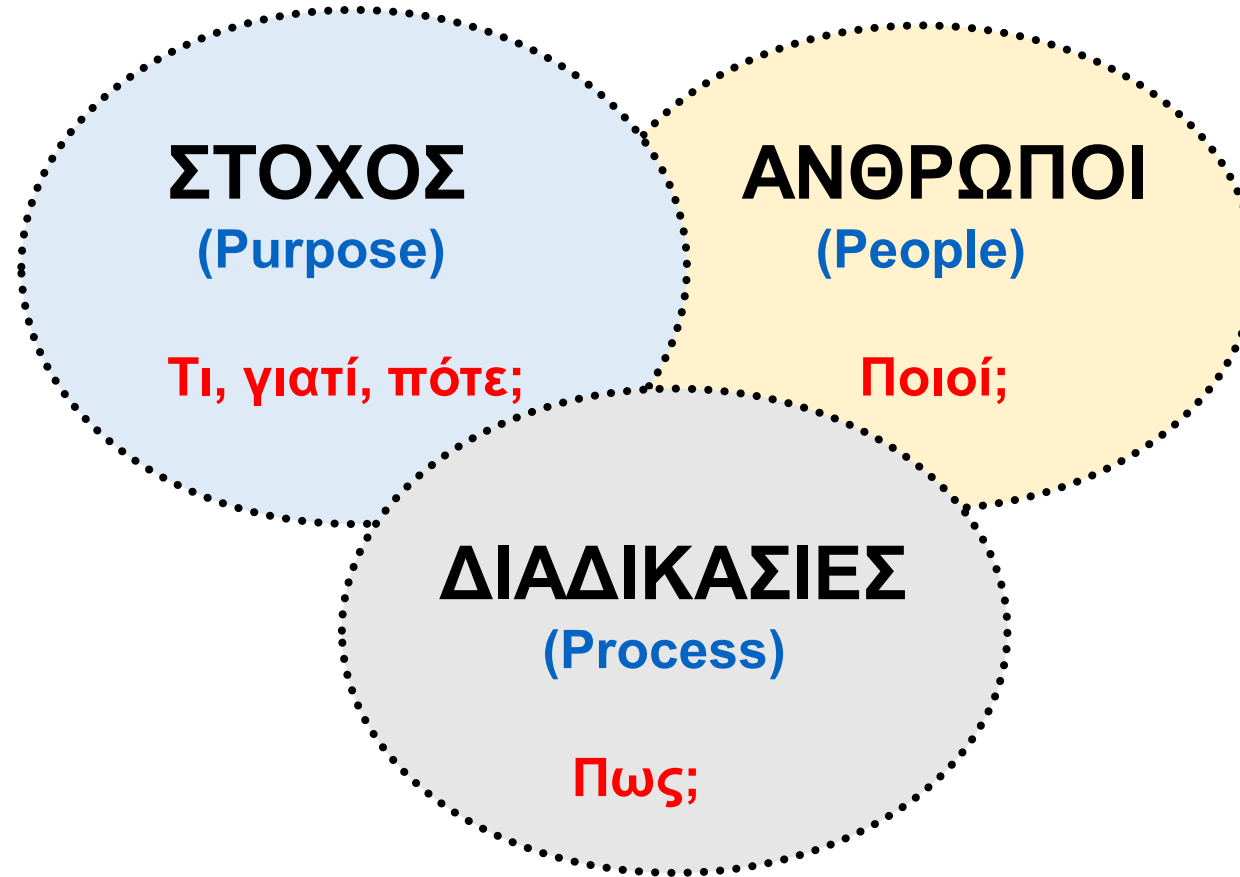


- Αδιαφορώ
- Προσποιούμαι ότι ακούω
- Ακούω επιλεκτικά
- Ακούω σιωπηλά
- Ακούω ενεργητικά
- Ακούω με ενσυναίσθηση

Ομαδική συνεργασία



Ομαδική συνεργασία



Πως θα αναπτύξω
τις σημαντικές δεξιότητες

Νευροπλαστικότητα του εγκεφάλου



Πότε;



Όσο νωρίτερα τόσο καλύτερα

αλλά και ...

Ποτέ δεν είναι αργά!



ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΠΑΓΚΟΣΜΙΩΣ ΣΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΣΕ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ



Παράδειγμα από τη Δανία

Ασφάλεια των ασθενών, επικοινωνία μεταξύ επαγγελματιών και επικοινωνία με τους ασθενείς:
υποχρεωτικό μάθημα στην εξειδικευμένη κατάρτιση των Δανών αναισθησιολόγων.

Μαθησιακοί στόχοι

Επικοινωνία:

- ✓ Δυνατότητα χειρισμού της **επικοινωνίας με τους ασθενείς και τους συγγενείς τους** σε περίπτωση απρόβλεπτων επιπλοκών, ανεπιθύμητων συμβάντων, δυσαρέσκειας και καταγγελιών σχετικά με τη θεραπεία
- ✓ Δυνατότητα προσαρμογής της επικοινωνίας και της συμπεριφοράς στην κατάσταση και διατήρησης **εποικοδομητικής επικοινωνίας**
- ✓ Λήψη πληροφοριών σχετικά με τα επαγγελματικά προσόντα των μελών της ομάδας

Συνεργασία:

- ✓ **Καθοδήγηση** των μελών της ομάδας σε καθήκοντα
- ✓ Βέλτιστη **αξιοποίηση των ανθρώπινων πόρων** και καθορισμός των συγκεκριμένων ρόλων και αρμοδιοτήτων για τα μέλη της ομάδας ανά πάσα στιγμή
- ✓ **Σεβασμό** στις επιμέρους απόψεις και συνεισφορές
- ✓ Δυνατότητα χειρισμού των **ομαδικών διενέξεων**
- ✓ Αντίληψη και αναγνώριση της **σύγκρουσης συμφερόντων** στις σχέσεις συνεργασίας και στις σχέσεις ασθενών/συγγενών

Ηγεσία:

- ✓ Ανάληψη ηγετικής θέσης κατά περίπτωση
- ✓ Συμπερίληψη της συμβολής των μελών της ομάδας στη **διαδικασία λήψης αποφάσεων**
- ✓ Οργάνωση και ιεράρχηση του φόρτου εργασίας

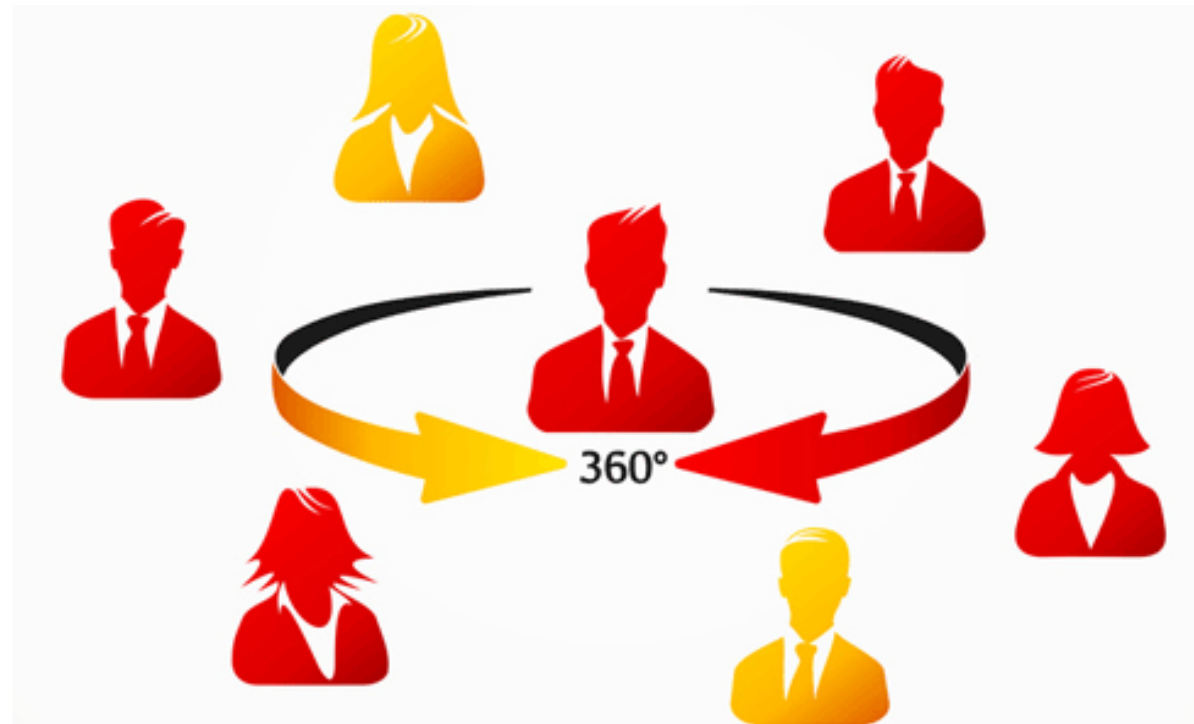
Πως θα αναπτύξω
τις σημαντικές δεξιότητες

Fixed vs. Growth Mindset



KEEP
CALM
AND HAVE A
GROWTH
MINDSET

Πως θα αναπτύξω
τις σημαντικές δεξιότητες



Πως θα αναπτύξω
τις σημαντικές δεξιότητες;



Οφέλη από την ανάπτυξη
δεξιοτήτων σε επαγγελματίες
υγείας

Επαγγελματία
Υγείας

Ασθενείς και
συγγενείς

Οργανισμό
Νοσοκομείο

Κοινωνία

Το όραμα

Συνηθισμένοι άνθρωποι
ευθυγραμμισμένοι γύρω από ένα κοινό όραμα
κοινή αποστολή και αξίες μπορούν να παράγουν
ασυνήθιστα αποτελέσματα

Καλή επιτυχία!

Ευχαριστώ πολύ!!!!

