

STOP

POGLEDAJ VELIKU SLIKU



Kako koristiti neuroplastičnost za još bolju komunikaciju i još jači utjecaj na ishode liječenja

Uvod u N2SED model komuniciranja u zdravstvu

Uvod u N2SED model komuniciranja u zdravstvu

STOP - POGLEDAJ VELIKU SLIKU

Kako koristiti neuroplastičnost za još bolju komunikaciju i još jači utjecaj na ishode liječenja

**Copyright © 2016. N2SED
Izdavač: N2SED d.o.o., sva prava pridržana.**

Tekst ove brošure ili dijelovi teksta ne smiju biti korišteni u bilo kojem obliku bez pismene dozvole autora ili izdavača. Iznimke predstavljaju kratki članci ili isječci u svrhu recenzija.

SADRŽAJ

1. Uvod	5
2. Jasna namjera	11
3. Verbalno komuniciranje u zdravstvu	13
4. Neverbalno komuniciranje u zdravstvu	16
5. Neuroplastičnost i zrcalni neuroni u komuniciranju	19
6. Stav zdravstvenog djelatnika	22
7. Za privatne zdravstvene ustanove: „Kako prodavati još bolje?“ – primjer stomatoloških usluga	24
8. N2SED trening programi	26
9. Zaključak: Što je idući korak?	28

1. UVOD

"Sve sretne obitelji nalik su jedna na drugu, svaka nesretna obitelj, nesretna je na svoj način."

Lav Nikolajevič Tolstoj upravo tom rečenicom započinje svoj klasik, Ana Karenjina.

Razmislite li na sličan način o svojim pacijentima, možete reći:

Svi zdravi ljudi nalik su jedni na druge, svaki bolestan čovjek, bolestan je (i pati) na svoj način.

N2SED model komuniciranja u zdravstvu je razvijen kao plod ljubavi i sjećanja prema jednoj voljenoj osobi koja je u svojoj bolesti i patnji, jedno ključno vrijeme bila okružena nemarom, nebrigom i neljudskim uvjetima na mjestu na kojem je raznim pravilnicima propisano i očekuje se upravo suprotno od toga. Ona je napustila ovaj svijet.

Umjesto gorčine, svađe i ljutnje, čvrsto sam odlučio to iskustvo pretvoriti u plod nečeg lijepog što će biti pozitivan doprinos društvu i učiniti **značajan napredak** u još boljem komuniciranju u zdravstvu i ostvarivanju još boljih ishoda liječenja.

Namjera ove brošure je pružiti vam jednostavan uvid u prednosti N2SED modela komuniciranja koji možete koristiti kako bi **još pozitivnije** utjecali na ishode liječenja. Model se temelji na neuroplastičnosti mozga i tehnologiji New Code Neuro-lingvističkog programiranja (New Code NLP), a omogućit će vam:

- Stvaranje povjerenja i partnerskog odnosa između vas i pacijenata kako bi pacijenti postali **najvažniji resurs** u procesu liječenja ili prevencije bolesti
- Verbalno i neverbalno utjecati na vaše kolege te ostale zdravstvene djelatnike kako bi se **osjećali bolje** i kako bi kreirali ugodno radno okruženje
- Jasnije komuniciranje s pacijentima u cilju značajne **uštede vremena i smanjenja broja pritužbi**
- Učinkovito povezivanje s nesvjesnim potrebama pacijenata u cilju ostvarivanja **iznadprosječno uspješnih ishoda liječenja**

Dok čitate ovaj tekst sada, spoznajte iz ove brošure će biti nešto novo, svježije i zato će ovo N2SED iskustvo potaknuti vašu znatiželju i **razmišljat ćete o nečemu što vam je oduvijek na raspolaganju**, nečemu što će zauvijek i ostati s vama i čije korištenje će vam pomoći da budete još uspješniji u obavljanju zdravstvene djelatnosti.

Gorski kotar, uz mnoge prirodne ljepote, krasi jedno malo mjestašce koje se vidi s autoputa i zove se Fužine. Jako je lijepo pogledati Fužine tijekom vožnje autoputom, mala crkvice, jezero i kućice izgledaju kao u bajci. Kad je sunčan dan, Fužine se jasno vide. Kad je maglovito ili pada snijeg, Fužine se ne mogu vidjeti.

Kad se vozite autoputom kroz Gorski kotar i zbog magle ne vidite Fužine, **znači li to da Fužina nema?**

Otkriveno je kako vi znate nešto što ne znate da znate i kad otkrijete što je to što znate, a ne znate da znate, kvaliteta vašeg komuniciranja s pacijentima te ostalim zdravstvenim djelatnicima, bit će puno **bolja**.

U ovoj brošuri kao niti na našim treninzima osoba zaposlenih u zdravstvu, ja ne zauzimam stav profesora niti sam "osoba koja zna". Moj cilj dok ovo pišem je vaša osobna iskustva rada s pacijentima te kolegama u zdravstvu, povezati s tehnologijom New Code Neuro-lingvističkog programiranja kako bi vi dobili vlastito, subjektivno razumijevanje koristi N2SED modela komuniciranja u zdravstvu.



Ne tražim od vas da vjerujete u ovo što ćete upravo pročitati. Probajte u praksi odmah neke od tehnika. Naime, oni među vama koji odmah u praksi probaju savjete iz ove brošure, bit će jako zadovoljni rezultatima i jako željni cjelovitog treninga **N2SED modela komuniciranja u zdravstvu**.

To znam jer sam imao priliku raditi sa 110 studentica i studenata prve godine opće medicine na **Medicinskom fakultetu u Rijeci, vježbe na temu "Kako komunicirati s pacijentima i motivirati ih na promjenu ponašanja?"**

Namjera predavanja je bila kreirati kontekst u kojem će studentice i studenti iskustveno razumjeti koristi modela komuniciranja s pacijentima, temeljenog na New Code Neuro-lingvističkom programiranju.

Ovaj inovativni pristup je rezultat inicijative doc.dr.sc. Suzane Janković, dr.med. uz veliku podršku dekana Medicinskog Fakulteta u Rijeci, prof. dr.sc. Tomislava Rukavine, dr.med. i njihove posvećenosti razvoju i usavršavanju komunikacijskih vještina zdravstvenog osoblja.

Predavanja su prihvaćena s jako velikim zanimanjem. Studenti su predavanje ocijenili s prosječnom **ocjenom 4.7** (od 1 do 5), a neke od komentara možete vidjeti u nastavku. Zaista je sjajno surađivati s mladim ljudima na početku studija i njihove iznadprosječno uspješne karijere liječnica i liječnika.

Video snimka dijelova tog predavanja je dostupna na upit.

3. Mislite li da će vam dobivene informacije koristiti u budućem poslu 1 2 3 4 5

Upišite eventualni prijedlog ili primjedbu za unapređenje kvalitete nastave

Ovaj sat je bio najbolji sat koji je održan na fakultetu. Trebalo bi ovako održavati svako učenje.

Upišite eventualni prijedlog i

Sviđa mi se ovalna nastava opuštajuće i zanimljivo.

3. Mislite li da će vam dobivene informacije koristiti u budućem poslu 1 2 3 4 5

Upišite eventualni prijedlog ili primjedbu za unapređenje kvalitete nastave

Da definitivno treba povećati na svakoj godini.

Upišite eventualni prijedlog ili primjedbu za unapređenje kvalitete nastave

Smatram da bi trebalo biti organizirano barem jednokratno predavanje tipkom svake 6 god. studija, čisto da se razjasnimo

Tijekom teksta, već je nekoliko puta spomenuto New Code Neuro-lingvističko programiranje. Što je to?

Neuro-lingvističko programiranje (NLP) je tehnologija **modeliranja izvrsnosti ljudskog ponašanja**.

Svako vaše ponašanje, vještina ili uvjerenje ima nesvjesnu **strukturu koja ga podržava**. Što više postajete svjesni vlastitog utjecaja na tu strukturu, to imate manje nesigurnosti i **više mogućnosti u životu**.

Komuniciranje s pacijentima i ostalim zdravstvenim djelatnicima je oblik vašeg ponašanja i bili toga svjesni ili ne, ono ima nesvjesnu strukturu koja ga podržava.

N2SED treninzi se bave kreiranjem temelja strukture koja podržava produktivno, iznadprosječno ponašanje.

N2SED model iznadprosječnog komuniciranja u zdravstvu, predstavlja oblik verbalnog i neverbalnog utjecaja na svjesnom i nesvjesnom nivou koji ćete odmah s **lakoćom koristiti** u kontekstu komuniciranja s pacijentima i kolegama.

Jedino opravdanje za korištenje svih tehnika koje ću podijeliti s vama je kreiranje izbora tamo gdje izbor ne postoji. Sve tehnike o kojima ovdje pišem i koje podučavamo na treninzima, koristit ćete samo i isključivo za **dobrobit pacijenata i ostalih zdravstvenih djelatnika**.

Poznato je kako postoji čvrsta, direktno proporcionalna veza između komunikacijskih vještina zdravstvenih djelatnika te sposobnosti i volje pacijenata da sprovedu terapiju liječenja, preventivnu akciju ili upravljaju kroničnim bolestima na propisani način.

Tijekom svog radnog vijeka, prosječan liječnik ima **čak 150.000 ili više razgovora s pacijentima**. Komuniciranje s pacijentom predstavlja najzastupljeniju medicinsku proceduru u radnom vijeku svakog liječnika.

Mnoge studije danas pokazuju kako je usprkos značajnom napretku medicinske tehnologije i velikom trudu zdravstvenog osoblja, količina pritužbi i nezadovoljstvo pacijenata u stalnom porastu. Mnoge pritužbe i nezadovoljstvo pacijenata, rezultat su **komunikacijskih propusta**.



Svaka studija ili istraživanje se može tumačiti na različite načine. Neovisno o rezultatima, neki će reći kako je čaša poluprazna, a neki drugi kako je polupuna. Ono što ćemo mi napraviti sada je pogledati što se sve nalazi izvan okvira čaše i postati još boljim komunikatorima u zdravstvu.

Svako ljudsko ponašanje prati fenomen **Gaussove krivulje ili normalne distribucije**. Kod promatranja većine ljudskih ponašanja, ona nastoje ostati u blizini prosječnog ponašanja i na krivulji se raspoređuju oko srednje vrijednosti po glatkoj zvonolikoj krivulji.

Na primjeru zdravstvenih ustanova, možemo napraviti Gaussovu krivulju odnosa komuniciranja i utjecaja na pozitivne ishode liječenja:

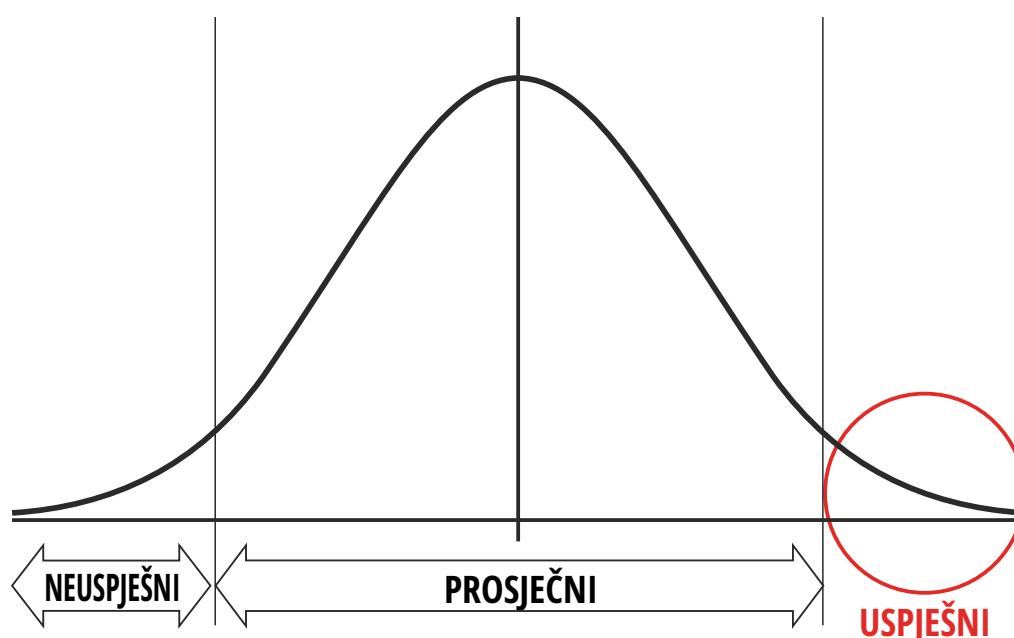
1 zdravstvena ustanova će imati izvrsne ishode liječenja i zadovoljstva pacijenata

4 zdravstvene ustanove će imati odlične ishode liječenja i zadovoljstva pacijenata

15 zdravstvenih ustanova će ostvarivati postavljene ciljeve i imati zadovoljne pacijente

60 zdravstvenih ustanova će ostvarivati prosječne ishode liječenja te imati prosječne rezultate zadovoljstva pacijenata

20 zdravstvenih ustanova će imati ispodprosječne ishode liječenja i krajnje nezadovoljne pacijente



N2SED model komuniciranja u zdravstvu se bavi isključivo rubnim dijelom Gaussove krivulje, onim koji uključuje **iznadprosječno tj. izvrsno ponašanje**. Ponašanje koje će vam omogućiti ostvarivanje izvrsnih ishoda liječenja i zadovoljstva pacijenata.

Cilj korištenja neuroplastičnosti i New Code NLP-a u komuniciranju s pacijentima je **izvrsnost**.



Ipak, izvrsnost možda nije vaš cilj. Kako smo već rekli da svako ljudsko ponašanje prati fenomen Gaussove krivulje, ovaj tekst je namijenjen **samo 20% čitatelja**. Samo jedan od pet zdravstvenih djelatnika koji ovo čitate, **želite sada saznati više** o tome kako N2SED model komuniciranja u zdravstvu primjenjivati za ostvarivanje iznadprosječnih ishoda liječenja. Sve što piše od ove točke dalje, namijenjeno je samo jednom od pet zdravstvenih djelatnika. Vjerujem da do sada već jako dobro znate **jeste li to vi**.

2. JASNA NAMJERA

2.1. Odgovorite na pitanje: Što je posao vas kao zdravstvenog djelatnika?

Neki od odgovora koje sam dobio na predavanjima zdravstvenim djelatnicima su:
Liječiti pacijente, educirati ljude o zdravlju, provoditi preventivne aktivnosti...

2.2. Kako to radite?

Odgovori na predavanjima su obično sljedeći: stalnim učenjem, pregledavanjem, dijagnosticiranjem, razmjenom iskustava i suradnjom s kolegama, razgovorom i predavanjima, stvaranjem ugodnog radnog okruženja, korištenjem medicinskih uređaja, tehnologije, medicinskog pribora, lijekova...

Stručna literatura i predavanja, kolege, tehnologija, lijekovi, medicinski pribor, zgrade, vozila, sve su to resursi koji su vam na raspolaganju kako bi obavljali svoj posao.

2.3. Koje resurse vi imate na raspolaganju?

2.4. Gdje će se dogoditi pozitivan ishod liječenja? _____

U pacijentu. Ako niste već napisali, vratite se na pitanje 2.3. i dopišite PACIJENT pod resurse koje imate na raspolaganju.

Iz navedenih pitanja je lako zaključiti kako iznadprosječno uspješan zdravstveni djelatnik obavlja posao iz točke 2.1. na način iz točke 2.2. koristeći resurse iz točke 2.3. s namjerom ostvarivanja pozitivnog ishoda liječenja pacijenta.

MOJA NAMJERA JE

Pozitivan ishod liječenja će se dogoditi u pacijentu, zar ne?

Komuniciranje s pacijentom je najzastupljenija medicinska procedura zdravstvenih djelatnika. Uspješnost komuniciranja s pacijentom direktno utječe na uspješnost uzimanja anamneze. **Točnost anamneze direktno utječe na postupak i ishod liječenja.**



Definiranjem jasne namjere koju imate, postavili ste okvir svih vaših aktivnosti što je preduvjet za idući korak - iznadprosječno uspješnog verbalnog komuniciranja u zdravstvu.

3. VERBALNO KOMUNICIRANJE U ZDRAVSTVU

U uvodu ove brošure spomenuta je čaša. Kad za neki objekt kažete da je čaša, **kako znate da je to čaša?**

Sve informacije o svijetu oko nas primamo putem 5 glavnih osjetila. Kako što svatko ima **jedinstveni otisak prsta**, svatko ima i svoj jedinstveni sustav filtriranja kod procesiranja milijuna informacija koje prima putem 5 osjetila. Znači, ono što doživljavate kao iskustvo svijeta oko sebe zapravo je skup događaja koji su već značajno **transformirani u odnosu na svijet** i ti događaji predstavljaju interne slike, zvukove, osjećaje te taktilna iskustva, okuse i mirise koji su rezultat neurološkog procesa filtriranja.

1. Dio procesa spoznaje čaše započinje kao rezultat serije **neuroloških transformacija** koje počinju u trenutku kad se vaši receptori i podražaji iz vanjskog svijeta dodiruju i završavaju kao specifična kortikalna projekcija – slika čaše.

2. Dio procesa spoznaje čaše se događa kao proces **dodjeljivanja subjektivnog značenja informacijama** koje ste primili iz svijeta oko vas. To je postupak kada internim slikama, zvukovima, osjećajima, taktilnim iskustvima, okusima i mirisima dodajete lingvističke formulacije.

Spoznaja čaše je rezultat mapiranja osjetilnih iskustava (internih slika, zvukova, osjećaja, taktilnih iskustava, okusa i mirisa) koja se nalaze u tzv. mentalnoj mapi u lingvističke formulacije koje se nalaze u tzv. lingvističkoj mapi.

U ljudskom životu se kontinuirano odvijaju dva paralelna procesa neuroloških i lingvističkih transformacija.

Koju ste vrstu čaše zamislili?

Netko od vas je zamislio čašu za crno vino, netko kriglu za pivu, netko čašu za šampanjac, netko plastičnu čašu od 2 dcl...itd.

Ono što ste zamislili je rezultat jedinstvenog i samo vama svojstvenog procesa **neuroloških i lingvističkih transformacija.**

Kako točno tu spoznaju koristiti kod komuniciranja s pacijentima?

Temelj verbalnog komuniciranja koji se koristi u Neuro-lingvističkom programiranju je **Meta model**.

Osnovna ideja Meta modela je kako imati više fleksibilnosti za ostvarivanje željenog utjecaja unutar konteksta verbalnog komuniciranja s pacijentima.

Dva su osnovna cilja kod korištenja Meta model oblika komuniciranja:

a) Poticanje promjene ograničavajućih uvjerenja i otvaranje više izbora

b) Brzo i efikasno prikupljanje informacija

Možete biti vrhunski poznavatelj medicinskih procedura, terapija, lijekova ili dostupne tehnologije ali ako ne znate brzo i efikasno prikupiti potrebne informacije od pacijenta, nećete uspješno uzeti anamnezu niti ćete ostvariti pozitivne ishode liječenja.

Meta model se sastoji od 13 obrazaca koje detaljno i iskustveno obrađujemo u sklopu našeg N2SED trening programa za zdravstvene djelatnike.

Postoji ogroman broj mogućih koristi od primjene navedenog modela u zdravstvu.



Primjer korištenja Meta model komuniciranja:

Pacijent: „Siguran sam kako će mi se stanje pogoršati.“

Prosječan zdravstveni djelatnik: „Ma uskoro će biti bolje.“ – bavite se sadržajem

Iznadprosječan zdravstveni djelatnik: „Kako znate da će vam se stanje pogoršati?“ – ovdje se bavite strukturom sadržaja



Na temelju Meta modela, na našim treninzima polaznike učimo „**Verbalni model u zdravstvu**“ koji predstavlja moćan komunikacijski model s 5 jednostavnih obrazaca i omogućuje iznadprosječno verbalno komuniciranje zdravstvenih djelatnika. Cilj tog modela je poticanje pacijenta da vidi više mogućih izbora, značajna ušteda vremena i efikasno prikupljanje informacija koje su bitne za uspješno liječenje.

Proces komuniciranja se sastoji od 3 elementa:

1. Lingvistički oblici: riječi koje osoba govori
2. Ton: ton, glasnoća, ritam koji prati govor
3. Fiziologija: izraz lica, držanje, mimika, pokreti očiju

Mnoga istraživanja su dokazala kako su ne-lingvistički dijelovi komunikacije puno važniji od lingvističkih.

U tom kontekstu se često koristi statistika koja vrijedi kad nam se neka osoba sviđa ili ne sviđa:

7% lingvistički oblici

38% ton

55% fiziologija

Prema tom istraživanju, čak se 93% komuniciranja odvija neverbalno.

Sjetimo li se vaše namjere, pretpostavka je da vi kao zdravstveni djelatnik želite obavljati svoj posao izvrsno, korištenjem svih raspoloživih resursa i time uspješno utjecati na pozitivne ishode liječenja pacijenata.

Zaključili smo da je pacijent najvažniji resurs koji imate na raspolaganju jer će se u njemu dogoditi pozitivan ishod liječenja i sada ćemo proučiti **važnost vašeg neverbalnog utjecaja.**

4. NEVERBALNO KOMUNICIRANJE U ZDRAVSTVU

4.1. Reprezentacijski sustavi

Jeste li primijetili da neki ljudi govore u slikama, brzo, dišu plitko, očima često pogledavaju gore, gestikuliraju rukama, često pričaju u slikama i često crtajući dijagrame kako bi ilustrirali što žele reći? – Primjer dominantno **vizualnih** doživljaja svijeta.

Neki drugi ljudi pričaju jasno i promišljeno. Dok govore, oči često pomiču bočno, vole usmene povratne informacije. Oni čuju stvari u svom umu i često koriste riječi koje su u skladu s time (čujem, glasno, tiho, pričati, zvoni u ušima...). Poznajete li ljude koji se često tako ponašaju? – Primjer dominantno **auditivnih** doživljaja svijeta.

Poznajete li ljude koji govore polako i čije se odluke temelje na osjećajima, normalno im je koristiti dodir kod komuniciranja, često pogledavaju očima dole, imaju izraženu svjesnost tijela, dodira, senzacija u tijelu, fizičke aktivnosti i koriste riječi poput: osjećam, čvrsto, konkretno, toplo...? – Primjer dominantno **kinestetičkih** doživljaja svijeta.

Kao što znate, sve informacije o vanjskom svijetu primamo kroz 5 glavnih osjetila i tada se ti podaci kao skup neuroloških transformacija, mapiraju u tzv. reprezentacijske sustave unutar mentalne mape.

Postoje tri glavna reprezentacijska sustava: vizualni, auditivni i kinestetički.

NLP model pretpostavlja kako se sve činjenice koje ljudi mogu imati o svojim vanjskim i unutarnjim iskustvima kao i o ponašanju, mogu opisati navedenim reprezentacijskim sustavima. **Ovo opažanje predstavlja organizacijsku strukturu ljudskog učenja i znanja.**

Neki ljudi često mijenjaju reprezentacijske sustave tijekom samo jednog dana ovisno o kontekstu dok ostali imaju jedan dominantan reprezentacijski sustav dok ostale koriste manje.

Važno je imati na umu kako korištenjem reprezentacijskih sustava ne želimo definirati „koji ste vi“ ili „koji je pacijent“ reprezentacijski sustav jer je to ograničavajuće uvjerenje. Ono što želimo učiniti je prepoznati i upotrijebiti reprezentacijski sustav koji osoba trenutno koristi za **stvaranje bolje povezanosti, utjecaja i verbalnog pristupa potrebnim informacijama kod pacijenta.**



Većina opisa neverbalnog komuniciranja na N2SED treningu komuniciranja u zdravstvu se izvodi praktično kako bi polaznici dobili iskustva koja ostaju s njima zauvijek i koja lakoćom mogu odmah početi koristiti.

Osnovna ideja je trening praktičnih obrazaca za prepoznavanja neverbalnih signala kod pacijenata kako bi se lakše povezali i stvorili visoki stupanj povjerenja.

Relativno je **lako postići značajan stupanj nesvjesne povezanosti** s pacijentom, jednostavnom strategijom praćenja omiljenog reprezentacijskog sustava sugovornika.

Najjednostavnija vježba koju možete probati odmah je odabrati jednu osobu i slušati vrste glagola koje osoba koristi, gestikulaciju i pokrete očiju. Zatim kako bi se bolje povezali s tom osobom **koristite glagole u istom reprezentacijskom sustavu.**



Primjer povezivanja (u brošuri možemo dati samo primjer verbalnog povezivanja zahvaljujući praćenju verbalnih i neverbalnih signala pacijenta):

Pacijent: „Kao da **osjećam teret** na ramenima zbog ove bolesti. Ne **vidim** kako mi ova procedura može pomoći.“ – kinestetički i vizualni reprezentacijski sustav

Prosječan zdravstveni djelatnik: „Zar vam ne **zvuči** pametno napraviti ono za što su **istraživanja** pokazala da je djelotvorno?“ – ne postiže se povezanost jer se koristi auditivni reprezentacijski sustav

Iznadprosječan zdravstveni djelatnik: „**Osjećam** kako vas **težina** vašeg problema sprječava da **vidite** kako bi vam ova procedura mogla pomoći i najbolje rješenje je da **pogledamo...**“ – postiže se značajna povezanost jer se koriste reprezentacijski sustavi pacijenta (kinestetički i vizualni)

4.2. Nesvjesno povezivanje u zdravstvu

Nesvjesno povezivanje u zdravstvu je stanje u kojem pacijent odgovara na vas nesvjesno kako bi imali **manje smetnji svjesnog uma pacijenta kod prikupljanja bitnih informacija** ili kako bi lakše utjecali na njihovo željeno ponašanje ili na ponašanje vaših kolega.

Na našim treninzima svi polaznici dobivaju **iskustveno razumijevanje** strukture modela postizanja nesvjesne povezanosti i načina neverbalnog povezivanja s pacijentima. Trening je isključivo iskustveni, a praktične vježbe u potpunosti neverbalne.



Ovo je vjerojatno **najmoćniji i najefikasniji dio N2SED modela komuniciranja u zdravstvu** te ga s posebnom pažnjom obrađujemo kako bi osigurali ispravnu primjenu i **zaštitu zdravstvenih djelatnika** od svih mogućih nesvjesnih utjecaja kojima su svakodnevno izloženi od strane pacijenata.

Navedeni proces uspješnog nesvjesnog povezivanja je između ostalog moguć i zbog postojanja **zrcalnih (mirror) neurona kod ljudi**.

5. NEUROPLASTIČNOST I ZRCALNI NEURONI U KOMUNICIRANJU

Ljudska evolucija je **kontinuirani proces prilagođavanja** univerzalnim zakonima što nas kao vrstu vodi stalnim poboljšanjima.

Težnja za stalnim napredovanjem je najjača sila koja pokreće cijeli solarni sustav i sva bića u njemu.

U svijetu postoji beskonačno mnogo prirodnih zakona i sav napredak čovječanstva počiva na aktivnostima koje su u skladu s tim zakonima. **Nitko ne može izmisliti prirodne zakone.** Oni već postoje i na nama je da ih prepoznamo i počnemo koristiti kako bi ostvarili svoje evolucijske težnje i zadovoljili potrebe. Činjenica što brodovi plove, avioni lete, što koristimo struju ili imamo RTG snimke, rezultat je prilagodbe, razumijevanja i korištenja postojećih prirodnih zakona.

Neuroplastičnost je jedan takav prirodni zakon koji sve više razumijemo, prilagođavamo mu se i koristimo ga kako bi podržavao našu evolucijsku težnju za stalnim poboljšanjima i napredovanjem.

Neuroplastičnost je sposobnost mozga da se tijekom cijelog života mijenja, remodelira i reorganizira s ciljem bolje prilagodbe novim situacijama. Neuroplastičnost je jedno od najvažnijih otkrića u neuroznanosti i zbog toga postaje važan resurs kod prevencije i oporavka od mnogih bolesti zatim kod očuvanja svježine funkcioniranja mozga do duboke starosti ali i kod komuniciranja.



Svaki čovjek, ako on to želi, može postati kreator vlastitog mozga.

Santiago Ramon y Cajal, neuroznanstvenik i dobitnik Nobelove nagrade za medicinu





N2SED model izvrsnog komuniciranja u zdravstvu je započeo kao ideja s jednostavnom namjerom, a **jasna slika modela je postala vidljiva** razvojem prijateljstva s osobom koja je jedan od **najvećih autoriteta neuroplastičnosti u međunarodnim okvirima, akademkinje i profesorice neurologije Vide Demarin.**

Svaki poklon susreta koji dobijem, neprocjenjivo je vrijedna prilika za učenje jer osim riječima, akademkinja Demarin mi mnogo puta neverbalno i često na nesvjesnom nivou, prenosi svoje bogato iskustvo iz područja neuroznanosti i tada te spoznaje postaju važan dio N2SED modela izvrsnog komuniciranja u zdravstvu.

Neuroplastičnost je opći pojam koji karakterizira stvaranje novih veza između živčanih stanica tijekom života, a kod komuniciranja se posebno koncentriramo na vrstu živčanih stanica koje zovemo zrcalni (mirror) neuroni.

Postojanje zrcalnih neurona je otkriveno 1992. godine na Sveučilištu u Parmi, Italija. Slučajnim eksperimentom s makaki majmunima je otkriveno kako se kod majmuna aktiviraju iste živčane stanice kad majmun poduzima neku akciju kao i kad promatra kako tu istu akciju poduzima neki drugi majmun.

Ljudi također posjeduju zrcalne neurone koji se aktiviraju kad poduzimamo ili samo promatramo neku akciju.

Zrcalni neuroni su osnova neurološkog prepoznavanja emocija kod drugih ljudi.

Zrcalni neuroni se aktiviraju ne samo na tuđe akcije već i namjere i emocije. Kad vidite nekoga da se smije, aktiviraju se vaši zrcalni neuroni za osmijeh i kreiraju osjećaj povezan sa smijanjem. U tom trenutku ne morate razmišljati o namjeri osobe koja se smije. Iskušavate to trenutno i bez ikakvog napora.

Studije o zrcalnim neuronima vode:

- novim spoznajama o načinima kako razvijamo empatiju
- dubljem razumijevanju autizma, šizofrenije i ostalim poremećajima mozga te novim načinima pomoći
- novim teorijama o učenju jezika
- novim terapijskim procesima za pomoć pacijentima moždanih i srčanih udara kako bi povratili motoričke sposobnosti

Zrcalni neuroni omogućavaju otkrivanje **namjere iza aktivnosti neke osobe.**

Naime, područja zrcalnih neurona koja se aktiviraju kad osoba uzima neki predmet - čašu, kako bi pila iz nje, različita su od područja zrcalnih neurona koja se aktiviraju kad osoba uzima čašu kako bi očistila stol.

Zrcalni neuroni predstavljaju temelj uspješnog komuniciranja.



Na N2SED treninzima komuniciranja u zdravstvu detaljno učimo i iskustveno usvajamo kako taj fascinantni i uvijek prisutan mehanizam našeg mozga koristiti **u svrhu povezivanja i društvenog utjecaja i kako to činiti na siguran način.**

6. STAV ZDRAVSTVENOG DJELATNIKA



Kvalitetno komuniciranje posebno je važno u zdravstvenom sustavu, ali je upravo u njemu i nepravedno zapostavljeno. Svaki zdravstveni radnik mora znati svoj posao riječima odraditi isto tako kvalitetno kao i korištenjem drugih dijagnostičkih i terapijskih metoda. Stoga je na Medicinskom fakultetu Sveučilišta u Rijeci, na Katedri za socijalnu medicinu i epidemiologiju, eksperimentalno, kod studenata prve godine studija medicine, Igor Mošič, komunikator, održao pet radionica temeljenih na neurolingvističkom programiranju, na kojima su studenti dobili znanje i konkretne alate koje mogu izravno primijeniti u radu s pacijentima. Kvaliteta radionica evaluirana je anonimnim anketnim upitnikom koji je pokazao izrazito zadovoljstvo studenata temom, sadržajem, predavačem i ovakvim načinom rada. Njihova je preporuka da takve radionice trebaju imati češće, a zaključak nas kao organizatora da se trebaju održati što većem broju zdravstvenih radnika, jer je to vrlo kvalitetan način na koji se, poboljšanjem kvalitete komuniciranja, u konačnici može utjecati na pozitivan ishod liječenja pacijenata.“

Doc.dr.sc. Suzana Janković, dr.med. – nastavnica na Katedri za socijalnu medicinu i epidemiologiju na Medicinskom fakultetu u Rijeci i pomoćnica ravnateljica za kvalitetu zdravstvene zaštite Nastavnog zavoda za javno zdravstvo Primorsko-goranske županije



N2SED model komuniciranja u zdravstvu promovira izvrsnost i još uspješnije kreiranje konteksta od strane vas, zdravstvenog djelatnika u kojem će pacijent uvidjeti nove mogućnosti od kojih je jedna od mogućnosti koju ima na raspolaganju - ozdravljenje tj. bilo koji drugi pozitivan ishod liječenja.

U prethodnom poglavlju je spomenuto društveno povezivanje korištenjem zrcalnih neurona. Nakon povezivanja zdravstvenog djelatnika s pacijentom potrebno je verbalno i neverbalno odvesti pacijenta u **stanje ozdravljenja tj. stanje pozitivnog ishoda liječenja.**

Kako bi zdravstveni djelatnik u tome uspio potrebno je imati stav u kojem će vođenje biti moguće.

Naime, **svako ponašanje ili izvedba je funkcija stanja u kojem se nalazite.** Do još boljeg ponašanja u nekom kontekstu npr. komuniciranja s pacijentima ili kolegama, dolazi se korištenjem enormnih resursa koje već posjedujete na nesvjesnom nivou. New Code Neuro-lingvističko programiranje se bavi načinima **kako pristupiti tom skupu neuroloških, biokemijskih i psihičkih visoko produktivnih stanja kako bi ostvarili vrhunsku izvedbu u željenom kontekstu.**

Na N2SED treningu komuniciranja u zdravstvu praktično i iskustveno, jednom zauvijek, educiramo polaznike o načinima pristupa visoko produktivnim stanjima koje tada lakoćom koriste u svakodnevnom životu.

7. SAMO ZA PRIVATNE ZDRAVSTVENE USTANOVE: „KAKO PRODAVATI JOŠ BOLJE?“ – PRIMJER STOMATOLOŠKIH USLUGA

U Hrvatskoj postoji veliki broj izvrsnih stomatologa i zdravstvenog osoblja koji su zbog svoje stručnosti i povoljnijih cijena jako privlačni pacijentima iz susjednih ali i drugih europskih zemalja.

Jednom davno sam naučio **jednostavnu i najefikasniju metodu praćenja profitabilnosti poslovanja** koja ima 5 ključnih faktora. Zanimljivo je da ta formula ne zahtjeva podatke iz financijskih izvješća jer niti jednog nema niti u bilanci, niti u izvještaju o dobiti, niti u izvještaju o novčanim tijekovima. Podaci iz tih izvješća su posljedice. Ovih 5 faktora su uzroci.

Poboljšanjem 5 faktora, poboljšava se i poslovanje cijele organizacije. Bez greške i uvijek.



Na treningu „**Kako prodavati još bolje?**“ obrađujemo svih 5 faktora i načine njihova poboljšanja. Sada ću s vama podijeliti prva dva:

1. Broj potencijalnih pacijenata
2. Stupanj konverzije (% pretvaranja potencijalnih pacijenata u stvarne pacijente)

Rezultat 1: Broj pacijenata = 1 X 2

Jednostavno, zar ne?

Ukoliko ste vlasnik ili vodite stomatološku ustanovu, pratite li točno te brojeve? Ukoliko pratite, radite li to tjedno? Kad ste zadnji put analizirali te brojeve?

Nakon što ste ih analizirali, na koji način ih poboljšavate?

Znate li da ako imate **5 faktora**, poboljšanjem svakog od njih **za samo 10%**, ukupna profitabilnost raste za čak **61%**. Jeste li razmišljali o tome?

Sve što smo do sada obrađivali u ovoj brošuri može značajno poboljšati tih 5 faktora.

„Kako prodavati još bolje?“ je trening koji prilagođen prodaji medicinskih usluga i već imate dovoljno informacija kako bi to stavili u kontekst utjecaja na potencijalne pacijente korištenjem zrcalnih neurona, verbalnog i neverbalnog komuniciranja te NLP tehnologije koja povezuje vaše stomatološke usluge s nesvjesnim željama pacijenata kako bi vi lakše ostvarili još bolje poslovne rezultate kao i vašu namjeru iz točke 2. ove brošure.



Trening „Kako prodavati još bolje?“ održavamo samo za ograničeni broj tvrtki i za njega nam posebno pišite na: igor@n2sed.hr i pri tome u naslovu poruke koristite „**N2SED**“

Porast prodaje od preko 30% je rezultat N2SED trening programa "Kako prodavati bolje?" za naših 18 menadžera prodaje. Ne samo to, osjeća se izuzetno snažan timski duh, samopouzdanje zaposlenika je na nikad višim razinama, što isključivo zahvaljujemo Igorovim predavanjima, i isključivi je Igorov doprinos..."

Adriano Pliško, dipl.oec. - Vlasnik i direktor, Dormi sano

8. N2SED TRENING PROGRAMI

Tri su glavna programa koje izvodimo za naše klijente:

- 1. Premium trening** – 80 sati
- 2. Trening komuniciranja i utjecaja u zdravstvu** – 16 sati
- 3. Brzi start trening** – 4 sata

Trening komuniciranja i utjecaja u zdravstvu - program

1. Uvod u Neuro-lingvističko programiranje (NLP)

- Što je NLP?
- Povijest i pretpostavke NLP modela komuniciranja
- NLP epistemologija: Kako ljudi uče i donose odluke?
- Korištenje osjetila u komuniciranju

2. Reprezentacijski sustavi

- Karakteristike i prepoznavanje dominantnog reprezentacijskog sustava pri komuniciranju
- Vještina komuniciranja, povezivanje s reprezentacijskim sustavom klijenta i vođenje

3. Meta model komuniciranja

- 13 komunikacijskih obrazaca za mijenjanje značenja komuniciranja ili prikupljanje dodatnih informacija
- Verbalni model u zdravstvu

4. Korištenje zrcalnih neurona i poticanje neuroplastičnosti

- Neverbalno povezivanje s pacijentom i korištenje filtera
- Neverbalno vođenje pacijenta u stanje pozitivnog ishoda liječenja
- Povezivanje neverbalnog komuniciranja i reprezentacijskih sustava
- Vježbe za poticanje neuroplastičnosti

5. Metaprogrami

- Model pitanja za otkrivanje nesvjesne organizacije razmišljanja i donošenja odluka

6. Stav i utjecaj zdravstvenog djelatnika u praksi

7. Demonstracije i praktičan rad

8. New Code Neuro-lingvističko programiranje

- Trening pristupanja visoko produktivnim stanjima kako bi uvijek imali osjećaj sigurnosti i na najbolji način koristili svoje resurse u radu s pacijentima

Trening traje 16 sati (idealno tijekom dva, a najviše tijekom četiri dana za redom).

100% Garancija na zadovoljstvo - Sudjelovanje na svim našim treninzima je u potpunosti bez ikakvog financijskog rizika. U slučaju da nakon prva 2 sata naših treninga odlučite da to nije za vas, obavijestite o tome pismeno predstavnika N2SED d.o.o. i vratite nam neoštećene materijale koje ste dobili. Tijekom iduća dva radna dana ćemo vam u potpunosti vratiti uplaćeni novac, bez postavljanja ikakvih pitanja. Posjetom naših edukacija nemate ništa za izgubiti, i zamislite koliko ćete dobiti.



Detalji o treninzima Premium i Brzi start su dostupni na:

info@n2sed.hr

9. ZAKLJUČAK: ŠTO JE IDUĆI KORAK?

Ovim tekstom i treningom N2SED modela iznadprosječnog komuniciranja u zdravlju se direktno obraćam Vama, osobi koja će se jednog dana brinuti za moje najbliže i mene i zbog toga sam jako zainteresiran za prenošenje ovih posebnih znanja koja će **još bolje komuniciranje i još bolje ishode liječenja učiniti mogućim.**

Ako ste došli do ovog dijela brošure, znam da ste znatiželjni o još boljim načinima verbalnog i neverbalnog komuniciranja, povezivanja i vođenja korištenjem zrcalnih neurona, jednostavnom pristupu visoko produktivnim stanjima i stavu koji kreira sigurnost i povjerenje... Jako je dobro da je tako i da Vas zanimaju jednostavni i inovativni pristupi poticanja neuroplastičnosti u cilju još jačeg utjecaja na ishode liječenja.

Ipak, ne očekujem da vjerujete svemu što je ovdje napisano, **stanite na trenutak i pogledajte veliku sliku** i kontekst onoga što ste pročitali. Mogu li ove nove spoznaje zaista biti **razlika koja će učiniti razliku** za Vas?

Želite li to, isprobajte sada neke od stvari koje su jednostavne za probati i počet ćete primjećivati načine komuniciranja i utjecaja koji su Vam oduvijek na raspolaganju samo do sada na njih niste obraćali pažnju. Fužine postoje i dok su sakrivene maglom, zar ne?

Zbog užurbanog svakodnevnog ritma posla i obaveza, možda će Vas nešto spriječiti da učinite to sada već ćete to učiniti onda kad Vi to odlučite i shvatite da imate vremena.

Jedino na taj način ćete iskustveno doživjeti **nove mogućnosti** i kreirati nova i još produktivnija **uvjerenja** o komunikaciji u zdravlju i utjecaju na pozitivne ishode liječenja. Ostaje pitanje koji od ponuđenih alata će biti **najkorisniji za Vas?**

Ako se prisjetite nekih trenutaka iz prošlosti kad su Vam ova znanja mogla jako pomoći, postat će Vam jasno da je prošlost zapravo budućnost koja se **dogđa sada** i postavlja se pitanje koliko lako će s ovim novim znanjima Vaša komunikacija postati još bolja i utjecaj na ishode liječenja još jači.

Ovim pristupom nemate ništa za izgubiti i nakon što pristupite treningu, uvidjet ćete koliko toga možete dobiti Vi, kao i Vaši pacijenti.



Prije nego što odlučite da je N2SED trening komuniciranja u zdravstvu najbolja odluka za Vas, zatražite sastanak putem e-maila: info@n2sed.hr i molim koristite **STOP** u predmetu poruke ili ispunite kontakt obrazac na www.n2sed.hr/stop/



Dok ne dogovorimo suradnju, **možete pogledati video snimku dijela treninga N2SED komunikacijskog modela u zdravstvu** koji je održan za studente medicine na Medicinskom fakultetu u Rijeci i koju ćemo vam poslati u odgovoru na vašu poruku.

Ana Karenjina Vas je uvela u iskustvo ove brošure i nema boljeg načina da je zaključimo od prisjećanja na upornost koju je imao rimski konzul Marko Porcije Katon Stariji koji se najviše zalagao za uništenje Kartage te je svaki svoj javni nastup završavao s izrekom:

"Ceterum censeo Carthaginem esse delendam." (Uostalom, smatram da Kartagu treba uništiti.)

Mi stvaramo i ne uništavamo ništa osim neznanja o načinima korištenja svih mogućih resursa koji su Vam na raspolaganju za iznadprosječno uspješno komuniciranje s pacijentima u cilju ostvarivanja još pozitivnijih ishoda liječenja.



Ceterum censeo ignorantiam esse delendam.



AUTOR

Igor Mošič, dipl.oec. je komunikator.

Vlasnik je tvrtke N2SED d.o.o. koja se bavi kreiranjem jedinstvenih trening iskustava komunikacijskih, prezentacijskih, pregovaračkih i prodajnih vještina koji polaznicima omogućavaju jednostavan pristup visoko produktivnim stanjima i ostvarivanje iznadprosječnih rezultata.

Igor Mošič je NLP Master Practitioner i International New Code NLP Coach, educiran i certificiran osobno od strane John Grinder-a, suosnivača NLP tehnologije, Carmen Bostic St Clair i Michaela Carroll-a.



www.n2sed.hr