

Agjencia Kombëtare e Arsimit, Formimit Profesional dhe Kualifikimeve
Sektori i Hartimit të Kurrikulave dhe Materialeve Mbështetëse

MATERIAL MËSIMOR

Në mbështetje të mësuesve të drejtimit mësimor

SHËRBIME SOCIALE DHE SHËNDETËSORE

Niveli II i KSHK

Ky material mësimor i referohet:

- **Lëndës profesionale: “Etika profesionale dhe legjislacioni”, kl. 10**
(L-20-468-18)

Përgatiti:

Sadie Gjana

Elidona Elezaj (Ukshini)

Tiranë, 2021

Tema 1: Njohuri të përgjithshme mbi etikën dhe deontologjinë në shërbimet sociale

Etika (nga greqishtja *éthos*, "Karakter", "sjellje", "zakon"),, është ajo degë e filozofisë që studion bazat objektive e racionale që përcaktojnë sjelljet njerëzore si një "status deontico", ose një qëndrim që di të dallojë të mirën, të drejtën, të moralshmen, nga sjelljet që përcaktohen si të këqija ose të pa moralshme. Etika mund të përcaktohet edhe si një kërkim i një a më shumë kriterëve që i lejojnë individit përshtatjen e lirisë së tij me atë të të tjerëve. Ajo, gjithashtu kërkon një bazë racionale, jo emotive, të të sjellurit, që nuk të çojnë në përshtatje solidariste a dashurore të tipit irracional. Në këtë mënyrë ajo vendos një kornizë të dallueshme kufiri, brenda së cilës liria njerëzore mund të përhapet e të zhvillohet. Në këtë koncept të ngushtë shpesh herë konsiderohet sinonim i Filozofisë morale: në këtë pikëvështrimi ajo ka në thelb vlerat e moralit dhe përcakton sjelljet njerëzore. Një motiv tjetër është, se meqenëse janë përdorur shpesh si sinonime, preferohet të përdoret, fjala "moral" për të përcaktuar një bashkësi vlerash, ligje e zakone të një individi a të një grupi të përcaktuar njerëzish, preferohet që fjala "etikë" të rezervohet për të përcaktuar thelbin racional (filozofik) për të ndërtuar moralin si disiplinë.

Etika mund të jetë "përshkruese" që përshkruan sjelljet njerëzore, ose normative që jep indikacione. Por në cdo rast kërkimi bëhet mbi kuptimin e teorive të etikës. Mund të jetë subjektive, kur merret me subjektin që vepron, pavarsisht nga qëllimet, ose objektive kur vepirimi është realizuar me baza e vlera të përbashkëta me institucionet. Në qendër të çdo lloj konceptimi të etikës qëndrojnë nocione si e mira, e keqja, virtyti dhe një vision i përcaktuar i njeriut në raporte njerëzore. Këto ide janë shpesh të lidhura me fenë dhe gjithësesi me një ideologji. Etika që ka në bazë fenë në fakt, përcakton ligje sjelljeje që pretendon që të jenë të vlevshëm për të gjithë, ndërsa etika laike nuk mundohet që të vendos vlera të përgjithshme, por tregohet e kujdesshme për sa u përket nevojave njerëzore që duhet të kenë kujdes disa kushte e transformime historike. Në të vërtetë të flasësh për një etikë laike mendohet menjëherë konfrontimi me etikën fetare, ose me një sistem vlerash dogmatike e universale të individit; në realitet është më e drejtë të flasësh për plasje e laike me problemin etik, duke përcaktuar kështu këtë përplasje si një pikë referimi të një ideologjie e paracaktuar e venë për të matur me problematikën e individit e të kontekstit konkret historik në të cilin shprehet.

Etika profesionale nuk duhet të ngatërrohet me etikën personale; kjo e fundit formohet nga përvojat personale dhe nga faktorë të tjerë si edukimi familjar, feja dhe kultura. Kjo është, etika personale ka shumë burime që e organizojnë dhe strukturojnë atë.

Në vend të kësaj, etika profesionale përbëhet nga rregulla të specializuara që ndryshojnë në varësi të profesionit ose punës që kryhet.

Në fakt, mund të ndodhë që një person të përjetojë kontradikta midis etikës së tij profesionale dhe personale; Në këto raste, personi duhet të reflektojë në rrethanat dhe të anojë drejt etikës që është më e favorshme si për ndërgjegjen e tyre ashtu edhe për njerëzit përreth tyre.

Vlen të përmendet se objektivi i etikës profesionale është të krijojë një kod që ndihmon njerëzit kur përballen me probleme ose situata të caktuara në zonën e tyre. Për këtë arsye, pohohet se kjo etikë ndihmon në parandalimin e gabimeve dhe lejon ushtrimin e profesionit të rrjedhë siç duhet.

Për filozofët dhe akademikët, etika profesionale mund të klasifikohet si një pjesë e filozofisë që lidhet me moralin dhe detyrimet e qenies njerëzore.

Me fjalë të tjera, etika profesionale - si e gjithë etika - lind nga nevoja e njeriut për të porositur dhe standardizuar sjelljen njerëzore në mënyrë që të promovojë bashkëjetesën. Në rastin e profesioneve, etika kërkon të favorizojë ofrimin e një shërbimi.

Për këtë arsye, thuhet se etika është e lidhur me porositë filozofike dhe morale. Për shembull: etika mjekësore kërkon që profesionistët shëndetësorë të ofrojnë një shërbim optimal dhe të sigurt për pacientët e tyre.

Rëndësia e etikës profesionale

Etika profesionale është e rëndësishme për disa arsye: së pari, sepse lejon që çdo profesion të organizohet bazuar në një sërë rregullash. Këto standarde favorizojnë produktivitetin dhe promovojnë përsosmërinë midis profesionistëve.

Nëse ushtrimi i një profesioni do të ishte i çrregullt ose nuk do të ndiqte ndonjë ligj, nuk do të ishte e mundur që ai profesionist të kontribuonte në zhvillimin shoqëror dhe rritjen e tyre.

Përveç kësaj, përmes etikës profesionale, inkurajohet puna në ekip dhe ndërtohen lidhje midis kolegëve. Kjo ndodh sepse respektimi i standardeve profesionale rrit ndërveprimet pozitive midis njerëzve. P.sh: nëse një koleg është i përpiktë dhe i përgjegjshëm, të tjerët do ta vlerësojnë atë për nivelin e angazhimit të tij në profesionin që ushtron.

Kodi i etikës profesionale

Kur flitet për kodin profesional të etikës, i referohet sistemit që përfshin detyrimet ose përgjegjësitë e secilit profesion. Me fjalë të tjera, këto kode janë një tërësi ligjesh që rregullojnë veprimet e një profesioni në përputhje me nevojat e tij.

Merrni si shembull kodin e etikës profesionale të një llogaritari publik; ai rendit një listë të virtyeteve dhe detyrave të tilla si: integriteti, pavarësia, objektiviteti, aftësia dhe kujdesi profesional, konfidencialiteti, përhapja dhe bashkëpunimi.

Shembuj

- Kur një person nuk ndihet mirë emocionalisht dhe ende i kryen me sukses detyrat e tij të punës, ata janë në përputhje me etikën e kërkuar nga profesioni i tyre.
- Kur ushtrojnë profesionin e tyre, mjekët bëjnë një betim kur pohojnë se do të respektojnë parimin e përfitimit. Kjo do të thotë se ata kanë një detyrim të veprojnë në dobi të njerëzve të tjerë, kështu që ata duhet të shtypin paragjykimet dhe interesat e paligjshme (domethënë, ata duhet të distancohen nga objektivi mjekësor).
- Në përgjithësi, të gjitha profesionet drejtohen nga parimi i mos-keqdashjes, që do të thotë se ushtrimi i ndonjë profesioni nuk mund të dëmtojë ose dëmtojë një qenie tjetër njerëzore. Prandaj, një mjek, gazetar, shkrimtar, mësues, biolog ose ndonjë profesionist tjetër është duke qenë etik kur veprimet e tyre kontribuojnë në mirëqenien sociale dhe zhvillimin kolektiv.

Parimet themelore të etikës profesionale.

- **Integriteti** – i drejtë dhe i sinqertë
- **Objektiviteti** – mënjanimi i anësisë, konfliktit të interesit dhe ndikimit të paligjshëm
- **Kompetenca profesionale dhe kujdesi** – kujdes, kompetencë, mbajtja e nivelit, ngritja dhe freskimi
- **Besueshmëria/Konfidencialiteti** – nuk duhet të shpalosen të dhëna përveç nëse kërkohen nga e drejta dhe detyra profesionale
- **Sjellja profesionale** – pajtueshmëria me ligjet dhe shmangia e çdo veprimi që e diskrediton profesionin

Deontologjia mjekësore është një bashkësi principesh dhe rregullash që mjeku duhet t'i respektojë gjatë ushtrimit të profesionit. Sjellja e mjekut, qoftë edhe jashtë kohës së ushtrimit të profesionit, duhet të jetë shembullore në përputhje me dinjitetin që kërkon ky profesion.

Mjekët janë të detyruar të njohin principet dhe rregullat që përmbahen në këtë Kod.

Mjeku duhet të njohë Urdhërin e Mjekëve si një ent publik, i cili përfaqëson interesat e përbashkëta të profesioneve mjekësore dhe rregullon marrëdhëniet midis tyre në funksion të publikut.

Çdo mjek kur regjistrohet në Urdhërin e Mjekëve duhet të ketë njohuri të plota të Kodit Deontologjik dhe njëkohësisht kryen betimin me gojë ose me shkrim, duke u zotuar se do ta respektojë atë me përpikmëri.

Etika mjekësore (EM)

Përkufizimi dhe përmbajtja shkencore e EM-s

Etika mjekësore (EM) është një disiplinë me ngjyresa biologjiko-mjekësore, portreti dhe vlerat e të cilës janë pjesë e mozaikut të gjerë dhe të larmishëm të praktikës mjekësore.

Në kuptimin e përgjithshëm, termi "etikë mjekësore" përmbledh në vetvete gërshetimin e normave etiko-morale, detyrimeve ligjore profesionale dhe aspekteve psikologjike të veprimtarisë mjekësore të mjekut dhe të personelit shëndetësor.

E parë në një kuadër pak më të ngushtë, për qëllime kryesisht didaktike, në tablonë disiplinare të etikës mjekësore, jepen të përfshira në mënyrë organike edhe parimet themelore të dy disiplinave të tjera, duke ruajtur secila pavarësinë e saj:

Deontologjia mjekësore

Psikologjia mjekësore.

Le të ndalemi pak te përkufizimi i secilës.

Etika, në kuptimin e përgjithshëm, përmbledh tërësinë e normave të sjelljes morale të një grupi apo shoqërie të caktuar.

Etika Mjekësore trajton në veçantësi tërësinë e normave të sjelljes, të parimeve morale të punonjësve të shëndetësisë, duke përfshirë edhe një sërë çështjesh, si marrëdhëniet midis mjekëve dhe të ulët mjekësor, normat morale të personelit mjekësor në jetën e përditshme, nivelin e tyre teknik është një etikë në një kuptim shumë të ngushtë dhe specifik, profesionale e cila pëmbledh detyruesë një të sërë kodifikuar, parimesh standardet minimale dhe udhëheqin sjelljen e personelit shëndetësor të përfshirë në praktikën mjekësore.

Psikologjia është shkenca që studion ndërtimin dhe funksionimin e mendjes së njeriut në gjen-djen normale dhe jo normale, zhvillimin e saj përgjatë jetës, marrëdhëniet me mendjet e tjera dhe me ambientin rrethues.

Psikologjia Mjekësore nënkupton shtrirjen e njohurive, koncepteve dhe teorive të psikologjisë së përgjithshme me mendimin dhe veprimtarinë e teorisë dhe praktikës mjekësore. Nga njëra anë, mes të sëmurit dhe të afërmeve të tij ekziston një shkëmbim psikologjik, sikundërse ekziston, nga ana tjetër, një shkëmbim i tillë edhe mes mjekut dhe infermierit. Njohja e botës shpirtërore të të sëmurit dhe ndihmesa sa më e mirë dhe efikase ndaj sëmundjes me të cilën ky i sëmurë përballet, mund të konkretizohen vetëm përmes lidhjeve perceptuale, emocionale dhe vëmendjeje psikologjike.

Në një papirus te lashtë është gjendur edhe ky mbishkrim:

"Hidhërimi sjell sëmundjen' gëzimi të shëron,.. Ville jashtë sëmundjen përpara se ajo të pushtojë të tërin... Ai që i fsheh sëmundjen mjekut, gënjen dhe dëmton vetveten."

Mendimtarët helenikë si Hipokrati (460-355 para Kr.), apo Aristoteli (384-322 para Kr.) kanë shprehur mendimet e tyre edhe në lidhje me jo pak çështje të etikës mjekësore. Kështu, Kodi i Etikës më i vjetri që njihet deri më sot prej qytetërimeve antike është Betimi i Hipokratit, i hartuar rreth 500 vjet përpara Erës së Re, ku thuhet:

"Beto hem për Apolonin Mjek dhe Askipin dhe Igjeun dhe Panahian dhe për tërë hyjnitë dhe hyjneshat, duke i thirrur si dëshmitarë, se do të përmbush, sipas fuqive dhe dritës së arsyes që më është dhuruar, këtë betim dhe këtë detyrim të hedhur një here e mire mbë kartë:

"Do ta nderoj rishtuesin tim në këtë art si tim atë dhe të jetoj pranë tij dhe së bashku me të dhe ta ndih nëse gjendet në shtrëngesë nevojë dhe se do t'i shoh bijtë e tij si vëllezër të mi dhe se do t'i rishtoj edhe ata në këtë art, nëqoftëse do të kenë dëshirë;

"Do t'i rishtoj në parime, në mësimet gojore dhe në cdo doktrinë tjetër bijtë e mi dhe bijtë e rishtuesit tim dhe rishtarët e lidhur përmes kontratës apo ata të pranuar përmes betimit të mjekut, e asnjë tjetër përpos tyre;

"Do të ritmoj rrjedhën e jetës për të mirën e të sëmurëve sipas fuqive dhe dritës së arsyes që më është dhuruar, do të shmang cdo Iloj forme të të vepruarit a të sjelljes që mund të shkaktojë dëm apo fyerje;

Nuk do afroj askujt edhe në rast se ma kërkon vetë, barna vdekjeprurëse, as do t'i jap mendje ndokujt një gjë të tillë; po ashtu, asnjë gruaje nuk do t'i ofroj barna për abort;

"Me ndjenjën e pafajësisë dhe dëlirësisë; së shpirtit do të mbroj jetën dhe artin tim. Nuk do të bëj asnjë operacion të atyre që vuajnë nga sëmundja e gurit, por do të thërras në ndihmë tërë sa janë rishtuar në këtë lëmi;

"Do të' shkoj në çdo cilën shtëpi, do të hyj tek ju për lehtësimin e lëngatarëve, e do të shmang çdo fyerje a dëmtim të vullnetshëm dhe, për më tepër e mbi të gjitha, dotë shmang çdo veprim dëmtues për trupin e grave dhe burrave, e njerëzve të lirë dhe atyre që janë skllëvër;

"Ajo çka mund të rastisë të shoh a të ndjej gjatë ushtrimit të artit tim apo edhe jashtë këtij ushtrimit në lidhje me jetën e njerëzve, do ta ruaj në heshtje, do të mbyll gojën për tërë çka nuk është e nevojshme të bëhet e njohur ndër gjindje, duke i mbajtur të tilla gjëra si të fshehta;

"Ndërsa për mua, së fundmi, që përmbush një betim të tillë dhe nuk e përdhos, qoftë e shkruar në vullnetin e hyjnive që të gëzohem në jetë dhe në këtë art, i nderuar nga tërë njerëzit mot e jetë; ndërsa i kundërt qoftë fati im, nëse e përdhos dhe e mohoj këtë betim"

Gjykimi etiko-ligjor i një problemi etik, deontologjik dhe bioetik bazohet në shqyrtimin e çdo rasti konkret, i cili mbështetet në parime dhe koncepte etike të njohura botërisht, si:

- Parimi i respektit për jetën (karakteri i shenjtë i jetës, cilësia dhe standardi i jetesës, e drejta për të vdekur);
- Parimi për kujdesin mjekësor më të mirë të mundshëm dhe të barabartë për të gjithë, pa dallim race, kombësie, gjendjeje ekonomike, prirjeje ideologjike etj.
- Parimi i mbrojtjes së jetës së njeriut nga kërkimet biomedikale dhe bioteknologjike;

- Parimi i mbrojtjes së të drejtës së njeriut për të jetuar me dinjitet, përmes kujdesit shëndetësor të një jete të shëndetshme;
- Parimi i ruajtjes së të fshehtës mjekësore;
- Parimi i konsentit të informuar;
- Parimi i ruajtjes së pavarësisë morale dhe profesionale të mjekut;
- Parimi i mirëbërjes, ose e njohur ndryshe si parimi i "Primum non nocere" - para së gjithash, mos dëmto të sëmurin.
- Parimi "mos vrit", që nënkupton ndalimin për t'i bërë keq një tjetri apo vetvetes (vrasja, vetvrasja);
- Parimi i partneritetit, ku mjeku dhe pacienti janë aleatë në luftën kundër sëmundjes;
- Parimi i barazisë, ku të gjithë njerëzit (pacientët) janë të barabartë në lidhje me dinjitetin dhe vlerat e tyre, si dhe parime të tjera universale të karakterit njerëzor, filozofik, sociologjik, psikologjik etj.

Mbi bazën e këtyre parimeve, vetkuptohet se gështjet që studiojnë etika mjekësore janë të shumta dhe komplekse, prej të cilave mund të përmendim:

Etika e mjekut dhe personelit tjetër mjekësor, si dhe marrëdhëniet e tyre me pacientin, në respekt të të drejtave të këtij të fundit.

Çështje etike të diagnozës dhe mjekimit, të rregullave etiko-mjekësore dhe ligjore të përdorimit të tyre, si dhe shkeljet mjekësore në fushën e etikës:

- Aspekte etiko-juridike të eksperimentit njerëzor dhe të mjekësisë transplantive.
- Pamjet etiko-ligjore të vdekjes.
- Aspekte të sekretit mjekësor.
- Bioetika rreth gjenetikës mjekësore dhe shëndetit riprodhues etj.

Tema 2: Kodi profesional dhe etik i personave përkujdesës

Kodi Etik-Deontologjik përmban vlerat dhe parimet e sjelljes së drejtë, që lidhen me detyrimet dhe të drejtat e profesioneve: infermier/e, mami, fizioterapeft/e, teknik/e laborator, teknik/e imazherie, logopedist/e në veprimtarinë e tyre të përditëshme për kujdesin ndaj jetës, shëndetit, lirisë dhe dinjitetit të njeriut.

- Profesionet e UISH (**Urdheri i Infermiereve të Shqipërisë**) janë profesionistë të kujdesit shëndetësor, të pajisur me diplomë, të njohur nga Ministria e Arsimit dhe Shkencës, dhe të regjistruar në Urdhrin e Infermierit në Republikën e Shqipërisë.
- Profesionet e UISH realizojnë kujdesin shëndetësor përmes ndërhyrjeve specifike, të pavarura dhe plotësuese, nëpërmjet bashkëpunimit infermier/e, mami, fizioterapeft/e, teknik/e laborator, teknik/e imazherie, logopedist/e dhe mjek, pacient, familje.
- Përgjegjësia e profesioneve të UISH qëndron në parandalimin, lehtësimin e dhimbjeve, në aspektin kurativ, në edukimin shëndetësor ndaj personit, në respektin për jetën, shëndetin, lirinë dhe dinjitetin e individit.

- Profesionet e UISH për të kryer në mënyrë të ligjshme profesionin duhet të zbatojë me korrektësi kërkesat e Nenit 5 të ligjit të sipërpërmëndur për tu regjistruar në UISH dhe për të zbatuar me korrektësi kërkesat e Statutit dhe Kodit Etik-Deontologjik.
- Kodi Etik-Deontologjik i profesioneve të UISH i udhëheq ata në zhvillimin e identitetit profesional dhe në angazhimin për një sjellje të përgjegjëshme nga ana etike dhe përbën një mjet komunikimi që informon pacientin mbi sjelljet që mund të priten prej tyre.
- Profesionet e UISH, me pjesmarrjen në këtë grupim profesional pranojnë vlerat dhe parimet që përmban Kodi Etik-Deontologjik si dhe angazhohen për t'i zbatuar ato në sjelljen e përditëshme.

Detyrimet e Etikës profesionale

- Profesionet e UISH e konsiderojnë shëndetin si një të mirë themelore për individin dhe për interesat e kolektivit.
- Profesionet e UISH angazhohen për kujdesin, për shëndetin me anë të parandalimit, kurimit, rehabilitimit dhe lehtësimit të vuajtjeve.
- Profesionet e UISH kujdesen në mënyrë të njëjtë për të gjithë pacientët, pavarësisht nga mosha, kushtet sociale ekonomike dhe nga lloji i sëmundjes.
- Profesionet e UISH ushtrojnë detyrën e tyre pa bërë dallim për bindjet fetare dhe ideore për kulturën, etninë, ngjyrën apo gjininë e pacientit.
- Respekti ndaj të drejtave themelore të njeriut dhe parimeve të etikës profesionale, njohja dhe ushtrimi i “Betimit të Infermierit”, janë kushti themelor për marrjen përsipër të kujdesjeve infermiere.
- Profesionet e UISH duhet të rrezatojnë kulturë dhe besim tek pacienti me paraqitjen dhe me veshjen e tyre. Ata janë të detyruar që në vendin e punës të paraqiten me uniformën e caktuar nga institucioni, e cila duhet të jetë e pastër dhe e rregullt, pa bizhuteri penguese për kryerjen e detyrës (varëse, vathë, unaza, etj) me tualet të lehtë, thonj të prera dhe këpucë të sheshta dhe kartën me identitetin profesional gjithnjë të dukëshme.
- Dalja jashtë institucionit me uniformën e punës është e dënueshme. Profesionistët e sallave të operacionit, reanimacionit dhe të gjithë kabineteve ku kërkohet sterilitet i veçantë duhet të përdorin uniforma përkatëse. Dalja jashtë ambientit të punës ul dinjitetin e tyre dhe rrit rreziqet për pacientin, dhe përbën një veprim të dënueshëm.
- Sjellja korrekte brenda normave dhe rregullave të detyrës, komunikimi me qetësi, me siguri dhe brenda kompetencave të caktuara me pacientin dhe familjarët përbën një aspekt tjetër etik të profesioneve të UISH. Shkelja apo tejkalim i këtyre normave është i dënueshëm.
- Profesionet e UISH nuk duhet kërkojnë, të pranojnë, nxisin apo ndërmjetojnë në asnjë formë ryshfet për punën e kryer. Në të kundërtën ata mbajnë përgjegjësi ligjore.
- Në rastet e konfliktit të shkaktuara nga ndryshimet e thella etike, profesionet e UISH angazhohen për të gjetur zgjidhjen e duhur, përmes dialogut, vullnetit të mirë me parimet etike dhe me ndërgjegjen profesionale.
- Profesionet e UISH aktivizohen për të gjetur rrugëzgjdhje dhe në rastet e konfliktit venë në plan të parë interesat e të asistuarit (pacientit).

- Profesionet e UISH ruajnë emrin dhe figurën morale, duke qëndruar larg veseve që dëmtojnë si: alkoli, droga, imoraliteti. Rastet e shthurjes morale, paraqitjes në punë në gjendje të dehur apo nën efektin e substancave të jashtëligjshme, ndëshkohen.
- Profesionet e UISH mund të zhvillojnë forma vullnetare për kujdesjet ndaj pacientit, por me përgjegjësi profesionale dhe konform ligjeve në fuqi dhe zbatimit të këtij Kodi.
- Profesionet e UISH në situata urgjence apo fatkeqësi natyrore duhet të japin ndihmën në kohën e duhur për të garantuar asistencën e nevojshme dhe mbajnë përgjegjësi në rast të mosdhënies së saj.
- Profesionet e UISH, në raste ngjarjesh madhore, fatkeqësish, vihen në dispozicion të autoriteteve kompetente për të dhënë kontributin e tyre sipas rastit.
- Veprimi profesional nuk duhet të jetë kushtëzuar nga presionet ose interes personale që rrjedhin nga personat e asistuar (pacientët), nga operatorët, e tjerë, nga shoqata apo organizma të ndryshme.
- Profesionet e UISH mbajnë përgjegjësi gjatë ushtrimit të detyrës në bazë të kompetencave të përcaktuara nga Ministria e Shëndetësisë. Në rast të shkeljes apo tejkalimit kur e shikojnë të arsyeshme, kërkojnë ndihmë tek eprorët, apo profesionistët e tjerë.

Marrëdhëniet e profesioneve të UISH me pacientët

Profesionet e UISH nxitin përmes promovimit dhe edukimit, mënyrat dhe format e përhapjes të një kulture shëndetësore me qëllim sigurimin e raporteve të drejta ndërmjet shërbimeve shëndetësore mjekësore, operatorëve të tjerë dhe personit të asistuar (pacientit).

- Profesionet e UISH dëgjojnë dhe informojnë personin e asistuar (pacientin), duke vlerësuar nevojat e kujdesjeve infermierore për të, dhe i mundëson të pacientit të shprehë zgjidhjet e tij personale.
- Profesionet e UISH respektojnë mendimin e pacientit, dhe lehtësojnë raportet me profesionet më të rëndësishme, që përfshihen në planin e kurimit.
- Profesionet e UISH e kanë për detyrë të jenë të informuar për planin diagnostikues e terapeutik, për ndikimin dhe lidhjen që këto kanë mbi programin e kujdesjeve shëndetësore në lidhje me personin e asistuar (pacientin).
- Profesionet e UISH në ndihmë të pacientit në zgjedhjet terapeutike, garantojnë informacione lidhur me planin e kujdesjeve infermierore. Informimi vazhdon deri kur pacienti përvetëson një informacion jo vetëm klinik por tërësor dhe është i ndërgjegjshëm për zgjedhjen e të drejtës së tij për të qenë i informuar.
- Profesionet e UISH sigurojnë informacione dhe kujdesen për ruajtjen e tyre për çështje që lidhen me të asistuarin (pacientin). Në mbledhjen dhe përcjelljen e këtyre të dhënave ata respektojnë kompetencat që u takojnë.
- Profesionet e UISH garantojnë vazhdueshmërinë e kujdeseve infermierore edhe nëpërmjet drejtimit efikas të mjeteve informative dhe dorëzimit korrekt të shërbimit.
- Profesionet e UISH respektojnë sekretin profesional, jo vetëm si detyrim ligjor, por edhe për bindje vetjake dhe si një përgjigje konkrete ndaj besimit, që pacienti krijon tek ta.

- Profesionet e UISH nxitin kushte sa më të mira të mundshme në përshtatje me gjëndjen psiko-fizike të të asistuarit (pacientit) dhe të familjarëve të tij.
- Profesionet e UISH e konsiderojnë ndihmën si një zgjidhje të bashkërenduar, duke marrë parasysh interesin e pacientit.
- Profesionet e UISH veprojnë duke pasur në konsideratë opinionin e familjarëve për të vegjëlit në përputhje me moshën dhe shkallën e pjekurisë së gjykit të tyre lidhur me kujdesjet infermiore.
- Profesionet e UISH angazhohen dhe nxitin kujdesjen ndaj pacientëve, kur familja dhe kushtet nuk janë të përshtatshme ndaj nevojave të tyre.
- Profesionet e UISH, duhet të verë në përdorim të gjitha mjetet e ligjshme, duke njoftuar edhe autoritetet kompetente, kur vëren keqtrajttime ose mangësi në të drejtën e pacienti dhe që i sjellim dëm atij.
- Profesionet e UISH veprojnë për të lehtësuar simptomat, në veçanti në rastet kur janë të parandalueshme dhe mund të shfrytëzojnë përdorimin e iluzionit vetëm në rastet e vlerësuara me kujdes dhe mbi treguesit konkretë shëndetësorë.
- Profesionet e UISH kujdesen për pacientin, cilado qofshin kushtet e tij klinike, edhe në fund të jetës, duke njohur rëndësinë e inkurajimit ambjental, fizik, ekologjik, shpirtëror.
- Profesionet e UISH mbikqyrin të drejtën e mbajtjes së kufijve të tejkalimeve diagnostikuese dhe terapeutike, të cilat janë jo të përshtatshme me konceptin e rëndësisë së jetës të të asistuarit (pacientit).
- Profesionet e UISH mbështesin familjarët e pacientit në veçanti, në momentin e humbjes së jetës dhe më pas. Në mungesë të tyre, ata janë të detyruar të zhveshin, shtrijnë, rregullojnë fytyrën dhe shoqërojnë në trupin në morg.
- Profesionet e UISH nuk marrin pjesë në trajtimet e fundit për shpejtimin e vdekjes së të asistuarit (pacientit) edhe në rastet kur kërkesa vjen nga i interesuari apo nga familjarët.
- Profesionet e UISH e konsiderojnë dhurimin e gjakut dhe të organeve një shprehje e solidaritetit njerëzor. Ata vihen në shërbim të mbështetjes të informacioneve dhe personave të përfshirë në dhurimin dhe në marrjen e organeve, konform legjislacionit shqiptar.

Tema 3: Rolet dhe përgjegjësitë e personave përkujdesës

Roli i mjekut mund të mendohet si i Dr. Albert Schweitzer – fitues i çmimit Nobel, i cili kaloi shumë vjet duke punuar për njerëzit e varfër në Afrikë.

Infermierët mund të mendohen si Florence Nightingale – reformuese angleze e shek. XVIII, e cila futi në përdorim përgatitjen e infermierëve dhe kujdesin e pacientëve.

“Let us never consider ourselves finished nurses... We must be learning all of our lives.”

Florence Nightingale



Firenze, 12 maggio 1820 – Londra, 13 agosto 1910

Infermiera është kombinim i artit dhe shkencës

“Infermiera konsiderohet si arti më i vjetër dhe profesioni më i ri.” (Davidson 1943)

Infermiera është shkencë, sepse është studim sistematik dhe analizë e njerëzve për sjellje individuale dhe kolektive në raport me marrëdhëniet dhe qëllimet e tyre, me punën që të gjenerojnë udhëzime dhe veprime të vlefshme për të arritur qëllimin e dëshiruar.

Infermiera është art, sepse kërkon cilësi dhe karakter dinamik për t’i bërë shkathtësitë efektive në zbatimin e detyrave.

Përshkrimi gjithëpërfshirës



Cilësia dhe performanca

Cilësia është produkt i dëshirës njerëzore

Cilësia mund të matet nga jashtë, por përmirësohet vetëm nga brenda... prej njerëzve që e dëshirojnë atë.

Thelbi i cilësisë janë njerëzit: pasioni, dedikimi dhe sedra e tyre.

Cilësia është bërja e gjërave të duhura, në kohën e duhur dhe në mënyrën e drejtë.

Proceset e menaxhimit të cilësisë janë:

Planifikimi i cilësisë – është proces i identifikimit të standardeve që janë të rëndësishëm për projektin dhe mënyrën e përmbushjes së tyre.

Sigurimi i cilësisë – siguron monitorimin dhe përmirësimin e proceseve të cilësisë ekzistuese. Procesi apo sistemi që ka lejuar një defekt të ndodhë është ai që nevojitet të rikonstruktohet dhe pikërisht kjo është ajo që quhet sigurim i cilësisë.

Kontrolli i cilësisë – është procesi i monitorimit të rezultateve specifike të projektit për të përcaktuar nëse ato përputhen me standardet relevante të cilësisë.

Performanca arrihet me reflektimin, sqarimin dhe paraqitjen e vlerave të infermierisë.

Shkathtësitë për marrëdhënie me njerëz përfshijnë motivimin dhe shkathtësitë e komunikimit.

Administrimi i shërbimeve infermierore

Administrimi i shërbimeve infermierore është proces i planifikimit, organizimit, udhëheqjes dhe kontrollimit të resurseve humane, materiale, financiare dhe informative që lidhen me mënyrën organizative të punës në arritjen e objektivave të paradefinuar

Menaxhimi

Menaxhimi thjeshtë mund t'i referohet procesit të cilin ekipi menaxhues e ndjek për të përmbushur qëllimet organizative.

Menaxhimi i mirë shëndetësor gjithmonë zgjedh shkathtësitë, jo personat.

Shkathtësitë për menaxhim të mirë shëndetësor:

- Komunikimi efektiv
- Shkathtësi efektive të konceptimit
- Krijimi i ekipit të punës

Standardet profesionale infermierore

Standardet profesionale infermierore janë qëndrimet rreth niveleve të performancës që kërkohet nga infermierët të arrijnë në praktikën e tyre në kujdesin dhe sigurinë e pacientit. Ata duhet të:

- reflektojnë vlerat e profesionit të infermierisë
- sqarojnë atë që profesioni pret prej tyre
- kuptojnë më mirë obligimet e tyre profesionale
- përkrahin kompetencën e tyre të vazhdueshme dhe zhvillimin profesional

- avokojnë për ndryshime në politikë dhe praktikë
- definojnë dhe zgjidhin problemet profesionale të praktikës
- përfshihen në kurset dhe programet edukative për infermieri

Procesi infermieror

Procesi infermieror është një procedurë që ndërtohet nga vetë i sëmurit dhe zbatohet nga infermierja dhe ekipi i kujdesit.

Gjithashtu shikohet si një proces problem-zgjidhës që punon sipas një përkujdesje infermierore të individualizuar.

Procesi i kujdesit infermieror dhe sigurimi i pacientit (të menduarit kritik) përfshin:

- Ekzaminimin
 - Diagnozën infermierore
 - Planifikimin
 - Zbatimin
 - Vlerësimin
- **Ekzaminimi:** është diskutim i të dhënave dhe gjetjeve dhe në bazë të tyre bëhet vlerësimi i nevojave të klientit.
 - **Diagnoza infermierore:** është analiza e diskutimit të të dhënave për të përcaktuar problemet shëndetësore aktuale dhe potenciale nga infermiera.
 - **Planifikimi:** është zhvillimi i planit të veprimit për të zvogëluar apo parandaluar problemet e mundshme dhe planifikuar veprimet e infermieres.
 - **Zbatimi:** është zhvillimi i kujdesit infermieror, kryerja e intervenimeve të planifikuara infermierore, krahas mbledhjes së të dhënave në lidhje me klientin.
 - **Vlerësimi:** është përcaktimi i efektshmërisë së planit të kujdesit

Objekti i prezantimit

Sigurimi i pacientëve në infermieri është një nocion ombrellë për tri lëmi:

Parandalimi i sëmundjeve:

- synon uljen e predisponimit për sëmundje
- ndërlidhet me qëndrimin se shëndeti është mungesë e sëmundjes

Mbrojtja shëndetësore

- ka të bëjë me politikat dhe legjislacionin në nivelin lokal, kombëtar dhe atë ndërkombëtar duke synuar parandalimin e sëmundjeve dhe ngritjen e mirëqenies
- synon të bëjë zgjedhjet e shëndosha, të lehta në jetën e përditshme të njerëzve

Edukimi shëndetësor

- synon ngritjen e mirëqenies dhe zvogëlimin e sëmundjeve, duke ndikuar në njohuritë, besimet, qëndrimet, sjelljet e individëve dhe grupeve
- ngrit vetëdijesimin mbi çështjet shëndetësore dhe faktorëve që ndikojnë në shëndet
- motivon njerëzit për ndryshime në mënyrën e jetës së tyre drejt shëndetit

Ajo që secili prej nesh kërkon në momentin kur kemi ndonjë kontakt me shërbimin shëndetësor, është që të krijojmë një bindje se do të trajtohem në mënyrën më të mirë dhe të sigurt për shëndetin, jetën tonë dhe të afërmeve tonë. Në këto momente, shumë shpesh nuk bëhet llogari për çmimin e mundshëm që duhet paguar për këtë shërim dhe kushtet tjera që përcjellin trajtimin tonë. Ajo që shumica prej nesh kemi përjetuar gjatë trajtimeve shëndetësore, është se ndoshta kemi qenë të kënaqur me trajtim, por rrallë herë me komunikim që përcjellë trajtimin brenda institucioneve shëndetësore.

Çfarë presin pacientët nga ne?

- Barazi, mirëkuptim
- Respekt për preferencat e tyre
- Respekt për dinjitetin dhe intimitetin
- Informim dhe llogaridhënie
- Suport emocional
- Efikasitet
- Kosto – efektivitet

Ç'është siguria e pacientit?

Të mënjanojsh dhe minimizosh dëmtimet dhe rreziqet ndaj pacientëve gjatë kujdesit shëndetësor në të gjitha hallkat e këtij shërbimi, i cili ka si qëllim të ndihmoj ata dhe jo ti dëmtojë.”

Betimi i Florence Nightingale:

Betohem solemnisht për jetën time përpara Zotit dhe kësaj Asambleje, që ta kaloj gjithë jetën në pastërti morale dhe ta ushroj profesionin tim me ndershmëri të plotë!

Do të shmangem në punën time nga gjithçka dëmtuese dhe joshëse, si edhe nuk do të mbaj e as nuk do të jap kurrë me dijeninë time ndonjë medikament dëmprurës! Zotohem se do të bëj gjithçka varet prej meje për të ruajtur dhe ngritur nivelin tim profesional, dhe se do të mbaj në fshehtësi gjithçka personale apo familjare të pacientit, që më është besuar gjatë ushtrimit të detyrës, ku jam thirrur të shërbej! Do të bashkëpunoj me besnikëri (profesionale) me mjekun dhe do t'i kushtohem plotësisht mirëqenies të atyre njerëzve, që kanë nevojë për përkujdesjet.

Tema 4: Respekti ndaj klientit



Llojet e respektit:

Ato kryesore janë respekti për veten, ndaj të tjerëve, ndaj normave shoqërore, për natyrën, për vlerat, për ligjet, për kulturën dhe për familjen. Disa shembuj të respektit në jetën e përditshme janë përshëndetja me mirësjellje, hapja e derës për të tjerët, heqja dorë nga vendi juaj në vende publike ose përdorimi i fjalëve si "ti".

Respekti në jetën e përditshme i referohet aktit të nderimit, vlerësimit dhe vlerësimit të një personi ose sendi. Tani, respekti si vlerë morale i referohet vlerësimit dhe vlerësimit që ka një person. Për më tepër, duke praktikuar këtë vlerë, ne mësojmë të tolerojmë, të mos diskriminojmë dhe të shmangim ndërmarrjen e veprimeve që mund të ofendojnë të tjerët.

Për këtë arsye, respekti konsiderohet si një nga vlerat themelore të shoqërisë (është shtylla që e mbështet atë), pasi lejon qeniet njerëzore të jetojnë së bashku në harmoni.

Respekt do të thotë të pranosh ndryshimet (kulturore, fetare dhe ideologjike) të të tjerëve dhe të vlerësosh njerëzit për ata që janë.

Klasifikimi i llojeve të respektit

Respekti është një pjesë e rëndësishme e shoqërisë dhe rrjedhimisht praktikohet përmes veprimeve të përditshme (të cilat në shumë raste merren si të mirëqena).

Respekt për veten

I referohet aktit të vlerësimit dhe vlerësimit të vetes, pranimit të bindjeve tuaja, pa marrë parasysh se çfarë mendojnë të tjerët (për sa kohë që nuk dëmtojnë askënd me veprimet e tyre).

Respekt për të tjerët

Disa shembuj të respektit për të tjerët janë:

- Respekt për prindërit.
- Respektoni gratë dhe burrat (i referohet trajtimit të barabartë, domethënë që burrat dhe gratë kanë të njëjtat të drejta).
- Respekt për mësuesit.
- Respekt për të moshuarit (gjyshërit, gjyshet).
- Respektoni besimet fetare të të tjerëve (shmangni diskreditimin e tyre dhe talljen me ata që praktikojnë një fe specifike).

Respektimi i normave shoqërore

Të respektosh normat shoqërore do të thotë të ndjekësh një sërë rregullash që rregullojnë veprimet e qenieve njerëzore brenda shoqërisë.

Disa shembuj të respektimit të normave shoqërore janë:

- Respektoni rregullat e mirësjelljes.
- Respektoni orët e punës.
- Kini respekt për sendet e të tjerëve.
- Respektoni rregullat e një folësi të mirë dhe një dëgjuesi të mirë (dëgjoni me kujdes dhe prisni që të vijë radha juaj për të folur).
- Respektoni mendimet e kolegëve, kolegëve të klasës, ndër të tjera.

Respekt për natyrën

Respekti për natyrën i referohet vlerës dhe vlerësimit të mjedisit (bimë, kafshë, lumenj, ndër të tjera).

Për të respektuar natyrën, është e nevojshme të merren masa për të mos e dëmtuar atë (ose për të bërë dëmin më të vogël të mundshëm), ndërsa përfitoni nga burimet që ajo ofron.

Për të respektuar natyrën, rekomandohet të bëni sa më poshtë:

- Mos hidhni mbeturina në parqe, lumenj, pyje, male dhe të tjerët.
- Shmangni prerjen e gjetheve të bimëve dhe pemëve.
- Mos dëmtoni kafshët (insektet, zvarranikët dhe zogjtë).
- Mos e harxhoni ujin, mbyllni rubinetin (ose avionin) kur nuk po e përdorni.

- Shmangni krijimin e zjarreve në pyje, xhungla dhe të tjerët.
- Ricikloni.
- Përdorni mjete transporti që nuk dëmtojnë mjedisin (biçikleta, makina ekologjike, ndër të tjera).

Respekt për vlerat

Që një shoqëri të jetojë në harmoni, është e nevojshme të zbatohen vlerat dhe t'i nderohen, pasi ato janë ato që rregullojnë standardet morale.

- Respektimi i vlerave nënkupton veprimin në përputhje me to. Për shembull:
- Respektimi i sinqeritetit nënkupton nderimin e vlerës së sinqeritetit, duke kuptuar se është e nevojshme të thuash të vërtetën edhe nëse është e vështirë

Respekt për jetën e qenieve njerëzore

Qenia njerëzore që nga momenti kur lind ka fituar të drejtën për jetë. Si pasojë, është detyra e të gjithëve të respektojnë atë të drejtë. Prandaj, askush nuk duhet të marrë jetën e një qenie tjetër njerëzore.

Të respektosh do te thotë edhe tu plotësosh të drejtat si më poshtë:

1. E drejta të përdorë shërbimet

Çdo individ që aplikon në kliniken tonë ka të drejtë të përdorë të gjitha shërbimet që ofrohen, pavarësisht nga gjuha, besimi fetar, raca apo sekt i cilit i përket. Pacientët tanë kanë të drejtë të marrin informacion në lidhje me shërbimet diagnostikuese dhe mbi shërbimet e trajtimit të ofruara nga klinika jonë dhe në lidhje me mënyrën se si mund të përfitojnë prej tyre.

2. E drejta e informimit dhe konfirmimit

Të gjithë pacientët tanë kanë të drejtë të marrin informacion të plotë në lidhje me ndërhyrjet e propozuara mjekësore, rreziqet e mundshme dhe përfitimet, alternativat, rezultatet e mbeturit pa u trajtuar dhe gjendjes së tyre mjekësore duke përfshirë dhe procesin e ardhshëm që do të ndërmerret. Ky informacion u jepet atyre drejtpërdrejtë ose nëpërmjet përfaqësuesve të tyre ligjorë, në një gjuhë të kuptueshme për ta. Të gjithë pacientët tanë kanë të drejtë të marrin një kopje të printuar të regjistrimit të procedurave të tyre mjekësore, nëse ata paraqesin kërkesën e tyre me shkrim për këtë. Përveç informacionit dhe konfirmimit në lidhje me detyrimet mjekësore dhe ligjore, pacientët tanë kanë gjithashtu të drejtë të vendosin për trajtimin pasi të kenë marrë informacion në lidhje me çështje të tilla si rreziqet e efekteve anësore serioze, rrezikun e humbjes së jetës, problemet në lidhje me periudhën e rigjenerimit apo gjasat e suksesit. Përdorimi i kësaj të drejte nga pacientët tanë do të thotë se ata kanë konfirmuar procedurat e planifikuara për tu zbatuar. Pacientët tanë kanë të drejtë të marrin informacion të mjaftueshëm për të bërë vlerësimin e duhur në lidhje me dhimbjen dhe për trajtimin e saj. Pacientët tanë dhe familjet e tyre kanë të drejtë të marrin informacion në lidhje me mënyrën e kryerjes së zgjedhjes për të dhuruar organet dhe indet e tjera.

Pacientët tanë dhe familjet e tyre kanë të drejtë të marrin informacion në lidhje me mënyrën se si ata mund të marrin pjesë në kërkimet klinike dhe eksperimentet që kryhen në klinike. Gjithashtu, pacientët të cilët pranojnë të marrin pjesë në këto veprimtari dhe familjet e tyre kanë të drejtë të marrin informacion në lidhje me mënyrën se si mbrohen në këtë rast. Pacientët tanë kanë të drejtë të marrin informacion të qartë në lidhje me misionin e klinikës.

3. E drejta e njohjes, zgjedhjes dhe ndërrimit të personelit

Pacientët tanë kanë të drejtë të informohen në lidhje me identitetin, detyrat dhe titujt e mjekëve, infermierëve dhe personelit tjetër të kujdesit shëndetësor, dhe kanë gjithashtu të drejtë ta zgjedhin apo ndryshojnë këtë personel.

4. E drejta e zgjedhjes dhe ndërrimit të institucionit

Pacientët tanë kanë të drejtë të zgjedhin dhe të ndryshojnë institucionin apo qendrën e kujdesit shëndetësor, me kusht që të veprojnë në përputhje me kushtet e legjislacionit të cilit i nënshtrohet pacienti.

5. E drejta për të refuzuar ose ndaluar trajtimin

Pacientët kanë të drejtë të refuzojnë apo të ndalojnë zbatimin e trajtimit të planifikuar apo që është duke u aplikuar përveç rasteve kur është ligjërisht e detyrueshme të vazhdohet trajtimi dhe me kusht që ata të marrin përsipër përgjegjësinë e rezultateve të mundshme negative.

6. E drejta e privatësisë

Pacientët tanë kanë të drejtë të marrin shërbim në kushte të përshtatshme me privatësinë gjatë gjithë periudhës së trajtimit. Gjendja shëndetësore, gjendja mjekësore dhe të gjitha informacionet private të të gjithë individëve të cilët aplikojnë në klinikën tonë, janë të mbrojtura në mënyrë të tillë që të qëndrojnë të fshehta edhe pas vdekjes. Informacionet në lidhje me pacientët mund të deklarohen vetëm me lejen e qartë të tyre ose me vendim të posaçëm gjykatë.

7. E drejta për tu respektuar

Pacientët tanë kanë të drejtë të kryejnë ekzaminime dhe të trajtohen me respekt, me mirësi dhe mirësjellje duke siguruar mbrojtjen e reputacionit të tyre personal në çdo kohë dhe në çdo lloj rrethane.

8. E drejta të kërkohet konsultim

Pacientët tanë kanë të drejtë të kërkojnë një konsulent për diagnostikimin dhe trajtimin e tyre. Konsulenti sugjeron një trajtim por mjeku primar, përgjegjës për pacientin miraton procedurat.

9. E drejta e Sigurisë

Gjithkush ka të drejtë të presë ose të kërkojë të jetë i sigurt në institucionin e kujdesit shëndetësor. Klinika jonë ka marrë të gjitha masa paraprake të nevojshme për sigurinë e jetës dhe pronës së pacientëve tanë, vizitorëve dhe shoqëruesve të tyre. Në kliniken tonë janë marrë gjithashtu masa të përshtatshme për mbrojtjen e fëmijëve, personave me aftësi të kufizuara dhe pacientëve të moshuar (që janë vetëm, që kanë nevojë për kujdes, që nuk kanë shoqërues).

10. E drejta për të pasur shoqërues dhe për të pranuar vizitorë

Pacientët tanë kanë të drejtë të pranojë vizitorë dhe të kenë shoqërues gjatë periudhës së ndenjjes në klinike, në përputhje me procedurat dhe parimet e përcaktuara nga klinika jonë.

11. E drejta për tu ankuar / për të paraqitur opinion apo sugjerime

Në rastet e shkeljes së të drejtave të pacientit, pacientët dhe familjet e tyre kanë të drejtë të fillojnë zbatimin e mekanizmit të ankesës, rishikimit, finalizimit dhe marrjes së informacionit në lidhje me rezultat e kësaj procedure.

12. Rregullat dhe aplikimet e institucionit të kujdesit shëndetësor

Pacientët tanë kanë të drejtë të marrin informacion në lidhje me rregullat dhe procedurat spitalore që do të aplikohen për ta.

13. Shpenzimet e diagnostikimit dhe trajtimit

Pacientët tanë kanë të drejtë të dinë çmimin e shërbimit të trajtimit para se të fillojnë trajtimin dhe më pas, kanë të drejtë të kërkojë dhe të marrin një faturë të qartë dhe të detajuar në lidhje me pagesën e shërbimit që kanë marrë.

Tema 5: Privatësia dhe mbrojtja e saj.

Konfidencialiteti mjekësor Koncepti i “konfidencialitetit doktor-pacient” burimet e hershme i ka në Betimin Romak të Hipokratit, i cili më pas u përfshi në kode e ligje të ndryshme. Ai ishte një koncept i etikës i detyrueshëm për tu zbatuar nga punonjësit e shërbimit shëndetësor.

Përpara fillimit të ushtrimit të profesionit të mjekut, individët që fillonin për herë të parë veprimtarinë e tyre si doktor/punonjës shëndetësor ishin të detyruar të bënin këtë betim.

Betimi i Hipokratit, i cili përmendet shpesh në mjekësi, kërkon që punonjësi i kujdesit shëndetësor të betohet se do të veprojë në këtë mënyrë: *“Çfarëdo që shoh apo dëgjoj mbi jetën e njerëzve gjatë ushtrimit të profesionit tim apo dhe jashtë tij, për të cilën nuk duhet bërë fjalë me të tjerë, nuk do ta zbuloj dhe do ta mbaj sekret”.*

Burimet ligjore mbi detyrimin për të ruajtur privatësinë e pacientit, në ditët e sotme gjenden në një sërë aktesh të ndryshme, si vendase, por njëkohësisht dhe ndërkombëtare. Vlejnë këtu të përmendim Konventën Europiane për të Drejtat e Njeriut, neni 8 i të cilës parashikon: “

1. Çdo kush ka të drejtën e respektimit të jetës së tij private dhe familjare, banesës dhe korrespondencës së tij.

2. Autoriteti publik nuk mund të ndërhyjë në ushtrimin e kësaj të drejte, përveçse në shkallën e parashikuar nga ligji dhe kur është e nevojshme në një shoqëri demokratike, në interes të sigurisë publike, për mbrojtjen e rendit publik, shëndetit ose moralit ose për mbrojtjen e të drejtave dhe lirive të të tjerëve”, Konventa Europiane për Mbrojtjen e Individëve përsa i përket Procesimit Automatik të të Dhënave, Karta Europiane e të Drejtave të Njeriut e Bashkimit Europian, neni 8 i së cilës parashikon:

1. Çdokush ka të drejtën e mbrojtjes së të dhënave personale që kanë të bëjnë me personin e tij.
2. Këto të dhëna duhet të përpunohen drejtësisht për qëllime të caktuara, me pëlqimin e personit të cilit i përkasin ato ose mbi baza të tjera të parashikuara me ligj. Çdokush ka të drejtën e aksesit në të dhënat e mbledhura për të si dhe të drejtën për të kërkuar korrigjimin e tyre.
3. Zbatimi i këtyre rregullave i nënshtrohet kontrollit nga një autoritet i pavarur.”, etj.

Pavarësisht se në ditët e sotme shumica e shkollave mjekësore nuk u kërkojnë më studentëve që të mbajnë betimin e Hipokratit, në këtë mënyrë apo ndonjë tjetër, ideja e trajtimit të shëndetit të pacientit si “sekret” është një ndër parimet etike themelore të profesionit mjekësor. Nëse bëjmë interpretimin literal/fjalë për fjalë të këtij betimi, ky detyrim është absolut. E drejta për ruajtjen e të dhënave është një e drejtë themelore, megjithatë kjo e drejtë ngre shumë pyetje: Pse kjo mbrojtje është e domosdoshme? Pse pacientëve mund t’u interesojë kufizimi i aksesit në këto informacione? Pse na duhet ruajtja e konfidencialitetit të të dhënave personale (shëndetësore)? A duhet të ruhen ato me çdo kusht? Ç’ kuptojmë me konfidencialitet? Kur kemi të bëjmë me detyrimin për ruajtjen e këtyre të dhënave dhe cila është baza ligjore? Kur i nënshtrohen profesionistët e kujdesit shëndetësor detyrimin për ruajtjen e konfidencialitetit? A është ky detyrim absolut? A duhet të ruhet ky konfidencialitet edhe pas vdekjes së pacientit? Sa i rëndësishëm është informimi i personelit mjekësor mbi konfidencialitetin? Po për pacientët? Pavarësisht parashikimit të parimit të konfidencialitetit mjekësor në shumë akte të ndryshme, detyrimi për të zbatuar këtë parim nuk rrjedh vetëm nga ligji. Përkundrazi, ligji reflekton atë që ne e dimë që është e drejtë, që privatësia dhe konfidencialiteti janë vlera të rëndësishme që duhen mbrojtur.

Konfidencialiteti mjekësor nënkupton detyrimin që ka një punonjës i shërbimit shëndetësor për të ruajtur e për të mos bërë publik të çdo lloj informacioni të marrë nga pacienti. Ky informacion ruhet e mund t’i bëhet i ditur vetëm personave direkt të përfshirë në kujdesin ndaj këtij pacienti. Konfidencialiteti është i rëndësishëm, me qëllim që të gjithë punonjësit e kujdesit shëndetësor të kenë njohuri mbi të gjitha faktet, pavarësisht se sa personale ose të sikletshme mund të jenë ato, të cilat mund të ndikojnë në shëndetin e pacientit. Vetë pacientët duhet të jenë në gjendje të komunikojnë lirisht për këto probleme. Qëllimi funksional i konfidencialitetit është më i rëndësishmi: ai inkurajon individët të kërkojnë ndihmën mjekësore kur kanë nevojë, si dhe që të jenë të ndershëm me doktorët kur kërkojnë ndihmën e tyre. Nga një gjë e tillë përfiton jo vetëm individi, por njëkohësisht dhe shoqëria si e tërë.

Informacionet personale të pacientit mund t’u bëhen të dituar personave të tjerë nëse:

- kërkohet me ligj; - me pëlqimin e pacientit (ose në mënyrë të heshtur, për të mirën e tyre, ose dhe shprehimisht për qëllime të tjera); - justifikohet për shkak të interesit publik. Megjithatë, kur bën publike informacione për një pacient, personeli shëndetësor duhet të ketë gjithmonë parasysh:

- nëse i shërben gjithsesi qëllimit për të cilin jepet informacioni, të dhënat e pacientit të mbeten anonime, ose të kodohen.

- të sigurohet që pacienti është informuar se këto të dhëna mund të bëhen publike për të mirën e tij dhe se ka të drejtën të kundërshtojë një gjë të tillë.

- të merret pëlqimi me shkrim i pacientit nëse këto të dhëna do të bëhen publike për shkaqe të tjera me përjashtim nëse kërkohen me ligj, apo për një interes publik.

- të nxirren sa më pak të dhëna të jetë e mundur; - të përditësojë njohuritë e tij mbi kërkesat ligjore që lidhen me nxjerrjen e këtyre të dhënave.

Gjatë ushtrimit të veprimtarisë së tyre, punonjësit shëndetësorë duhet gjithashtu t'u bëjnë me dije pacientëve të tyre të drejtën që ata kanë të marrin informacion mbi qëllimin e përdorimit të të dhënave të tyre personale si dhe të drejtën për të pasur akses/për t'i parë e për të bërë kopje të tyre. E rëndësishme është gjithashtu, që informacioni/të dhënat e pacientit të ruhen mirë, pasi shumë të dhëna bëhen publike pa dashje. Të dhënat e pacientit nuk duhen bërë publike nga doktorët ndaj askujt, nuk duhen thënë me zë të lartë ku mund të dëgjohen nga të tjerët, nuk duhen bërë publike në vende të tjera, si psh. forume bashkëbisedimesh online, password-ed e kompjuterave të doktorëve nuk u duhen dhënë personave të tjerë apo të lihet i hapur kompjuteri kur ekziston mundësia e përdorimit të tij nga persona të tjerë, etj.

Konfidencialiteti në kujdesin shëndetësor konsiderohet se është në interes të publikut e madje garantohet e mbrohet me ligj. Atëherë cili është ky interes publik që bën të nevojshme nxjerrjen e të dhënave konfidenciale. Pyetjet që mund të ngrihen mund të jenë nga më të ndryshmet: A i duhet dhënë policisë lista e të gjithë pacientëve që vizituan sot spitalin, kur u vodh një telefon/laptop/portofol? A mund t'i dërgohet lista e pacientëve dieabetikë një kompanie që po bën analiza studimore mbi cilësinë e shërbimit që ata marrin? Një baba e bir po testohen për të parë nëse janë të përshtatshëm për dhënie veshke kur trupa mjekësore zbulon se ata nuk janë gjenetikisht të lidhur. Kujt duhet t'i thonë ata? Babait? Djalit? Nënës? Cilat janë përfitimet? Cilat janë rreziqet? A ka faktorë të tjerë që duhen konsideruar? A mundet doktorët t'u fshehin pacientëve informacione personale sensitive që kanë të bëjnë me ta/pacientët?

Pikërisht dhënia e përgjigjes së këtyre pyetjeje bëhet shumë e vështirë për punonjësit e shërbimit mjekësor. Sigurisht që puna e mjekut është shumë më e komplikuar se ç' mendohet? Pyetje të tjera që shtrohen e që duhen marrë në konsideratë janë:

- ❖ Sa kohë duhet konsideruar e arsyeshme për të marrë pëlqimin e pacientit?
- ❖ A mund të pranohet që në raste të caktuara doktorët të thyejnë/cenojnë konfidencialitetin e pacientëve (madhorë e të aftë mendërisht) për mbrojtjen e shëndetit të tyre, edhe në rastet kur ata nuk duan të mbrohen?
- ❖ Ku qëndron balanca e interesit publik në raportimit të rasteve kriminale (plagosjeve, vrasjeve, etj.)?

Ky raportim do t'i vijë në ndihmë policisë për reduktimin e këtyre lloj veprash penale apo do të trembë ata individë që kanë më shumë nevojë për ndihmë mjekësore?

E drejta e pacientit për akses në të dhënat e tij mjekësore.

Një ndër aspektet kryesore të konfidencialitetit e përbën fakti se është pacienti pronari i të gjitha informacioneve që ndodhën në kartelën e tij mjekësore, por pronari i vetë kartelës është në fakt doktori, si përfaqësues i spitalit. Interesi ligjor i pacientit në këto të dhëna mjekësore, në përgjithësi, do të thotë se pacienti ka të drejtë të shohë këto të dhëna e madje të bëjë një kopje të tyre. Sigurisht që kjo e drejtë e pacientit i nënshtrohet disa kufizimeve të arsyeshme, siç është bërja e këtyre kopjeve nën vëzhgimin e doktorit, brenda ambienteve spitalore dhe brenda orarit zyrtar të punës, ndërsa pacientët kanë të drejtë të ndalojnë nxjerrjen/publikimin e informacioneve që mban kartela (me disa kufizime e përjashtime). Por, ku e gjen individi/pacienti autoritetin të kontrollojë publikimin e të dokumenteve që u përkasin të tjerëve?

Të drejtat e pacientit në lidhje me të dhënat e tyre mjekësore janë të lidhura me individët që futën/shkruan këto të dhëna, pra krijuan këto dokumente dhe me personat që i shohin e përdorin ato.

Lidhja mes privatësisë dhe mbrojtjes së të dhënave.

Nevoja për mbrojtjen e të dhënave mjekësore. Siç jemi shprehur dhe më lart neni 8 i Konventës Europiane të të Drejtave të Njeriut parashikon të drejtën e individit për jetë private dhe familjare, të drejtë që më lart e trajtuam në kuadër të së drejtës së individit për autonomi në rastet e trajtimit mjekësor. Siç thamë pacienti ka të drejtë të vendosë vetë të pranojë ose refuzojë trajtimin mjekësor, pavarësisht se refuzimi i tij mund të shkaktojë dhe vdekjen. Po ky nen i Konventës përdoret e zbatohet dhe në rastet e mbrojtjes së konfidencialitetit dhe të dhënave mjekësore. Kështu, Gjykata Europiane e të drejtave të Njeriut i ka kushtuar një rëndësi të veçantë gëzimit të së drejtës për jetë private dhe familjare, ku respektimi i konfidencialitetit mbi të dhënat shëndetësore është i një rëndësie të veçantë.

Tema 6: Diversiteti i qënies njerëzore

Diversiteti është lloj-llojshmëria biogeografike, shumë llojshmëria e një arene apo një sistemit ekologjikë në të cilin paraqiten shpesh dallimet ndërmjet individëve dhe llojit. Shkalla e diversitetit paraqetë drejtimin, gjatësinë dhe rastet e dallimeve të lloj-llojshmërisë së popullzimeve dhe ekosistemit. Diversiteti është një fakt social që dallon njerëzit dhe grupet e njerëzve nga njeri-tjetri.

RËNDËSIA E DIVERSITETIT NË SHOQËRI

Përse duhet ta shohim diversitetin si vlerë shoqërore?

Ndaluni për një moment! Vështroni hapësirën në të cilën ndodheni dhe njerëzit rreth jush!

A gjetët diçka të përbashkët me ndonjë person afër jush? Sa më shumë dallime mund të numëroni krahasuar me ngjashmëritë?

Pa u përmendur fjala ‘diversitet’ dhe pa dëgjuar për të, a thua do të ishte në gjendje t’ju binte në mend se vërtetë njerëzit janë shumë të ndryshëm nga njëri-tjetri?

Kudo që ndodheni: në shtëpi, shkollë, vendin e punës, autobus, në kafeterinë që zakonisht shkoni etj., do të jeni të rrethuar me laramani njerëzish.

Dinamika e jetës shpesh na bën të harrojmë se sa i pasur është rrethi ynë. Ndodhta kur ndalemi të observojmë të tjerët për një moment do të jemi në gjendje të kuptojmë sa të veçantë jemi dhe ne. Nga kjo mund të kuptojmë që diversiteti është çdoherë i pranishëm...edhe në momentet kur nuk jemi të vetëdijshëm për të.

Sa shumë llojshmëri njerëzish kemi duke konsideruar se diversiteti haset në shumë aspekte. Mund ta gjejmë në racë, etni, moshë, gjini, orientim seksual, besime fetare, besime politike, gjendje socialo-ekonomike etj.

Duke vendosur që të pranojmë njëri-tjetrin siç jemi si dhe t'i pranojmë këto dallime si diçka të çmuara, secili individ do të ketë vetëm përfitime. Më poshtë do të trajtojmë disa pika se përse diversiteti duhet të trajtohet si vlerë shoqërore.

1. Diversiteti hap rrugën drejt një shoqërie më produktive.

Është e rëndësishme që shkolla, shoqëria e ngushtë, vendi i punës etj., të ketë njerëz me prapavija të shumëllojshme në mënyrë që të lindin ide të ndryshme. Në këtë mënyrë çështja të cilën jemi duke e trajtuar do të gjejë zgjidhje më të shpejtë. Kur ndodhemi në një rreth të tillë do të mësohemi t'i qasemi ndryshe problemeve që na shfaqen. Shumëllojshmëria e tillë në këto hapësira na bën të ditur se ka më shumë se një mënyrë për të përfunduar një punë a për të zgjidhur një çështje. Gjithashtu në këto raste kemi mundësinë të shohim se si përvojat jetësore të njerëzve tjerë kanë rol të rëndësishëm në jetën tonë dhe sa shumë mund të mësojmë prej tyre.

2. Diversiteti na bën të jemi mendje hapur.

Kur ne jemi të vetëdijshëm për dallimet tona dhe të tjerëve do të jemi në gjendje t'i shohim ato si pasuri. Diversiteti do bëjë që ne të mësohemi me karakteristikat e secilit, qofshin ata persona që i përkasin ndonjë etnie tjetër, race, mënyre tjetër të menduarit, besimi a ideologjik tjerë. Kjo rezulton në krijimin e të menduarit më pozitiv e pranues. Nëse ndonjëherë do të ndërroni vendin e punës, shkollën apo edhe të jetoni në një shtet tjetër, pranimi i ndryshueshmërisë do e bëjë më të lehtë adaptimin në një ambient të ri me njerëz të ri. Pranimi i tillë gradualisht do na mësojë të shndërrohemi në qytetarë të botës dhe jo vetëm të vendit ku banojmë.

3. Të pranuarit e diversitetit qon në zvogëlimin e diskriminimit.

Promovimi i diversitetit ka lidhmëri të ngushtë me promovimin e tolerancës dhe shuarjen e diskriminimit në shoqëri. Nëse ne jemi në kontakt të vazhdueshëm me individë të cilët më herët i kemi konsideruar si jo të përshtatshëm për shoqërinë tonë atëherë do të mësohemi shumë shpejt me ta dhe do kuptojmë që ato tipare e bëjnë një individ atë që është. Do të dallojmë se ne, në fakt, kemi më shumë gjëra të përbashkëta sesa dallime. Kur shumica mendon kështu dhe kanë më shumë sy për ngjashmëritë sesa dallimet mes individëve atëherë edhe paragjykimet shoqërore do të shkojnë drejt zvogëlimit dhe shoqëria do bëhet më gjithpërfshirëse. Kështu do të lehtësohet edhe jeta e personave të diskriminuar.

Shtrohet pyetja: A ka jetë pa diversitet?!

Çdo gjë që ne kemi përpara sysh i takon diversitetit. Duke u nisur nga vet termi se diversiteti në kuptimin e gjerë i referohet lloj-llojshmërisë së gjërave jetësore të ndryshme njëra prej tjetrës ne themi se diversiteti është pjesë e pa shmangshme e veprimtarisë dhe jetës sonë.

Diversitetin e takojmë kudo në shoqëri” shembull brenda një klase, brenda një kulture, në religjione të ndryshme, moshë, gjini, aftësi fiziko-psikike, përkatësi politike, racë, familje, sport, muzikë, letërsi, art figurativ etj. Pra, me një fjalë jemi pjesë e diversitetit kohor të çdo vendi.

Larmia sociale është një koncept që përcakton dhe përfshin shumëllojshmërinë e madhe të karakteristikave të ndryshme dhe të ngjashme që ndahen midis të gjitha qenieve njerëzore, si personalisht ashtu edhe në një grup. Një vend thuhet se është i larmishëm nga shoqëria kur banorët ose banorët e tij kanë karakteristika të ndryshme fizike dhe kulturore.

Dimensionet në të cilat raca njerëzore shfaq dallimet e saj individuale ose kolektive janë gjithnjë e më shumë; një fakt që e bën këtë çështje si të diskutueshme dhe si trend, sepse aktualisht shoqëritë në të gjithë botën po ri-formësojnë vetveten bazuar në këtë. Ndërsa vendet bëhen më të larmishme, idetë dhe kuptimi i diversitetit shoqëror vazhdojnë të evoluojnë dhe zgjerohen, të nxitura nga aksesit që të gjithë kanë për të bashkëvepruar me më shumë njerëz në të gjithë botën përmes mediave dixhitale

Diversiteti shoqëror: i njëjti apo i ndryshëm?

Njerëzit janë sa të ngjashëm aq edhe të ndryshëm. Për këtë arsye, nuk ka qenë e lehtë të vendoset midis të gjitha këtyre dimensioneve të cilat janë më vendimtare ose më të vlefshme për kryerjen e studimeve empirike; sidomos midis gjenetikëve dhe shkencëtarëve socialë.

Sidoqoftë, mjediset mediatike dhe politike aktualisht përdorin shumë standarde, terminologji diskursive dhe propozime të pranuar nga bashkësia ndërkombëtare dhe nga Shoqatat e të Drejtave të Njeriut.

Dimensionet në diversitetin shoqëror

Ka shumë dimensione të dukshme dhe të dukshme në të cilat njeriu është i larmishëm: gjatësia, pesha, mosha, flokët, ngjyra, ndër të tjera.

Por në botën e marrëdhënieve shoqërore dhe vetë-konceptet e njerëzve, dimensionet që trajtohen më shumë - dhe në të cilën njerëzit reflektohen ose identifikohen më shumë - janë raca dhe, veçanërisht, seksi.

Nga një platformë komunikimi njerëzor, analizat dhe studimet mbi dimensionet e diversitetit shoqëror përqendrohen në vetë-konceptet e njerëzve, perceptimin e tyre dhe botën dhe pritjet.

Nivelet në të cilat zhvillohen këto tre qasje komunikuese njerëzore janë shpjeguar më poshtë.

- Përmasa ndërpersonale

Vetë-konceptet janë baza për komunikimin intrapersonal, sepse përcakton se si një person e sheh veten dhe si orientohet drejt të tjerëve. Gjithashtu i quajtur vetë-vetëdihe ose vetë-vetëdihe, përfshin besime, vlera dhe qëndrime.

- **besimet** ato janë orientime themelore personale drejt asaj që është e vërtetë ose e rreme, e mirë apo e keqe. Ato mund të jenë përshkruese ose përshkruese.
- **vlerat** ato janë orientime dhe ideale të rrënjësura thellë te njerëzit. Ato përgjithësisht janë konsistente dhe bazohen në besime, ide dhe veprime të drejta ose të gabuara.
- **qëndrimet** ato mësohen predispozitat pro ose kundër një teme të caktuar. Ata përgjithësisht janë të rrënjësura në vlera dhe kanë tendencë të jenë globale dhe tipike emocionale.

Besimet, vlerat dhe qëndrimet ndikojnë në sjelljen, e cila funksionon si një mënyrë për të komunikuar të gjitha idetë brenda personit. Mund të shfaqet si një mendim (i folur ose i shkruar) ose me një veprim fizik.

- Dimensioni ndërpersonal

Mënyra se si marrëdhëniet zhvillohen midis një personi tek tjetri është fokusi i komunikimit ndërpersonal dhe gjithçka fillon nga bërthama e familjes.

Marrëdhëniet e gjata dhe të ngushta midis anëtarëve të familjes bazohen në ndarjen e vlerave, besimeve dhe ritualeve të ngjashme.

Kjo ndryshon midis burrave, prindërve dhe fëmijëve, midis vëllezërve dhe motrave dhe midis gamës së gjerë të marrëdhënieve me pjesën tjetër të familjes, e cila kohët e fundit tregon platformën e parë të mendimeve të ndryshme dhe stileve të jetës që lidhen në mënyrë harmonike.

Pastaj qarqet e komunikimit zgjerohen në institucionet arsimore dhe organizatat, ku vendosen marrëdhënie të ngushta personale ose të punës (midis miqve, kolegëve, midis punonjësit dhe punëdhënësit).

- Dimensioni kulturor dhe ndër-kulturor

Normat shoqërore janë udhëzuesit (ose kufijtë) e marrëdhënieve midis njerëzve dhe grupeve në një shoqëri. Ato janë rregullat që grupet vendosin për vlera, besime, qëndrime dhe sjellje të përshtatshme dhe të papërshtatshme.

Ato mund të jenë të nënkuptuara ose të qarta. Ata tregojnë se si pranohet të bëhen gjëra, të vishen, të flasin, etj. Kjo ndryshon me kalimin e kohës, midis grupeve të ndryshme të moshës, midis klasave shoqërore dhe midis grupeve shoqërore.

Diapazoni i madh i larmisë së qëndrimeve dhe sjelljeve nga njëra kulturë në tjetrën tregon zgjerimin e normave të veta kulturore.

Sjellja shoqërore funksionon më mirë kur të gjithë e dinë se çfarë pranohet dhe pritët nga tjetri.

Normat mund të kufizojnë dhe kontrollojnë njerëzit, por ato gjithashtu lyejnë makinerinë shoqërore drejt harmonisë së pjesëve.

Këtu, ndërgjegjja dhe përgjegjësia shoqërore luajnë një rol shumë të rëndësishëm, nga i cili rrjedhin koncepte të tilla si respekti, pranimi dhe toleranca.

Tema 7: Karakteristikat e një punonjësi mbështetës: Shprehitë e të dëgjuarit



Asistentët e infermierisë kanë një gamë të gjerë përgjegjësish që përfshijnë shumë detyra, nga menaxhimi i dhimbjeve dhe kontrolli i infeksionit, për të krijuar një mjedis të sigurt shëndetësor. Shkathësitë personale variojnë nga gjykimi i shëndoshë në ruajtjen e mënyrës së respektimit të krevatit.

Asistentët e infermierisë punojnë nën mbikqyrjen e një infermiere të regjistruar (RN) ose infermieres praktike të licencuar (LPN), zakonisht në një spital ose në një mjedis afatgjatë të kujdesit.

Ata duhet të përfundojnë një program trajnimi pas-sekondar dhe të kalojnë nëpër një proces certifikimi.

Megjithëse nuk keni nevojë për një diplomë për të qenë një ndihmës infermier, ekzistojnë programet relevante të shkallës dhe do t'ju ndihmojnë të përgatiteni për punën dhe t'ju bëjnë më konkurrues ndaj kandidatëve të tjerë të nivelit të hyrjes.

Detyrat e asistentit të infermierisë

Detyrat e një asistentë të kujdesit të pleqve rrotullohen kryesisht rreth kujdesit fizik të përditshëm themelor të pacientëve dhe mbajtjes së të dhënave lidhur me të. Ju mund t'i ndihmoni pacientët të përdorin banjën ose të kujdesen për nevojat e tjera sanitare. Ju mund të ushqeni pacientët të cilët nuk mund të ushqehen, të kthejnë pacientët me shtretër për të parandaluar plagë të presionit, për të transportuar pacientë dhe për të ndihmuar pacientët ambulatorë të ecin.

Tiparet Personale

- saktësi
- Vëmendje ne detaje
- komunikim
- dhembshuri
- Bashkëpunimi
- Shërbimi ndaj klientit
- Zhdukja e zemërimit / frustrimit të pacientëve
- siguri
- ndjeshmëri
- dëgjim
- Aftësitë organizative

- durim
- Qëndrim pozitiv
- prioritet
- Zgjidhja e problemeve
- Zgjidhja e Konflikteve
- Siguria e Orientuar
- Sens humori
- takt

Ndihmës infermieri kujdesi për pacientët: ndërrimi i ndërresave, ushqimi, ndihma për të lëvizur pacientët e shtrirë në shtrat brenda spitalit. Detyrat e saj janë të ngjashme me ato të një infermiereje, dhe arsimit i saj mjekësor është i kufizuar në kurse afatshkurtra.

Punonjësi social Profesionit i punonjësit social nxit ndryshimin social, zgjidhjen e problemeve të marrëdhënieve njerëzore dhe fuqizimin e individit për të përmirësuar mirëqenien. Punonjësi social ndërhyr në ato aspekte ku njerëzit ndërveprojnë me mjedisin. Baza e praktikës së punonjësit social janë parimet e të drejtave të njeriut dhe të drejtësisë sociale. Shumë prej roleve që kryen punonjësi social janë të njëjta me ato të profesionistëve të tjerë të shëndetit mendor. Ajo çka e dallon punonjësin social nga të tjerët është roli i tij në ndërtimin e partneritetit midis profesionistëve, kujdestarëve dhe familjarëve; bashkëpunimi me komunitetin, me qëllim krijimin e mjediseve mbështetëse për pacientët, advokimi për shërbimet, trajtimet dhe burimet e përshtatshme për ata, ndryshimi i politikave sociale në lidhje me çështjet e varfërisë, punësimit, strehimit dhe drejtësisë sociale dhe mbështetjen e programeve parandaluese.

Çfarë bën një punonjës social?



Puna sociale është një fushë ndihmëse. Punonjësi social është një profesionist i cili punon me njerëzit dhe i ndihmon ata të menaxhojnë jetën e tyre të përditshme, të kuptojnë dhe të përshtaten me sëmundjen, paaftësinë, vdekjen dhe të marrin shërbime sociale. Këto mund të përfshijnë kujdesin shëndetësor, ndihmën e qeverisë dhe ndihmën juridike. Punonjësit socialë mund të

zhvillojnë, zbatojnë dhe vlerësojnë programe për të trajtuar çështjet sociale siç janë dhuna në familje, varfëria, abuzimi i fëmijëve dhe pa strehë

Ka shumë lloje të ndryshme të karrierës së punës sociale. Disa punonjës social punojnë në mjediset e spitalit, duke ndihmuar pacientët dhe familjet të kuptojnë dhe të bëjnë zgjedhje të kujdesit shëndetësor të vështirë. Të tjerë punojnë me familjet që po përjetojnë konflikte të brendshme - nganjëherë si hetues shtetërorë dhe federalë. Të tjerët punojnë në praktikë private, këshillojnë individë. Punonjës të tjerë social punojnë si administratorë në mjediset e shërbimit social, shkruajnë grante për agjencitë jofitimprurëse, avokojnë për politikën sociale në nivele të ndryshme të qeverisjes dhe kryejnë kërkime.

Çfarë fitojnë punonjësit socialë?



Roli më i zakonshëm i punës sociale është ai i ofruesit të kujdesit. Të punosh ngushtë me njerëzit kërkon një grup të veçantë aftësish dhe karakteristikash personale. A është kjo karrierë për ju? Konsideroni sa vijon:

- A keni atë që duhet për të punuar ngushtë me njerëzit në një mjedis terapeutik?
- A jeni një person i njerëzve?

- Sa të rehatshëm jeni me menaxhimin dhe zgjidhjen e konfliktit?
- A ju pëlqen zgjidhja e problemeve? A jeni mirë në të?
- A jeni i duruar?
- Sa mirë e menaxhoni stresin? Afatet?
- A jeni një dëgjues i mirë ?
- A punoni mirë në mënyrë të pavarur?
- Sa mirë ju mashtroni përgjegjësitë e shumta?
- Sa mirë punoni me të tjerët?
- Sa mirë i trajtoni kritikën dhe mosmarrëveshjet me kolegët?
- Sa e rehatshme do të ndiheni duke punuar së bashku me profesionistë të tjerë si infermieret, mjekët , psikologët dhe terapistët fizikë?
- A jeni të gatshëm të punoni netë dhe fundjavë?

Tema 8: Të qëniti i singertë, i hapur dhe i drejtpërdrejtë

Çfarë është singëriteti?

Singëriteti është një nga cilësitë më të vlefshme të një personi. Sinonim i kësaj fjale janë koncepte të tilla si ndershmëria dhe vërtetësia. Singëriteti është kur nuk ka kontradiktë midis ndjenjave të vërteta dhe mënyrës se si ato manifestohen dhe paraqiten te të tjerët me fjalë dhe në vepra. Një person i singertë është ai për të cilin "të jesh" dhe "të dukesh" janë koncepte identike.

Singëriteti ndodh në komunikim, dhe kjo ndodh në marrëdhënie. Nëse singëriteti në komunikim presupozon një shprehje të lirë dhe të gjallë të ndjenjave të dikujt, atëherë singëriteti në marrëdhënie flet për mungesën e një "fundi të dytë" dhe manifestohet jo vetëm me fjalë të singerta, por në vepra dhe veprime. Njerëzit janë të aftë të jenë plotësisht të singertë në komunikim, por në të njëjtën kohë të jenë dinakë në biznes dhe marrëdhënie. Për më tepër, rasti më i vështirë është kur një person vetë beson se po bën gjënë e duhur, megjithëse diku thellë në shpirtin e tij ai e kupton se kjo nuk është kështu.

Çfarë do të thotë "singërisht"? Kuptimi i fjalës

Nëse marrim përkufizimin e fjalës "singërisht", atëherë kjo do të thotë "me vërtetësi" dhe "singërisht". Ju singërisht mund të doni, urreni, respektoni, etj. Singëriteti mund të shfaqet në fjalë, vepra, vepra. Të bësh diçka singërisht do të thotë ta bësh nga zemra, me qëllime të pastra, pa mendime të fshehta. Nëse një person bën diçka me singëritet, kuptimi i këtij akti karakterizon qëndrimin e tij të vërtetë. Në të vërtetë, për fat të keq, shpesh ndodh që njerëzit të mendojnë një gjë, të thonë një tjetër dhe të bëjnë të tretën. Në këtë rast, është e vështirë të kuptosh se çfarë ndjen në të vërtetë një person.

Në mënyrë që njerëzit të sillen me ju me singëritet, ju duhet të jeni të singertë vetë, dhe mbi të gjitha me veten tuaj.

Shpesh njerëzit mashtrohen vetë dhe vijnë me justifikime për veprimet e tyre. Por nëse të tjerët ndihen të rremë në fjalët ose veprat tuaja, ju nuk duhet të keni besim në një qëndrim të sinqertë ndaj vetes.

Person i sinqertë. Kuptimi i kësaj shprehje

Kush është një person i sinqertë? Si ta përkufizojmë këtë koncept? Me pak fjalë, një person i sinqertë nuk është ai që përpiqet të mos shtiret dhe të mos gënjejë të tjerët. Ky që nuk mund të bëjë ndryshe. Përkundrazi, është shumë më e vështirë për të që të luajë një rol dhe të shpërndalet. Më shumë gjasa, ai nuk do të ketë sukses. Është shumë e lehtë të mashtrosh njerëz të tillë, sepse ata i matin të gjithë me masën e tyre dhe janë mësuar t'i besojnë kësaj bote. Nëse dikush i mashtrosh ndonjëherë, ata thjesht do ta konsiderojnë atë si një keqkuptim të bezdisshëm dhe nuk do të humbasin besimin te të gjithë të tjerët.

Një person i sinqertë është si një fëmijë që është rritur në inteligjencë, por nuk është rritur në shpirt. Në fakt, nuk ka aq shumë njerëz të tillë. Fatkeqësisht, më së shumti ndodh që fëmijët që janë të sinqertë nga natyra, duke u rritur, ta humbin këtë cilësi. Ata fillojnë të mos i besojnë kësaj bote dhe luajnë disa role - në mënyrë që të arrijnë qëllimet e dëshiruara.

Sinqeriteti në botën moderne

Në botën moderne, një person i sinqertë është një gjë e rrallë. Sinqeriteti shpesh perceptohet si zgjuarsia, që do të thotë marrëzi dhe madje një disavantazh. Ta themi thjesht, kjo cilësi interpretohet si pamundësia për tu përshtatur me situatat e jetës. Në kohën tonë, madje është shfaqur një koncept i tillë si shkalla e sinqeritetit.

Për çfarë shërben sinqeriteti?

Sinqeriteti është një shkëndijë hyjnore. Ajo është aq e qartë sa vesa e mëngjesit. Në fakt, kjo shkëndijë është e pranishme në çdo person, menjëherë pas asaj "plehre" që grumbullohet në shpirtrat tanë, është e vështirë ta shohësh atë.

Në realitet, një person i sinqertë gjithmonë do të tërheqë të tjerët. Me vërtetësinë dhe pastërtinë e tij, ai gjithmonë do të prekë telat që kanë të gjithë. Ashtu si pak njerëz janë në gjendje të ofendojnë një fëmijë, ashtu si pak janë ata që mund të dëmtojnë një person të pastër dhe të sinqertë. Komunikimi me një person i cili mbetet i sinqertë në asnjë rrethanë, ju mund të relaksoheni, duke ditur se ky person nuk do të jetë kurrë. Ishtë ndjenja e ankthit dhe tensionit që është fatkeqësia e shoqërisë moderne. Sa më shumë njerëz të sinqertë të jenë në të, aq më lehtë do të jetë për ne të jetojmë në këtë botë.

A ekziston diçka si të qenit i sinqertë brutalisht?



Të gjithë kemi opinione dhe mendime për tema apo persona të ndryshëm, dhe jo gjithmonë i shprehim sepse shpeshherë mund të jenë diçka jo shumë e mirë për të bërë.

Para se të jepni një këshillë me sinqeritet brutal, mendoni edhe një herë: a do të donit që dikush të ua jap një këshillë në atë formë, apo do të lëndoheshit nga ajo?

Këshilla për fëmijë të sinqertë

Për prindin, sinqeriteti është cilësia më e rëndësishme që synon t'i mësojë fëmijës.

Përgatituni për të vërtetën e ftohtë dhe të vështirë: të gjithë fëmijët gënjejnë. E bëjnë për shumë arsye që e bëjnë edhe të rriturit: për të shmangur përgjegjësi, për të shmangur lëndimin e një personi tjetër apo për ta bërë veten të duken më mirë. Aftësia për të gënjyer zhvillohet herët – për disa që në moshën 2 vjeçare – dhe është një fazë normale dhe e rëndësishme e zhvillimit njohës dhe shoqëror të fëmijëve. Që nga moshën 4 vjeçare, të gjithë fëmijët gënjejnë; deri në moshën 6 vjeç dhe sipas studimeve gënjeshtat janë të shpeshta.

Si mund t'i mësoni fëmijës tuaj në parashkollor ndryshimin mes së vërtetës dhe hiperbolave që ju tregojnë për ditën e vet? Apo t'i mësoni fëmijën tuaj të moshës në fillore që gjëja e duhur është të pranojnë gabimin që mund të kenë bërë? Si të bindim adoleshentin që të na tregojë ku ishte vërtetë të premtën në darkë? Ekspertët na ushqejnë këto këshilla;

Mos u ngrini grackë

Veçanërisht për fëmijët në moshën e parashkollorit, një mënyrë për të shmangur gënjeshtat është thjesht duke mos i lënë vend të ndodhë. Kur e shihni fëmijën tuaj me një buzë të njomë me lëng dhe një shishe të përmbysur në tryezë, nuk keni pse të pyesni: “A e derdhe ti lëngun?” Fëmijët e kësaj moshe do gënjejnë instinktivisht për të shmangur përgjegjësinë, thotë Dr. Peter Stavinoha, neuropsikolog klinik. në Dallas. “Nëse e dini që fëmija e bëri, mos e pyet! Nëse pyesni, po u jepni mundësinë t'ju gënjejnë. Kështu, ata gënjejnë dhe ju mërziqen për këtë.

Tregoni histori pozitive

Në një studim të udhëhequr nga psikologu i Universitetit të Torontos, Kang Lee, studiuesit zbuluan se fëmijët e moshës 3 deri në 7 vjeç të cilët dëgjuan historinë e Xhorxh Uashingtonit me Pemën e Qershisë, e cila ilustron një pasojë pozitive të ndershmërisë (Xhorxhi vlerësohet sinqeritetin e treguar), kishin shumë më shumë gjasa të thoshin të vërtetën sesa fëmijët që dëgjuan

historinë e Djalit që Ngjalli Ujkun, i cili ilustron një pasojë negative të gënjeshtres (bariu kërkon ndihmë si një shaka, dhe në momentin që vërtetë ka nevojë për ndihmë, fshatarët nuk i vijnë në ndihmë).

Kërkoni premtime

Nëse keni nevojë për një përgjigje të drejtpërdrejtë për diçka që ju shqetëson, si në rastin e një incidenti në shkollë, duke i kërkuar fëmijës tuaj që t'ju premtojë t'ju tregojë të vërtetën para se t'i bëni pyetjen rrit gjasat që ata vërtetë t'ju thonë të vërtetën, sipas studimeve. Por kini parasysh që kjo strategji nuk është e garantuar dhe duhet të përdorur me vend. “Ju nuk doni ta përdorni në çdo situatë, ose mund të humbasë efikasitetin”, shprehet Angela Crossman, profesoreshë dhe kryetare e Departamentit të Psikologjisë në Kolegjin e Drejtësisë Penale John Jay në Universitetin e Qytetit të Neë York.

Tregoni që e vërteta ju bën më të lumtur

Fëmijët e vegjël, nën moshën 8 vjeç apo edhe më pak, janë shumë të motivuar të kënaqin figurat e autoritetit. Hulumtimi tregon se duke u thënë fëmijëve që do të jeni të lumtur nëse thonë të vërtetën rrit gjasat që ata të jenë të drejtë me ju. Adoleshentët, kanë tendencë të kujdesen disi më pak për autoritetin e prindit sesa për atë që ata vërtetë konsiderojnë të drejtë brenda vetes. (Një tjetër studim zbuloi se duke u thënë fëmijëve të moshave 9-11 vjeç se do të ndiheshin mirë me veten e tyre nëse do të thoshin të vërtetën zvogëloi shanset që të gënjenin.) Në të gjitha moshat, kërkoni mundësi për ta bërë fëmijën tuaj të ndihet mirë me të qenit i besueshëm.

Mësojini taktin

Fëmijët mësojnë herët – nga vetë prindërit e tyre – si të gënjejnë për hir të mirësjelljes apo të shmangin lëndimin e ndjenjave të dikujt duke u shprehur me “Faleminderit, ky libër duket i mrekullueshëm”, në vend të “Unë tashmë e kam këtë libër!” ose “Nuk mund të luaj sepse jam i zënë”, në vend të “Nuk më pëlqen të luaj me ty!” Studiuesit i quajnë këto lloj gënjeshtresh “proshoqërore” sepse ato zbutin bashkëveprimet tona me të tjerët. Por të qenurit i singertë nuk ka pse të jetë e vrazhdë ose lënduese

Mos shpërbleni gënjeshtren

Kur fëmija të gënjen, ka një arsye – po kërkon diçka. Dhe nëse e marrin atë çka po kërkojnë, gënjeshttra përforcohet për ta si një strategji efektive. Pra, nëse vini re se fëmija i vogël fillon të shpikë se si u vra në shkollë në momentin që i madhi fillon t'ju tregojë për ditën e tij, kemi të bëni me një fëmijë që kërkon vëmendjen tek vetja. “Kur fëmija gënjen, kuptoni se çfarë dinamike mund të jetë në mocion”, sugjeron Crossman. “A ka mënyra se si ju mund të injoroni gënjeshtren në mënyrë që ata të mos marrin shpërblimin që po kërkojnë? A mund ta marrin atë që duan në një mënyrë tjetër?”

Kapini duke thënë të vërtetën

Ne shpesh i kapim fëmijët duke gënjyer, thotë Talëar, por nëse duam t'i mësojmë të vlerësojnë singëritetin, duhet të kërkojmë mundësi për të kapur duke thënë të vërtetën, veçanërisht në situata kur mund të ketë qenë më e lehtë për ta të gënjejnë. Kur fëmija juaj ju thotë të vërtetën për diçka që ka bërë, jepini vëmendjen dhe tregojini se e vlerësoni ndershmërinë e tyre duke thënë: “Jam vërtet shumë e lumtur që më the të vërtetën.”

Disiplinoni me qetësi. Në një mjedis ku ndëshkimet janë të ashpra dhe arbitrare, studimet tregojnë se fëmijët mësojnë të gënjejnë më herët dhe më me shkathhtësi sesa bashkëmoshatarët e tyre që rriten në mjedise më pak ndëshkuese. Kjo nuk do të thotë që nuk duhet ti disiplinoni. Por në një atmosferë me një qasje ndëshkuese, autoritare ndaj disiplinës, zhvillimi i aftësisë për të gënjyer mund të shihet si një masë mbrojtëse. “Diçka që prindërit mund të bëjnë është thjesht të mos kenë një reagim të madh emocional. Sa më eksploziv prindi, aq më shumë frikësohet fëmija dhe aq më shumë gjasa ka të gënjejë. Thjesht qëndroni të qetë, përmbahuni fakteve që keni vërejtur dhe fëmija do ju thotë të vërtetën “.

Bëni një bisedë, jo moral

Sa më e hapur dhe bashkëbiseduese marrëdhënia mes prindit dhe adoleshentit, aq më efektive. “Kjo do të thotë më shumë diskutim dhe më pak moral.” Kur ndodhin përplasje, të prisni që situata të zbutet dhe t’i afroheni adoleshentit tuaj me qetësi, do rezultojë shumë më pozitive.. Dhe kur flitet për rritjen e një adoleshenti të sinqertë, rekomandohet që të diskutoni mbi sinqeritetin dhe gënjeshttrat hapur. “Diçka përgjatë vijave të: ‘Unë dua që të ndiheshi i lirë të jesh i sinqertë me mua, pavarësisht nga ajo që ke për të thënë.’ Adoleshentët i përgjigjen mirë këtij lloj komunikimi, por prindërit duhet të jenë të përgatitur për të vërtetën!”

Vendosni rregulla të qarta

Nëntëdhjetë e tetë përqind e adoleshentëve në botë i gënjejnë prindërit. Ky është përfundimi i Dr. Nancy Darling, profesoreshë dhe kryetare e Departamentit të Psikologjisë në Kolegjin Oberlin, pas një periudhe kërkimore prej dy dekadash në lidhje me adoleshencën dhe sinqeritetin. Darling shprehet se vendosja e rregullave të qarta është thelbësore për kultivimin e një marrëdhënie të sinqertë me adoleshentët – dhe se të qenit i rreptë është në rregull. Sidoqoftë, është jetike që prindërit ta bashkojnë këtë me të qenit emocionalisht të ngrohtë, të hapur dhe pranues, në mënyrë që adoleshenti të mos ndjehet i dënuar ashpër dhe padrejtësisht. “Nëse i ekuilibroni qartë këto dy aspekte të prindërimit, adoleshentët tuaj do të kenë më shumë gjasa tju kërkojnë leje dhe të tregojnë në rastin që thyejnë një rregull. Fëmijët duhet t’ju respektojnë dhe të besojnë se do të jeni të ngrohtë, pranues dhe jo-ndëshkues “.. “Nëse fëmijët mendojnë se keni të drejtë të vendosni rregulla, nëse ju respektojnë, gjasat janë që do arrijnë një shkallë më të lartë sinqeriteti – por sërish do priren të debatojnë në lidhje me çka konsiderojnë të sigurtë apo duhet t’i lejonit të bëjnë.”

Jepini hapësirë

Duke respektuar nevojën e natyrshme të adoleshentëve për privatësi mund të inkurajoni më shumë ndershmëri, thotë Darling. “Ju nuk doni të jeni në pozitat e prindit që fut hundët, nuk doni të futeni në punët e tyre më shumë seç’duhet”, paralajmëron ajo. “Kërkoni të dini vetëm aq sa duhet. Nëse veproni kështu, ka shumë më shumë gjasa që ata t’ju tregojnë më shumë vetë”. Për shembull, ajo që keni nevojë të dini është që adoleshenti juaj ishte i sigurt në shtëpinë e një shoku të premtën në mbrëmje; nuk keni nevojë të dini se për çfarë folën. Duke kërkuar të dini më shumë se ç’duhet, i shtyni adoleshentët të tërhiqen, të vendosin barriera dhe të gënjejnë. Kështu që qëndrojnë informacioneve bazë që ju nevojiten, dhe nëse ende keni një reagim të ashpër nga fëmija, thjesht shpjegojini: Ti s’do të fus hundët në punët e tua e as unë nuk dua, por këtë më duhet ta di sepse...” dhe shpjegojini se pse sinqeriteti nga ana e tyre është thelbësor për ju.

Tema 9: Nevoja e referimit

Vlerësimi i nevojave komunitare në nivel njësie administrative (NJA)

Procesi i vlerësimit të nevojave të komunitetit për shërbime sociale, në nivel njësie administrative, është një komponent shumë i rëndësishëm i qeverisjes së mirë në nivel vendor, i cili mundëson shërbime të orientuara drejt nevojave reale të komunitetit. Arsyet për një vlerësim nevojash në mënyrë periodike, janë të shumta për çdo punonjës të qeverisjes vendore, lidhur edhe me faktin se komunitetet janë në ndryshime të vazhdueshme duke filluar me ndryshimet demografike e deri te zhvillimi i vazhdueshëm i komunitetit/NJA. Në një komunitet, është e vështirë por jo e pamundur të identifikohen nevojat që kanë grupe të ndryshme qytetarësh, pasi këto grupe shpesh nuk kanë lidhje me njëri-tjetrin. Në raste të tjera, qytetarët e kanë të vështirë të shprehin hapur shqetësimet e tyre, saqë ndonjëherë këto probleme ngelen të fshehta, derisa shfaqen në formën e krizave dhe emergjencave, si një problem i cili më pas prek të gjithë komunitetin. Vlerësimi i nevojave duhet parë si një proces i përfshirjes së qytetarëve, për t'i lejuar ata jo vetëm të mësojnë më shumë rreth situatës aktuale, por, më e rëndësishmja, të kuptojnë dhe ndiejnë se zëri i tyre është vendimtar në rezultatet që presin. Përmes këtij procesi, anëtarët e komunitetit/NJA marrin informacionin e nevojshëm lidhur me situatën reale në komunitet, duke rritur ndjeshëm nivelin e tyre të ndërgjegjësimit rreth problemeve të komunitetit dhe pasojave të tyre. Vlerësimi i nevojave ndihmon edhe në vlerësimin sistematik të programeve ekzistuese dhe në planifikimin dhe përmirësimin e shërbimeve. Procesi i vlerësimit të nevojave e ndihmon komunitetin, si dhe drejtuesit vendorë të:

- ✓ Identifikojnë nevojat për mënyrën se si të shpërndahen shërbimet ekzistuese dhe të planifikohen shërbimet e reja.
- ✓ Njohin opinionin publik në lidhje me objektivat dhe prioritetet që kanë qytetarët. ✓ Ndihmon në vlerësimin sistematik të programeve ekzistuese dhe planifikimet për përmirësimin e shërbimeve.
- ✓ Siguron justifikime dhe shpjegime për kërkimin e buxheteve dhe granteve.
- ✓ Rrit ndërgjegjësimin e qytetarëve rreth problemeve të komunitetit dhe efektet që këto probleme mund të kenë mbi komunitetin e tyre.
- ✓ Rrit besimin dhe mbështetjen e qytetarëve në vendimet e qeverisjes vendore, dhe zhvillon një sens më të madh të “ndjenjës së përkatësisë” përmes përfshirjes publike.
- ✓ Rrit ndërgjegjësimin në komunitet rreth planifikimit të përbashkët komunitar.

Si realizohet vlerësimi i nevojave në komunitet? Hapat.

Hapi 1. Ngritja e një grupi pune - Punonjës vendorë, organizata vendore me bazë komunitare, përfaqësues të grupeve të advokimit (përkrahjes) dhe mbrojtjes së interesave të grupeve të marginalizuara; përfaqësues të grupeve të interesit; njësi universitare të profilizuara në këtë fushë; ekspertë të fushës etj.

Hapi 2. Përcaktimi i fushës apo i çështjeve që do të adresohen - Nevoja për shërbime të reja specifike, problematikat sociale të komunitetit/NJA etj. Gjatë takimeve të përbashkëta me të gjithë aktorët e përfshirë në procesin e vlerësimit të nevojave, është e nevojshme të:

✓ Mblidhen informacione më të zgjeruara rreth organizatave që ofrojnë shërbime në komunitet dhe banorëve të tij.

✓ Rishikohen të dhënat dhe dokumentet, që tregojnë ose dëshmojnë historikun e zhvillimit të problemeve në fjalë.

✓ Ndahen pritshmëritë dhe përjasjet e secilit aktor, lidhur me realizimin e procesit të vlerësimit të nevojave.

✓ Identifikohen dhe diskutohen me përfituesit e mundshëm të programeve, që do të krijohen për adresimin e nevojave të identifikuara. Të dhënat që mblidhen nga procesi i vlerësimit të nevojave përdoren:

✓ për të kuptuar natyrën e problemeve, karakteristikat, rëndësinë dhe pasojat e tyre; ✓ për të siguruar informacion rreth shkaqeve dhe ndërhyrjeve të mundshme;

✓ për të dokumentuar ato nevoja që duhet të përfshihen në përshkrimin e problemit të një programi/politike të caktuar;

✓ për të dokumentuar nevojën për mbështetje të ndërhyrjeve dhe programeve të reja; ✓ për të përcaktuar se ku dhe nëse janë të nevojshme burime të tjera shtesë;

✓ për të siguruar informacion mbi planifikimin, krijimin dhe zhvillimin e shërbimeve apo programeve të reja;

✓ për të influencuar legjislacionin dhe politikat e ndryshme.

Hapi 3. Përcaktimi i komunitetit të cilit po i drejtohem - në këtë rast, njësia administrative.

Hapi 4. Përcaktimi i metodës/technikës së vlerësimit - Çfarë metode vlerësimi do të përdoret cilësore apo sasore, çfarë instrumenti pyetësori, intervista, fokus grupe, vëzhgime etj.

Hapi 5. Zhvillimi i një plani veprimi/pune - Kush do bëjë çfarë, kur, ku dhe si?

Hapi 6. Zbatimi i metodave të përzgjedhura - Mbledhja e të dhënave, kryerja e vlerësimit, e pyetësorëve, vëzhgimit etj.

Hapi 7. Analizimi i rezultateve

Hapi 8. Raportimi i gjetjeve – Prezantimi i informacionit të përfituar te palët e interesuara, si: kryetari i bashkisë/njesisë administrative, donatorët dhe të gjithë aktorët e tjerë relevantë publikë dhe jopublikë.

Referimi

Referimi zakonisht shtohet fill pas pjesës së tekstit të cilit po referon me anë të etiketave përkatëse. Kjo bën që në fund të tekstit të referuar të vendoset një numër i mbishkruar i cili tregon se aty ekziston një referencë. Pasi i tërë teksti i artikullit të jetë referuar, në fund të tij vendoset seksioni **referime** dhe në krye të këtij seksioni vendoset stampa e cila bën të mundur listimin e të gjitha referimeve të përdorura gjatë artikullit. Këtu vendosen gjithashtu referimet e përgjithshme

të artikullit, nëse ka. Referimet e përgjithshme janë artikuj shkencorë, libra, video e të tjera si këto që kanë shërbyer si burime për pjesë të mëdha të artikullit apo për frymën e përgjithshme të tij. Çfarë janë burimet?

Siç u përmend dhe më sipër, medime të ndryshme mund të shërbejnë si referime. E rëndësishme është që burimet të jenë serioze. Për shembull, një burim jo serioz do ishte blogu personal i një individi të panjohur. Burime të ndryshme kërkojnë hollësi të ndryshme kur përdoren si referime. Lexoni më poshtë për të mësuar mbi mënyrat e ndryshme të referimit sipas mediumit përkatës:

Faqe interneti

Libra

Lajme

Tema 10: Rastet e pamundësisë së trajtimit të klientëve.

E drejta për të refuzuar kujdesin shëndetësor Çdo njeri konsiderohet si zot i trupit të tij dhe për rrjedhojë, nëse dëshiron mund të kërkojë shprehimisht moskryerjen e trajtimeve mjekësore apo operacioneve që mund t'i shpëtonin jetën. Padhunueshmëria e personit është konsideruar e shenjtë, prandaj liria nga kujdesi shëndetësor i padëshiruar është, pa diskutim, ndër ato parime tashmë të rrënjosura thellë në ndërgjegjen e njerëzve sa të konsiderohet si themelore

E drejta për të refuzuar trajtimin mjekësor është e drejta për të qenë i lirë nga ndërhyrja e padëshirueshme në integritetin e trupit të individit, e mbrojtur nga kërkesat ligjore për dhënien e pëlqimit për trajtim mjekësor. Kjo e drejtë njihet shpesh si e drejta për privatësi, vetëpërcaktim, ose autonomi. Kjo e drejtë është konsideruar si e drejta e çdo individi për të drejtuar rrjedhën e jetës së tij, për tu sjellë dhe për të vepruar siç e mendon të arsyeshme, me kusht që kjo lloj sjelljeje e ky lloj veprimi të mos bien në konflikt me perceptimet e shoqërisë. E drejta për të refuzuar trajtimin mjekësor është rrjedhojë e të drejtës për të dhënë pëlqimin për këtë trajtim. E drejta për të vdekur është zbatimi i të drejtës për të refuzuar trajtimin shëndetësor në rrethana të tilla ku një refuzim i tillë çon në vdekjen e pacientit. Si rrjedhojë, prima facie, trajtimi mjekësor që mbron/zgjat jetën nuk mund të jepet pa pëlqimin e personit të autorizuar për ta dhënë - vetë pacienti, fëmija ose bashkëshorti i një personi të paaftë. E drejta për të qenë i lirë nga kujdesi i padëshiruar mjekësor është e drejta për të vlerësuar të mirat e mundshme të një trajtimi dhe pasojat e mundshme, sipas vlerave të vetë individit pacient dhe për të marrë vetë një vendim mbi lejimin ose jo të këtij kujdesi/ndërhyrjeje mjekësore. Tashmë është një rregull i mirëpërcaktuar se është pacienti dhe jo mjeku i cili vendos nëse trajtimi do të jepet ose jo. Gjatë zbatimit të këtij rregulli nuk është marrë asnjëherë në konsideratë natyra apo qëllimi i trajtimit, apo serioziteti i pasojave në moskryerjen apo kryerjen e tij.

Individët janë të lirë të marrin vetë vendime për rrjedhën e jetës së tyre apo kujdesin mjekësor. Ata kanë të drejtë të ndalojnë ndërhyrjet e padrejta në trupin e tyre. Një liri e tillë ka për qëllim mbrojtjen e individit si qenie njerëzore. Çdo njeri që ka arritur moshën e përcaktuar me ligj dhe është i aftë mendërisht ka të drejtë të përcaktojë se ç' mund të bëhet me trupin e tij dhe, një kirurg

që kryen një operacion pa pëlqimin e pacientit kryen krim, të cilin duhet ta dëmshpërblejë. Pavarësisht se një pacient mund të refuzojë trajtimin mjekësor pasi, sipas tij, do të reduktojë aftësinë e tij për të shijuar jetën, e drejta për tu lënë i qetë nuk kërkon arsye. Fakti se çdo individ është unik mjafton. Një pacient nuk do të konsiderohej si i pavarur në zgjedhjen e mënyrës së trajtimit të tij mjekësor, nëse të tjerë do të hidhnin poshtë zgjedhjen e tij si arsye “e pamjaftueshme” për refuzimin e trajtimit. Kushtetutbërësit, gjatë mbrojtjes së të drejtës së individit për të ndjekur lumturinë, kanë pranuar rëndësinë e natyrës shpirtërore të njeriut, të ndjenjave dhe intelektit të tij. Ata janë përpjekur të mbrojnë besimet e tij, mendimet, emocionet dhe ndjenjat. Ata kanë njohur të drejtën për tu lënë i qetë si një të drejtë gjithëpërfshirëse dhe si një ndër të drejtat më të vlerësuara nga njerëzit e civilizuar. E drejta për të refuzuar trajtimin mjekësor tek pacientë e paaftë shteti është i detyruar të qëndrojë neutral në rastet kur persona të aftë mendërisht zgjedhin, me dëshirën e tyre, t’i japin fund jetës, të vdesin nga uria, etj. Por, shteti ka më shumë interesa në lojë kur pacientit i mungon aftësia vendimmarrëse. Duke qenë se zgjedhja mes jetës dhe vdekjes është tërësisht personale me një përfundim shkatërrues, shteti, me të drejtë mund të kërkojë të ruajë elementin “personal” të kësaj zgjedhjeje përmes vendosjes së kërkesave gjithnjë e më të larta për dhënien fund të jetës, me qëllim mbrojtjen e personave të paaftë nga abuzimet. Që të gjithë e pranojmë se është e rëndësishme që doktorët të respektojnë të drejtat e pacienti, si psh. dëshirën për të refuzuar trajtimin mjekësor, megjithatë profesionistët e mjekësisë nuk mund të plotësojnë dëshirat e pacientëve kur ka dyshime lidhur me aftësinë mendore të pacientit ose në rast se ai nuk është informuar siç duhet. E drejta për të refuzuar trajtimin mjekësor duhet të udhëhiqet nga parimi i pëlqimit të informuar. Doktrina e dhënies së pëlqimit në rastet e refuzimit të trajtimeve mjekësore bazohet në parimin e vetë-vendosjes. Sipas kësaj doktrine, personeli mjekësor jo vetëm që duhet të marrë pëlqimin e pacientit para dhënies së trajtimit mjekësor, por njëkohësisht dihet ta informojë atë mbi rreziqet që mund të rrjedhin nga trajtimi, por njëkohësisht dhe për alternativat e tjera. Kjo doktrinë shtrihet vetëm në rastet e refuzimit të trajtimit mjekësor. Para se një pacient të vendosë për refuzimin e trajtimit ose para se të marrë çfarëdolloj vendimi tjetër, ai duhet të dijë dhe të kuptojë statusin e tij mjekësor, ndërhyrjet e mundshme, pasojat që mund të vijnë si në rast ndërhyrjeje ashtu dhe nëse nuk ndërhyhet, si dhe, në shumicën e rasteve, një mendim profesional mbi alternativën më të mirë. Një informacion jo i plotë ose i pasaktë kufizon aftësitë e pacientit për të kuptuar se anët pozitive dhe negative si dhe për të marrë një vendim që i korrespondon vlerave të pacientit dhe jo të mjekut. Një vështirësi që mund të haset është nëse pacienti i kupton plotësisht pasojat dhe nëse merr një vendim të arsyeshëm. Edhe një vendim që mund të duket jo i drejtë, i çmendur ose qesharak, përsëri duhet respektuar. Megjithatë, sidomos në rastet kur është në rrezik jeta e pacientit, duhet shmangur marrja e vendimeve të nxituara. Në rastet e personave të paaftë, vendimi për të kërkuar, përmes një vendimi gjyqësor, ndalimin e trajtimit mjekësor, përben një çështje që duhet shikuar me shumë kujdes. Kërkesa duhet të paraqitet nga një ose më shumë individë madhorë të cilët arrijnë të provojnë se ndërprerja e trajtimit mjekësor është dëshirë e pacientit.

Pacienti adult që do të marrë një mjekim duhet të japë pëlqimin e tij. Ai mund të vendosë si për ta pranuar mjekimin e propozuar ose dhe ta refuzojë atë. Në rastin e fundit kemi të bëjmë me refuzim

të mjekimit. Pacientët kanë të drejtë të refuzojnë mjekimin për arsyet të cilat mund të jenë racionale, joracionale, ose dhe pa arsye. Në të tilla raste ekipi mjekësor duhet të kërkojë të shpjegohen motivet e pacientit për refuzim dhe të korrigojë ndonjë keqkuptim, të shpjegojë pacientin për riskun e rritur të mos mjekimit dhe nëse kërkohet të shpjegojë edhe variantet e tjera të mjekimit. Refuzimi i mjekimit mund të ketë pasoja të rënda, bile edhe vdekjeprurëse për pacientin. Tensionon marrëdhëniet e pacientit me personelin e tij shëndetësor. Në këtë rast personeli mjekësor duhet të respektojë vendimin e pacientit, vendim ky që për personelin mjekësor nuk është në të mirë të pacientit. Parimi i pavarësisë që ngre pacienti hyn në konflikt me parimin e mirëbirisësisë që e udhëheq praktikën mjekësore. Nuk jepet mjekim kundër dëshirës së një pacienti kompetent edhe nëse ai nevojitet për shpëtimin e jetës së tij. Refuzimi i mjekimit përbën një problem etik më shumë për ekipin mjekësor sesa për pacientin, i cili tashmë e ka marrë vendimin e tij- Ekipi mjekësor gjendet në vështirësi kur pacienti refuzon mjekimin jetë shpëtues. Ekipi mjekësor duhet të kushtojë vlerësim të kujdesshëm aftësisë së pacientit për të vendosur në kohën kur vendimi është marrë.

Tema 11: Etika e shërbimit në familje me problem



Dëmtime Dëgjimi

Kini parasysh se ekzistojnë nivele të ndryshme të dëmtimit të dëgjimit dhe fëmijët mund të përdorin mënyra të ndryshme komunikimi të tilla si aparati dëgjimit, gjuha e shenjave, leximi i buzëve ose një kombinim.

- Pyesni çfarë mënyre komunikimi fëmija preferon (gjuha e shenjave, mesazhet me tekst, blloqe shënimesh, fotografi ose ndihmat vizuale, gjuha e shkruar, etj).
- Disa fëmijë janë në gjendje të lexojnë buzët por kini parasysh se edhe nëse munden, shpesh ata kuptojnë 3 nga 10 fjalë.
- Merrni vëmendjen e fëmijës përpara se të flisni (p.sh. bëni me dorë ose prekni butësisht shpatullën e tyre)
- Kur flisni me një fëmijë që mund të lexoj buzët: qëndroni përballë me fëmijën, sigurohuni të flisni në mjedis të mirë ndriçuar , flisni ngadalë dhe qartë (por normalisht). Asnjëherë mos bërtisni ose të ekzagjëroni shqiptimin dhe mos mbulonit gojën.
- Në seancat e grupit, fëmijët duhet të flasin një nga një kështu që fëmijët që janë të shurdhër mund ta ndjekin më mirë bisedën
- Pyetini fëmijët ku duan të ulen, duke i lejuar të zgjedhin ku ata mund të dëgjojnë në mënyrë më efektive
- Shmangni vendet me zhurmë me zë të lartë (sidomos nëse një fëmijë përdor një aparat dëgjimi për ndihmë)
- Kini një interpretues të shenjave nëse fëmija përdor gjuhën e shenjave. Një përkthyes është gjithashtu i dobishëm në mjediset ku fëmijët duan të flasin privatisht (pa një prind që zakonisht mund të interpretojë).

Dëmtime në të folur / komunikim

Fëmijët me dëmtime në të folur shpesh herë flasin ngadalë ose me vështirësi.

- Jini të durueshëm. Merrni kohë të dëgjoni fëmijën, evitoheni ti ndërprisni ata ose të përfundoni fjalitë e tyre, dhe mos e pranoni që fëmija nuk ju ka dëgjuar ose kuptuar
- Kërkojini fëmijës të përsëris atë që tha nëse ju nuk e keni kuptuar
- Konsideroni forma të tjera komunikimi si metodat e shkrimit, tabelat e simboleve, teknologjitë kompjuterike, etj.
- Fëmija mund të dojë ndihmë komunikimi/përkthimi/interpretimi nga një person që e njeh .

Dëmtime Fizike/Lëvizshmërie

Aftësitë e kufizuara në lëvizshmëri ose fizike mund të ndryshojnë shumë por shpesh herë fëmijët mund të përdorin pajisje ndihmëse si karrige me rrota ose proteza. Ata mund të kenë vështirësi me levizjen.

- Sigurohuni që objekti që po përdorni është i arritshëm (p.sh. a ka rampa? A janë dyert të gjera mjaftueshëm për të akomoduar karriget me rrota? Janë opsionet e transportit akomoduese?)
- Pajisjet ndihmëse janë pjesë e personit të fëmijës, mos u ulni ose të mbështeteni në to
- Kur i drejtoheni fëmijës, sigurohuni të jeni në të njëjtin nivel me ta (p.sh. uluni në një karrige për të qenë në nivelin e syve të fëmijës në karrigen me rrota
- Zgjidhni aktivitete ku të gjithë janë në gjendje të marrin pjesë por gjatë aktiviteteve praktike të grupit, kontrolloni nëse fëmija ka ndonjë vështirësi dhe bashkoje me një tjetër fëmijë nëse ata kanë nevojë për ndihmë
- Jini fleksibël dhe të gatshëm për të përshatur një aktivitet bazuar në nevojat e fëmijës.

Ç'rregullim Hiperkinetik

Kjo është kur trupi i fëmijës ose gjymtyrët lëvizin në mënyrë të pavullnetshme.

- Kur flisni me fëmijën, kushtojini vëmendje atyre, jo lëvizjeve të tyre të pavullnetshme

Vazhdoni të flisni normalisht edhe nëse fëmija po lëviz, tërheqja e vëmendjes nga lëvizja mund të shkaktojë që fëmija të jetë i shqetësuar

Aftësi e kufizuar Psiko-Sociale

Kjo përfshin fëmijët me aftësi të kufizuara në shëndetin mendor që mund të marr shumë forma, të tilla si depresioni ose skizofrenia. Pengesa më e madhe me të cilën përballen këta fëmijë është mungesa e mirëkuptimit dhe e pranimit që rrethon gjëndjen e tyre.

- Gjithmonë trajtojini fëmijët me dinjitet dhe respekt
- Mbajini diskutimet e qeta dhe flisni me një ton normal të zërit
- Jini fleksibël dhe lejoni zgjedhjen se fëmija mund të ndihet i shqetësuar ose i stresuar kur ata ndjejnë se nuk kanë kontroll

Aftësi e kufizuar Intelektuale

Këto përfshijnë aftësi të kufizuara njohëse dhe të të mësuarit si edhe autizëm. Këto kushte ndryshojnë shumë. Fëmijët mund të marrin më tepër kohë për të mësuar ose për të komunikuar informacion. Ata gjithashtu mund të kenë vështirësi të kuptojnë ose të kujtojnë çfarë është thënë.

- Përdorni gjuhë të thjeshtë, përmbliidhni informacionin, dhe përdorni metoda të ndryshme komunikimi të tilla si gjeste ose foto. Por mos i llastoni fëmijët
- Kontrolloni që të siguroheni që ata të kuptojnë aktivitetin ose temën
- Jini të gatshëm të përsëritni informacionin ose ta shpjegoni atë më shumë se sa një herë
- Metoda komunikimi të personalizuar bazuar në atë që preferon fëmija. Për shembull, një mënyrë përdorni imazhe vizuale, muzikë, ose art për komunikim
- Jepini fëmijës kohë të shpreh vetveten

Autizmi

Shumë herë fëmijët me autizem mund të kenë vështirësi të ndërveprojnë me të tjerët, ose të përgjigjen ose të fillojnë ndërveprimet. Shumë fëmijë autik kanë të folur të vonuar kështu që përfshini metoda të tjera komunikimi.

- Kur fëmijët nuk përdorin fjalën ose zërin, përdorni gjestet/shprehjet e fytyrës
- Inkurajoni fëmijët që të vazhdojnë të angazhohen në aktivitete dhe të krijojnë mundësitë për ta për të komunikuar. Lavdëroni fëmijët kur bëjnë përpjekje për të kuptuar ose komunikuar informacion
- Kur fëmija angazhohet në një aktivitet, vazhdoni deri sa fëmija të ndalojë, gjë që i inkurajon ata t'ju komunikojnë kur të përfundojnë.

Tema 12: Njohuri bazë për standartet dhe legjislacionin e shërbimeve sociale

Standartet janë parime të përgjithshme që shërbejnë për të siguruar cilësinë e shërbimeve shoqërore. Ato përfaqësojnë një nivel të përbashkët të funksionimit dhe të kryerjes së veprimtarisë, që kërkohet të arrihet nga të gjithë llojet e shërbimeve shoqërore.

Ato mbulojnë këto fusha:

- Të drejtat e njeriut
- Zhvillimi i personalitetit, pavarësisë dhe integritetit social të përfituesit
- Kujdesi personal
- Liria e zgjedhjes
- Vendndodhja dhe informimi mbi shërbimet që janë lehtësisht të arritshme
- Qëllimi shërbimit dhe përshtatshmëria
- Menaxhimi
- Rrjetet e bashkëpunimit
- Burimet njerëzore dhe materiale
- Emergjencat

Shërbimi Social Shtetëror nëpërmjet Drejtorisë së Shërbimeve Sociale monitoron Institucionet e kujdesit social rezidencial, jo rezidencial, publik dhe privat për plotësimin e standarteve të miratuara si :

- Standardet e Shërbimeve të Përkujdesjes Shoqërore, për Personat e Trafikuar ose në rrezik trafikimi, në qendrat rezidenciale
- Standardet e Shërbimeve të Përkujdesjes Shoqërore, për Viktimat e Dhunës në Familje, në qendrat rezidenciale, publike dhe jopublike
- Standardet e Shërbimeve të Përkujdesjes Shoqërore për Fëmijët në Institucionet Rezidenciale
- Standardet e Shërbimeve të Përkujdesjes Shoqërore për Fëmijë në Qendrat Ditore
- Standardet e Shërbimeve të Përkujdesjes Shoqërore, për të Moshuarit në Qendrat Rezidenciale
- Standardet e Shërbimeve të Përkujdesjes Shoqërore për të Moshuarit në Qendrat Ditore.
- Standardet e Shërbimeve të Përkujdesjes Shoqërore, për Persona me aftësi të kufizuara në Institucionet Rezidenciale dhe Ditore.
- Standardet për Shërbimin në Qendrën Kombëtare të Transitore të Emergjencave
- Standardet e Shërbimit të Kujdestarisë për Fëmijët në Nevojë.
- Standardet e shërbimeve të kujdesit shoqëror, asistencë shtëpiake për të moshuarit.
- Standardet të shërbimeve të kujdesit shoqëror, në qendrat shtëpi familje për fëmijët 16-18 vjeç.
- Standardet të shërbimeve të kujdesit shoqëror, asistencë shtëpiake për personat me aftësi të kufizuara.

LEGJISLACIONI NË FUSHËN E EM-SË DHE ORGANET ZBATUESE

Në planin institucional, tërësia e normave etike, deontologjike, mjekësore dhe ligjore janë të përfshira në një sërë kodesh, ligjesh, deklaratash, konventash, si ndërkombëtare, ashtu edhe kombëtare. Ky i fundit përbëhet nga legjislacioni shëndetësor, ku pa dyshim rëndësinë më të madhe e ka Kodi Deontologjik (1993) dhe legjislacioni i përgjithshëm juridik, veçanërisht Kodi Penal (K.P.) dhe Kodi i Procedurës Penale (K. Pr.P).

1. Legjislacioni ndërkombëtar

Nga fillimi i shekullit të kaluar e këndeje, kanë dalë një numër i madh deklaratash dhe konventash në lidhje me etikën mjekësore. Këto janë formuluar në SH.M.B (Shoqata Mjekësore Botërore), e

krijuar në vitin 1948. këto deklarata nuk kanë forcë ligjore për një vend të caktuar, por ndihmojnë në përpilimin e legjislacionit kombëtar. Disa prej këtyre deklaratave janë:

a. Betimi i Gjenevës, i ratifikuar në vitin 1948 nga SH.M.B.-ja, i cili zëvendësoi Betimin e Hipokratit, e vështruar si anakronike për një mjekësi shkencore, pavarësisht se ruan prej tij vlerat dhe parimet kryesore. Teksti i këtij betimi, i njohur ndryshe si Betimi i Mjekut, që ka këtë përmbajtje:

I vetëdijshëm për rëndësinë dhe solemnitetin e aktit që po kryej dhe të angazhimit që po marr përsipër, betohem:

- *-se do të ushtroj profesionin e mjekut në liri dhe pavarësi gjykimi dhe sjelljeje;*
- *-se do të ruaj si qëllime të vetme mbrojtjen e jetës, kujdesin ndaj shëndetit fizik dhe psikik të njeriut dhe lehtësimin e vuajtjes, të cilit do t'i kushtoj me përgjegjësi dhe angazhim të përhershëm shkencor, kulturor dhe shoqëror, çdo veprim profesional;*
- *-se nuk do të kryej asnjëherë veprime që synojnë të provokojnë qëllimisht vdekjen e një pacienti;*
- *-se gjatë veprimtarisë time do të kapem fort pas parimeve etike të solidaritetit njerëzor dhe, në respekt të jetës dhe njeriut, nuk do t'i përdor kurrë njohuritë e mia kundër tyre;*
- *-se do të ofroj shërbimin tim me korrektësi, aftësi dhe përkujdesje sipas shkallës së njohjes dhe me ndërgjegje, duke ruajtur paprekura normat deontologjike që rregullojnë ushtrimin e profesionit të mjekut dhe normat juridike, që të mos bien ndesh me qëllimet e profesionit tim;*
- *-se do ta ndërtoj reputacionin tim vetëm në bazë të aftësive të mia profesionale dhe vlerave morale;*
- *-se do të shmang, edhe jashtë ushtrimit të profesionit, çdo veprim dhe sjellje që mund të shëmtojë prestigjin dhe dinjitetin e mjekut; -*
- *se do të respektoj kolegët edhe në rast se shfaqim mendime të papajtueshme;*
- *-se do të kuroj pacientët e mi me të njëjtin kujdes dhe angazhim, pavarësisht nga ndjenjat që mund të më ngjallin, duke iu larguar çdo dallimi racor, fetar, kombëtar, shoqëror dhe ideologjik;*
- *-se do të ofroj ndihmën time në raste urgjence ndaj çdo të sëmurit që mund të ketë nevojë dhe të vendosem, në rast aksidentesh njerëzorë, në dispozicion të autoriteteve kompetente;*
- *-se do të respektoj dhe lehtësoj në çdo rast të drejtën e të sëmurit në zgjedhjen e lirë të mjekut, duke mbajtur gjithnjë parasysh se marrëdhënia mes mjekut dhe pacientit mbështetet gjithmonë te besimi dhe respekti i ndërsjellë;*
- *-se do t'i largohem çdo forme "egërsimi" diagnostik dhe terapeutik;*
- *-se do të ruaj sekretin e gjithësa më është besuar, të gjithësa shoh apo kam parë, kam kuptuar apo hamendësuar gjatë ushtrimit të profesionit tim apo për shkak të pozicionit tim.*

b. Kodi Ndërkombëtar i Etikës Mjekësore, i vitit 1949, i përpiluar nga SH.M.B.-ja; mes të tjerash, ky Kod i mëshon theks të veçantë detyrave të përgjithshme të mjekut, duke u fokusuar te detyrat

ndaj të sëmureve dhe të marrëdhëniet midis kolegëve, të drejtën e pacientit bazuar në të drejtën e tij për të gëzuar një standard jetese të mjaftueshme për shëndetin dhe mirëqenien e tij dhe të familjes, duke përfshirë ushqimin, veshjen, banesën dhe kujdesin shëndetësor etj.

c. Kodi i Nurembergut, i përpiluar më 1947, fill pas gjykimit të njëzet mjekëve nazistë, të cilët kishin kryer eksperimente barbare në njerëz të kthyer në kavje; ky kod parashtron rastet kur ndalohet çdo lloj eksperimenti në njerëz për qëllime të progresit dhe zbulimeve shkencore.

d. Deklarata e Helsinkit, e shpallur më 1964, e cila trajton parimet kryesore të kërkimit klinik, mbi bazën e mbrojtjes së të drejtave themelore të njeriut dhe të dinjitetit të genies njerëzore.

c. Deklarata mbi të Drejtat e Sëmureve, e shprehur më 1981 e cila vë në dukje të drejtat e të sëmurit për zgjedhur në mënyrë të lirë mjekun, të drejtën për të mos pranuar një mjekim, të drejtën për të vdekur me dinjitet etj.

f. Deklarata e Manilës, e shprehur më 1981, e cila trajton problematikën e eksperimentimit njerëzor dhe atë të transplantimit të organeve.

g. Deklarata e Alma-Atës, e shprehur më 1984, e cila i dha shtysa përparësore politikave shëndetësore të çdo shteti, me qëllim që, nëpërmjet zhvillimit të kujdesit parësor, të ndërtohet një strategji globale e "shëndetit për të gjithë".

h. Deklarata e Lisbonës, e shprehur më 1989, e cila, duke u bazuar në konceptin "E drejta për shëndetin", përcaktoi si lajtmotiv se asnjë vend nuk mund të zgjidhë problemet e shëndetit i vetëm dhe se shkëmbimi i eksperiencave përkatëse në fushën e legjislacionit mjekësor është i pazëvendësueshëm dhe i vlefshëm për zhvillimin e të gjitha vendeve.

Gjatë viteve të mëpasme janë përpiluar edhe shumë deklarata të tjera ndërkombëtare mbi problemet e orientimit gjenetik, manipulimeve gjenetike, si dhe ngjizja (fekondimi) in vitro etj.

Kodi Deontologjik dhe përmbajtja e tij

Kodi Deontologjik përbën dokumentin më të rëndësishëm në fushën e shërbimit shëndetësor, për shkak se përmban parimet që duhen zbatuar gjatë ushtrimit të profesionit, sikundërse të drejtat dhe detyrat e pacientëve.

Kodi deontologjik përmban këto parime kryesore:

- ✓ Respektimi i jetes dhe i personalitetit të njeriut gjatë ushtrimit të mjekësisë;
- ✓ Detyrimi për dhënien e ndihmës një të sëmuri apo një të aksidentuari në rrezik jete;
- ✓ Kryerjen me ndërgegjeje të mjekimit të të gjithë të sëmureve pa dallim kombësie, feje, pikëpamjeje politike, gjendjeje ekonomike, pozite shoqërore dhe simpatie apo antipatie ndaj të sëmurit;
- ✓ Respektimi i të drejtës së çdo pacienti për të zgjedhur lirisht mjekun që dëshiron;
- ✓ Parimi i consensus-it (i pëlqimit) për kryerjen e procedurave ekzaminuese dhe mjekuese në trupin e pacientit;
- ✓ Ruajtja e pavarësisë profesionale nga ana e mjekut;
- ✓ Parimi i sekretit profesional;
- ✓ Ndalimi i eutanazisë (vdekjes me dashje);
- ✓ Ndalimi për fitime materiale nga reklammat ndaj mjekut apo përmes mjekut;

- ✓ Ruajtja e pastër e figurës morale të mjekut;
- ✓ Detyrat ndaj të sëmurëve;
- ✓ Marrëdhëniet midis mjekëve etj.

3. Organet zbatuese të Legjislacionit në fushën e EDM-s

Organet zbatuese kryesore të Legjislacionit në fushën e EDM janë:

1-Urdhëri i Mjekut -është një organ zyrtar që mbikëqyr nëpërmjet një komisioni disiplinor zbatimin e Kodit Deontologjik nga ana e mjekëve. Sipas llojit të shkeljes mjekësore, ky komision merr masa të ndryshme, si:dhënia e një këshillimi, vërejtja, vendosja e një gjobe, ndalimi i ushtrimit të profesionit në afate të ndryshme kohore etj.

2-Komiteti Kombëtar i Etikës - është një organ këshillimor i Ministrisë të Shëndetësisë, i cili diskuton dhe jep mendime për probleme të caktuara të etikës mjekësore, si dhe jep autorizime për kryerjen e studimeve eksperimentale ose të provave klinike në pacientë, veçse nën dritën e një kushti të shenjtë dhe të padiskutueshëm: të mos preken interesat dhe shëndeti i pacientëve.

3-Gjykata dhe Prokuroria -janë organe të drejtësisë që shqyrtojnë të gjitha rastet e shkeljeve mjekësore nga ana e mjekëve apo e personelit tjetër shëndetësor, çka parashikohet në Kodin Penal në hullinë e veprave penale kundër shëndetit dhe jetës së qytetarëve.

4-Instituti i Mjekësisë Ligjore - është organ që shqyrton karakterin mjekësor të shkeljeve mjekësore; ky shqyrtim kryhet nga një komision ekspertësh, sipas kërkesës me shkrim të organeve të drejtësisë.

5-Inspektorët e Drejtorisë Farmaceutike në Ministrinë e Drejtësisë dhe atë të Mbrojtjes së Mjedisit.

6-Inspektorët e Qendrës Kombëtare të Kontrollit të Barnave.

7-Inspektorët e Institutit të Shëndetit Publik për fabrikimin, kontrollin, ruajtjen dhe shpërndarjen e biopreparateve.

Tema 13: Llojet e komunikimit



Kemi: komunikimi verbal dhe joverbal **Komunikimi verbal**

Komunikimi verbal mundësohet nga gjuha dhe fjala. Me këtë kuptojmë dhënien e mesazhit me anë të fjalës. Me anë të fjalës së folur e të shkruar hyjmë në kontakt me ata që na rrethojnë. Fjala është çelësi i suksesit

Fjala me të vërtetë është çelësi i çdo marrëdhënieje. Të dish të flasësh është një art që të gjithë mund ta mësojnë. Gjithashtu në të shumtën e rasteve, fjala është ajo që shëron shumë plagë në zemrat e njerëzve. Është ajo që kthen shumë buzëqeshje dhe që largon shumë rrudha në fytyrat e njerëzve. Është ajo që kthen gëzimin te të gjithë ata që vuajnë, te të burgosurit, të sëmurët, te të vetmuarit, te të braktisurit etj. Të dish

të flasësh do të thotë të dish të ndihmosh dhe të edukosh. Fjala duhet të jetë ajo që ndihmon dhe edukon tjetrin, e jo ajo që shkatërron edhe pse kjo e fundit mund të ndodhë shpesh.

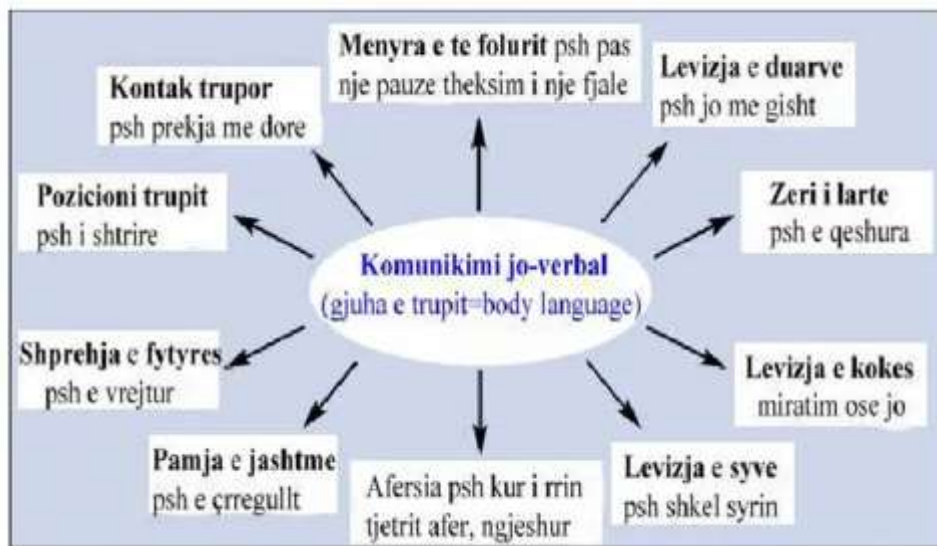
Të flasësh nuk mjafton të hapësh gojën, të përdorësh një argument, citim e fraza të famshme e të bukura. Por të flasësh, do të thotë të dish të dëgjosh e ti bësh të tjerët të të dëgjojnë. Të dish të flasësh është çështje cilësie dhe jo sasive, e për të arritur këtë cilësi, është i nevojshëm: **shpirti, maturia, thjeshtësia, inteligjenca, gatishmëria dhe zëri.**

Kur flasim duhet të kemi parasysh të shmangim goditjet me pëllëmbë në shpatullat e bashkëbiseduesit, të mos u vëmë duart e djersitura atyre që dëgjojnë, të mos i lagim me pështymë, të mos i godasim me bërryla shokët që kemi në krahë derisa tjetri flet etj. Nëse këto bëjnë pjesë në personalitetin tënd, me pak vullnet të mirë këto mund t'i eliminosh.

Komunikimi verbal siç dëgjuam ka shumë cilësi pozitive, por nuk mund ta mohojmë se nganjëherë fjala arrin e bëhet shkak i konfliktit, keqkuptimit, paragjykit, gjykimit, urrejtjes etj. Fjala arrin të bëhet një plumb që vret, që hap plagë tek personi e që mbesin në kujtesë për një kohë të gjatë. Fjala ka dy qëllime të bekojë dhe të shërojë. Nëse nuk e përdorim fjalën për këto dy qëllime është më mirë të mos flasim. Pra, të dish të flasësh është art, është vlerë.

Komunikimi ka qenë dhe është gjithmonë i rëndësishëm në jetën e njerëzve, është kulturë, është gjithçka, vërtetë është çelësi i suksesit. Të dish të komunikosh do të thotë të dish të dëgjosh. Kjo gjë kërkon që të kemi një qëndrim të hapur ndaj të tjerëve duke u përpjekur që të kuptojmë tjetrin dhe bisedën.

Komunikimi joverbal



Komunikimi joverbal përbën pjesën më të madhe të komunikimit. Disa studiues pohojnë se rreth 65-70% e komunikimit i takon komunikimit joverbal. Ai ndërthuret me komunikimin verbal; e kualifikon, e kompletion dhe ndonjëherë e zëvendëson atë plotësisht. Komunikimi joverbal është informacioni, emocioni që shprehet pa fjalë dhe pa ndihmën e gjuhës. Në krahasim me komunikimin verbal komunikimi joverbal është më pak i kontrollueshëm, por është më i fuqishëm sepse bart shumë emocione dhe ndjenja të cilat shpesh është e pamundur t'i shprehim me fjalë e

nganjëherë edhe vështirë t'i kuptojmë. Studimet vërtetojnë se komunikimi joverbal është shpesh shumë më i vlefshëm sesa ai verbal.

Një nga arsyt kryesore është se komunikimi verbal lidhet me pjesën e vetëdijshme të mendjes së njeriut, ndërsa komunikimi joverbal mund të shërbejë për të komunikuar qëndrimet apo ndjenjat tona që dalin drejtpërdrejt nga pavetëdija. Kjo është arsyeja përse të dashuruarit nganjëherë “kuptohen” më shumë me sy apo gjeste sesa me fjalë. Kjo është arsyeja përse ne kuptojmë kur dikush na ka frikë ose nuk na pëlqen, pavarësisht se me fjalë mund të thotë të kundërtën. Në shumë raste, gjuha jonë e trupit mund të na “tradhtojë” duke u dhënë të tjerëve informacione që nuk do të donim t'ua jepnim. P.sh. në shumë stacione policie në SHBA policët përdorin analizën e gjuhës së trupit për të gjykuar nëse një i dyshuar thotë të vërtetën apo jo.

Ky lloj komunikimi në vend të fjalëve, përdor shprehjet e fytyrës, qëndrimin dhe gjestet, shikimin, mënyrën sesi vishemi, madje edhe elemente si tonin apo ritmin e zërit.

Veçoritë e komunikimit joverbal

Për të kuptuar rolin e komunikimit joverbal mund të bëni një eksperiment të thjeshtë. Shikoni një emision debati duke ia ulur zërin në minimum televizorit. Shumica prej nesh janë në gjendje të kuptojnë qëndrimet emocionale dhe ndjenjat e folësve pavarësisht se nuk dëgjojmë asnjë fjalë. Madje në raste të veçanta nëse njihni kontekstin e bisedës dhe personazhet mund të kuptohet edhe ndonjë pjesë nga përmbajtja e saj. Në fakt është e pamundur për një njeri të mos e përdorë komunikimin joverbal.

Ajo që është e veçantë te komunikimi joverbal është fakti që ne u dërgojmë mesazhe të tjerëve edhe kundër vullnetit tonë. P.sh. ne skuqemi, dridhemi apo djersitemi në mënyrë të pavullnetshme. Madje në shumë raste këto mesazhe janë në kundërshtim të plotë me atë që themi me fjalë. Nëse aftësohemi për të njohur dhe përdorur gjuhën e trupit, mund të kuptojmë më mirë qëndrimin dhe ndjenjat e të tjerëve. Madje në disa raste mund të qartësojmë edhe qëndrimin dhe ndjenjat tona ndaj të tjerëve.

Komunikimi joverbal e merr kuptimin e tij të plotë në kuadër të ndërveprimit me njerëzit që na rrethojnë. Shpesh gjuha e trupit na e lehtëson punën duke kryer misione që fjalët nuk mund të marrin përsipër.

Komunikimi joverbal na mundëson gjithashtu të përkufizojmë më qartë marrëdhëniet që duam të ndërtojmë me të tjerët.

Tema 14: Metodrat dhe modelet e komunikimit

1. Sjellja hapësinore: I referohet mënyrës se si ne e përdorim hapësinën përreth nesh. Mesazhet që na vijjnë nga kjo sjellje hapësinore na japin informacion mbi mënyrën me të cilën individët krijojnë marrëdhënie mes tyre. P.sh. afërsia fizike mes dy personave na jep informacion mbi shkallën e intimitetit apo të zotërimit që ekziston mes këtyre personave.

Distanca intime– është komunikimi shumë i afërt (deri në 50 cm largësi). Kjo distancë përdoret për afërsi fizike, dashuri gjithashtu edhe për grindje.

Distanca personale– përfshin largësinë nga 50 cm deri në 1.2 m) temat në këtë rast mund të jenë konfidenciale, personale dhe me shërbime reciproke. Zakonisht kjo hapësirë krijohet kur njerëzit bisedojnë në një mbrëmje, në biseda rastësore të shokëve të klasës ose në kontakte pune. Është distanca më e pranueshme dhe më komode për shkëmbimin e lirë të informacionit.

Distanca sociale – krijohet kur flasim me dikë në kushte normale. Hapësira e partnerëve sillet nga 1.2-3.5m

2. Gjestet dhe lëvizja e trupit janë domethënëse ato të duarve dhe të kokës p.sh lëvizjet që përdorim për të përforcuar atë që po them. P.sh. OK bëjmë me gisht. PO – JO lëvizim kokën GRUSHTI është shenjë zemërimi. BASHKIMI bashkimi i duarve etj. Kthimi i kokës nga ana tjetër përballë një personi lë të kuptojë se nuk dëshirojmë të komunikojmë me të, mund të lëvizim këmbët nga stresi kur përpiqemi të gënjejmë dikë, etj. Komunikimi joverbal përmes gjesteve dhe lëvizjeve të trupit është më i dukshëm në situata emocionale.

3. Shprehjet e fytyrës përfshijnë pozicionin e syve e të vetullave. Studimet tregojnë se janë dhjetë përmbajtje që mund të transmetohen me anë të fytyrës; lumturia, surpriza, frika, zemërimi, trishtimi, neveria, përbuzja, interesi, hutimi dhe vendosmëria. Shprehjet e ndryshme të fytyrës mbështeten mbi zona të ndryshme të saj. **Frika dhe trishtimi** shprehen më tepër përmes syve. **Lumturia** përmes syve, gojës dhe mollëzave. **Befasia** përmes ballit, syve dhe gojës. **Zemërimi** përdor praktikisht të gjithë zonat e fytyrës për t'u shprehur plotësisht.

Studiuesit kanë arritur të zbulojnë se njerëzit shprehin relativisht qartë ndjenjat dhe emocionet e tyre përmes disa shprehjeve të fytyrës, që zgjasin brenda hapësirës kohore të disa mikrosekondave. Shprehje të tillë shumë të shkurtra shfaqin sidomos qëndrimin tonë të vërtetë gjatë bisedave në të cilat ne mbajmë qëndrim hipokrit, p.sh. kur bëjmë sikur shprehim interes apo kënaqësi për diçka gjatë një bisede, në një moment të caktuar fytyra jonë merr një shprehje që tregon të vërtetën brenda disa të dhjetave të sekondit. Këto mikro-shprehje të së vërtetës janë të kapshme nga vëzhguesit e aftë të gjuhës së trupit.

Për çfarë përdoret kontakti me sy?

Kontakti me sy përdoret: **Për të marrë informacion.** Për shembull për të mësuar nëse tjetri po na thotë të vërtetën apo jo, për të njohur gjendjen shpirtërore të tjetrit, për të kuptuar nëse është i interesuar për ne, apo për të kuptuar si e percepton statusin tonë (më të ulët apo më të lartë se të vetes).

Për të treguar interes për tjetrin. Mbajtja e kontaktit të rregullt (por jo të ngulitur) me sy me një bashkëbisedues e nxit atë të flasë më shumë dhe me më tepër dëshirë. Në përfundim të të folurit njerëzit shmangin shikimin e tyre majtas ose djathtas si për të dhënë sinjalin se kanë përfunduar mesazhin e tyre.

Për të ftuar dikë për të komunikuar. Kjo është një metodë e përdorur nga të gjithë. Kur përshëndesim dikë zakonisht ne hapim e mbyllim instinktivisht qepallat, njësoj sikur të donim të përshëndesnim tjetrin apo të shënonim praninë e tij. Kjo përshëndetje e qepallave është e pranishme në shumicën e kulturave dhe sidomos ato përëndimore.

Për të dominuar komunikimin. Shikimi i ngulitur dhe intensiv përdoret nga personat autoritarë për të dominuar tjetrin. Ky lloj shikimi është i zakonshëm në procese negocimi. Megjithatë në disa raste përdorimi i tij mund të shkaktojë reagim agresiv nga ana e bashkëbiseduesit.

Për të zbuluar qëndrimet. Përmes kontaktit me sy ne zbulojmë qëndrimet e të tjerëve ndaj nesh: interes, tërheqje, sulm, ndrojtje, etj. Ndrojtja, situatat e vështira, përpjekja për mashtrim dhe dhimbja shoqërohen nga shmangia e kontaktit me sy. Në situata nxitjeje psikologjike njerëzit priren të lëvizin sytë me shpejtësi për të skanuar gjithçka rrotull. Në situata frike, sytë duket sikur ngrihen. Trishtimi shoqërohet me ulje të syve poshtë dhe me shmangie të kontaktit përmes syve.

3. Zëri

Intonacioni, ritmi dhe mprehtësia e zërit janë tregues të mirë të gjendjes emocionale të njeriut. Intonacioni mund të tregojë në mënyrë të ndërgjegjshme se ku qëndron kuptimi i fjalëve.

Elementet e përdorimit të zërit ose siç quhet ndryshe paragjuha janë shumë të rëndësishëm. P.sh. një gënjeshtar mund të kuptohet nga fakti që zëri i tij është më i hollë se zakonisht. Studimet tregojnë se ne e kuptojmë gjendjen shpirtërore të një njeriu shumë më mirë nga gjuha e trupit sesa nga gjuha verbale.

4. Pamja e jashtme

Kjo përfshin veshjen, rregullimin e flokëve, lukun etj. Pamja ka ndikim të madh jo vetëm në formimin e imazhit për veten, por edhe në sjelljen tonë dhe të njerëzve që na rrethojnë Pamja e jashtme është baza e përshtypjes së parë që ndonjëherë zgjat shumë dhe përcakton se me kë duhet të flasim, të shoqërohemi, të duam.

Veshjet janë objekt i vazhdueshëm i vëmendjes së njeriut. Ato tregojnë mënyrën që kemi zgjedhur se si ta prezantojmë veten. Veshja është pasqyrimi i asaj që mendojmë dhe ndjejmë. Veshja është vazhdimi i asaj çka jemi. Ashtu si puna e breshkës me zhguallin e saj edhe ne me ato që hedhim mbi shpinë i tregojmë botës kush jemi, si është jeta jonë dhe fazat në të cilat ndodhemi.

Veshjet japin 3 lloj informacionesh.

Veshja zbulon diçka rreth emocioneve tona. Ky efekt ka dy anë se si ndjenjat tona ndikojnë në veshje dhe çfarë ndjejmë nga veshja jonë. Kur veshim gjëra të rehatshme, sportive do të thotë se rehatia ka rëndësi të veçantë për ne. Kur vishemi në mënyrë serioze kemi dëshirë për të pasur efekte të jashtme në takimet tona.

Veshja tregon edhe për sjelljen tonë. Lloji i veshjes mund ta transformojë qëndrimin, lëvizjet madje edhe sjelljen tonë. Veshja e ndryshme ndikon menjëherë në ndyshimin e sjelljes së njeriut p.sh. veshja ushtarake, studentore, e gjyqtarit, mjekut, priftit, motrës, sportistit etj. Veshja ndikon në diferencimin tonë nga të tjerët nga mosha dhe profesioni.

Disa interpretime të gjuhës së trupit:

Të mbash objekte para teje – filxhan me kafe, fletore, çantë apo diçka tjetër është shenjë turpi dhe rezistence, që bën të mendohet se dëshiron të fshihesh pas tyre dhe të ndahesh nga të tjerët.

Ta kruash mjekrën gjersa e shikon tjetrin – Njerëzit zakonisht sjellin vendime kur e prekin apo e kruajnë mjekrën dhe kjo i bën të tjerët të mendojnë se ju i gjykoni ata.

Ngushtimi i syve – Me këtë i tregoni personit para jush se nuk e pëlqeni. Shpesh ndodh që ju të dëshironi të tregoni se me këtë gjest mendoni më mirë, por mos lejoni që deri te bashkëbiseduesi të transmetoni mesazh të gabuar.

Të shikosh poshtë në prezencë të tjerëve – Kjo tregon se nuk jeni të interesuar. Ndonjëherë interpretohet edhe si shenjë arrogance. Çdoherë shiko në sy kur je duke biseduar.

E prek fytyrën gjersa bisedo – Prekja e fytyrës apo e hundës tregon mashtrim. Gjithashtu njerëzit e vendosin dorën afër gojës kur gënjejnë. Çdoherë mbajni duart larg fytyrës kur je duke biseduar.

Kryqëzimi i duarve – shenjë e rezistencës. Disa këtë mund ta interpretojnë edhe si shenjë egoizmi, mbylljeje. Duart e kryqëzuara në gjoks janë shenjë klasike mbrojtëse, kundërshtim. Gjithmonë mundohu t'i mbash duart të hapura.

Kruarje e kokës dhe qafës – shenjë tipike e dyshimit dhe e pakuptimshmërisë. Ajo gjithashtu mund të jetë edhe shenjë gënjeshtreje. Mundohu t'i mbash duart larg kokës kur je duke komunikuar me ndonjë.

Ulje në skaj të karriges – kjo tregon se mentalisht dhe fizikisht nuk je rehat. Por kjo do t'i bëjë edhe ata rreth jush të mos ndjehen rehat.

Kruajtje koke dhe lëvizje mekanike – nënkupton bezdisje të vogla gjatë dialogut – siklet, nervozitet, ankth dhe mendim.

Pozicioni embrionik – nënkupton pasiguri dhe ndjenjë rreziku

Ecje krenare me supe të ngritura, trupin drejt – nënkupton vetëbesim dhe ndjenjë mbizotërimi.

Shikim i ulët – nënkupton fajësi, fshehje sekretesh

Vendosje e duarve në mes – nënkupton triumf nëse bëhet me duar, dhe zemërim nëse bëhet me grushta.

Mbështetje e kokës tek duart – nënkupton mërzi

Kërcitja me gishta – shenjë pasiguriedhe nervozizmi

Ndërthurje gishtash dhe mbështetje koke – nënkupton reflektim

Lidhja e gishtërinjve duke mbajtur pëllëmbët larg njëra-tjetrës – tregon besim te vetvetja,

Bashkimi i mollëzave të gishtërinjve – shenjë se dëshiron të theksoj diçka

Rrahja e shpejtë e kapakëve të syve – tregon shenjë pasigurie.

Dora nën mjekër – keni nevojë për mbështetje sepse ndiheni të pasigurt.

Tema 15: Pengesat në procesin e komunikimit

Pengesat e komunikimit, të njohura edhe si ndërhyrje, përbëhen nga pengesa që e bëjnë të vështirë arritjen e mesazhit në një proces komunikimi

Kështu, përmes këtyre pengesave, mesazhet mund të shtrembërohen ose shtrembërohen, dhe të mos arrijnë në adresën e tyre si duhet. Këto pengesa janë të vendosura midis dërguesit dhe marrësit të mesazhit.

Nga ana tjetër, barrierat e komunikimit mund të jenë të llojeve të ndryshme, siç do ta shohim më poshtë. Sidoqoftë, megjithëse ato paraqesin karakteristika të ndryshme, **ajo që ndajnë të gjithë është se ndërhyjnë në transmetimin ose mbërritjen e saktë të mesazhit.**

Rezultati është, siç kemi parë, një mesazh i fragmentuar (pjesërisht ose plotësisht), i shtrembëruar, i papajtueshëm, i pakuptimtë, i ndryshuar ose i shtrembëruar.

Llojet

Ekzistojnë lloje të ndryshme të barrierave të komunikimit, varësisht nga karakteristikat e tyre. Le t'i shohim:

1. Barrierat semantike

Pengesat semantike **janë të lidhura me kuptimin e fjalëve.** Në këtë mënyrë, këto lloj barrierash shpjegojnë se ne nuk kuptojmë një fjalë, një frazë apo një fjalim. Kjo do të thotë, ato na e bëjnë të vështirë të kuptojmë një mesazh ose t'i japim një kuptim. Kështu, ata do të vepronin kur, për shembull, marrësi nuk interpreton saktë mesazhin e transmetuar nga dërguesi

Nga ana tjetër, nëse si marrës, ne përdorim një fjalë me një kuptim që nuk i përgjigjet në të vërtetë, ne po prodhojmë një pengesë semantike; kjo çështje specifike quhet "ndryshim i rëndësisë".

2. Pengesat psikologjike

Pengesat e komunikimit mund të jenë gjithashtu psikologjike; Këto kanë të bëjnë me situatën specifike psikologjike të dërguesit ose marrësit të mesazhit. A) Po, **këto lloj barrierash lidhen gjithashtu me gjendjet emocionale të dërguesit dhe / ose marrësit,** e cila mund të ndryshojë mesazhin.

Nga ana tjetër, ato gjithashtu kanë të bëjnë me simpatinë ose refuzimin që kemi ndaj dërguesit ose marrësit, i cili mund të ndikojë në mënyrën se si e marrim ose interpretojmë mesazhin.

Së fundmi, paragjykimet gjithashtu luajnë një rol kauzal në këto lloje të pengesave të komunikimit, pasi ato ndikojnë në mënyrën se si ne i shohim të tjerët dhe sesi mesazhi i tyre na arrin deri tek ne.

3. Barrierat fiziologjike

Një lloj tjetër i barrierave të komunikimit janë pengesat fiziologjike. Këto, si të gjitha pengesat e komunikimit, e bëjnë të vështirë ose të pamundur që mesazhi të transmetohet me qartësi dhe saktësi, por në këtë rast kjo është për shkak të **ndryshime të caktuara fiziologjike nga ana e dërguesit ose marrësit.**

Kjo do të thotë, nëse njëri prej tyre (ose edhe të dy) janë në një gjendje të ndryshuar, në një nivel fiziologjik (për shembull i dehur, i mërziur, i hutuar, i përgjumur ...), kjo do të ndryshojë emetimin dhe / ose marrjen e mesazhit, të cilat do të shtrembërohen.

4. Pengesat fizike

Pengesat fizike janë mbase më të dukshmet. Bëhet fjalë për të gjitha ato rrethana të kontekstit ose mjedisit që pengojnë një komunikim të rrjedhshëm dhe të qartë. Po flasim, për shembull, për: zhurmën, mungesën e dritës, distancën e tepruar ndërmjet bashkëbiseduesve, problemet në mjetet e përdorura për të komunikuar (televizion, telefon, celular ...), etj.

5. Barrierat administrative

Pengesat administrative janë ato që kanë të bëjnë me kanalet përmes të cilave transmetohet mesazhi në një proces komunikimi, si dhe me **strukturat organizative ose planifikimi në një akt komunikues**.

Për të na dhënë një ide më të qartë, do të ishte, për shembull: mbingarkesa e informacionit, humbja e informacionit, mungesa e planifikimit, shtrembërimet semantike, komunikimi pa personal .

Si të zbulojmë pengesat e komunikimit?

Nuk është gjithmonë e lehtë të zbulohet kur komunikimi shqetësohet ose deformohet. Kjo do të thotë, **kur mesazhi nuk transmetohet, kuptohet ose merret si duhet**. Ndonjëherë ndërhyrjet që ndodhin në një proces komunikimi janë delikate, dhe të tjerët, më të dukshme.

Disa elementë që mund të marrim në konsideratë kur zbulojmë këto pengesa janë: frekuenca e heshtjeve në aktin komunikues, shfaqja apo jo (dhe shpeshtësia e tyre) e fjalive të papërfunduara, toni i zërit, gjuha joverbale, mënyra e shprehjes veten.

Si t'i kapërcejmë këto pengesa?

Ka mënyra të ndryshme për të kapërcyer ose luftuar pengesat e komunikimit, dhe **secili person do të përdorë teknikën që i përshtatet më shumë atyre ose që i përshtatet më mirë nevojave të tyre, në varësi të kontekstit të tyre**.

Idetë që do të shihni më poshtë mund të zbatohen nëse jemi dërgues ose marrës të mesazhit (secila teknikë do të vihet në praktikë në kohën e duhur), ato janë:

- Gjithmonë sqaroni mesazhet që nuk janë kuptuar përpara se të ecni përpara në ndërveprim.
- Në rast se nuk kuptoni një mesazh, pyesni drejtpërdrejt.
- Përdorni shprehje që inkurajojnë komunikim të qartë dhe të rrjedhshëm (d.m.th., jini të qartë dhe të drejtpërdrejtë).
- Ndjeshmëri me bashkëbiseduesin.
- Praktikoni dëgjimin aktiv (dëgjoni me kujdes, shikoni në sy, kërkonj...).
- Përdorni një gjuhë sipas moshës së bashkëbiseduesit (për shembull, fëmijët kundrejt të rriturve).
- Jini kongruent me atë që themi dhe me mënyrën se si e themi atë (gjuhë verbale dhe joverbale).
- Mos lejoni që paragjykimet të na ndikojnë.
- Kujdesuni për mjedisin (ndriçimin, zhurmën ...) për të lehtësuar komunikimin.
- Kontrolloni / verifikoni që ata të na ndjekin kur flasim.
- Ushtroni kontroll - sa më shumë që të jetë e mundur - të emocioneve, duke i parandaluar ata nga shtrembërimi i mesazhi

Tema 16: Komunikimi në familje

Komunikimi është në themel të ndërtimit të marrëdhënieve të forta martesore, prindërore dhe familjare. Komunikimi në familje është mënyra se si shkëmbehet informacioni verbal dhe jo verbal midis anëtarëve të saj.

Komunikimi në familje i lejon familjarëve të shprehin nevojat, dëshirat dhe shqetësimet e tyre. Një atmosferë e lirshme dhe e sigurtë i lejon ata të shprehin dashurinë dhe kujdesin për njëri tjetrin. Nëpërmjet tijata janë të aftë të zgjidhin problemet e paevitueshme që ka një familje.

Komunikimi i varfër është i paqartë dhe jo i drejtëpërdrejtë. Ai mund të çojë në konflikt, në paaftësi për të zgjidhur problemet, në mungesë afeksioni dhe marrëdhëniesh emocionale. Ai është drejtpërsëdrejti i lidhur me rrezikun e divorcit dhe shfaqjes së sjelljeve të vështira tek fëmijët.

Llojet e komunikimit:

Komunikimi verbal - ka të bëjë me transmetimin e informacionit nëpërmjet të folurit. Elementët kryesore të këtij komunikimi janë:

- Dialogu
- Të dëgjuarit

Në gjuhën e folur gjatë realizimit të bisedave ka një aspekt shumë të rëndësishëm që është aftësia për të dëgjuar. Në raportin midis prindit dhe fëmijës është shumë e zakonshme që prindërit të mendojnë se fëmijët nuk kanë asgjë çfarë t'u mësojnë atyre, dhe për këtë nuk mund t'i ndryshojnë mendimet e tyre. I dëgjojnë pak fëmijët e tyre dhe në mënyrë rutinë, në një pozicion indiferent në lidhje me atë që fëmijët argumentojnë. Një nga gabimet më të shpeshta në raportin ndërmjet prindërve dhe fëmijëve është mendimi se fëmijët nuk kuptojnë.

Komunikimi joverbal – ka të bëjë me transmetimin e informacionit nëpërmjet:

- Shprehjes së fytyrës
- Buzëqeshjes (çelësi i suksesit në komunikim)
- Gjuhës së trupit
- Kontaktit me sy
- Paraqitjes (veshjes, qëndrimit)
- Simboleve
- Emblemave

Llojet e komunikimit joverbal ndahen në dy nënkategori

Komunikimi Pamor

- televizioni

- gjestikulacioni

Komunikimi Akustik

- zhurmat

- muzika

Në qendër të komunikimit joverbal ndodhet vëzhgimi që ka të njëjtin funksion që ka të dëgjuarit informacionit sepse nëpërmjet tij transmetohen ndjenjat.

Me një vështrim të thjeshtë të prindit drejt fëmijës, ai do të kuptojë atë që po bën ose thotë, aprovohet apo jo, dhe në funksion të kësaj dotë marrë një vendim se si do të vazhdojë më tej. Shprehja e fytyrës, gjestet të bëjnë të kuptosh se çfarë kërkon të transmetosh.

Shumë herë ajo që themi me fjalë nuk korrespondon me atë që shprehim në sjellje, dhe në këtë rast ajo që ka rëndësi është gjuha jo verbale.

Nëse fëmijët marrin mesazhe të vazhdueshme ku fjalët nuk korrespondojnë me veprimet, do të krijohet një konfuzion dhe mbi të gjitha një mungesë besimi tek prindërit.

Nuk ekzistojnë rregulla thelbësore për përmirësimin e komunikimit në një familje. Çdo familje ka një botë unike dhe të ndryshme. Ajo që duhet të ekzistojë si një mënyrë për të përmirësuar komunikimin është vullneti, interesi dhe gadishmëria e prindërve për të krijuar këtë hapësirë, në vazhdim të disa rekomandimeve për të rritur cilësinë e komunikimit

Këshilla për prindërit

- ❖ Komunikoni gjithmonë me fëmijën tuaj.
- ❖ Ndërtoni rregulla dhe vini limite të përbashkëta në shtëpinë tuaj. Kaloni kohë me fëmijën tuaj.
- ❖ Pyeteni si e ka kaluar kohën.
- ❖ Njihni preferencat e tij.
- ❖ Shpjegojini atij gabimin.
- ❖ Shpjegojini atij situatën në familjen tuaj.
- ❖ Përcaktoni qartë me fëmijën çfarë është e pranueshme dhe çfarë jo.
- ❖ Vendosni bashkë rregullat e komunikimit midis jush.
- ❖ Kujtoni që ai është FËMIJË dhe ka nevojë për ju. Ndonjëherë një fjalë mund të jetë shumë e rëndë për të.
- ❖ Drejtohuni tek persona të afërt dhe komunikoni me ta në rast se keni vështirësi për disiplinimin e
- ❖ Përfitoni nga përvoja e prindërve të tjerë, apo prindërve që kanë fëmijët në të njëjtën moshë me fëmijën tuaj.
- ❖ Mësoni të kërkonte falje në familjen tuaj. Shpjegoni dhe komunikoni edhe kur jeni me nerva dhe shpjegojuni fëmijëve tuaj vështirësitë që ju keni.

Dy elementë të tjerë shumë të rëndësishëm të komunikimit me fëmijët janë:

1- Loja

Loja forcon lidhjet ndërmjet personave që përfshihen në të, është një përbërës familjar sepse forcon komunikimin, forcon dashurinë dhe transmeton ndjenjën e përkatësisë. Të gjitha këto avantazhe mund të jenë arsye për të ndërtuar lidhjet familjare. Kur një fëmijë ka aftësinë të luajë me vëllezërit dhe motrat, ai mund të luajë edhe me prindërit, gjyshërit, xhaxhain, dajën, kushërinjtë, kështu përftohet një mjedis shumë i pasur.

Sipas Piaget lojrat mund të grupohen në tre kategori:

“lojra për t’u ushtruar” (ose sensi motor) mbi të gjitha në vitin e parë të jetës: si hedhje, vrapim, zvarritje, manipulim me objektet, fjalët dhe tingujt.... fëmija zbulon vetë fizikun e tij, orientohet në hapësirë dhe kohë duke zbuluar se jeton, reagon me trupin e tij.

Më poshtë vijon një tabelë shpjeguese e karakteristikave të lojës tek fëmijët e moshës 0 deri në 9 vjeç

Zhvillimi i lojës

Karakteristikat 0-1 vjeç Është e nevojshme të forcohen muskujt e qafës të së sapolindurit, të nxitet kontrolli i trurit

Zhvillimi ndjeshmërisë të sapolindurit (ai ndjesor, vizual, nuhatës, shijues)

Në muajt e parë, i sapolinduri sheh objektet nga një distancë prej 25 deri në 30 cm, përafërsisht edhe ngjyrat që bëjnë kontrast: e bardha, e zeza dhe e kuqja janë ato që i tërheqin vëmendjen.

Tek i sapolinduri vëmendja është e pavullnetshme, nuk duhen bërë lojra.

2 vjeç:

Është më i organizuar, pëlqen objektet që lëvizin dhe fillon t'i hedhë ato.

Luan me rërë, me gurë, me baltë dhe plastelinë. I pëlqejnë përrallat dhe këngët.

I pëlqen të marrë celularin, tërhiqet nga televizioni.

3 vjeç:

I rritet interesi për të luajtur me të tjerët, por akoma luan vetëm ose paralel me të tjerët.

Fillon të kuptojë domethënien e disa veprimeve, arrin të presë radhën e tij në lojra me të tjerët.

Bashkëndan lojrat.

4 vjeç:

Është krijuar tashmë një ekuilibër midis pavarësisë së të bërit të aktiviteteve vetëm dhe shoqërimit, pra loja me të tjerët.

Në këtë moshë janë më të pasura kontaktet me të tjerët, dhe ndërton marrëdhënie më të gjata gjatë lojës. Në këtë moshë në lojrat kolektive fillon dhe sugjerohen turnet.

Ndan materialet.

Parapëlqen lojën me dy ose tre përbërës.

5-6 vjeç:

Ndjehet i tërhequr nga loja me të tjerët dhe kërkon të krijojë situata ku janë të përfshirë edhe të tjerët, që do të thotë lojë komunitare.

Nuk i intereson të fitojë ose të humbë, sepse për mendimin e tij ai gjithmonë fiton.

7-9 vjeç:

Lojrat duhet të kufizohen me disa rregulla por jo të tepërta.

Rritje e interesit për konkurrencë, i intereson të dijë veçanërisht kush humb ose fiton.

I rrituri shihet si arbitër

2- Vizatimi

Vizatimi është një element shumë i rëndësishëm i të shprehurit të fëmijëve sidomos në periudhën e fëmijërisë së hershme. Është shumë e rëndësishme që të inkurajohen fëmijët që të vizatojnë në këtë fazë dhe asnjëherë të mos bëjmë komente kritike “pasi çdo gjë e thënë nga i rrituri lë gjurmë tek fëmijët”. Frika se mos gabon e pengon fëmijën që të shprehë veten dhe të ndjehet i lirë. Inkurajojini ata që t’ju shpjegojnë domethënien e pikturave të tyre dhe dëgjoni me kujdes të gjithë elementët që shfaqen aty, sepse mund të mësoni shumë gjëra për fëmijën tuaj.

Të komunikosh duke ditur të falësh:

Çfarë do të thotë të dish të falësh në raportet familjare? Si kultivohet dhe jetohet e falura? E falura kërkohet në një situatë kur dikush është i lënduar në vetvete nga sjellja e tjetrit. Nëse ka lëndim në

vetë unin, identitet, në zemër, atëherë lind ndjenja e hakmarrjes për të mbrojtur veten, do ta bësh tjetrin të paguajë për ofendimin që ke ndjerë, është mënyra instiktive dhe e natyrshme për të mbrojtur vetë unin, është e drejta njerëzore. Prandaj, gjithshka që sulmon unin, njeriu e percepton si ofenduese, dhe shkatërruese të asaj që e percepton si të veçantë dhe të papërsëritshme. Problemi është, se një reagim hakmarrës nuk e shëron unin e ofenduar, por e bën për momentin të ndihet mirë. P.sh, Hakmarrja është një reagimi iluzionar. Por njeriu i vetëm, nuk gjen zgjidhje të tjera, kjo është e vetmja përgjigje që i vjen. Hakmarrja konsiston në iluzionin e shërimit të plagës së vetë unit, duke lënduar unin e tjetrit. Ndjenja që i nënshtrohet hakmarrjes është se uni ynë përkon me krenarinë e pushtetit. Nëse mua më është dashur të marr diçka nga ti, vetëm duke pasur këtë ndjenjë mund të rigjej dominimin mbi ty. Kjo vlen edhe për raportin burrë – grua, prind – fëmijë, dhe vëllezër - motra. Në fakt fëmijët do të marrin këtë pozicion nëse kanë parë se ndërmjet prindërve të tyre, ekziston kjo lloj sjellje, janë ata që në momente të caktuara, e inkurajojnë fëmijën të hakmerret ndaj një fëmije tjetër në shkollë që i ka bërë diçka, me ose pa vullnetin e tij. Nuk ka asgjë më djallëzore dhe poshtëruese se të jetosh në një raport të tunduar nga etja për të dominuar.

Tema 17: Komunikimi me grupet në nevojë

Fëmijët dhe personat me aftësi të kufizuara Çfarë do të thotë aftësia e kufizuar?

Aftësia e kufizuar nuk është diçka e pazakontë dhe është pjesë e diversitetit njerëzor. Vlerësohet se 15 përqind e popullsisë së botës ka një formë të aftësisë së kufizuar, një përqindje që pritet të rritet për shkak të kujdesit shëndetësor dhe ushqimit të dobët në fillim të jetës, numrit gjithnjë e më i madh i popullsisë së moshuar dhe konfliktet të dhunshme civile¹. Aftësia e kufizuar i prek jo vetëm individët, por edhe familjet e tyre të afërta dhe të rrethit më të gjërë, si dhe komunitetin në të cilin jetojnë njerëzit me aftësi të kufizuara, që do të thote shoqëritë në përgjithësi. Personat me aftësi të kufizuara përfaqësojnë një grup heterogjen. Çështjet e statusit të personave me aftësi të kufizuara në shoqëri, përfshirja e tyre në komunitetin dhe shkalla e gëzimit të të drejtave të tyre bazike të njeriut mund të ndryshojnë dukshëm në varësi të llojit të aftësisë së kufizuar, mjedisit, kulturës, traditave, gjinisë dhe statusit socio-ekonomik.

Persona me aftësi të kufizuara janë:

1. Personat me shikim të dëmtuar (me shikim të dobët dhe të verbërit).
2. Personat me dëgjim të dëmtuar (me dëgjim të dobët dhe të shurdhërit).
3. Personat me pengesa në zë, të folur dhe gjuhë.
4. Personat me aftësi të kufizuara fizike.
5. Personat me aftësi të kufizuara intelektuale (të butë, të moderuar, të rëndë dhe shumë të rënda ose të thellë).
6. Personat me autizëm dhe njerëzit me çrregullim tjetër pervaziv të zhvillimit.
7. Persona me sëmundje kronikë, dhe
8. Personat me një kombinim të aftësive të kufizuara (njerëz me më shumë lloje të aftësive të kufizuara).

Këshilla të përgjithshme për komunikim me njerëzit me aftësi të kufizuara

- Kur njiheni me një person me aftësi të kufizuara, është e përshtatshme të përshendeteni me dorë. Njerëzit me funksion të kufizuar të dorës ose ata me gjymtyrë artificiale zakonisht mund të përshendeten me dorë. Përshendetja me dorën e majtë është gjithashtu një përshëndetje e pranueshme.

- Nëse ofroni ndihmë, pritni derisa të pranohet oferta. Pastaj dëgjoni ose kërkoni udhëzime nga ana e vetë personit me aftësi të kufizuara.

- Mos keni frikë të bëni pyetje kur nuk jeni të sigurt se si të veproni.

- Flisni në mënyrë të kuptueshme, me ritëm dhe shpejtësi normale, përdorni fjalim të qartë dhe konciz.

- Trajtohini të rriturit me aftësi të kufizuara si të rritur. Është ofenduese nëse u drejtoheni atyre me një ton zëri ose me një stil gjuhësor i cili u përshtatet fëmijëve të vegjël.

- Relaksohuni. Mos keni frikë të përdorni shprehje të zakonshme të tilla si “Shihemi më vonë” (nëse bisedoni me një person me shikim të dëmtuar) ose “A keni dëgjuar për këtë?” (Nëse komunikoni me një person me dëgjim të dëmtuar).

- Drejtojuuni njerëzve me aftësi të kufizuara me emër vetëm kur keni arritur afërsi më të madhe.

- Bisedoni drejtpërdrejt me personin me aftësi të kufizuara në vend se me shoqëruesin e tij.

Komunikimi me njerëzit me shikim të dëmtuar.

- Kur flisni me një person me shikim të dëmtuar, jini ai që jeni dhe silluni natyrshëm.

- Tërhiqeni vëmendjen e personit duke iu drejtuar dhe/ose duke e prekur butësisht në dorë.

- Prezantoheni veten dhe tregoni se çfarë punoni - mos supozoni se personi do t'ju njohë nga zëri juaj.

- Flisni natyrshëm dhe qartë. Humbja e shikimit nuk do të thotë humbje e dëgjimit.

- Vazhdoni ta përdorni gjuhën e trupit. Kjo do të ndikojë në tonin e zërit tuaj dhe do t'i japë shumë informacion shtesë personit me shikim të dëmtuar.

- Mos harroni, nëse dikush është me shikim të dëmtuar, nuk do të thotë që nuk shikon fare.

- Përdoreni gjuhën e zakonshme. Mos i shmangni fjalët si “shikoni” ose bisedat për aktivitetet e përditshme, të tilla si shikimi i televizionit ose kinemasë. Një person me shikim të dëmtuar ndjehet këndshëm kur i thoni: “Sa bukur që të shoh!”.

- Emërtoheni personin kur njiheni për here të parë ose kur në një bisedë në grup i drejtoheni personit me shikim të dëmtuar.

- Asnjëherë mos e kanalizoni bisedën përmes një pale të tretë. Gjithmonë flisni drejtpërdrejt me personin në vend se me shoqëruesin e tij.

- Prezantohini njerëzit e tjerë të pranishëm në një bisedë në grup.

- Verbalizohini veprimet tuaja; • Asnjëherë mos e lini bisedën, qoftë edhe në grup, pa njoftuar se po largoheni.

- Siguroni informacion në një mënyrë alternative/të disponueshme - audio, shkronja të mëdha ose me shkrimin “Braille”.

- Përdorni gjuhë të saktë dhe specifike kur jepni udhëzime. Për shembull, “dera është pesë hapa majtas” në vend të “dera është atje”.
- Kur përshkruani diçka, përfshini detaje të tilla si ngjyra, tekstura, forma dhe tipare të veçanta;
- Shmangini situatat ku ka zhurmë.
- Gjithmonë pyetni së pari nëse personi ka nevojë për ndihmë, dhe pastaj jepeni. Kur ofroni ndihmë, respektohi dëshirat e 18 personit me shikim të dëmtuar. Mos insistoni të jepni ndihmë nëse personi e refuzon.

Komunikimi me personat me dëgjim të dëmtuar

- Gjithmonë drejtoheni fytyrën drejt personit me dëgjim të dëmtuar. Bëni kontakt me sy dhe mirëmbaheni atë gjatë kohës që flisni. Mundohuni mos ta mbuloni gojën tuaj, pasi shumë njerëz me dëgjim të dëmtuar mbështeten në leximin nga goja. Ju mund t'i drejtoheni personit duke e prekur butësisht shpatullën e tij.

- Kontrolloheni zhurmën dhe ndriçimin. Fikeni ose largohuni nga zhurma në sfond. Sigurohuni që fytyra juaj mos të jetë në hije dhe të mos bie dritë e fortë ose rreze të diellit në sytë e tyre.

- Mbani distancë. Qëndroni një ose dy metra larg personit me dëgjim të dëmtuar. Kjo është e rëndësishme për ata që kanë aparate dëgjimi, ata që lexojnë nga goja dhe që e përdorin gjuhën e shenjave.

- Flisni qartë, ngadalë dhe në mënyrë stabile. Mos murmurisni, bërtisni ose ekzagjeroni në lëvizjet e buzëve - kjo e vështirëson leximin nga goja. Mbahini duart, ushqimin dhe pijen më larg nga goja juaj gjatë kohës që flisni, dhe kurrë mos flisni gjatë kohës që përtpni ushqim ose çamçakëz, ose pini duhan.

- Përsëritni dhe parafrazoni nëse është e nevojshme. Mundohuni ta thoni të njëjtën gjë në mënyrë tjetër. Kjo mund të ndihmojë.

- Shkruajeni atë që e keni thënë. Mos kini turp të shkruani ose të vizatoni për ta ndihmuar personin që të kuptojë. Nëse në momentin nuk keni letër dhe stilolaps në dorë, përdoreni telefonin për të shkruar në të.

- Jepuni kohë për ta përpunuar atë që e keni thënë dhe herë pas here kontrolloni nëse kanë kuptuar çdo gjë.

- Jepuni mundësi për lloje të ndryshme të komunikimit. Jo të gjithë personat me dëgjim të dëmtuar janë lexues të mirë të gojës, kështu që jini të hapur për lloje të ndryshme të komunikimit.

Ju mund të komunikoni për herë të parë me një person me dëgjim të dëmtuar, por ata çdo ditë komunikojnë me njerëz që dëgjojnë. Mos u shqetësoni, ata do t'ju ndihmojnë. Një nga gjërat më të rëndësishme për ta mbajtur mend është të vazhdoni të përpiqeni, edhe nëse personi me dëgjim të dëmtuar nuk e kupton atë që po e thoni disa herë. Njerëzit me dëgjim të dëmtuar shpesh tregojnë se kur dikush u thotë: “Ah, ti mos u shqetëso”, ose “Nuk ka rëndësi”, ndjehen sikur po u themi, “Ju nuk jeni i rëndësishëm për mua”. Edhe nëse keni nevojë ta parafrazoni ose shkruani katër ose pesë herë atë që dëshironi ta thoni, mos hiqni dorë. Jini të durueshëm. Për më tepër, mund të mësoni disa gjeste themelore për t'ju ndihmuar në komunikimin me njerëzit me dëgjim të dëmtuar.

Komunikimi me personat me aftësi të kufizuara fizike

- Nëse është e mundur, uluni pak dhe vendosuni në nivelin e syve të personit që përdor karrocë.

- Mos u mbështetni në karrocën ose në ndonjë pajisje tjetër që shërben për ta ndihmuar lëvizjen që personi e përdor. Mos e lëvizni karrocën ose automjetin e dikujt pa lejen e tij.
- Asnjëherë mos i trajtoni njerëzit që përdorin karroca në mënyrë të pahijshme duke i goditur në kokë ose në shpatull.
- Mos supozoni se personi dëshiron që ta shtyni karrocën e tyre. Së pari, pyetni nëse personi e dëshiron atë. Mos insistoni të jepni ndihmë dhe mos u ofendoni nëse personi ju refuzon.
- Kur u ofroni ndihmë, së pari pyetni se si konkretisht mund ta ndihmoni, ose ndiqini udhëzimet që do t'ju jepen. Mos e bëni atë që ju mendoni se është më e mira.
- Ofroni ndihmë nëse ju duket se personi ka vështirësi gjatë hapjes së derës.
- Nëse i telefononi një personi me aftësi të kufizuara fizike, lejoni që zilja të bie më gjatë se zakonisht, për t'i dhënë më shumë kohë për të arritur tek telefoni.
- Nëse duhet të shkoni diku së bashku, përshtateni ritmin tuaj të ecjes sipas shpejtësisë së tij/saj. Mos ecni shumë përpara.
- Diskutohini opsionet e transportit për aktivitetet dhe ngjarjet. Mendoni se çfarë do të jetë më e sigurt, më e pranueshme dhe më pak stresuese për individin dhe familjen e tij.
- Kontrolloni nëse vendet dhe hapësirat për aktivitete janë të aksesueshme (përfshirë dhe tualetet) dhe nëse ato kanë hapësirë të mjaftueshme për një person që përdor ndonjë pajisje ndihmëse për lëvizje.
- Kur organizoni takime me një person që përdor karrocë, siguroni hapësirë të mjaftueshme në tryezën, ose hiqni një karrige dhe sigurohuni që të ketë hapësirë të mjaftueshme për të lëvizur lirshëm në hapësirën.

Komunikim me persona me çrregullim të spektrit autik (ÇSA)

- Flisni qartë. Kjo mund të duket si diçka që nënkuptohet, por nganjëherë njerëzit kanë vështirësi të flasin qartë dhe thjeshtë. Përpiquni që gjithçka që flisni të jetë brenda temës. Përpiquni të flisni qetë dhe qartë. Çfarë është më e rëndësishme, përpiquni t'i eliminoni format joverbale të komunikimit, siç janë gjestet e duarve dhe shprehjet e fytyrës. Evitohini fjalët që kanë kuptime të shumta.
- Mos parashtroni shumë pyetje. Sigurisht, ofrimi i shërbimeve për njerëzit me ÇSA kërkon që të bëni shumë pyetje, por përpiquni të bëni pyetje të shkurtra dhe specifike sa herë që të jetë e mundur. Pyetjet e hapura për njerëzit me ÇSA janë problematike. Nëse përdorni pyetje me pergjigje po ose jo, personi mund t'ju pergjigjet duke e përsëritur fjalën e fundit që e ka dëgjuar, pa e kuptuar pyetjen ose t'ju pergjigjet duke e përsëritur pyetjen. Përpiquni të bëni një seri pyetjesh me pergjigje po ose jo për ta përcaktuar pergjigjen, dhe më pas bëhuni pyetjet kryesore të cilave duhet t'iu pergjigjet me pergjigje po ose jo. Gjithashtu, rikonsideroni nëse pyetjet tuaja janë plotësisht të nevojshme. Dhe mos harroni të jepni shumë kohë dhe hapësirë për të marrë një pergjigje të plotë.
- Jepuni mjaftueshëm kohë. Një person me ÇSA mund të ketë nevojë për pushime të shpeshta. Shpjegojini qartë se ai/ajo do të ketë pushim për një kohë të caktuar dhe se çfarë do të ndodhë më pas. Shenjat që ata fillojnë të bëhen me ankth dhe kanë nevojë për pushim mund të përfshijnë: të folur të përsëritur, dridhje të duarve ose lëvizje të tjera të përsëritura, vetë-dëmtim (p.sh., kafshim të duarve, bërtitje ose sjellje të tjera shqetësuese).

- Jini kreativ. Sarkazma, ironia dhe metaforat shpesh janë konfuzë për njerëzit me ÇSA dhe ndodh shpesh që ata mos t'i kuptojnë ato. Ata kanë tendencë t'i kuptojnë gjërat fjalë për fjalë, kështu që përpiquni të flisni në mënyrë konkrete. Kjo është veçanërisht e rëndësishme kur jepni udhëzime.
- Shqiptoheni emrin e tij/saj. Mungesa e vëmendjes dhe hiperaktiviteti janë të zakonshme tek njerëzit me ÇSA. Një teknikë e thjeshtë që të siguroheni që gjithmonë e keni vëmendjen e personit me ÇSA është ta përdorni shpesh emrin e tyre (për shembull, thuheni gjithmonë emrin e tyre në fillim të një fjalie).
- Tregojuni “nikoqir/e” i/e mirë. Shumë njerëz me ÇSA tregojnë mënyra të jashtëzakonshme të komunikimit. Ky është një mekanizëm që ata e përdorin për t'u ndier më të rehatshëm dhe për t'i stimuluar shqisat. Mundohuni që mos të ndjeheni pakëndshëm ose të shqetësuar, thjesht pranojini të gjitha vetitë. Mbështetja vizuale (përdorimi i imazheve dhe simboleve gjatë komunikimit) mund të jetë shumë e dobishme.
- Jini të vetëdijshëm dhe të ndjeshëm. Mundohuni mos të bëni supozime për ndonjë person për shkak të mënyrës se si sillet ose për shkak se jeni të vetëdijshëm për kufizimin e aftësisë së tyre. Sigurisht, përshtateni stilin tuaj të komunikimit, por mos bisedoni ose mos bëni supozime negative për aftësitë e tyre intelektuale. Kjo mund të shkaktojë ofendim dhe pakënaqësi. Gjithnjë të keni parasysh se nëse njihni një person me ÇSA, ju njihni vetëm një person me ÇSA. Janë shumë sjellje, karakteristika dhe gjendje neurologjike që e përbëjnë spektrin. Është e pamundur t'i njihni detajet e sakta të gjendjes së një personi me ÇSA, por ajo që është e rëndësishme është të jini sa më të përgatitur dhe të durueshëm në komunikimin.

Tema 18: Komunikimi ndërkulturor

Komunikimi ndërkulturor është procesi i dërgimit dhe pranimit të mesazheve ndërmjet individëve, formimi kulturor i të cilëve do të mund t'i drejtojnë ata të interpretojnë mesazhet verbale dhe sinjalet joverbale në mënyra të ndryshme. Çdo përpjekje për të dërguar dhe marr mesazhe ndikohet nga kultura, prandaj për të komunikuar me sukses nevojitet një zotërim bazë i diferencave kulturore që mund të hani. Sa më i madh të jetë dallimi ndërmjet kulturave, aq më të mëdha janë shanset për keqkuptime.

Tre lloje të komunikimit ndërkulturor dallohen - verbale, jo-verbale dhe parajnerët.

Nën **komunikim verbal** Kuptohet nga komunikimi gjuhësor, i cili shprehet në shkëmbimin e mendimeve, informacionit, përvojave emocionale të bashkëbiseduesve. Është komunikimi verbal që formon bazën e të gjithë kulturës së çdo populli. Asnjë sistem tjetër i shenjave për ngopjen e saj nuk mund të krahasohet me të. Në procesin e komunikimit, kryhet ndikimi i ndërsjellë i njerëzve në njëri-tjetrin, shkëmbimi i ideve, interesave, disponimeve, ndjenjave etj. Prandaj, në komunikimin ndërkulturor, gjuha shtrihet, para së gjithash, si një mjet që është menduar për të kuptuar reciprok të pjesëmarrësve në komunikim. Megjithatë, në çdo gjuhë vizioni dhe perceptimi i saj i botës, prandaj, kur komunikojnë mediat e gjuhëve të ndryshme ka situata të një mospërputhjeje gjuhësore. Semiosfera kombëtare përfshin një shumëllojshmëri të gjerë të kodeve,

secila prej të cilave karakterizohet nga specifikat e tij krahasuar me të njëjtin kod në një tjetër kulturës kombëtare, dmth. Kulturat ndryshojnë në varësi të asaj vlere në to është e lidhur me kontekstin dhe fjalët. Për të konfirmuar thënien, kthehuni tek veçoritë e fjalës verbale perëndimore dhe lindore, e cila bazohet në dallime të rëndësishme kulturore.

Tradita perëndimore përfshin rëndësinë e jashtëzakonshme dhe hapjen e raportit verbal, fjalimi perceptohet në mënyrë të pavarur nga konteksti i bisedës, duke folur dhe duke dëgjuar si dy subjekte të pavarura dhe të barabarta, marrëdhëniet e të cilëve duhet të jenë të kuptueshme nga deklaratat e tyre me gojë pavarësisht nga karakteristikat sociokulturore. Dhe në kulturat lindore dhe aziatike, një kontekst sociokulturor është i rëndësishëm pavarësisht nga rruga e fjalës që lidhet me etikën, psikologjinë, politikën, traditën dhe marrëdhëniet shoqërore. Rrjedhimisht, procesi i komunikimit ndërkulturor është i komplikuar nga marrëdhëniet e ndryshme dhe kuptimi i deklaratave verbale, si në kulturat lindore dhe aziatike, fokusimi në mënyrën dhe ceremoninë e shqiptimit sesa ndërtimi dhe kuptimi i deklaratave është fokusuar. Këtu nuk ka deklarata të pabarabarta, kështu që nganjëherë mirësjellja e "pëlqimit" në të vërtetë përmbajnë një zgjidhje negative për çështjen. Për shembull, japonezët mund të thonë *hai*. Çfarë do të thotë "po", edhe pse kjo nuk do të thotë gjithmonë pëlqimin. Japonezët besojnë se të gjithë vetë duhet të mendojnë se çfarë mendon bashkëbiseduesi i tij. Ai beson se nuk ka rëndësi nëse mendimet nuk janë shprehur plotësisht. Karakteristikat e etiketës për të janë shumë më të rëndësishme se hollësitë e deklaratës. Mirëmbajtja e fjalës vlerësohet më e lartë se kuptimi dhe absurditeti i tij. Megjithatë, për japonezët të jenë të sinqertë, para së gjithash, përpiquni të bëni atë në mënyrë që asnjë nga partnerët e tij nuk do të "humbasë fytyrën", dmth. Ruani taktinë.

Në Japoni, vartësi dhe hierarkia më e rreptë në marrëdhëniet shoqërore po mbështeten. Hierarkia e shërbimit të posteve përcakton jo vetëm detyrat, por edhe ceremonitë me të cilat njerëzit vijnë në kontakt me njëri-tjetrin. Prestige e pozicionit më të lartë është theksuar në mënyrë demonstrative.

Komunikim joverbal - Ky është shkëmbimi dhe interpretimi i njerëzve të mesazheve jo-verbale. Mesazhet e koduara dhe të transmetuara në një mënyrë të veçantë përmes lëvizjeve të trupit ekspresive, dekorimit të shëndoshë, në një mënyrë të caktuar të organizuar mikroencon, personi përreth, përdorimi i objekteve materiale që kanë një vlerë simbolike. Nga komunikimet verbale, jo-verbal dallon shumë vetëdije, situatation, sintetik, spontanitet. Sjellje jo-verbale në komunikimin e polifunksionaleve. Rregullon parametrat hapësinorë të komunikimit, mbështet nivelin optimal të afërsisë psikologjike midis komunikimit, tregon shtetet aktuale të identitetit mendor, kursen mesazhet zanore, forcon ngopjen emocionale të thanë.

Komunikimi jo-verbal është forma më e lashtë e komunikimit të njerëzve. Historikisht, format jo-verbale të komunikimit u shfaqën më herët se gjuha; Ato bazohen në dy burime - biologjike (kongjenitale) dhe sociale (të fituara gjatë zhvillimit njerëzor).

Tema 19: Komunikimi dhe teknologjia



Në sajë të aplikacioneve të ndryshme të krijuara, komunikimi bëhet shumë më i lehtë dhe më i shpejtë, gjë të cilën kompani të ndryshme e përdorin për t'i shërbyer sa më mirë klientëve të tyre.

Zhvillimi i Teknologjisë së Informacionit pa dyshim që ka pasur ndikimin e saj edhe në kompani të ndryshme, në lidhje me mënyrën e komunikimit. Ja se si teknologjia ka ndikuar në këtë drejtim:

- 1. Komunikim më i shpejtë**

Në sajë të aplikacioneve të ndryshme të krijuara, komunikimi bëhet shumë më i lehtë dhe më i shpejtë, gjë të cilën kompani të ndryshme e përdorin për t'i shërbyer sa më mirë klientëve të tyre.

2. Rritje bashkëpunimi

Duke përdorur platforma teknologjike, me të cilat punonjësit tuaj punojnë me mjaft komoditet, kjo do të ndikojë në rritjen e bashkëpunimit ndërmjet tyre. P. sh. përdorimi i programit Slack është një mënyrë shumë e mirë për të komunikuar me departamente të ndryshme, brenda së njejtës kompani.

3. Rritje besimi

Nëpërmjet aplikacioneve të ndryshme të komunikimit në kohë reale, arrihet që nga e njëjta kompani e cila edhe pse mund të ndodhet në shtete të ndryshme të botës, të ofrohet e njëjta mënyrë cilësore shërbimi. Një gjë e tillë padyshim që ndikon në rritjen e besimit të klientët e saj, kudo ku ata ndodhen.

4. Më shumë pavarësi

Zhvillimi i teknologjisë mundëson një bashkëpunim më të mirë ndërmjet liderave dhe punonjësve të tjerë, edhe pa qenë domosdoshmërit nevoja për të shkuar në ambientet e kompanisë. Kjo ndikon në një rritje të pavarësisë, jo vetëm për liderat por mbi të gjithë për punonjësit.

5. Akses i menjëhershëm

Teknologjia moderne ka ndryshuar mënyrën e të komunikuarit, dhe në mënyrë virtuale të gjithë bizneset mund të bashkëpunojnë me njëri tjetrin anë e mbanë botës. Çdo njeri është lehtësisht më i aksesueshëm edhe kur ai nuk ndodhet në zyrë, gje kjo që jo vetëm e lehtëson mënyrën e bashkëpunimit por edhe nuk i lë pezull projektet për një kohë të pacaktuar.

6. Nuk ka më barriera gjeografike

Teknologjia u lejon kompanive të ndryshme që të bashkëpunojnë me njëra-tjetrën dhe me klientët e tyre pavarësisht vendndodhjes së tyre, duke i dhënë fund kështu barrierave gjeografike.

Komunikimi mediatik dhe teknologjia.

A është e dëmshme kjo varësi që komunikimi mediatik ka krijuar nëpërmjet teknologjisë? Unë nuk mund të jap një përgjigje standarde apo një përgjigje të paragjykuar paraprakisht. Ama padiskutim mund të them që teknologjia ka gjymtuar shoqërinë në prag të shkatërrimit shoqëror nëse njerëzit nuk e kuptojnë se për të bashkë-ekzistuar me teknologjinë dhe metodat primitive të përdorura nga paraardhësit tanë duhet të adaptohemi në një masë të konsiderueshme ndonëse atëherë kultura do të hutohet dhe korruptohet nga rrisitë tona.