

A változást magunkkal kell kezdenünk

EQ-tudatosság a betegellátásban

Ma az egészségügyi szférában a legfőbb hozzáadott értéket – a szakmai kompetencia növelése mellett – a betegközpontú gondolkodás és -viselkedés jelenti.



A gyógyszerterekben dolgozó expediálók nap mint nap szembesülhetnek azzal a problémával, hogy bár segíteni szeretnének, mégis nehezen találják a megfelelő hangot a beteggel. Felmerül a kérdés: hogyan kommunikálhatunk még hatékonyabban? Hogyan ismerhetjük fel, tudhatjuk meg könnyebben embertársaink igényeit és szükségleteit?

Mindennapjainkban a leginkább azzal foglalkozunk, hogy „mit” kell tennünk, ahelyett, hogy rátalálnánk a „hogyanra”. Pedig neuropszichológiai kutatások is bizonyítják, hogy megszerzett ismereteinken túl, **együttműködési készségünket, sikereinket sokkal nagyobb mértékben határozza meg az érzelmi intelligenciánk (EQ), mint a tanulásra való képességünk (IQ).**

Magunk és mások jobb megismerése

Az érzelmi intelligencia az érzelmekkel való bánás képessége. Az a tudás, amelynek segítségével felismerjük, megértjük, kezeljük saját és embertársaink érzelmeit. Az EQ egy jártasság, ami életünk során bizonyos mértékben magától is fejlődik: 20 és 50 éves korunk között körülbelül 25 százalékkal növekszik, ezért a pszichológusok

„érettségnek” is nevezik. Tudatos fejlesztésével azonban ezt a növekedést előrehozhatjuk, illetve túlszárnyalhatjuk.

Ha javítjuk az EQ-szintünket, képesek leszünk arra, hogy jobban megértsük egymást, hatékonyabban kommunikáljunk, eredményesebben kezeljük a konfliktusainkat. Nő a stressztűrő képességünk és a munkánkkal is elégedettebbek leszünk. Hiszen az érzelmileg intelligens ember képes személyisége, kommunikációja, viselkedése irányítására.

Ahányan vagyunk, ugyanazt a szituációt annyiféleképpen éljük át. Ennek magyarázata személyiségünk, szokásaink, hozzáállásunk különbözőségében, és ezzel szoros összefüggésben érzelmi intelligenciaszintünk fejlettségében rejlik. Találó a mondás, miszerint „senki nem bújhat ki a saját bőréből”, a személyiség ugyanis egyfajta stílus, ami megmutatja, hogyan szeretünk viselkedni, kommunikálni.

Az, hogy milyen személyiséggel rendelkezünk, adott, bár életünk során a meghatározott helyzetek, pozíciók, szerepek hatására speciális viselkedésmintákat is felvesszünk. Tudatosítanunk kell magunkban, hogy milyenek vagyunk, hogyan működünk, ugyanis a kellő önismeret képezi az érzelmi intelligencia alapját.

Csak elindulni nehéz

Ha elmélyítettük önismeretünket, menjünk tovább és fejlesszük magunkat, valósítsuk meg azt az „éniéált”, amire vágyunk! Viselkedésünket akkor tudjuk igazán megérteni és befolyásolni, ha megtanuljuk magunkat helyesen észlelni. Ha képessé válnunk érzékelni és tudatosan megvizsgálni érzelmeinket, jobban megértjük, hogy bi-

zonyos helyzetekben miért az adott módon viselkedünk. Éntudatosságunk növekedésével egyre inkább képessé válunk erre, és egyre jobban tudjuk irányítani a tetteinket. Könnyebben meglátjuk, mi a helyes út, rugalmasabbak maradunk, pozitív irányba tudjuk alakítani a viselkedésünket, reakcióinkat, jobban kezeljük a stresszt, a dühítő helyzeteket, – így képesek leszünk minden szituációból a legjobbat kihozni.

Mindezen ismeretek alkalmazása abban is segít, hogy mindenkivel megtaláljuk a hangot, ráérezzünk szükségleteikre, megértsük motivációikat. **Ha képesek leszünk felismerni, megérteni mások igényeit, érzelmeit, hangulatait, nagyobb esélyünk lesz gondolataink, céljaink világos és hatásos kommunikációjára.** Jobban el tudjuk simítani a nézeteltéréseket, hatékonyabban kezeljük a kellemetlen szituációkat, jobban meg tudjuk győzni a másikat. Szükség esetén uralkodni tudunk magunkon, motiváltak maradunk, jobban el tudjuk fogadni a másságot.

Az érzelmi intelligencia bázisa tehát a szilárd alapokon nyugvó önismeret és embertársaink kiismerése. Fejlesztésének útja pedig maga a változás, a változtatás. A változás legnagyobb akadályja a saját komfortzónánk. A változás mindig kellemetlenebb, mint az adott helyzet. Nehéz beismereni gyengéinket, másképp cselekedni, mint ahogy ösztönből tennénk. Minél többször kényszerítjük magunkat a komfortzónánál való kilépésre, annál könnyebb dolgunk lesz a következő alkalommal hasonló helyzetben. Ez is tanulás, márpedig minden tanulás fizikai változást eredményez az agyban. Az idegsejtek között létrejövő kapcsolatok egyre kényelmesebbé teszik az új viselkedésforma alkalmazását, ami azt jelenti, hogy a változás és az eredményesség is folyamatos lesz. Annyit észlelünk, hogy a súlyt egyre könnyebbnek találjuk, az adott cselekvés végrehajtása egyre egyszerűbbé válik. Mindehhez viszont türelem, kitartás és motiváltság szükségesek.

Érdemes azonban belevágni, és kialakítani érzelmiintelligencia-fejlesztésünk eszköztárát, mivel ennek nem csupán a munkahelyünkön lesznek pozitív hozadécai, hanem a magánéletünkben is sokkal kiegyensúlyozottabbak, boldogabbak lehetünk. Ma már minősített továbbképzések révén is megszerezhetjük a szükséges ismereteket. Ezek elvégzése után a változás, a fejlődés már csak rajtunk múlik!

Nagy Erzsébet
tanácsadó, coach