BIULETYN

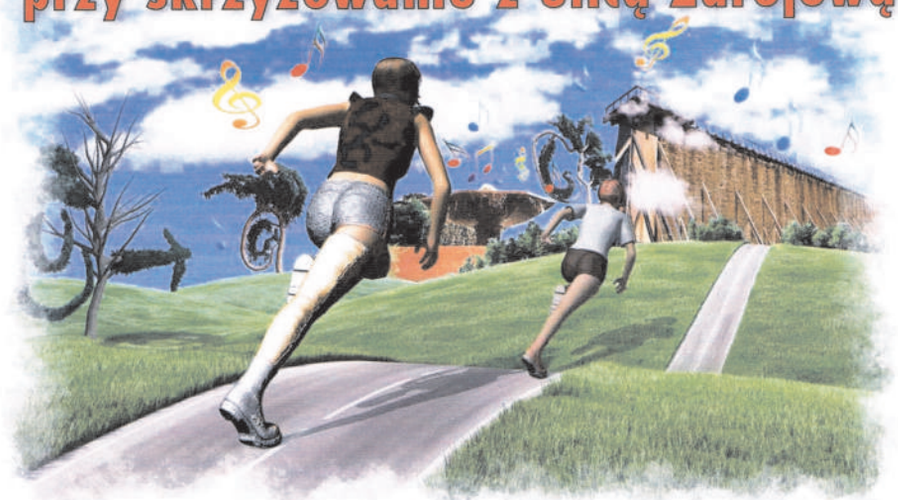
POLSKIEGO STOWARZYSZENIA PROTETYKÓW SŁUCHU

Nr 46 2/12 KWIECIEŃ 2012

Ciechocińskie Dni Słuchu

21 - 22 kwietnia 2012 r.

Al.Armii Krajowej (deptak ciechocińki) przy skrzyżowaniu z ulicą Zdrojową



ISSN 1509-69-71

SPIS TRESCI:

- List Zarządu PSPS
- XVIII Walne Zebranie Członków PSPS
- Targi Aktywni +50
- Audiologia dziecięca Istambuł 14-15.XI.2011
- "USŁYSZEĆ ŚWIAT - usłysz wszystkie odcienie dźwięków"
- Konflikt i sposoby jego rozwiązywania
- Wykorzystanie emocji w prowadzeniu rozmów handlowych

WYDAWCA:
Zarząd Polskiego Stowarzyszenia Protetyków Słuchu
www.psps.pl

SEKRETARIAT:
Maria Szkudlarz, os. Piastowskie 66/2,
61-157 Poznań, tel./fax (061) 877 05 69,
tel. kom. 0603 758 606,
e-mail: sekretariat@psps.pl

NAKŁAD:
700 egz.

REDAKCJA BIULETYNU:
mgr Lidia Chmielewska
mgr inż. Wojciech Masełkowski
mgr Halina Paliwoda-Rojewska

Nr konta:
PKO BP I o/Poznań
26 1020 4027 0000 1502 0415 3839

Skład i druk:
QUEST GROUP
61-614 Poznań, ul. Mołdawska 30A
Tel./fax (061) 825 51 88
e-mail: questgroup@questgroup.com.pl

Koleżanki i Koledzy,

właśnie zakończyliśmy obrady XVIII Walnego Zwyczajnego Zgromadzenia Członków Polskiego Stowarzyszenia Protetyków Słuchu. Odbyło się ono w Ciechocinku w dniach 20-22 kwietnia br. Walne było połączone z Kongresem PSPS a ten odbywał się w ramach Ciechocińskich Dni Słuchu, organizowanych przez kampanię społeczną „ Usłyszeć świat". Oba spotkania odbyły się w innych lokalizacjach. Oto kilka refleksji na gorąco.

Poraz pierwszy od dłuższego czasu frekwencja na Walnym była wysoka. Zapewne był to efekt niesłychanie istotnych zmian w działalności naszych gabinetów protezowania słuchu, jakie przyniosła ze sobą ustawa refundacyjna. Wątpliwości na temat jej zapisów starał się wyjaśnić nam zaproszony przez Zarząd do udziału w obradach prawnik pan mecenas W. Szefke przedstawiciel Izby Polmed. Według jego słów gabinety protezowania słuchu niestety nie mogą stosować żadnych zachęt polegających na udzielaniu rabatów i upustów cenowych, stosowaniu sprzedaży wiązanej, stosowaniu „kart stałego klienta etc. jeżeli sprzedawane wyroby medyczne, tj: aparaty słuchowe i wkładki, refundowane są ze środków publicznych. Dla przykładu: kara pieniężna za wydanie 3 baterii w cenie 3 zł /szt, jako gratisu za zakup aparatu słuchowego w gabinecie wynosić może 3zł x 3szt. x 100 x liczba sprzedanych aparatów. Liczba 100 jest właśnie karnym mnożnikiem i gdyby gabinet sprzedał w ciągu roku tylko 100 szt. aparatów, to kara może sięgnąć 90 000 zł. Jesteśmy na Marsie, bo na pewno nie na Ziemi. Udokumentowanie powiązań finansowych między lekarzem a firmą, na które nie ma stosownych prawem dokumentów umów i rachunków za wykonane świadczenia medyczne czyli pieniądze na czarno, zagrożone jest karą 8 lat więzienia bez możliwości zawieszenia wyroku!!!!! Nareszcie wszystko jasne.

Innym palącym tematem była sprawa postępowania Oddziału Pomorskiego Narodowego Funduszu Zdrowia w stosunku do gabinetów protezowania słuchu, jaka miała miejsce na początku tego roku. Pokrótce: od gabinetów zażądano zwrotu wypłaconych pieniędzy za wykonane świadczenia /sprzedaż aparatów i wkładek/ motywując to zbyt krótkim czasem poświęconym pacjentowi na jego realizację - zero dni czyli wydanie aparatu nastąpiło tego samego dnia co potwierdzenie wniosku. Powołano się przy tym na bliżej nieokreślone zapisy normy. Co więcej, Oddział nie dokonał żadnych kontroli w gabinetach i nie wydał żadnych postanowień pokontrolnych dokumentujących podstawę do przedstawionych żądań. Sprawą zajmował się Zarząd interweniując tak w Pomorskim Oddziale, jak i w Centrali NFZ. Może urzędnicy w/w oddziału mogli mieć jakieś wątpliwości co do sposobu realizacji świadczeń polegających na zaopatrzeniu w aparaty słuchowe, ale sami byli temu winni „wypuszczając" pod koniec 2011r. na rynek dużą liczbę potwierdzonych wniosków osób uprzednio oczekujących w kolejce. A przecież pacjenci ci wcześniej odwiedzili gabinety, wcześniej dopasowano im aparaty słuchowe i wykonano wkładki a realizacji dokonano w momencie, kiedy pojawił się dokument potwierdzający prawo do refundacji. Co więcej, nie znamy żadnego dokumentu ani zapisu w normie czy zarządzeniu prezesa NFZ czy rozporządzeniach Ministra Zdrowia, który określałby ilość czasu jaką należy poświęcić na dobór i dopasowanie aparatu słuchowego. Po interwencjach Oddział wycofał się ze swoich postanowień. Ale morał może być tylko jeden. Nie wolno nam się dotknąć do pacjenta do czasu kiedy nie zgłosi się on do naszych gabinetów z potwierdzonym wnioskiem!!!! Znowu jesteśmy na Marsie. Nam zależy na tym, żeby ludzie niedosłyszący mogli korzystać jak najszybciej z pomocy słuchowych i żebyśmy mogli normalnie pracować i zarabiać pieniądze, odprowadzać podatki m.in. na ubezpieczenie zdrowotne, z którego dofinansowany jest zakup aparatu słuchowego jak i pensje urzędników, a na czym zależy urzędnikom ....?

Trzecim tematem był stan finansów Stowarzyszenia. Pojawiło się kilka bardzo cennych pomysłów na jego polepszenie, które w postaci uchwał będziecie Państwo mogli przeczytać w sprawozdaniu z Walnego. Dlatego nie będę ich tu przytaczał.

Ostatnia refleksja na temat naszego spotkania a właściwie na temat Ciechocińskich Dni Słuchu. Stoiska firm były oblegane od bladego świtu do „ciemnej nocki". Myślę, ku uciesze firm wystawiających. Liczba chętnych na przebadanie słuchu znacznie przewyższała możliwości „przerobowe „ dwóch audiobusów a zainteresowanie materiałami informacyjnymi było wielkie. I tylko szkoda, że lokalne gabinety protezowania słuchu z najbliższych województw nie uczestniczyły w tym przedsięwzięciu. Może w przyszłym roku?

Z poważaniem
mgr inż Jarosław Dubczyński

XVIII Walne Zebranie Członków PSPS 20 – 22 IV 2012r.

Miejscem spotkania był Ciechocinek, a WZCz połączone z kongresem, ponieważ wolą większości członków Stowarzyszenia spotykamy się raz w roku. Nowością było zorganizowanie w tym samym terminie, w ramach kampanii „Usłyszeć Świat - usłysz wszystkie odcienie dźwięków", Ciechocińskich Dni Słuchu. Miejscem akcji był deptak ciechociński, a kuracjusze mogli przetestować swój słuch. W specjalnych busach firm Phonak oraz Audioservice i Siemens (przetestowano 1400 osób). Mogli również zapoznać się z najnowszymi aparatami i pomocami słuchowymi do różnych ubytków słuchu, prezentowanymi przez firmy: AudioService, Exsilent, Interton, Phonak, Siemens. Kolportowany był nowy numer gazety „Usłyszeć Świat", której rozdano 10 tys. egzemplarzy. Wystawa przeznaczona była zarówno dla kuracjuszy jak i dla protetyków, biorących udział w kongresie PSPS. Ci ostatni narzekali trochę na odległość pomiędzy salą wykładową i wystawą (ok. 1200m), ale przymusowy spacer też miał swoje dobre strony, a sprzyjała ciepła, słoneczna pogoda. Program kongresu wychodzący naprzeciw aktualnym problemom środowiska protetyków obejmował następujące zagadnienia:

- **Implanty ucha środkowego** – prof. K. Niemczyk Katedra i Klinika Otolaryngologii WUM . Interesujący wykład przedstawiający nowe rozwiązanie dla pacjenta, którym jest testowana, obecnie na 3 przypadkach, Corina. Dotychczas były implanty Baha – efektywne ale nieeleganckie, które Corina zdecydowanie przewyższa. Więcej na ten temat będzie w artykule Pana Profesora w jednym z następnych numerów Biuletynu.
- **Trudne przypadki w pracy Protetyka Słuchu** – Ł.Olszewski MCSM. Pan magister podzielił się z nami własnymi doświadczeniami, w których zacięcie naukowe, przeplata się problemami diagnostycznymi i próbą ich pokonania poprzez wykorzystanie wieloletniej praktyki. Więcej na ten temat dowiemy się z obiecanego artykułu do lipcowego numeru Biuletynu.
- **Ustawa refundacyjna** – mecenas W.Szefke, Izba Polmed. Pan mecenas był w grupie roboczej opracowującej Ustawę, mieliśmy więc informacje z pierwszej ręki. W środowisku protetyków Ustawa budzi wiele kontrowersji i niepokojów. Przepisy są różnie interpretowane, a więc było wiele pytań i gorąca dyskusja. Pan mecenas wypunktował zakazane działania, przedstawił zagrożenia i sankcje wynikające z nieprzestrzegania Ustawy. Więcej na ten temat będzie w jednym z następnych numerów Biuletynu.
- **Determinanty wyboru gabinetu protetyki Słuchu** – A.Ruta. Było to podsumowanie przeprowadzonych przez prelegentkę ankiet wśród pacjentów z całej Polski i wynikających z niego wniosków – dla pacjentów najważniejszym kryterium wyboru gabinetu jest miła i profesjonalna obsługa. Z problemem tym mogliśmy się już zapoznać w artykule zawartym w Biuletynie nr 44 str 27-30.

- **Rola emocji w sprzedaży i obsłudze klienta w gabinecie Protetyka Słuchu –** dr M.Zieliński UE Poznań. Bardzo ciekawy wykład, wygłoszony ze swadą i przeplatany dowcipnymi historyjkami, z którego każdy może sobie coś wybrać i zastosować w codziennej pracy. Często nie zdajemy sobie sprawy jak wielką rolę odgrywają emocje. W ramach utrwalenia przedstawionych zasad, zachęcam do zapoznania się z artykułem na str 22-24 Biuletynu.

Niestety, z nieprzewidzianych przyczyn, nie było zapowiadanego wystąpienia doradcy ds. NFZ, Pani K.Michalskiej-Wilk - Jak postępować w przypadku kontroli NFZ. Zamiast tego, jako wstęp do dyskusji, J.Latanowicz przedstawił zakres obowiązujących przepisów dotyczących gabinetów protetyki słuchu a właściciele jednego z gabinetów podzielili się swoimi doświadczeniami i kłopotami z Pomorskim Oddz. NFZ, dziękując Zarządowi PSPS za pomoc i wsparcie. Działania dotyczące Województwa Pomorskiego dowiodły zasadności istnienia Stowarzyszenia, którego interwencja w sprawach spornych jest niezbędna.

W ramach prezentacji firm przedstawiono:

- Polski test liczbowy i słowny do badania słuchu oraz testy do treningu słuchowego wersja 2 - M. Owsianny Audio Service
- nowości Interton - R. Przysiecki
- Firma Exsilent i jej produkty – B. Kowalczyk
- Pure Carat - najważniejsze cechy oraz Aquaris – P.Robak Siemens
- System nagłośnienia nowej generacji – A.Rutkowska, Phonak

Ze wszystkimi tymi nowościami możecie się Państwo zapoznać odwiedzając strony internetowe firm.

W programie WZCz było roczne sprawozdanie z działalności Zarządu PSPS, oraz dyskusja o sprawach bieżących. Odbyło się 5 zebrań a reszta spraw załatwiana była drogą e-mail, z udziałem członków grupy roboczej oraz przy czynnej współpracy członków wspierających. Najważniejsze sprawy wymienione przez Prezesa J.Dubczyńskiego to:

- poinformowanie członków o zmianie składu Zarządu. W miejsce pana Andrzeja Rzepki, który złożył rezygnację, weszła pani Joanna Bugaj ;
- zaprezentowanie stanowiska PSPS na zorganizowanej przez Polmed konferencji, w związku ze spadkiem

sprzedaży;

- w ramach kampanii „Usłyszeć Świat" ogłoszono akcję "Gabinet przyjazny pacjentowi", która miała przynieść korzyści finansowe, niestety odzew środowiska był mizerny;
- w związku ze złą sytuacją finansową Stowarzyszenia na WZCz w 2011 roku przyjęto wniosek o wystąpienie do protetyków z apelem o dobrowolne darowizny – odpowiedziało pozytywnie 5 osób, co dało kwotę 1900,00zł;
- bardzo rzetelnie redagowany jest przez J.Latanowicza, newsletter, zawierający bieżące informacje;
- Zarząd stara się o wyczerpującą interpretację Ustawy refundacyjnej, w czym pomagają członkowie wspierający – udostępniając zlecone przez siebie analizy prawne. Bez tego typu pomocy, w obecnej sytuacji finansowej, Stowarzyszenie nie mogłoby działać;
- trwają prace nad tłumaczeniem Normy UE, która jest dostępna do kupienia na stronach PKN. Musimy pamiętać, że Norma, chociaż jeszcze nie obowiązuje, ale

jest przyjęta i może zostać w każdej chwili przywołana. Musimy być przygotowani na jej całkowite lub częściowe wprowadzenie. Jest w niej wiele sensownych zapisów do zaakceptowania, inne powinny być dostosowane do naszych warunków a ich przyjęcie rozłożone w czasie.

W trakcie dyskusji wypracowano i przyjęto następujące wnioski:

Wniosek 1

Zamieszczanie na stronach gabinetów loga PSPS z przekierowaniem na stronę WWW.psps.pl i odwrotnie dla członków czynnych (opłacających na bieżąco składki).

Wniosek 2

Zakładka na stronie PSPS z aktualnymi rozwiązaniami problemów, dostępna tylko dla członków z opłaconymi składkami.

Wniosek 3

Naklejki z logiem PSPS w gabinetach i informacją: należymy do PSPS.

Wniosek 4

Starać się o status Organizacji Pożytku Publicznego dla Stowarzyszenia, co umożliwi dodatkowy dochód z odpisu 1% podatku.

Wniosek 5

Pozycjonowanie PSPS w wyszukiwarkach słów kluczowych.

Udział w spotkaniu wzięło 86 osób, w tym 36 członków. Optymizmem dla dalszej działalności Stowarzyszenia jest zainteresowanie członkostwem młodych protetyków oraz przyjęcie nowego członka wspierającego – firmę Exsilent z Amsterdamu. Podsumowując WZCz Prezes podziękował za aktywną obecność, która napawa optymizmem i rokuje nadzieję na pokonanie trudności finansowych i utrzymanie Stowarzyszenia. Szkoda byłoby zaprzepaścić dotychczasowe osiągnięcia i pozycję PSPS w kontaktach z Ministerstwem Zdrowia i NFZ. Po zatwierdzeniu Ustawy jest szansa na osiągnięcie rozkwitu Stowarzyszenia, jak za czasów prezesury Prof. E. Hojana.

Był oczywiście czas na rozmowy kuluarowe oraz chwilę wytchnienia, w trakcie uroczystej kolacji w sali Gregoriańskiej Restauracji BRISTOL, ładnie położonej w Parku Zdrojowym.

Od piątku do niedzieli dopisywała nam śliczna słoneczna pogoda co sprzyjało akcji Ciechocińskie Dni Słuchu oraz spacerom uczestników pod sławne ciechocińskie Tężnie.

Maria Szkudlarz

Aparaty słuchowe firmy Audio Service:

Cztery mity o tym, dlaczego osoby z ubytkami słuchu nie zawsze chcą nosić aparaty słuchowe?

ANDRZEJ KWIATKOWSKI
Dyrektor Sprzedaży i Marketingu

Z mojego punktu widzenia niechęć do korzystania z aparatów słuchowych wynika z czterech przyczyn. Pierwsza z nich to brak akceptacji dla dźwięków przetwarzanych przez aparaty słuchowe. Ludzie chcieliby słyszeć dźwięki naturalne, ale ich odpowiedniki otrzymywane dzięki aparatom brzmią inaczej. Tymczasem wystarczy nauczyć nasz mózg rozpoznawania innej barwy dźwięku i poczucie dyskomfortu znika. Drugą przyczyną jest brak akceptacji dla noszenia czegokolwiek na uszach lub wewnątrz kanału słuchowego. A przecież do aparatów zausznych bardzo łatwo jest się przyzwyczaić, podobnie jak do tych umieszczanych wewnątrz kanału słuchowego. Trzeci powód to złe dopasowanie aparatu, który dudni czy piszczy. Wystarczy udać się do protetyka słuchu, by ustawił aparat do indywidualnych wad słuchu, co przywróci prawidłową komunikację ze środowiskiem. Aparat nie musi też szpecić – jego kolor i kształt można dobrać w taki sposób, by był nawet i ozdobą! Najgorszą jest czwarta przyczyna owej niechęci – ludzie wstydzą się pokazywać, że nie słyszą. Jednak skoro akceptujemy ludzi w okularach, to dlaczego mielibyśmy inaczej traktować wady słuchu?

Audio Service
słyszeć · rozumieć · rozmawiać

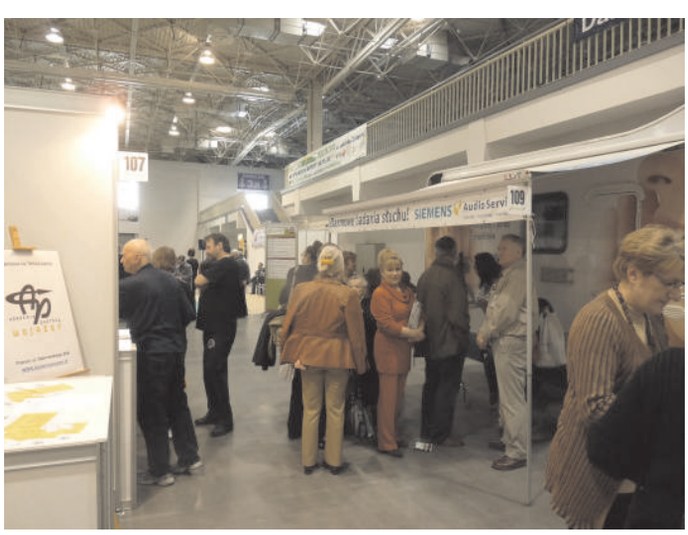
www.audioservice.pl

Targi Aktywni 50+
Poznań 17 – 18 marca 2012r.

aktywni 50+
TARGI DLA CIEBIE
Siła wieku - pełnia życia

Ta ciekawa impreza, odbywająca się w Poznaniu już po raz trzeci, przeznaczona głównie dla aktywnych seniorów, ale mająca na celu również uaktywnienie tych biernych, stała się cyklicznym wydarzeniem w wielu miastach Polski. Wiek 50+ to dobry czas na rozwój osobisty, na realizację nowych wyzwań. Odwiedzający targi poszukują na nich nie tylko ciekawych propozycji mogących poprawić jakość ich życia ale także wielu innych. Impreza została wpisana do Krajowego Planu Działań na rzecz Europejskiego Roku Aktywności Osób Starszych i Solidarności Międzypokoleniowej 2012 w Polsce.

Aktywność, samodzielność i zdrowie – te hasła najpełniej definiują produkty, usługi i programy prezentowane na targach. Wystawiło się 130 podmiotów, w tym zarówno organizacje pozarządowe, kluby seniora, uniwersytety trzeciego wieku, jak i firmy komercyjne. Wystawcy zaprezentowali ofertę działań proseniorskich oraz produktów i usług age-friendly. Targi odwiedziło ok. 3600 osób. PSPS miało swoje stoisko, promujące kampanię „Usłyszeć Świat – usłysz wszystkie odcienie dźwięków". Udostępniliśmy film edukacyjny przeznaczony dla seniorów, przybliżający radzenie sobie z problemami słuchu, była ulotka informująca o prawach pacjenta oraz gazeta Usłyszeć Świat – wydawana w ramach kampanii społecznej. Największym jednak powodzeniem, co widać



na załączonych zdjęciach, cieszył się, udostępniony przez firmę AudioService, Słuchobus, w którym odwiedzający mogli przetestować swój słuch. Podsumowując całościowo imprezę targową, możemy uznać ją za udaną i potrzebną w środowisku seniorów.

Tajemnice lepszego słyszenia

Made in Germany

www.powerone-batteries.com

Audiologia dziecięca
Istambuł 14-15.XI.2011

Firma Phonak zorganizowała w Istambule (14-15.XI.2011) kolejną konferencję z zakresu audiologii dziecięcej "Current developments and new directions in pediatric audiology ", zapraszając na nią również przedstawicieli Polski - autorów tej relacji i dra A.Senderskiego.
W konferencji uczestniczyło przeszło 350 lekarzy i protetyków słuchu z przeszło 40 krajów.

Anu Sharma (Boulder, Colorado) przedstawiła referat na temat plastyczności mózgu dzieci. Plastyczność ta polega na zdolności do zmian w strukturze i funkcjonowaniu mózgu w zależności od sygnałów środowiska. Proces ten zaczyna się przed urodzeniem dziecka i trwa do wieku dorosłego. Badania przeprowadzono u 190 dzieci z normalnym słuchem i 245 dzieci z implantem ślimakowym. Stosowano techniki EEG, fMRI, MEG, PET. W przypadkach braku stymulacji akustycznej stwierdzano brak połączeń pomiędzy obszarami mózgu odbierającymi informacje akustyczne i rozkodujące je. Po 30 miesiącu życia, okresie optymalnym dla implantacji, dochodzi do reorganizacji kory mózgowej. Dzieci z ANSD (115 przypadków) charakteryzują różne obrazy dojrzewania kory mózgowej. Gdy są one zbliżone do normy, to prawdopodobieństwo prawidłowego rozwoju mowy jest znaczne.

Paul J.Govaerts (Antwerpia- Durne), przypomniał rozwój idei powszechnego skryningu słuchowego począwszy od wykrycia OAEs przez Kempa w roku 1978, do ustaleń Joint Committee on Infant Hearing z 2007 r.

Guy Lightfoot (Liverpool) przedstawił angielski program skryningu słuchowego, który rozpoczął się w 2001 r i w 2006 objął całą Anglię.

Anne Marie Tharpe (Nashville, USA) podjęła próbę odpowiedzi na pytanie,
czy przy obecnej technice badań obiektywnych obserwacja reakcji behawioralnych ma sens? Wskazała, że jest ona cenna u dzieci z neuropatią słuchową i z innymi schorzeniami także narządu ruchu. Poza tym sprzęt do badań obiektywnych jest drogi i nie zawsze dostępny. Bardzo ważny w badaniach behawioralnych jest protokół obserwacji dziecka uwzględniający jego wiek.

Thomas Wiesner (Hamburg), omówił własne doświadczenia pracy z dziećmi z niedosłuchem i innymi, niejednokrotnie wielorakimi niepełnosprawnościami. Konieczne jest wtedy zaangażowanie wielu specjalistów. Badania audiologiczne jak i ewentualne protezowanie słuchowe muszą uwzględniać stopień niepełnosprawności dziecka. W przypadkach takich należy liczyć się z koniecznością interpretacji nieraz nieprzewidzianych wyników. Należy pamiętać, że ubytek słuchu nie zawsze jest najważniejszym problemem dla dziecka jak i rodziców.

Richard Seewald (London, Ontario, Kanada), zaprezentował wymagania odnoszące się do optymalizacji procedury dopasowania aparatu słuchowego u dzieci. Sprowadzają się one do odpowiedniego sprzętu (tj aparatów słuchowych), metod oceny audiologicznej słuchu, doboru reguł obliczania parametrów aparatu słuchowego, weryfikacji i walidacji. Istnieją duże różnice w tych procedurach w różnych krajach.

Kristin Kerkhofs (Bruksela) omówił uniwersalny skryning słuchowy noworodków we Flandrii. Wprowadzono go przed 13 laty, a większość dzieci zaprotezowana zostaje w 2- 3 miesiącu życia. Zysk jaki dziecku daje aparat słuchowy ocenia się testem ASSE tj Auditory Speech Sound Evaluation. Jest to test psycho - akustyczny, językowo niezależny, zawierający wiele podtestów, z których dwa pozwalające na wykrywanie i dyskryminację głosek i mogą być stosowane od 8 miesiąca życia dziecka. Testowa ocena słyszenia i zysku z aparatu słuchowego u małych dzieci jest konieczna przy podejmowaniu decyzji o implantowaniu ślimakowym.

Harley Dillon (Sydney) przedstawił obserwacje odpowiedzi korowych wywołanych dźwiękiem na poziomie

konwersacyjnym w wolnym polu. Dostarcza ona dane o skuteczności protezowania konwencjonalnego lub za pomocą wszczepu ślimakowego. Pomiar odpowiedzi korowych jest szczególnie przydatny u dzieci ze złożonym spectrum zaburzeń neuropatycznych słuchu. Pomiar odpowiedzi korowych u dzieci zaprotezowanych do 1-go roku życia jak też u dzieci z innymi nieprawidłowościami należy w Australii do postępowania rutynowego.

Mustafa Buleni Serbetcioglu (Izmir) przedstawił wyniki badań 24 dzieci korzystających od roku z implantu ślimakowego. U 12 dzieci dołączono dodatkowo system FM (Phonak Dynamic FM System). Oceniano zrozumiałość mowy na początku eksperymentu i po 3 miesiącach. Przewiduje się kolejne testowanie po roku. Oceniano zrozumiałość mowy 2 testami: PLS 4 (Preschool Language Scala 4) i TIFALDI (Turkish Receptive and Expressive Language Test). Lepsze wyniki uzyskiwano testem tureckim. Nie stwierdzono istotnych różnic w ocenie zrozumiałości mowy w porównaniu z grupą korzystającą tylko z wszczepu ślimakowego.

Gerhard M. O' Donoghue (Nottingham) stwierdził, że w neurobiologicznych uwarunkowaniach głuchoty ważną rolę odgrywa plastyczność mózgu. Umożliwia ona wczesną implantację, która u dzieci z głębokim niedosłuchem umożliwia rozwój mowy. Prowadzone są badana nad biologicznymi następstwami deprywacji słuchowej.

Andrea Bohnert (Main) odniosła się do technologii tzw. kompresji częstotliwościowej.
Wzmacnianie przez aparat słuchowy ubytków wysoko częstotliwościowych nie jest korzystne ze względu na możliwość wystąpienia sprzężenia akustycznego jak i odbiór dźwięku jako ostrego pisku i wejścia w tzw obszary martwe. Technika kompresji częstotliwościowej (FC) przy częstotliwości granicznej pomiędzy 1,5 i 6 kHz, współczynniku kompresji między 1,5: 1 i 4: 1, była stosowana tylko w paśmie częstotliwości powyżej granicznej. Stwierdzono poprawę w detekcji mowy, rozumieniu mowy w hałasie i odczuciu subiektywnych wrażeń dźwiękowych.

Wendy McCracken (Manchester) twierdzi, że informowanie o dysfunkcji słuchowej wymaga monitorowania i dopasowywania do aktualnej sytuacji słuchowej dziecka. Rodzice uzyskują informacje z różnych źródeł nie zawsze wiarygodnych. Obowiązek rzetelnego informowania spoczywać powinien na praktykujących audiologach.

Gonca Sennaroglu (Ankara) zaprezentowała wyniki badań własnych na materiale ponad 1200 implantacji wad wrodzonych ślimaka. Niektóre przypadki hipoplazji ślimaka skutecznie protezowano aparatem słuchowym. Rehabilitacja dzieci po implantacji ślimakowej lub pniowej u dzieci z wadami wrodzonymi ucha wewnętrznego, przebiega dłużej aniżeli w przypadkach bez wad .

Marlene Bagatto (London, Kanada) stwierdziła, że procedura oceny procesu dopasowania aparatu słuchowego przewiduje 4 etapy: ocenę audiometryczną, dobór parametrów elektroakustycznych, weryfikację dopasowania aparatu słuchowego, ocenę wrażeń percepcyjnych.

Kai Uus (Manchester) zaprezentowała wyniki badań związanych z protezowania dzieci z neuropatia słuchową. Ankietowano 21 dzieci ze spectrum zaburzeń neuropatii słuchowej. U 16 dzieci dopasowano aparat słuchowy, w 5 przypadkach wykonano implantację ślimakową.
U dzieci z aparatem słuchowym uzyskano bardzo dobre wyniki rehabilitacji w 5 przypadkach i dobre u 3 dzieci.

Patricka Roush (Chanel Hill, USA) omówiła powszechne badania przesiewowe słuchu u noworodków przeprowadzane w Północnej Karolinie (od 1999 r). Neuropatię słuchową zdiagnozowano w 10% wcześnie zdiagnozowanych niedosłuchów odbiorczych. W dalszych badaniach nad neuropatią słuchową ważną role odgrywa diagnostyka ośrodkowych zaburzeń przetwarzania słuchowego.

Josephine Marriage (London) podzieliła się własnymi obserwacjami oceny zysku z aparatu słuchowego. Bierze pod uwagę zachowanie dziecka, reakcję na mowę i w efekcie odpowiednio koryguje ustawienie aparatu słuchowego. Podkreśliła ważną rolę dokładnych obserwacji ze strony rodziców.

Pełną wersję referatów można znaleźć na stronie : www.phonakpro.com/com/b2b/en/events/proceedings/istanbul-2011.html).

Delegacja polska dziękuje bardzo firmie Phonak - Polska za zaproszenie do udziału w konferencji.

Edward Hojan, Bożena Wiskirska – Woźnica,
Andrzej Obrębowski

“USŁYSZEĆ ŚWIAT - usłysz wszystkie odcienie dźwięków”

Szanowni Państwo,
VII etap kampanii społecznej “Usłyszeć Świat” powoli dobiega do końca, stąd też czas na krótkie podsumowanie. Kampania prowadzona jest w sposób ciągły od kilku lat, ale na każdym etapie oprócz stałych działań polegających na współpracy z mediami w Polsce przygotowujemy nowe realizacje. W tym etapie powstała nowa produkcja video skierowana do osób powyżej 50 roku życia pt. “Nieprzemijająca radość słyszenia”. Sukces pierwszego filmu edukacyjnego “Wiedzieć - by słyszeć”, setki pobrań z całej Polski przez różne instytucje edukacyjne pokazały, że zarówno forma jak i sposób dystrybucji znakomicie sie sprawdziły. Film edukacyjny “Nieprzemijająca radość słyszenia”, którego bohaterem jest aktywna osoba na emeryturze, używająca aparatów słuchowych już w trakcie swojej pracy zawodowej ma szansę zainteresować osoby, które nie chcą rezygnować z aktywnego życia społecznego i rodzinnego. Podobnie jak poprzedni materiał, ten również dostępny jest bezpłatnie na stronie www.slyszymy.pl. Jednak w przeciwieństwie do filmu “Wiedzieć by słyszeć”, w którym swojego wizerunku użyczyły znane osoby życia publicznego i w związku z tym jego wykorzystanie jest możliwe wyłącznie przez szkoły i inne jednostki edukacyjne, film “Nieprzemijająca radość słyszenia” nie zawiera żadnych ograniczeń w wykorzystaniu po warunkiem, że służy do celów edukacyjnych. Stąd też zachęcamy Państwa do wykorzystywania tego materiału czy to w prowadzonych przez siebie wykładach np. na Uniwersytetach III Wieku lub we własnych gabinetach.
W tym etapie kampanii przygotowane i wydrukowane zostały dwa wydania bezpłatnej gazety “Usłyszeć Świat”, która pomaga dotrzeć z informacją o niedosłuchu do wielu osób. Ostatnie wydanie wielu z Państwa miało okazję przeczytać podczas WZCz PSPS w Ciechocinku. Podczas tego wydarzenia w ramach kampanii przygotowana została akcja plenerowa - “Ciechocińskie Dni Słuchu”. To otwarte wydarzenia dla mieszkańców i kuracjuszy miasta przygotowane we współpracy z UM Ciechocinek. Patronat medialny nad akcją objęły: TVP Bydgoszcz, Radio Pomorza i Kujaw (PiK) oraz Gazeta Pomorska. Naszym zdaniem to również bardzo dobra forma bezpośredniego dotarcia do różnych osób, a Ciechocinek jest jednym z tych miejsc, w którym warto tego typu akcje organizować. Warto wspomnieć, że w ramach kampanii zaangażowaliśmy się w pomoc dziennikarzom radiowej Trójki przy okazji akcji “Nie trać słuchu”. Dziennikarze bardzo często wykorzystywali informacje ze strony www.slyszymy.pl, a jednym z gości audycji był Prezes Stowarzyszenia Pan Jarosław Dubczyński. Widząc, jak zmienia się współczesna komunikacja, w której tradycyjne media powoli tracą na znaczeniu, przygotowaliśmy projekt gry edukacyjnej pod nazwą “Nie przeGRAJ słuchu” i wniosek na jego realizację z Funduszu Inicjatyw Obywatelskich. Projekt przeszedł fazę formalną i czekamy na rozstrzygnięcie konkursu w czerwcu b.r. Niezależnie jednak od wyniku ta forma promocji problemu i aparatów słuchowych jest zdecydowanie przyszłościowa. Choć może wydawać się, że informacja kierowana do młodzieży lub dzieci ma mniejszy sens niż dotarcie do osób starszych, naszym zdaniem to właśnie młode pokolenie za parę lat będzie decydować jak wyglądać będzie rynek aparatów słuchowych w Polsce. Już teraz bowiem wnukowie czy dzieci mają znaczący wpływ na fakt, że w aparat słuchowy zaopatrzy się babcia lub dziadek. Z drugiej strony w obecnych czasach także osoby starsze są bardzo aktywne - chętnie sięgają do internetu, same lub z wnukami grają w gry komputerowe. Wiedząc o tym dokładamy starań, aby strona kampanii www.slyszymy.pl była stale aktualizowana w nowe treści dostarczając zainteresowanym kompletu informacji na temat niedosłuchu i aparatów słuchowych. Niestety, w związku z nową ustawą ograniczającą możliwość promocji, musieliśmy zawiesić inicjatywę “kupon rabatowy” praktycznie w niedługim czasie po jej starcie. Na szczęście nadal może funkcjonować akcja “Gabinet Przyjazny Pacjentowi” - zachęcamy Państwa do zainteresowania się nią. Strona www.slyszymy.pl wyróżnia się spośród innych przede wszystkim dużą ilocią ogólnodostępnych informacji przekazywanych w sposób przystępny dla każdego zainteresowanego internauty.

slyszymy.pl

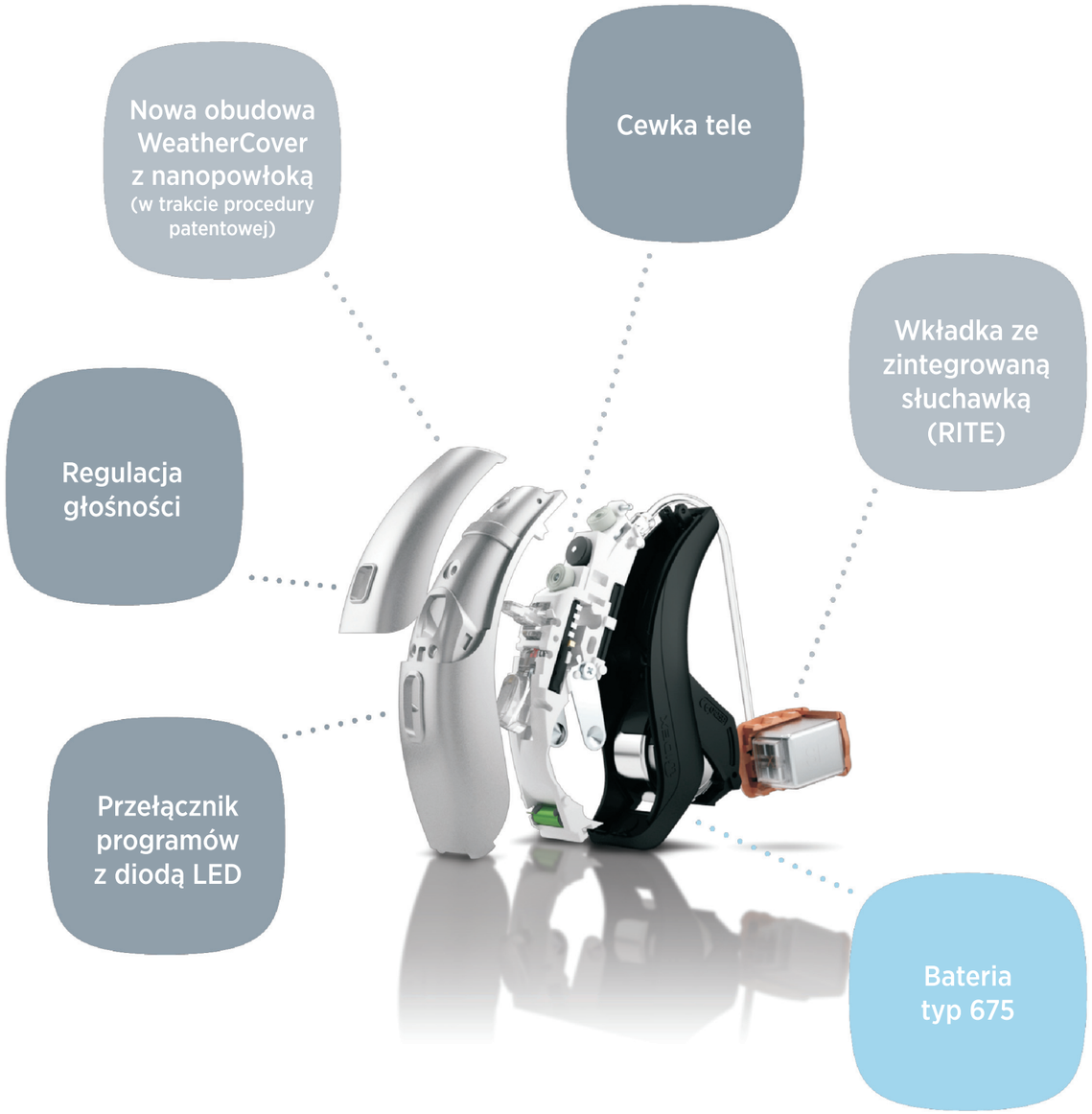
Z poważaniem
Thomas Thorvaldsen

Prawdziwie bezprzewodowa technologia, niesamowicie naturalny dźwięk

Teraz użytkownicy mogą cieszyć się doskonałą jakością dźwięku bezpośrednio w uszach. Wszystko dzięki przełomowej bezprzewodowej technologii Interton 2,4 GHz. Małe, eleganckie, dyskretne bezprzewodowe urządzenie słuchowe pozwala usłyszeć ludziom wszystkie dźwięki z bogatym i czystym brzmieniem. Brak irytujących opóźnień dźwięku lub echa i żadnych niewygodnych adapterów noszonych na szyi. Klienci mogą rozmawiać przez telefon, mają wrażenie być dotykanym przez cicho wypowiedziane słowa na ekranie telewizora, lub cieszyć się ostrym, sopranowym dźwiękiem ich ulubionej muzyki. Wszystko w krystalicznie czystym dźwięku stereo.

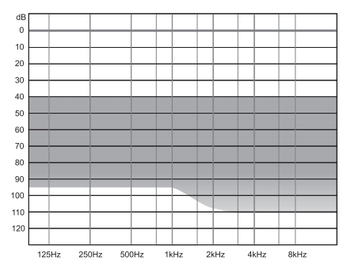
Doskonały dźwięk bezpośrednio w Twoich uszach i to bez dodatkowych adapterów na szyi.

www.interton-polska.eu
www.interton.tv

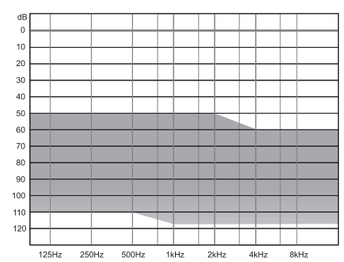


PRZEŁOMOWE ROZWIĄZANIE DLA NAJGŁĘBSZYCH **UBYTKÓW SŁUCHU**

WIDEX **SUPER**™



Zakres dopasowania ze słuchawką P



Zakres dopasowania ze słuchawką SP

- Bardzo **duża moc** w małej obudowie dzięki rozwiązaniu **RIC i RITE**
- Wysoka **jakość** dźwięku
- Lepsze **rozumienie** mowy
- Funkcja **Rozszerzenia słyszalności**
- **Bezprzewodowa** komunikacja WidexLink

WIDEX POLSKA

Ślęza, ul. Szyszkowa 4, 55-040 Kobierzyce, tel. 71 388 22 22, www.widex.pl

Konflikt i sposoby jego rozwiązywania

Konflikty są nieodłączną częścią naszego życia. Zaobserwować je można w każdej rodzinie, w szkole, w pracy oraz na arenie politycznej. Wchodząc w relacje z drugim człowiekiem możemy zetknąć się z różnicą: interesów, wartości, przekonań, poglądów, wiedzy czy emocji, które prowadzić mogą do konfliktu. Pojawienie się konfliktu jest okazją do rozwiązania często istniejącego już od dawna problemu. Wbrew powszechnemu mniemaniu, konflikt sam w sobie nie jest zły. Wręcz przeciwnie może prowadzić do wielu korzyści. Ważne, aby strony konfliktu umiały zapanować nad swoimi emocjami i znaleźć konstruktywne jego rozwiązanie. Emocje towarzyszące konfliktom są często blokadą uniemożliwiającą dojście do porozumienia. Na nasze podejście do konfliktu składają się doświadczenia oraz przekonania na temat konfliktu, których nauczyliśmy się w domu, w szkole, z telewizji etc. Celem artykułu jest przedstawienie problemu konfliktu i sposobów jego rozwiązywania.

Jak już wspomniałam, każda sytuacja konfliktowa ma swoje źródła w kilku obszarach, a przebieg konfliktu zależy od tego, który z nich jest dominujący. Konflikt relacji, to konflikt nacechowany silnymi emocjami, zaburzoną lub złą komunikacją, a często stereotypowy stosunek do osoby, z którą jesteśmy w konflikcie, pozwala nam na wyrażanie opinii tj.: „Z nim nie da się rozmawiać!". Jak więc poprawić nasze stosunki z drugą osobą? Psychologowie zalecają poprawę relacji (np. przyjęcie określonych zasad rozmów), a dopiero później negocjowanie istoty sprawy. Następnym często pojawiającym się obszarem konfliktów jest tzw. konflikt danych, czyli błędna informacja lub jej brak, różnice w interpretacji danych czy różne procedury zbierania danych. W sytuacji wystąpienia konfliktu danych zaleca się porozumienie, co do tego, które informacje są ważne, jak powinny być gromadzone i jak powinny być interpretowane. Konflikt interesów powstaje wtedy, gdy nie możemy realizować naszych potrzeb i dążeń. Natomiast konflikt strukturalny wypływa ze struktury sytuacji, w której ludzie działają, pełnionych ról, licznych ograniczeń z nią związanych. Może dotyczyć nierównego rozkładu władzy, zasobów czy ograniczeń czasowych. W sytuacji wystąpienia konfliktu strukturalnego zaleca się tworzenie sprawiedliwej procedury podejmowania decyzji. Konflikt wartości dotyczy przede wszystkim różnic religijnych, ideologii oraz wartości związanych z własnym „ja". Jest to najbardziej niebezpieczny rodzaj konfliktu, bowiem wybuchając może wystąpić całkowita blokada komunikacyjna i zamknięcie dróg do współpracy. Wzajemne zrozumienie, tolerancja, akceptacja naszej odmienności oraz poszanowanie wartości innych jest najbardziej pożądaną drogą konstruktywnego rozwiązania problemu.

Najczęściej konflikt narasta długo, zanim dojdzie do wybuchu. Wiedząc o tym jakie stadia przechodzi, możemy odpowiednio wcześniej zareagować lub nawet zapobiec powstaniu konfliktu. W pierwszej fazie dostrzegamy zaistnienie problemu/konfliktu. Określone zachowanie osoby B budzi reakcję wybuchową, werbalną lub pozawerbalną osoby A. Osoba B na podstawie obserwacji reakcji osoby A domniemywa, że partner przypisał jej wrogie intencje. Osoba B broniąc się reaguje emocjonalnie agresją i odpowiada kontratakiem skierowanym na partnera. Osoba A czując się

atakowana, sądzi że partner przypisuje z kolei jej złe intencje. Osoba A broniąc się, reaguje agresją. W ten sposób dochodzi do kulminacyjnego punktu konfliktu. Często opuszcza nas w takich chwilach rozsądek, a emocje i nienawiść biorą górę. W tej fazie strony nie słuchają argumentów. Po burzliwej wymianie zdań, następuje moment wyciszenia. Osoby zwaśnione mogą podjąć komunikację i próbować rozwiązać problem. Następuje konfrontacja stanowisk, co umożliwia konstruktywną rozmowę.

W sytuacjach konfliktowych często ma miejsce zniekształcone postrzeganie zachowania drugiej strony. Niektóre z tych zniekształceń są tak powszechne, że można je znaleźć w prawie każdej sytuacji konfliktowej. Oto one:

1. Lustrzane odbicie – mamy do czynienia wtedy, kiedy obie strony konfliktu mają poczucie, że są ofiarą. Każda ze stron broni swojej prawdy i jest przekonana, że chce sprawiedliwego rozwiązania konfliktu, a przeciwnik się z nimi nie zgadza.

2. Mechanizm źdźbła i belki - każda ze stron konfliktu dokładnie widzi wszystkie podstępne i fałszywe czyny drugiej strony, a jest całkowicie ślepa na takie same czyny dokonywane przez siebie.

3. Podwójne normy - nawet jeśli obie strony konfliktu mają świadomość podejmowanych przez siebie identycznych działań, są skłonne sądzić, że mają prawo tak robić, a druga osoba go nie ma.

4. Biegunowe myślenie – obie strony widzą uproszczony obraz konfliktu, uznając wszystko, co robią za dobre, a wszystko, co robi drugi – za złe.

Każdy z nas inaczej reaguje na sytuacje

Dynamic SoundField

Nowe możliwości systemów nagłośnienia firmy Phonak

Tytułem wstępu

Całkiem niedawno wprowadzaliśmy na rynek rewolucyjny system Dynamic SoundField zapewniający słyszalność i rozumienie głosu mówiącego - lektora, wykładowcy czy prowadzącego szkolenie lub spotkanie, tak wyraźnie jak jeszcze nigdy wcześniej. Wszyscy dobrze wiemy, że aby prezentacja, wykład lub szkolenie okazały się skuteczne, słuchacze muszą wyraźnie słyszeć głos mówiącego. Niestety nie zawsze było to możliwe. Nieodpowiednia akustyka pomieszczenia może sprawić, że rozumienie słów – nawet dla osób normalnie słyszących – może być problemem. System Dynamic SoundField stał się idealnym rozwiązaniem – pozbawiony wad istniejących systemów, łatwy w obsłudze, nie wymagający skomplikowanej instalacji. Jednak my nigdy nie spoczywamy na laurach.

Co nowego w systemie Dynamic SoundField?

Od teraz, nasz rewolucyjny system Dynamic SoundField stał się jeszcze bardziej uniwersalny. Zapewnia on efektywne rozchodzenie się dźwięków w pomieszczeniach o powierzchni do 300 m^2, dzięki czemu słuchacze mogą słyszeć głos wykładowcy w każdym miejscu. Idealnie nadaje się do sal wykładowych, audytoriów, pomieszczeń szkoleniowych, sal konferencyjnych i wielu innych miejsc, gdzie najważniejsze jest odpowiednie nagłośnienie.

Do tej pory oferowaliśmy system z jedną kolumną głośnikową – DigiMaster 5000. Teraz wprowadzamy zestaw dwóch kolumn - **DigiMaster 7000**, który pozwala wykorzystać system Dynamic SoundField w dużych pomieszczeniach. Prawdziwą rewolucją jest również **DigiMaster X**, urządzenie, które pozwoli na udoskonalenie istniejących systemów nagłośnienia poprzez zapewnienie najlepszej zrozumiałości mowy bez ponoszenia kosztów związanych ze zmianą systemu. Aby czerpać korzyści i cieszyć się tą zaawansowaną technologią wystarczy podpiąć DigiMaster X do wejścia audio w istniejącym systemie nagłośnienia. Od teraz każdy system można udoskonalić o dynamiczne działanie charakterystyczne dla Dynamic SoundField.

Kolejną nowością jest możliwość współpracy systemu Dynamic SoundField z dodatkowymi urządzeniami multimedialnym, takimi jak tablice multimedialne, laptopy, tablety itp. A wszystko to możliwe dzięki nowemu rozwiązaniu jakim jest **audioHub**. Wystarczy do niego podłączyć urządzenia i tworzy się mulitmedialna sieć Phonak MultiTalker, dzięki której dźwięk o doskonałej jakości rozejdzie się po całym pomieszczeniu.

Myśląc przyszłościowo

A to jeszcze nie wszystko. Dynamic SoundField to system zaprojektowany z myślą o przyszłości. Oprogramowanie nadajnika inspiro i kolumny głośnikowej może być na bieżąco uaktualniane przez podłączenie kablem USB do komputera z dostępem do internetu. Dzięki tej wyjątkowej funkcji system Dynamic SoundField nigdy nie stanie się przestarzały i zawsze będzie najnowocześniejszym z systemów nagłośnienia.

Pure tone®

Systemy Generatorów szumów

Uniwersalne ITE generatory szumów

Uniwersalne generatory szumów Puretone są wygodne i nie wymagają pobierania wycisków ucha.

Wewnątrzuszne generatory szumów

Urządzenia te są wykonane na zamówienie wg wycisku ucha użytkownika, zapewniając wygodne dopasowanie

Zauszne Generatory szumów

Zauszne urządzenia Puretone doskonale pasują za uchem. Dostępne jako kombinacja generator/aparat słuchowy.

Akcesoria dla szumów usznych

Gama wolnostojących urządzeń pozwalających zrelaksować się użytkownikowi w ciągu dnia i zasnąć w nocy.

Dystrybutor w Polsce:

Interton.pl | ul. Wielicka 28 | 30-552 Kraków
Tel.: +48 12 296 64 24 | E-mail: biuro@interton-polska.eu

konfliktowe. Dla jednych konflikt to okazja do rozwiązania trudnych sytuacji, dla innych możliwość wyładowania negatywnej energii, dla jeszcze innych wart unikania nieprzyjemny stan. Niektórzy stosują technikę ignorowania, czyli pomijania problemu milczeniem. Osoby takie tkwią w przekonaniu, że brak decyzji wywoła mniejszy konflikt niż odrzucenie żądań. Inną znaną techniką jest kompromis. Wiara w moc kompromisu wyrasta z ukrytego przekonania o nierozerwalności sporów. Zakłada się, że obie strony dojdą do porozumienia, jeśli każda zadowoli się osiągnięciem częściowego spełnienia oczekiwań. R. Fisher i W. Ury w książce pt. *Dochodząc do tak. Negocjowanie bez poddawania się*, podają przykład dwóch sióstr spierających się o pomarańczę. Kiedy wreszcie zgodziły się podzielić owoc (na dwie równe połówki), jedna z nich wzięła zjadła miąższ i wyrzuciła skórkę. Druga zaś wyrzuciła miąższ, a skórkę dodała do ciasta. Okazuje się, że często przyczyną sporów jest po prostu brak komunikacji. Innym przykładem niech będzie historia opisana w jednym z opowiadań O.Henry`ego opisująca ubogie małżeństwo, w którym kochająca się żona sprzedaje swoje włosy, aby kupić mężowi piękny łańcuszek do zegarka. Natomiast mąż, nic o tym nie wiedząc, sprzedaje zegarek, by kupić żonie piękny grzebień[1]. Łatwo wyobrazić sobie ich zdziwienie, smutek i przygnębienie.

Wśród wielu metod rozwiązywania konfliktów do najbardziej znanych należą: negocjacje, mediacje i arbitraż. Negocjacje to rozmowy, których celem jest osiągnięcie porozumienia, zawarcie transakcji lub rozwiązanie problemu. Porozumienie zostaje zawarte,

gdy zaakceptują je obie strony. Jest to jeden z bardziej efektywnych stylów reagowania na konfliktów. Przebieg negocjacji oraz treść uzgodnień zależą wyłącznie od bezpośrednich uczestników, a za najbardziej efektywne uważa się negocjacje rzeczowe. Dla przypomnienia podam reguły negocjacji rzeczowych:

1. Oddzielamy ludzi od problemu, co oznacza że skupiamy się na rozwiązaniu problemu, a nie na stanie emocjonalnym drugiej osoby, która w trakcie rozmowy może celowo lub też bezwiednie nas obrażać, oskarżać, poniżać lub też stosować rozmaite techniki wywierania wpływu. Reguła brzmi: "Bądź miękki wobec partnerów, twardy wobec problemu". Uczestnicy powinni zatem traktować się jak ludzie, którzy wspólnie atakują problemy, a nie siebie nawzajem.

2. Skupiamy się na interesach, a nie na stanowiskach. Każdy z nas może mieć inną wizję rozwiązania problemu. Interesy są niezmiennym elementem negocjacji - ich zmiana oznaczałaby rezygnację lub przewartościowanie celu. Stanowiska natomiast mogą ulegać zmianie - wyjściowe stanowisko możemy zastąpić innym, które lepiej będzie dopasowane do sytuacji.

3. Stosujmy kryteria obiektywne, czyli jeżeli to konieczne i możliwe, podeprzyjmy swoją wypowiedź opiniami ekspertów czy wynikami badań niezależnych agencji.

W trakcie niektórych negocjacji i występujących podczas nich sytuacji konfliktowych, warto w razie trudności skorzystać z zewnętrznych niezależnych ekspertów w celu uzyskania opinii i przełamania impasu.

Inny sposobem rozwiązywania konfliktów są mediacje. Jest to sztuka rozwiązywania konfliktów, w której biorą udział trzy strony: dwie strony sporu oraz mediator. Mediatorem jest osoba zaproszona przez strony. Jej zadaniem jest doprowadzenie do osiągnięcia porozumienia. Mediatorowi nie wolno podejmować decyzji lub opowiadać się za którąś ze stron konfliktu.

Arbitraż to kolejny sposób wykorzystywany w sytuacjach konfliktowych. Cechą charakterystyczną tej metody jest obecność trzeciej strony tzw. arbitra, który narzuca rozwiązanie skłóconym stronom. Arbiter to osoba bezstronna, niezależna od stron konfliktu, ekspert który podaje i narzuca rozwiązanie konfliktowej sytuacji poza udziałem stron[2]. Konstruktywne rozwiązywanie sporów pomaga w poszukiwaniu nowych sposobów kompromisowych rozwiązań problemu. Ważna jest również umiejętność przebaczania.

Miejsce pracy to specyficzne środowisko, w którym konflikty stawiają szczególne wymagania zarówno spierającym się osobom, jak również tym, którzy muszą pomóc w ich rozwiązaniu. Jako przyczyny konfliktu najczęściej wskazuje się sprzeczne bądź trudne do pogodzenia pragnienia, potrzeby, cele czy wartości uczestników konfliktu. Biorąc pod uwagę organizację, do najczęstszych źródeł konfliktów można zaliczyć takie czynniki jak:

- nieprawidłowości związane z pełnieniem wielu ról społeczno-zawodowych;
- wadliwy podział zadań;
- niesprawny system informacji;
- przesuwanie decyzji na wyższe szczeble organizacyjne;
- nieład organizacyjny;
- złe warunki pracy.

Konflikty w organizacji mogą również wynikać z realizacji odmiennych celów i zadań przez poszczególne działy. Utrudnia to ustalenie wspólnych programów działania na rzecz realizacji strategicznych celów organizacji. Z konfliktem spotykamy się często w trakcie

przeprowadzania zmian w organizacji. Zmiana lub zaburzenie dotychczasowego spokoju i porządku wywołuje w ludziach lęk i obawę. Jednakże zmiana może oznaczać dodatkowe możliwości zarówno dla organizacji, jak i poszczególnych jej członków. W firmach, w których pracownicy nigdy o nic się nie spierają, dużo rzadziej dochodzi do pozytywnych zmian. Warto także wspomnieć, że w niektórych organizacjach przyjął się styl zarządzania zwany zarządzaniem przez konflikt.

Jak już wcześniej wspomniałam, konflikt sam w sobie nie jest szkodliwy i może przynieść wiele pozytywnych skutków. Przede wszystkim różnice między członkami organizacji mogą zwiększyć ich zaangażowanie w realizację powierzonych zadań. Konfrontacja różnych opinii może przynieść nowe, niejednokrotnie lepsze rozwiązania. Znalezienie konstruktywnego rozwiązania wpływa na wzrost zaufania pomiędzy uczestnikami. Dobra atmosfera w pracy przekłada się na zwiększenie motywacji, co w konsekwencji wpływa na wzrost jej efektywności. Konflikt daje szanse na lepsze poznanie pracownika, jego pragnień, celów, systemu wartości i uczuć oraz na poznanie i zhierarchizowanie własnych potrzeb. Wiedza ta jest niezbędna do skutecznego zarządzania zasobami ludzkimi w ramach organizacji i realizacji celów. Warto wspomnieć, że każdy konflikt powinien być znakiem ostrzegawczym dla kierownictwa. Często świadczy on bowiem o złym funkcjonowaniu określonych obszarów organizacji.

Obok pozytywnych następstw konfliktów między członkami organizacji wspomnieć należy o elementach negatywnych. Nie bez przyczyny konflikty większości z nas kojarzą się z negatywnymi emocjami, kłótniami czy złością. Na kierownictwu gabinetu protetyki słuchu spoczywa obowiązek eliminowania negatywnych skutków konfliktu, które mogą wprowadzić atmosferę napięcia, stresu, dezorganizować pracę i opóźniać czas jej wykonania. Pojawiająca się często agresja nie pomaga w konstruktywnym rozwiązaniu konfliktu. Warto wspomnieć, że skutków konfliktów doświadczają również inni pracownicy gabinetu. Rodzące się napięcie pomiędzy pracownikami może tworzyć grupy poparcia i dzielić zespół utrudniając komunikację, co w konsekwencji może przekładać się na zmniejszenie efektywności oraz spadek wyników pracy.

Konflikty interpersonalne są zjawiskiem nieuchronnym. Występują wszędzie tam, gdzie współpracują ze sobą ludzie. Jeżeli spojrzymy na konflikt jako drogę rozwiązania pojawiających się problemów, odnajdziemy w nim wiele pozytywnych aspektów, dlatego nie obawiajmy się go, lecz stawiajmy mu czoła.

Agnieszka Ruta

Przypisy:

1. S. Chełpa, T. Witkowski, Psychologia konfliktów. *Praktyka radzenia sobie ze sporami, Oficyna Wydawnicza UNUS*, 1999, s. 38

2. http://pl.wikipedia.org/wiki/Arbitra%C5%BC_%28psychologia%29

www.sonici.com

Przedstawiciel na Polskę: Centrum Słuchu i Mowy Sp. z o.o.
ul. Konwiktorska 3/5, 00-217 Warszawa
+ 48 22 887 86 12, e-mail: aparaty@csim.pl
www.csim.pl

SONIC
Everyday Sounds Better

FL_Ad_A4.indd 1 17.04.12 16:17

Wykorzystanie emocji w prowadzeniu rozmów handlowych

Odkrycia związane z neuromarketingiem podważyły opinie, że człowiek jest istotą racjonalną oraz ekonomiczną. Analizując reakcje mózgu, zauważa się, że dużą rolę w procesie decyzyjnym klienta odgrywają emocje. Badania mózgu wykazują, że decyzje zapadają często w najstarszej części mózgu, odpowiadającej za emocje. Co prawda większość badań dotyczy rynku B2C a nie B2B, warto jednak zwrócić uwagę, że te same osoby funkcjonują na obydwu rynkach. Z jednej strony osoby te zajmują się profesjonalnie zakupami lub sprzedażą, z drugiej są jednocześnie konsumentami, członkami rodzin czy społeczności lokalnych.

Etymologia słowa emocja (łac. emovere – wychodzić na zewnątrz) sama w sobie sugeruje kierunek „od wewnątrz"; „emocja" oznacza dosłownie „ruch na zewnątrz". Zdolność odczuwania emocji jest biologicznie zaprogramowaną formą reakcji organizmu na otoczenie. Istotą emocji jest to, iż stanowi ona zbiór zmian zachodzących w ciele, indukowanych w niezliczonych organach poprzez zakończenia komórek nerwowych, co dokonuje się pod kontrolą odpowiedniego układu mózgowego, który reaguje na treść myśli związanych z określonym obiektem lub wydarzeniem. Emocje podlegają wpływowi ludzi, mówi się o tzw. infekowaniu się emocjami, czyli o procesie polegającym na przenoszeniu się uczuć z jednej osoby na drugą. Przekazywanie i przejmowanie energii emocjonalnej może przebiegać bez świadomego angażowania woli i kontroli komunikujących się osób. Przykładem powyższego zjawiska jest uśmiech sprzedawcy i pozytywne nastawienie, które może udzielić się również kupcowi. Pamiętać należy, że mechanizm ten działa również w przypadku negatywnych emocji.

Racjonalność procesu decyzyjnego w warunkach niepewności zakłada, że decyzja podejmowana jest poprzez porównanie korzyści i kosztów możliwych wyników. Tymczasem psychologowie wskazują również na rolę emocji, które modyfikują procesy decyzyjne. W trakcie procesów decyzyjnych dokonywane są liczne rozróżnienia, rozpoznawane są cechy, badana jest wartość tych cech i oceniana ich ważność. Po zakończeniu tego analitycznego zadania powstaje uogólniony sąd emocjonalny jako wyraz wzajemnego oszacowania wspomnianych elementów. Wskazać można w tym miejscu na jedną z reguł wpływu społecznego – lubienia i sympatii. Wyobraźmy sobie dwie takie same prezentacje tego samego aparatu w gabinecie. Różnica polega wyłącznie na osobie prezentującej – jedna jest nam znana, mieliśmy z nią kontakt wcześniej i lubimy wręcz jej słuchać, natomiast drugą osobę widzimy po raz pierwszy. Pomimo, że obie osoby mówią te same rzeczy, prezentują w podobny sposób. Zastanówmy się, na czyją propozycję współpracy chętniej się zgodzimy?

Decyzje dotyczą zakupu sprzętu medycznego są prowadzone przez ludzi, nie przez organizację, którą reprezentują. Oznacza to, że każdy lekarz posiada własną osobowość, tolerancję wobec ryzyka oraz doświadczenia. Prowadzić to może nie zawsze do podejmowania decyzji o charakterze w pełni racjonalnym.

Ocena ryzyka oraz strach przed stratą mogą ograniczane a nawet całkowicie zniwelowane ofertą typu gratis. I tak na przykład hurtownia farmaceutyczna chcąc

Dlaczego regularne czyszczenie i pielęgnacja aparatów słuchowych i wkładek jest tak istotna?

Wyróżnia się trzy istotne patogeny odpowiadające za zakażenia:

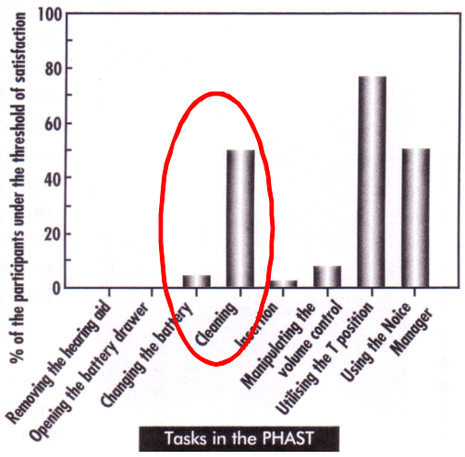
- **Bakteria** (gronkowce, paciorkowce, salmonella) - są to mikroskopijnej wielkości, w większości 1 komórkowe organizmy, które mogą zagrażać życiu człowieka. Są one najbardziej niebezpieczne u ludzi z zaburzeniami układu odpornościowego.

- **Grzyby** (np. drożdżyca przewodu pokarmowego) - mogą one powodować lokalne zakażenia oczu, paznokci, włosów i skóry. Leczenie zakażeń grzybicy jest bardzo nieprzyjemne ze względu na długie leczenie i częste nawroty przy obniżonej dodatkowo odporności.

- **Wirusy** (np. Norovirus czyli „grypa żołądkowa") - są znacznie mniejsze niż bakterie i grzyby. Do infekcji może dojść poprzez kontakt z chorymi osobami, przedmiotami, powierzchniami zanieczyszczonymi cząsteczkami wirusa.

Ze wszystkimi tymi zagrożeniami, jaki i wieloma innymi, mamy do czynienia w punkcie doboru aparatów słuchowych, zatem uzasadnione jest szczególne zwracanie uwagi Pacjentom jak i pracownikom na odpowiednią dbałość o aspekty higieny .

Kolejnym równie ważnym tematem jest odpowiednie stosowanie środków do pielęgnacji. Poniższy wykres jednoznacznie wskazuje, iż jednym z głównych czynników niezadowolenia Pacjentów jest nieumiejętność czyszczenia i dbania o aparat słuchowy:



Korzyści z używania środków do pielęgnacji i dezynfekcji aparatów i wkładek usznych są niezaprzeczalne a ich stosowanie przyczynia się do prawidłowego działania aparatów słuchowych, ograniczenia możliwości zakażeń, komfortu obsługi a co za tym idzie i zadowolenia Klientów.

ŚRODKI CZYSTOŚCI

Cedis®

... marka do pielęgnacji aparatów słuchowych

Cedis,
marka do pielęgnacji aparatów

... na bazie wody

Doświadcz świeżości:

- czas reakcji 1 minuta
- niezawodne czyszczenie i dezynfekcja
- bezwonny

Cedis chroni środowisko - ale nie zarazki !

www.interton-polska.eu

Oficjalny dystrybutor w Polsce:

Interton.pl
ul. Wielicka 28 I 30-552 Kraków
Tel.: +48 12 296 64 24
E-mail: biuro@interton-polska.eu

nawiązać współpracę z apteką, może bezpłatnie podarować jej meble oraz pomóc w zorganizowaniu przestrzeni sprzedażowej.

W kontakcie bezpośrednim można odwołać się badań Hogana, który wskazuje na rolę podobieństw – podobna sylwetka, zainteresowania, gesty czy nawet tempo mówienia może wpływać na odbiór sprzedawcy i jego oferty. Stąd też podstawowe zadanie sprzedawcy brzmi: znajdź podobieństwa pomiędzy Tobą a Klientem, unikaj różnic.

Emocje pojawiają się również na etapie określania sytuacji i oceny związku kupca z zakupem. Wtedy to bowiem kupiec szacuje nagrodę, jakiej może oczekiwać za swoje zaangażowanie. Nagroda ta wiąże się z systemem motywacji panującym w rodzimej organizacji, ale może pochodzić również od dostawcy (np. program lojalnościowy). Niektóre nagrody mają charakter wewnętrzny i występują w płaszczyźnie osobistej (poczucie satysfakcji, przyjaźni), niektóre zewnętrzny i są rozdzielane przez organizacje (bonusy, nagrody). Pamiętać jednak należy, że nagrody mające charakter niefinansowy i niematerialny są postrzegane w niejednolity sposób przez jednostki.

Emocje są nieodłącznym elementem relacji biznesowych. W czasach marketingu partnerskiego sprzedaż bazuje często na zaufaniu do osoby oraz marki, którą sprzedawca reprezentuje. Podstawą budowania jest w wielu przypadkach poprawna komunikacja. Badania wskazują, że w sytuacji, gdy sprzedawca spełnia oczekiwania kupca w zakresie komunikacji, to kupiec będzie mu bardziej ufać a nawet chętniej rekomendować jego produkty.

Znaczenie emocji w sprzedaży jest bardzo duże. Rozwój neurobiologii pozwala na coraz dokładniejsze określenie rodzaju emocji oraz przyczyn ich powstawania w procesie decyzyjnym. Prowadzi to powstania szeregu technik wywierania wpływu. Można akceptować ich stosowanie, jeżeli prowadzą do budowania relacji, umacniania strategii wygra-wygrany oraz do budowy długofalowego partnerstwa.

Marek Zieliński
CentrumB2B, Katedra Strategii Marketingowych
Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu

Bibliografia:

1. Damasio A., Błąd Kartezjusza. Emocje, rozum i ludzki mózg, Dom Wydawniczy Rebis, Poznań 2011.
2. Garbarski L., Zachowania nabywców, PWE, Warszawa 1998.
3. Leszczyński G., Kwiatek P., Zieliński M., Komunikacja w relacjach business-to-business, Advertiva, Poznań 2009.
4. Mruk H. (red), Proces i techniki sprzedaży na rynku dóbr trwałych, Wyd. UE Poznań, Poznań 2011.
5. Mruk H., Psychologiczne uwarunkowania rozmów handlowych na rynku B2B, w: Wyzwania dla marketingu i sprzedaży na rynku B2B, red. P. Kwiatek, G. Leszczyński, M. Zieliński, wyd. Advertiva, Poznań 2009
6. Światowy G., Zachowania konsumentów, PWE, Warszawa 2006.

Świat urządzeń wspomagających słyszenie jaki znasz, zmienia się.

Comfort Digisystem uwydatnia mowę i eliminuje szum otoczenia zanim ten dotrze do Twoich aparatów słuchowych. Czystszy dźwięk ułatwia słyszenie, rozumienie i uczestniczenie w rozmowach – w ten sposób uwalnia Twoją energię do pracy i wypoczynku.

Poczuj krystalicznie czystą różnicę.

Dystrybutor w Polsce:
Centrum Słuchu i Mowy Sp. z o.o. | ul. Kowiktorska 3/5 | 00-217 Warszawa
Tel. +48 22 887 86 12 | aparaty@csim.pl | www.csim.pl

Comfort Audio
HEAR THE FUTURE

POLSKIE STOWARZYSZENIE PROTETYKÓW SŁUCHU

FIRMY WSPIERAJĄCE