

# Gordonova metoda

Julie Sedláková, Natálie Brožová

# THOMAS GORDON (1918-2002)

- Americký klinický psycholog
- komunikační dovednosti a řešení konfliktů
- win-win strategie, já- výrok
- Making the patient your partner: Communication skills for doctors and other caregivers



# Nespokojenost ve vztahu Doktor-pacient

- Objevuje se nespokojenost na straně pacientů k přístupu doktorů.
- Doktoři se zaměřují více na problém než na pacienta/osobnost člověka.
- Příliš mnoho důrazů na léčení nemoci bez dostatečného důrazu na péči o pacienta.
  - léčení stojí miliony, péče vychází ze srdce a duše.
- Nespokojenost pacientů je spojována se stupněm onemocnění - čím horší diagnóza, tím mohou mít pacienti sklony k obviňování zdravotníků za jejich zdravotní stav/zjištěnou diagnózu, což může vyvolávat konflikty.

→ Usilování o zlepšení vztahu ve vztahu zdravotník-pacient již od jejich studia v rámci komunikačních schopností.

- Benefity z efektivní komunikace: sestry dokáží rozpoznat jak se pacient opravdu cítí, pacient má větší důvěru ve své ošetřovatele/zdrav.personál, případná rezistence vůči léčbě se může snížit, pacient se cítí méně ve stresu,, dřívější propuštění pacienta z nemocnice, větší vůle a optimismus pacientů do života

# Vztah konzultant-klient

- Aktivní účast obou stran
- Vzájemná závislost
- Společné rozhodování
- Podpora pacientů ve zdraví
- Obousměrná komunikace
- Každý má svoje vlastní zodpovědnosti
- Vztah by měl být na základě nějaké shody - bez povinnosti
- Vůle vyjednávat.
- Profitovat by měly obě strany.

Př. Pacienty hospicu můžeme zapojit do péče tím, že jim umožníme spolurozhodovat o každodenních činnostech, např. kdy a co by si přáli jíst, kdy si přejí spát, jaké aktivity si přejí vykonávat atd.

**Pacientka:** Začínám být nervózní

**Sestra:** Všechno je v pořádku, Molly. Zvládáte to dobře.

[Pacientka uvedla, že se cítila naštvaná, když se tato sestra snažila popřít její strachy a ujistit ji, že si vede dobře, zatímco se ona cítila jako by ztrácela kontrolu. Lékař si nicméně všiml pacientčiny naléhavosti.]

**Doktor:** Co se děje, Molly? Jsem tady.

**Pacientka:** Nevím. Jsem nervózní. Chci nějaké léky.

**Doktor:** Nemůžete dostat léky, Molly. Chtěla jste potom řídit domů.

**Pacientka:** Já vím, ale jsem stále nervóznější a mám prázdný žaludek a mám hlad a jsme prostě nervózní.

**Doktor:** Dobře, co pro Vás můžu udělat? Chcete abych mluvil? Chcete abych byl potichu? Co potřebujete?

**Pacientka:** Mluvte na mě při každém stehu a řekněte mi, co právě děláte, abych věděla jak dlouho ještě zbývá do konce.

**Doktor:** Dobře. Vedeme si dobře. Už mám skoro hotový třetí steh a už nám zbývá jen pár a bude hotovo.

# Já-výrok

- Konzultant-klient vztahy jsou nejefektivnější, když obě strany cítí, že se mohou projevit a sdílet své pocity, potřeby a problémy.
- Ukazuje se, že když zdravotník otevřeně komunikuje své myšlenky a pocity, pacienti cítí, že mohou dělat to samé.
- Nejefektivnější forma sebevyjádření je tzv. Já-Výrok, který mohou zdravotníci používat aby
  - a) vyjádřili svoje názory a přesvědčení („Nemám ráda, když pacienti musí dlouho čekat“)
  - b) zamezili budoucím problémům („Byla bych ráda, abyste si do příští kontroly sepsala všechny otázky, abyste se na ně nezapomněla zeptat.“)
  - c) upřímně reagovali na žádosti a požadavky pacientů („Ne, už vám další léky na bolest nemůžu dát, jelikož váš ošetřující lékař tak stanovil.“)
  - d) ovlivnili pacienty ke změně chování, které nevede k jejich zdraví („Potřebuji, abyste tyto léky bral každý den.“)

## **Příklad:**

16 letá pacientka s diabetem, nespolupracující: nedodrží dietu, nehlídá si glykemii. Dvakrát hospitalizována pro nedodržování léčby.

**Doktor D.:** Dobré ráno Carrie, právě jsem mluvil s Vaší maminkou o Vašem diabetu. Bojí se o Vás.

**Carrie:** Ona se vždycky bojí. Je mi fajn.

**Doktor D.:** Omlouvám se Carrie, ale nelíbí se mi, co jste právě řekla. *(Já výrok)*

**Carrie:** Co jsem řekla?

**Doktor D.:** Řekla jste, že je Vám fajn. Já s tím nesouhlasím a mám obavy, protože si nesledujete glykémie a nenásledujete dietu, což mělo za následek dvě hospitalizace. Jestli nechcete být v nemocnici, potřebujeme Vaší spolupráci. *(Já výrok)*

# Řešení problémů

- Vztah zdravotníka a pacienta je obvykle orientován na problém
- Zdravotník a pacient by měli společně pracovat na:
  - stanovení zdroje problému,
  - jaké jsou alternativy léčby, pr
  - co by měl pro léčbu pacient udělat,
  - jak poznají, že léčba funguje.
- Thomas Gordon předvedl 6 krokový systém řešení problému:
- 1. krok: stanovení problému
- 2. krok: vytvoření alternativních řešení
- 3. krok: vyhodnocení alternativních řešení
- 4. krok: společné přijetí vhodného řešení
- 5. krok: realizace řešení
- 6. krok: vyhodnocení efektivity řešení

Výhra-prohra  
pacient

Výhra-výhra

Prohra-prohra

lékař  
Výhra-prohra



# 12 komunikačních překážek

1. přikazování
2. varování, napomenutí
3. moralizování
4. nálepkování, škatulkování
5. souzení
6. odporování, poučování
7. přehnaná chvála či pozitivní reakce
8. analýza pacienta
9. povzbuzování
10. ignorace, změna tématu, odvádění pozornosti
11. vyslýchání
12. udílení („nevyžádaných“) rad

# Konflikty

- Ideální způsob na řešení konfliktů je používání metod, ve kterých se obě strany shodnou na řešení, které splňuje potřeby obou dvou stran - nikdo neprohrává (*win-win/no lose strategie*)
- 6 kroků viz *Řešení problému*
- Používání aktivního naslouchání a Já-výroku, pomáhá oběma stranám aby si navzájem porozuměly a dobraly se přijatelného řešení pro obě strany.