

# Komunikace s pacientem

2AZZ LS 2021

# **„Romeo a Julie leží na podlaze, v místnosti jsou střepy a rozlitá voda...“**

Zjistěte prostřednictvím uzavřených otázek, co se stalo?

- Diskuze:

- 1) Jaký by měla být jediná správná otázka?
- 2) Jakou informaci získáte pomocí uzavřených otázek?
- 3) Můžete pomocí uzavřených otázek získat novou informaci?
- 4) Na základě čeho tvoříme uzavřené otázky?

# Otázka je jako pohlazení...

## **Jaké jsou benefity, když se ptáme?**

1. Zjistíme informace
2. Dáme najevo zájem a naslouchání
3. Aktivizujeme myšlení druhého - uklidnění
4. Získáme čas
5. Pokud člověk odpovídá na otázku nám, často odpoví i sám sobě

# OTÁZKY jako sebeobrana

- *Jak jste na to přišel/la?*
- *Co tím myslíte?*
- *Jak to myslíte, že na to nemám?*

**BUĎTE NEÚSTUPNÍ, ALE ZDVOŘILÍ.  
PODMÍNKOU ASERTIVITY JE SLUŠNOST!**

# Odhalte jízlivost

*„Na vaše poměry, jste to zvládla docela dobře!“*

*„Vaše návrhy jsou nerealizovatelné, ale originální!“*

***Co s tím?***

Snažte se zjistit, o co jde:  
chce mě shodit nebo si nerozumíme?

# Legitimizace emocí (zrcadlení emocí)

- + pojmenujeme pocit = důkaz naslouchání a porozumění
- + potvrzujeme, že jsme si všimli, co druhý prožívá
- + nehodnotíme, nesoudíme = bezpečí a jistota pro pacienta
- + zklidňuje, tlumí, poskytuje emoční zázemí/ čas

**JE TŘEBA** pojmenovat základní pocity a emoce mluvčího a tím dát najevo, že je vnímán.

# Zrcadlení **jako cesta k** druhým

*Slyším, že se zlobíte....mohu vám to vysvětlit?*

*Vidím, že váháte a nemůžete se rozhodnout, tak...*

*Vidím, že máte obavy...*

*Cítím ve vašem hlase smutek /strach/, je to tak?*

*Vidím, že Vás to pěkně rozčílilo...*

*„Vidím, že spěcháte a nevíte, jak dlouho to bude trvat...“*

*„Všimla jsem si, že teď je to náročné...“*

# Modelová situace

- CT



# MODELOVÁ SITUACE

Pacient si velmi hlasitě stěžuje v čekárně:

*„To není možné, co tady máte za bordel!“*

*„Byl jsem objednaný a už tady trčím přes hodinu!“*

*„Přece vám za všechno platíme!“*

# MODELOVÁ SITUACE

Pacient vztekle křičí na sestru:

*„Nesahej na mě! Všude je to stejné, každý se stará jen o sebe.*

*A vy zdravotníci držíte při sobě!*

*Jestli na mě sáhneš, tak si mě nepřej!“*

# MODELOVÁ SITUACE

Pacient na ambulanci vyčítá sestře:

*„Okamžitě zavolejte lékaře. Já nechci žádnou sestru. Vy jste povinná mi zavolat lékaře. Jste povinná!  
Vy máte jen povinnost!!!“*

Rozpoznejme spouštěče konfliktů...

**Bylo by potřeba pořádně uklidit celé oddělení, je tu takový bordel!**

**Vám to trénování moc nejde....**

- No jo další ze soukromé školy.....

# Přetlumočení

*„Někdy mi připadáte jako solný sloup!“*

*„Chcete říct, že jsem oporou firmy?“*

*„Chcete říct, že by se to tu beze mě hroutilo?“*

*„Chcete říct, že zde není potřeba solit?“*

# Bojová hra

Každý si připravte jednu konfliktní větu od pacienta  
(útok, urážka, námitka...)

- 1. Zvolte osobu a střílejte na ni vybranou konfliktní větu.*
- 2. Druhá osoba musí zareagovat – nekonfliktně.*
- 3. Prodiskutujeme odpověď.*
- 4. Další střílí na jinou osobu...*



# Jaké zásady jsou důležité v komunikaci u diagnózy CHOPN, astma

## S pacientem?

- ....
- ....

## S příbuzným pacienta?

- .....
- ....

# Jaké zásady jsou důležité v komunikaci u diagnózy arytmie

## S pacientem?

- ....
- ....

## S příbuzným pacienta?

- .....
- ....

# Jaké zásady jsou důležité v komunikaci u diagnózy bolesti na hrudi a AKS

## S pacientem?

- ....
- ....

## S příbuzným pacienta?

- .....
- ....