

**Já vás nechci učit, co máte říkat, dělat
nebo jak se chovat.**

**Chci Vám jen ukázat, co dělá
komunikace, jak vám může pomoci
nebo ublížit.**

PROČ je komunikace ve zdravotnictví důležitá?



Nejčastější příčinou neprofesionální komunikace je její

ABSENCE.

Jaké věty pacienti neradi slyší?

„To bude dobré.“

„Není to tak hrozné.“

„Já Vás přece chápu.“

„Vím jak vám je...!“

„Nic si z toho nedělejte, to nic není.“

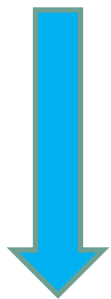
„Jiní jsou na tom daleko hůř.“

„Uklidněte se!“

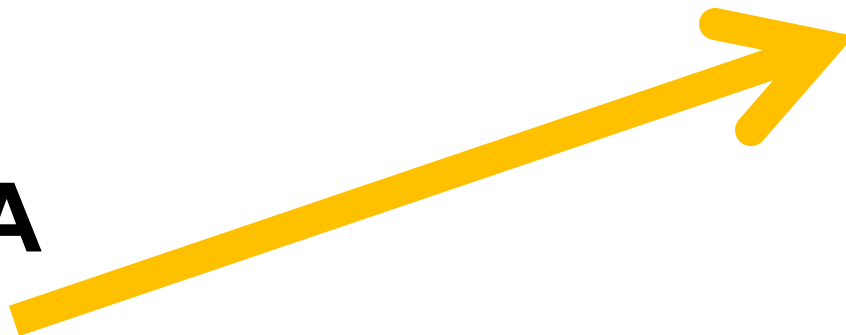
ZÁJEM



VZTAH



DŮVĚRA



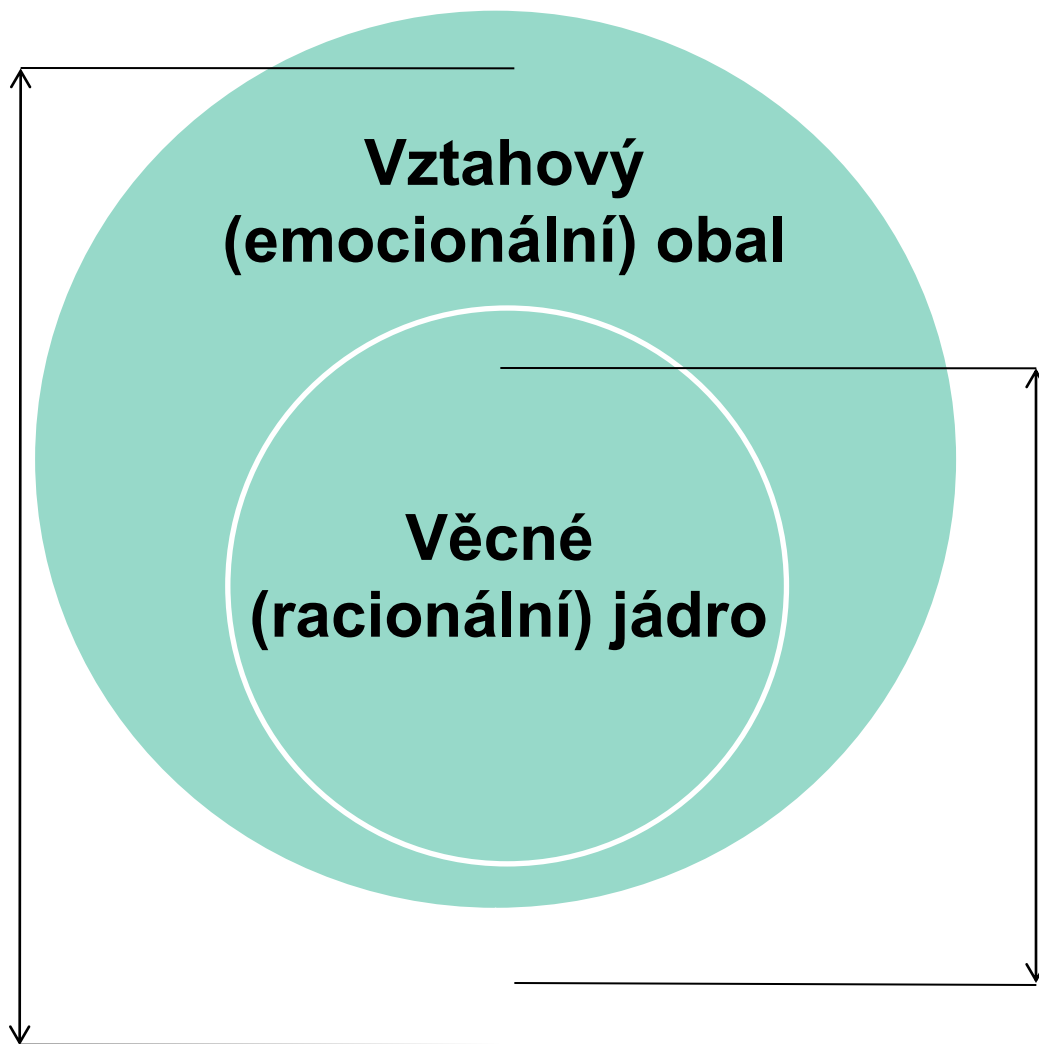
Lidé potřebují vztahy s druhými lidmi.

Neexistují nemoci, existují jen nemocní lidé.



Problém vs. konflikt

■ KONFLIKT



■ PROBLÉM

BRAŇTE SE!

Nenechám na sebe přece někoho řvát,
i když udělám nějakou chybu!

Umlčení

Neverbální komunikace

Tajemství konfliktů

Chceme-li něco ovlivnit, musíme pochopit,
PROČ se to děje.

Chceme-li ovlivnit něčí chování, musíme pochopit,
PROČ se tak chová.

První krok = **začít u sebe!**

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...“

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

Duševně nemocný

Klidné prostředí pro sebe o pacienta

Úniková cestu

Krátké věty, důraz na klidný tón

Udržujte odstup – sleduj ruce!

„Co Vás rozzlobilo?“ „Co se děje?“

„Z čeho máte strach?“ „Vidím, že se bojíte?“

Po útoku?

Být všímavý, nezlehčovat situaci

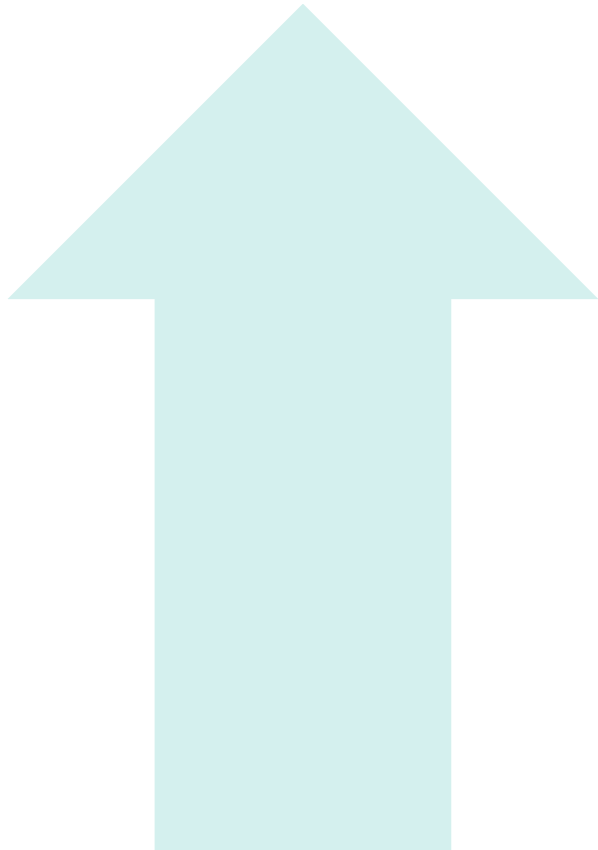
„Vypadá to, že tě to vzalo...“



Vycházet z potřeby (ventilace – prostor...)

Využití techniky aktivního naslouchání (reflexe, parafráze, povzbuzení, ocenění, shrnutí)

SHRNUTÍ



Rozhodující

není, že se dostanete do konfliktu s druhými, ale to, jak si s tím **poradíte**.

Shrnutí

Opravdu poslouchat, být empatický

Důvěra je klíčová, lidé si pamatují emoce velmi dobře a dlouho

Kdo klade otázky, řídí rozhovor

„Ne vždy existuje řešení, které můžeme zařídit.

Pokud uděláme maximum, zodpovědnost je i na pacientovi!“