

**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.“

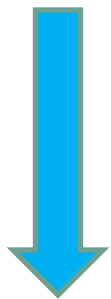
„Vím jak vám je...!“

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

„Jiní jsou na tom daleko hůř.“

„Uklidněte se!“

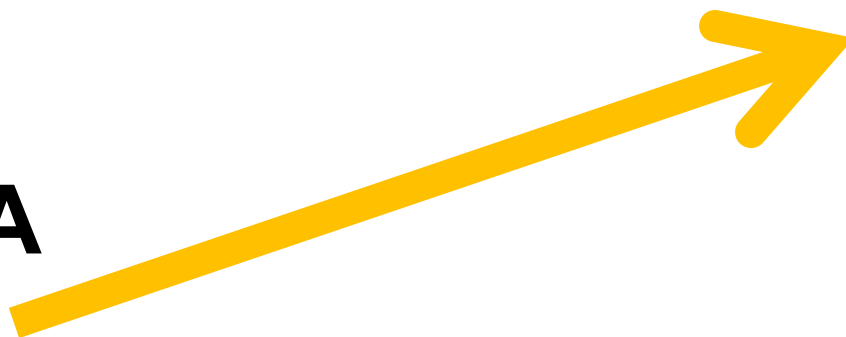
**ZÁJEM**



**DŮVĚRA**



**VZTAH**



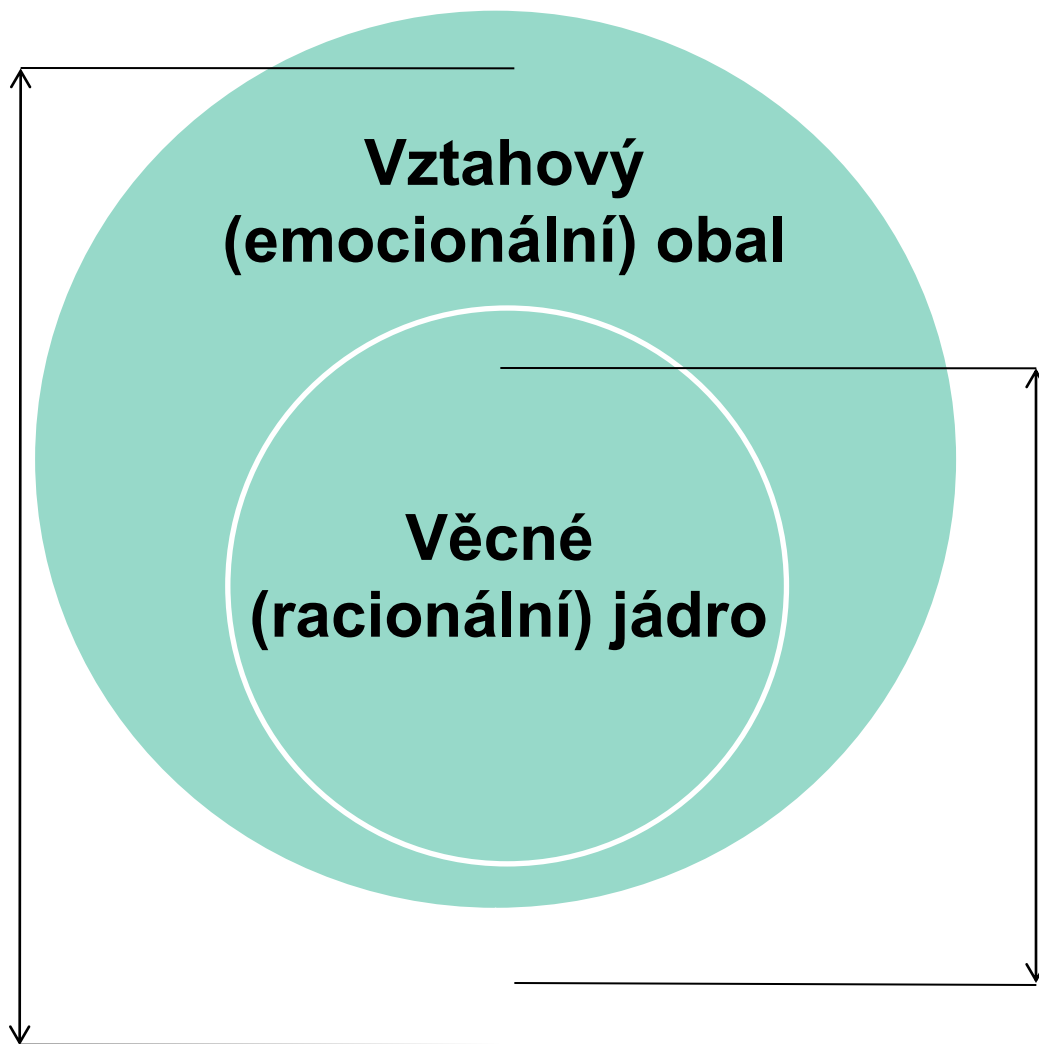
**Lidé potřebují vztahy s druhými lidmi.**

**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

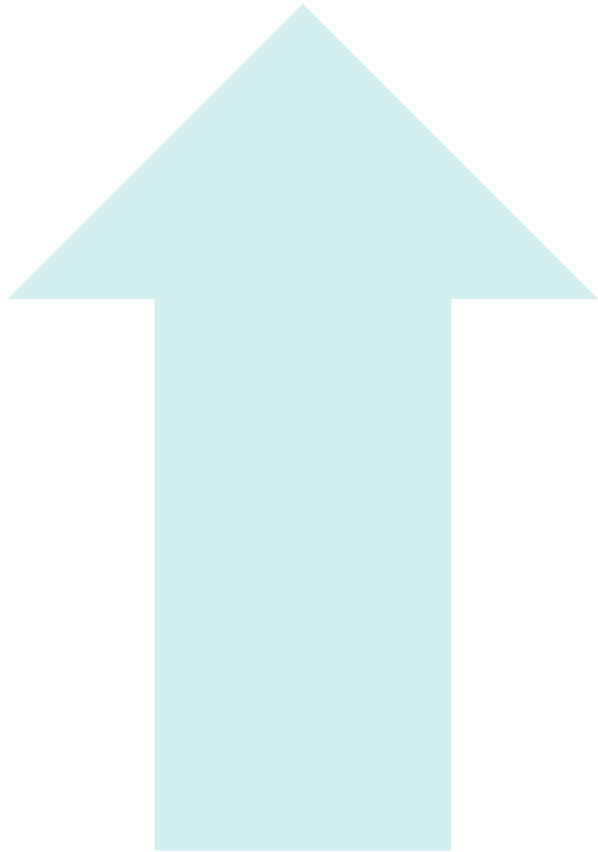
*„Vypadá to, že tě to vzalo...“*



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!“*