

# Schéma semináře

- Stručné zásady komunikace
- Minimum nonverbální komunikace
- Tipy verbální komunikace
- Typologie pacientů

# 10 důvodů pro dobrou komunikaci

- 1) Přesnější diagnostika
- 2) Úspora času
- 3) Menší odliv pacientů
- 4) Vyšší míra spokojenosti lékaře i pacienta
- 5) Vyšší compliance pacientů
- 6) Lepší výsledky péče
- 7) Vyšší kvalita péče
- 8) Nižší riziko stížností
- 9) Ekonomický přínos
- 10) Odborný růst

# Co oceňují pacienti:

*(Luallin a Sullivan - 1998)*

- Jasně formulovaná doporučení a vysvětlení
- Přiměřené a uspokojivé odpovědi na otázky
- Čas strávený s pacientem
- Projev zájmu
- Včasné sdělování výsledků
- Zdvořilou telefonní komunikaci
- Přátelské chování personálu
- Vysvětlení důvodu zpoždění

# První dojem

- Oblečení
  - konzervativní (tradiční) oblečení lékaře posiluje dojem kompetentního odborníka
  - bílé oblečení = čistota, neposkvrněnost

# Vstup do místnosti

- příjemně překvapte pacienta zaklepaním A VYČKÁNÍM na pokyn
- před vstupem do místnosti ZPOMALTE !

# Začátek konverzace

- Představení sebe a event. spolupracovníků
- Zahřívací nezávazná konverzace
- Vysvětlete, co se bude dít
- Stimulujte pacienta k hovoru otevřenými otázkami



„Čeká na vás to tlustý střevo.“

PK

# NOMEN EST OMEN

- Pacient má jméno !
- Opakování nikdy neškodí !
- U adolescentů křestní jméno + vykání !
- Jste v Česku - používejte tituly
- Vyslovujte jméno správně
- Oslovujte i rodiče (pozor na jiná příjmení !)



# Nonverbální první dojem

- Při pozdravu se usmívejte
- Při podání ruky respektujte kulturní odlišnosti a pravidla chování
- Pozor na doteky u starších dětí a adolescentů
- Všimněte si barvy pacientových očí - kontakt
- Dívejte se na kořen nosu
- Dívejte se na pacienta, ne na chorobopis
- Vliv vybavení místnosti

# FINIS CORONAT OPUS

- Vyjádření optimismu do budoucna
- Oslovte pacienta jménem
- (Podání ruky)
- Přesné instrukce
- Případná asistence
- Společenské rozloučení

MOC NEVYŘČENÉHO  
NONVERBÁLNÍ KOMUNIKACE  
V LÉKAŘOVĚ PRAXI

# R. W. Emerson:

Když oči říkají něco jiného, než ústa, pak zkušený muž věří očím, ne slovům.

# Minimum nonverbální komunikace

- Odstraňte tělesné bariéry - tvář, hrudník
- Otevřená gesta
- “Mé srdce je vám otevřeno”
- Respektujte osobní prostor pacienta



# Minimum nonverbální komunikace

- Nestavte “věžičku”
- Gestikulace v úrovni hrudníku
- Paže mírně oddálené od hrudníku
- Cave: NE pozice kárajícího rodiče !





# Minimum nonverbální komunikace

- Ruce okolo obličeje
  - lež, nedůvěryhodnost
  - odmítnutí
  - nejistota
- Brada v dlaních
  - zvýš. zájem ( Cave - prst na ústech !)



**Obrázek 8** Dospělý člověk při lži

# Minimum nonverbální komunikace

- Sezení
  - nezaklánějte se
  - oční kontakt, poloha ramen
  - mírný předklon
  - posez na 2/3 sedací plochy židle
  - asymetrická poloha rukou
  - pokud možno - ne za stolem

# Minimum nonverbální komunikace

- Mimika
  - KEEP SMILING !
  - nemračte se !
  - “nastartujte svoji tvář !”

# Minimum nonverbální komunikace

- Pohyby hlavy
  - přikyvování
    - nikoliv neustálé
    - občasné a pomalé
- Poloha brady
- Žádná negativní pantomima

# UMĚNÍ NASLOUCHAT

# Aktivní naslouchání

## SLYŠÍM VÁS

- mimika
- slovní “přikyvování”
- oční kontakt
- CAVE: komunikace po telefonu

# Reflektivní naslouchání

## ROZUMÍM VÁM

- opakování pacientových formulací
- “Pokud vám dobře rozumím, tak ....”
- Shrnutí
- Používejte pacientových výrazů
- Nepřerušujte pacienta, reflexe až po min. 2 minutách



# Empatické naslouchání

## CÍTÍM S VÁMI

- Není ztrátou času (30-60 sekund)
- “To je mi líto”
- “To pro vás muselo být těžké”
- “Zdá se, že se necítíte dobře”
- Empatie není nicnedělání
- Podpořte pacienta

# CAVE

- Nemístný soucit
- Neříkejte pacientům, jak se mají cítit
- Vy přece nevíte, co pacient cítí

# UMĚNÍ PTÁT SE

# Otevřené otázky

- Nástroj k poznání pacienta a jeho nemoci
- Aktivní role pacienta
- Dospělý způsob komunikace
- Optimálně - na začátku anamnestického rozhovoru
- “Jak byste popsal..”

# Uzavřené otázky

- Specifické, jasně cílené
- Rychlé odpovědi
- Rizika:
  - pasivita pacienta
  - lékař se posouvá do role autority
  - syndrom otočných dveří

# CAVE

- Sugestivní otázky
  - “Se spánkem problémy nemáte, že ?”
  - “Z konečnicku nekrvácíte, že ne ?”
- Nebojte se emocí
  - neutíkejte od náznaků emocí
  - odemykejte třinácté komory pacientových obav

# UMĚNÍ MLUVIT

# Doctor, oris, m. = učitel

- Neužívejte odborné výrazy
- Používejte názorné pomůcky, komentujte průběh klinického vyšetřování
- Ověřte si, zda pacient rozumí
- Používejte přirovnání (CAVE na expresivitu)
- Kreslete schémata
- Neužívejte žargon (cétéčko, éégé, pod nůž)
- Nebraňte se konzultacím, webovým výstupům



# TYPOLOGIE PACIENTŮ

Rodič	ochraňuje, ví, pečuje, kárá, trestá, nabádá, zakazuje, hlásá pravdy, hodnotí, kritizuje, nese tradici
Dospělý	pracuje, uzavírá dohody, myslí, řeší, zařizuje, umí, jedná, předvídá na základě znalostí
Dítě	pocituje, raduje se, zlobí, trucuje, pláče, bojí se, trpí nejistotou, nemyslí, chce, prožívá, čaruje

# Základní typologie pacientů (Reid a Merrill)

**Orientace na výkon : Myšlení, činnost**  
**Menší přístupnost**  
**Kontrola emocí**

<b>A neg.</b>	<b>Analytik</b>	<b>Úderník</b>	<b>A poz.</b>
	<p>Zaměřen na výkon Raději pracuje o samotě Odpovídá pomalu, klade důraz na přesnost Rád dává věcem rád, rád luští hádanky Má rad details, přesné údaje (měření, výsledky) Vztahy k lidem mají nízkou prioritu Orientován na minulost, má rád tradice Nesnází změnu, miluje stabilitu Nemá rád konflikty a snaží se jim předejít</p>	<p>Zaměřen na výkon Chce mít věci pod kontrolou Odpovídá rychle, rychlá rozhodnutí Chce okamžité, přímé akce Chce konečné výsledky IHNEDE Chybí mu takt v sociální interakci Orientován na současnost či budoucnost Chce změnu. Ve stresové situaci se chová autoritativně</p>	
	<b>Přátelský pacient</b>	<b>Vůdce</b>	
	<p>Zaměřen na mezilidské vztahy Je rád součástí skupiny Odpovídá pomalu, tak, aby tázajícího potěšil Je loajální, empatický, rád je někomu oporou Vycítí potřeby a obavy ostatních Velmi dobrá interpersonální komunikace Orientován na přítomnost Nemá rád změnu, má rád známé prostředí Nemá rád konflikty</p>	<p>Zaměřen na mezilidské vztahy Rád vyčnívá z davu Odpovídá rychle, přesně, někdy impulsivně Hovorný, vtipný, kreativní Nemá rád nudu a rutinu Je přesvědčivý, dovede motivovat okolí Orientován na budoucnost, vizionář Má rád změnu, najde v ní příležitosti V konfliktu útočí</p>	

**Orientace na mezilidské vztahy: navazování kontaktu, cítění**  
**Přístupnější**  
**Projevuje emoce**

# Úderník

- autoritativní, rádi řeší problémy a řídí ostatní
- žádné detaily, rychlá rozhodnutí **TEĎ HNED**
- netaktní, neempatická komunikace
- hovoří rychle, hlasitě, chudá intonace, krátké, holé věty
- bohatá gestikulace, uzavřené dlaně, mění polohu, oční kontakt přímý
- ve stresu agresivní, rozhodný, stěžuje si



Přestaňte mi říkat, abych nepil, nekouřil a nepřejídal se -  
svoje problémy si zajistím sám - vy se postarejte o to, aby  
zmizely !

# Úderník - jak na ně

- přizpůsobte tón řeči, způsob mluvy, gesta
- užitečná slůvka: ne “cítit” ale “myslet”, “výsledky”, “cíl”, “dosáhnout”, “ukončit”, “vyřešit”
- buďte dochvilní
- držte se fakt, omezte nezávaznou konverzaci, nepropadejte emocím
- nabídněte volbu
- buďte struční
- jasné, stručné pokyny

# Analytik

- pomalý, metodický, přesný, důkladný, méně asertivní než úderník, pasivní
- chce mnoho informací - grafy, tabulky, číselné údaje, bývá pedantický, nemá rád pozornost
- o věcech přemýšlí, “neprocit’uje”
- hovoří pomalu, monotónně, časté pauzy, nepřímý oční kontakt, minimální mimika, gesta
- technici, matematici, účetní, knihovníci ...
- ve stresu odcházejí - nechtějí konflikt

# Analytik - jak na ně

- omezte gesta a mimiku, větší fyzický odstup, nepředklánějte se k pacientovi
- hovořte pomalu, s vyrovnanou intonací
- bodový plán
- maximum tištěné/psané informace, přesné termíny
- detaily, detaily, detaily - informační zdroje
- řád a pořádek i vnějškově
- uveďte všechny varianty řešení
- oceňte jejich aktivitu při sběru informací



# Přátelský pacient

- rádi jsou “členem tlupy”, rádi dělají lidem radost
- nespěchají, mají rádi nezávaznou konverzaci
- empatičtí
- bohatá mimika, usměvaví, přikyvují, mění intonaci
- mluví pomalu, hodně odboček
- uvolněný posez, menší gestikulace
- ve stresu - pláč, rozlada, často hněv zakrývají a kumulují
- RIZIKO : silná vazba na lékaře

# Přátelský pacient - jak na ně

- zpomalte, nezávazná konverzace nutná
- nebraňte se emocionálním problémům, diskutujte o jejich pocitech
- pátrejte po skrytých problémech
- omezte nutné změny (lékaře apod.)

# Vůdce

- hovorný, mluví hlasitě, rád je středem pozornosti otevřený, hravý, manipulativní
- má rád uznání, jedinečnost, postavení, je spontánní, kreativní, inovativní až vizionářský
- nemá rád rutinu, nudu, obyčejnost, rychle se nudí, chce nové věci
- je impulzivní a vtipný, odpovídá “jedinečně”
- bohatá intonace, bohatá až grandiosní gestikulace, dramatické pausy
- ve stresu agresivní

# Vůdce - jak na ně

- mluvte hlasitě, smějte se jejich vtipům
- nezapomeňte na mimiku a gestikulaci
- oslovujte pacienty jménem a tituly (funkcí)
- využijte názorných pomůcek při vysvětlování
- pozor na manipulaci !
- buďte připraveni reagovat na jejich agresi !

Nemodleme se za to, aby nás nepotkalo nic nepříjemného, modleme se za to, abychom obtíže uměli zvládnout.

M. Aurelius

# “Obtížný” pacient

- ideální je komunikace se sebou samotným !
- “pravidlo kříže”
- “pravidlo přitahujících se protikladů”

# Agresivní pacient

- agrese = nespolupráce, ohrožení
- nedat impulzivní odpověď
- agrese jako
  - oprávněný nárok
  - snaha překonat úzkost
  - vztek na “osud”
  - projev psychopatologie

# Agresivní pacient

- empatická reakce
- neberte si útok jako osobní
- dejte znát, že vnímáte rozrušení
- neeskalujte agresi



# “Obtížný” pacient

- ideální je komunikace se sebou samotným !
- “pravidlo kříže”
- “pravidlo přitahujících se protikladů”

# Agresivní pacient

- agrese = nespolupráce, ohrožení
- nedat impulzivní odpověď
- agrese jako
  - oprávněný nárok
  - snaha překonat úzkost
  - vztek na “osud”
  - projev psychopatologie

# Lékař napadl u polikliniky ženu s dítětem

**Praha (ČTK)** - Sedmapadesátiletý lékař z Ostrova na Karlovarsku včera před tamní poliklinikou napadl a zranil ženu, která u něj chtěla objednat zákrok pro svého syna. Uvedla to televize Nova.

Devětadvacetiletá žena tvrdí, že jí dal ránu pěstí, po níž spadla i s dítětem v náruči na zem. Podle lékaře si způsobila poranění sama, když se oba přetahovali o dveře. Případem se už začala zabývat policie.

Lékař televizi řekl, že se žena chovala velmi arogantně. Povolily mu proto nervy a vyběhl za ní před polikliniku, kde se spolu chvíli přetahovali o dveře. Chirurg poté dveře údajně pustil, žena se o ně udeřila a spadla na zem. Policisté nyní čekají na výsledek lékařské zprávy.

# Trojí špatný postup

- Ignorovat hněv – chovat se „normálně“ a doufat, že agrese přejde.
- Uklidňování pacienta – obvykle následuje ještě větší vztek a zhoršení situace.
- Na hrubý pytel hrubá záplata = VÁLKA

Co tedy dělat ????

(1)

Agrese, hněv, vztek je útok a jako takový ho budete vnímat.

Reagujte opatrně – tak, abyste situaci nezhoršili.

## (2)

Nejlepší reakcí je empatická reakce.

- Dát najevo, že vnímáte hněv ( i opakovaně)
- Co tedy pacient chce ?
- Jak a zda vůbec chce spolupracovat

# (3)

## Identifikace zdroje agrese

- Neberte si hněv pacienta osobně
- „Poslední kapka“
- agrese jako
  - oprávněný nárok
  - snaha překonat úzkost
  - vztek na “osud”
  - projev psychopatologie

# Ale vždyt'...

- A co pak ? Co mám dělat po „empatické odpovědi“ ?



# A co pak ? Co mám dělat po „empatické reakci“ ?

- Nic, naslouchejte pacientovi, nechte ho vymluvit.
- Neexistuje žádná léčba pocitů, žádný úkon, který léčí vztek, smutek či strach – zůstává jen chápavé společenství.

Je těžké chovat se empaticky k některým pacientům. Nic o nich nevím, některé ani nemám rád.

- Omyl - empatie není sympatie, souhlas ani odpouštění, je to porozumění.
- Zkušenosti, které nemám si dovedu představit.

# A kde na to mám najít čas ?

- Empatická reakce je sice primárně časově náročná, ale v důsledku proces urychluje.

# Neměli by se tím zabývat psychiatři nebo sociální pracovníci ?

- Každý lékař se v profesionální kariéře setká s projevy silných (pozitivních i negativních) citů pacienta.
- Vztek, strach, agrese se zmírňují při vhodné komunikační strategii.

# Agrese ve zdravotnických zařízeních

- Vyžadování zbytečné péče a pozornosti zdravotnických pracovníků
- Trvalé projevy nespokojenosti
- Přecházení z místa na místo spojené s projevy napětí a hněvu.
- Nerespektování osobního prostoru druhých.
- Zarudlý obličej, povrchní dýchání, grimasování.
- Hlasitý, hrubý slovní projev.
- Vyjádření typu „já to nevydržím, já někoho zbiju“
- Rychlé otevírání a zavírání rukou, gestikulace se zdviženým ukazovákem.
- Trhavé pohyby očí, rychlé pohyby hlavou.





# Kontinuita násilí ve zdravotnickém zařízení

Verbální ⇒

Gestikulace ⇒

Výhrůžky ⇒

Strkání ⇒

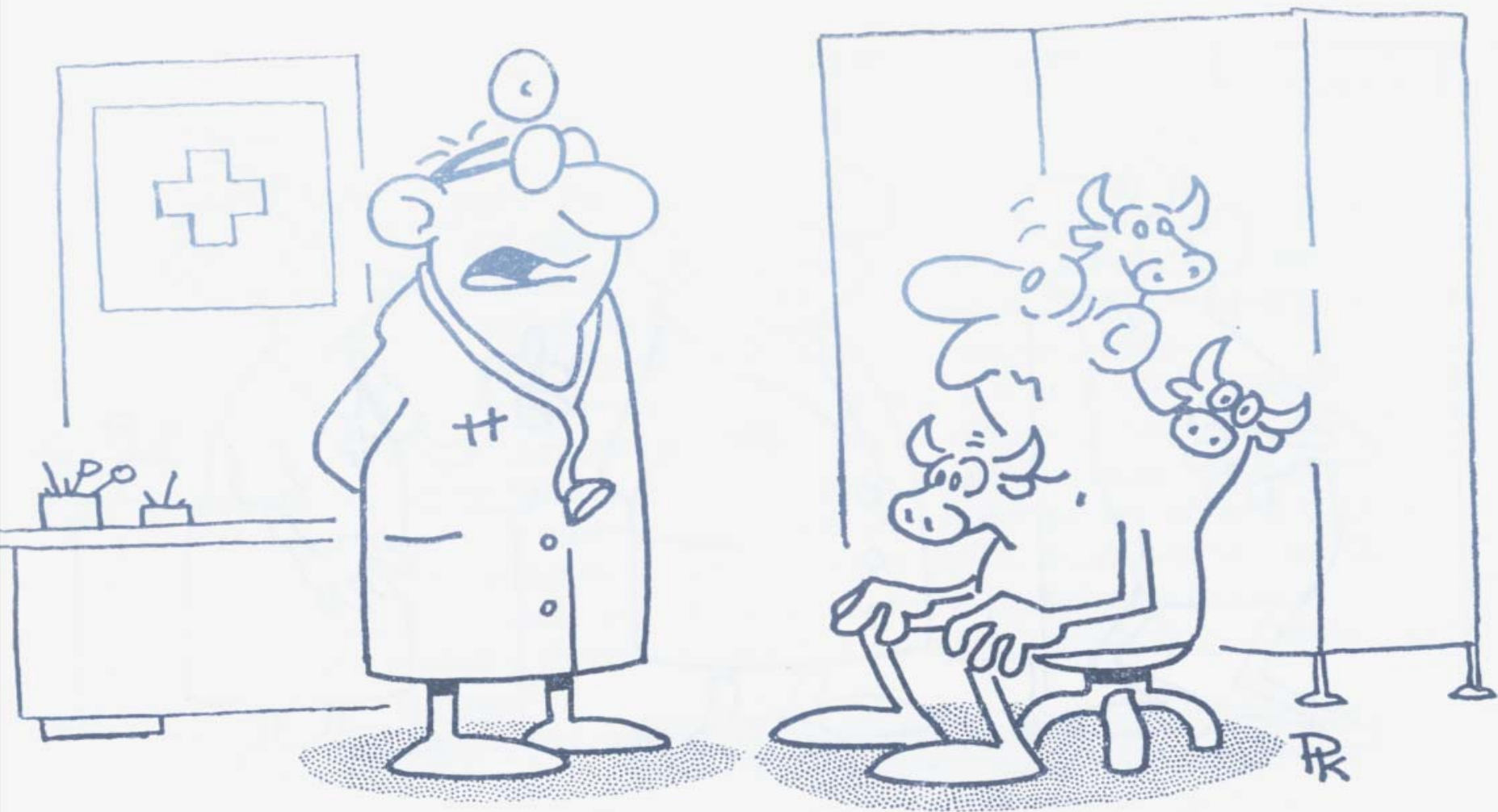
Údery ⇒

Použití zbraně



# ! Cavete !

- Agrese není „diagnostikována“
- Volíme neempatický postup – obavy z otevření Pandořiny skříňky.
- Empatie je vrozená – buď ji mám, nebo ne !



„Diagnosa ještě není zcela potvrzena laboratorně,  
ale zdá se, že máte krávy.“

# Úzkostný pacient

- “zvětšenina” normy
- dožaduje se pocitů bezpečí, jistoty, uklidnění, podpory

# Úzkostný pacient - jak na ně

- tlumit úzkost zařízením ordinace, čekárny
- vlídný, pevný přístup
- signalizace - posít kontroly
- neokřikujte je
- empatie
- klid - oční kontakt, verbální komunikace

# Depresivní pacient

- fyziologická reakce na ztrátu vztahu nebo objektu
- pokud hloubka a/nebo trvání přesahují běžně uznávaný význam ztráty - PATOLOGIE
- smutek, nezájem, nespolupracuje, nevidí perspektivu, vzdává věci předem, cítí se bezmocně, beznadějně
- popozuje nás jeho “neochota”, “zbabělost”
- 10 % populace !!!!!
- 8 % lékařů !!!!!

# Depresivní pacient - jak na ně

- empatie
- využití sociální role lékaře
- antisuicidální smlouva

# Plačící pacient

- Neskryvejte, že vidíte jeho slzy
- Podejte mu kapesník
- Problém - plačící muž x lékařka





# Narcistický pacient

- “hypertrofie” sebevědomí, sebeúcty
- cítí se výjimeční
- estetický prvek vítězí nad účelností
- rádi “sekýrují”, stěžovatelé

# Narcistický pacient - jak na ně

- jasná dohoda
- akceptace pacientova postoje
- “Nutnost je matkou podivných kooperací”
- řádná dokumentace ( včetně fotografické)