

Některé užitečné prvky komunikace

Nejmocnější silou, která působí na člověka, je zase jenom člověk.

F. A. Mesmer

Přes prudký rozvoj medicínských poznatků, léčebných možností a vyspělých technologií zůstávají mezilidské vztahy mezi zdravotníky a pacientem tím nejpodstatnějším, co tvoří základ našeho povolání. Význam komunikace ve vědeckém prostředí neklesá, naopak spíše se umocňuje. Mění se postavení pacienta přináší mnoho problémů, které je možné zvládnout jedině pomocí komunikačních dovedností.

Nepochybuji o dobré vůli většiny zdravotníků i v náročných situacích, někdy ale stačí neobratnost nebo opomenutí a všechno se zvrtné. Cílem tohoto textu je upozornit na některé užitečné prvky, které by neměly být opomenuty.

Především – komunikace je úplně všechno, co proběhne mezi námi a pacientem či zákazníkem. Začíná „haló-efektem“, což jsou zprávy, jež o nás a našem zařízení sbírá pacient ještě dřív, než se s námi potká. Ty se skládají z plných 7 % tvrdých dat, zbytek jsou drby. Je proto třeba udělat vše, aby těch 7 % obsahovalo samé dobré věci.

Na uvítání není třeba chystat chléb a sůl a zdvihací holčičku v kroji, stačí vstřícné zacházení a úsměv. První dojem je významný. Dobré zařízení se pozná po čichu, podle vlídného zacházení s pacienty a podle družné atmosféry, která panuje mezi personálem.

První bleskové vyhodnocení osob, které se potkají, se týká vřelosti a kompetence. Zakládáme si právem na své kompetenci, vřelost však je hodnocena výš. Navíc úsměv dělá lidi mnohem hezčími a s takovými se jedná lépe.

Rozdělíme-li si psychiku na racionální a emoční oblast, je nutné nejprve vyjít pacientovi vstříc v oblasti emoční. Dokud se necítí dobře, neslyší na žádné racionální výzvy ani argumenty. Ponechme mu dostatek času; výzkumy ukazují, že zdravotníci-muži mají tendenci „utnout“ pacienta po 18 sekundách, ženy mu sice dopřávají o něco víc, ale také ne optimum. To je chyba jak z hlediska potřebné informace, tak vztahu. Přitom ten nejukecanější to nevydržel déle než dvě minuty!

Pacienta musíme poslouchat, slyšet a rozumět mu. Jak pro dobrý vztah, tak především proto, že jeho pojetí nemoci (illness) bývá často zcela jiné než model medicínský (disease). A není nic divného, že se bude řídit především podle sebe. Do jeho vidění je třeba vnést to, co mu skutečně prospěje. Proto by lékař (a také lékárník) „neměl mluvit moc rychle a nevyužívat moc „doktorská slova“, aby mu pacienti rozuměli“, jak mi vysvětlila moje vnučka, když jí bylo devět let.

MUDr. Radkin Honzák, CSc.

Ústav všeobecného lékařství 1. LF UK

Albertov 7, 128 00 Praha 2

radkinh@seznam.cz