



espero

TIPY PRO KRIZOVOU KOMUNIKACI O COVID-19

Zdravotníci se v současnosti musí vypořádávat s řadou emočně vypjatých, komunikačně náročných situací. Shrnujeme několik zásad, které v těchto chvílích mohou pomoci.

1.

Empatie je často nejrychlejší způsob, jak se s náročným rozhovorem vypořádat. Pomůže mnohdy více než složitá a dlouhá argumentace.

2.

U sdělování závažných zpráv pomáhá, když má zdravotník připraveno, co chce říct, rozhovor má strukturu, pacient a rodina má prostor pro emoce a nakonec je domluven další postup.

3.

Je důležité myslet na sebe a své kolegy, na duševní hygienu a využívat všech dostupných nástrojů pro vzájemnou podporu v týmu.



1.

Lidé jsou v současnosti vystrašení a úzkostní. Konfliktní situace vznikají často tím, že si v rozhovoru nevšímáme emocí a vedeme zdánlivě racionální diskusi. Ta ovšem u člověka v úzkostném stavu **nebude fungovat**.



CO DĚLAT?

- Projevte empatii.
- Neutěšujte, nechláchojte, nezlehčujte situaci.
- Pojmenujte emoci, kterou u druhého vidíte a dejte mu najevo, že chápete, proč se tak cítí.

Jedná se o univerzální postup, který můžete využít v jakékoli situaci. **Empatie pomůže předejít konfliktu a mnohdy funguje rychleji a lépe než dlouhá argumentace.** Cílem není pacienta nebo jeho blízké přesvědčit, přemluvit. Jde nám o to, abychom dokázali eliminovat emočně vyhocené situace a našli společný cíl jak dále postupovat. Někdy je proto třeba reagovat na zdánlivě faktické otázky jako na emoce. Neodpovídat přímo, nehledat věcně správnou odpověď tam, kde mnohdy ani není (Proč já, pane doktore? Jak se to mohlo stát?). Ale číst mezi řádky to, proč se člověk před námi takto ptá, možná se bojí, má pocit křivdy, zlobí se.

Pacient/rodina:

- *Jak je možné, že tu čekám tak dlouho?*
- *Jak to, že mne nechcete přijmout? To mám jít takto zpátky domů?*
- *Všude je chaos, to snad ani není možné!*

Zdravotník:

- *Vidím, jak je to pro Vás těžké. Přál bych si, aby byla situace jiná.*
- *Vím, že jste tu dlouho čekal. Opravdu teď všichni děláme, co je v našich silách, mrzí mne, že jsme se k Vám nedostali dřív.*
- *Chápu, že se zlobíte, je to velmi nepříjemná situace.*
- *Chci Vám říct, že si vážím toho, jak o tatínka pečujete, jistě jste si toho v poslední době hodně zažili.*
- *Vidím, že máte obavy z toho jak to doma zvládnete. Ve vašem případě by však vzhledem k epidemii byl pobyt v nemocnici velké riziko.*

Když jsou lidé ve velkých emocích, někdy je mlčení to nejlepší, co můžeme udělat. Projevte účast a porozumění tomu, že jsou to těžké chvíle a dejte prostor tomu, co člověk prožívá. Ticho je často mnohem těžší pro nás než pro pacienta.



ROZHOVORY U PACIENTŮ V ZÁVĚRU ŽIVOTA

Je možné, že se v této době bude téma COVID-19 objevovat v rozhovorech u pacientů v závěru života, kteří třeba ani s nemocí samotnou nepřišli do kontaktu. Vedle toho bude také určitý počet pacientů, kteří právě na COVID-19 zemřou.

Přežije to maminka?

Chápu, že o ni máte obavy, musí to být pro Vás velmi těžké. Vzhledem k jejímu věku, celkové křehkosti a dalším onemocněním, se kterými aktuálně zápasí, je ale šance na vyléčení spíše malá, navzdory všemu, co pro ni děláme. Mrzí mne, že pro Vás nemám lepší zprávy.

Mám pocit, že si tu teď nikdo maminky nevšímá, všichni jsou vystresovaní z toho koronaviru. Ona umírá a nikdo na ni nemá čas!

Vidím, jaké máte o maminku obavy a jak je pro Vás důležité, aby měla tu nejlepší péči. Máte pravdu, že je teď v nemocnici napnutá atmosféra, ale chci abyste věděl, že mi na Vaší mamince také záleží a uděláme vše, co bude v našich silách.

Na internetu jsem četl, že existují přístroje, které mohou člověka udržet naživu i v takovém stavu. Proč je nechcete mamince dát? Protože je stará? To přece není fér. Chápu, že máte o maminku velké obavy. Také bych si přál, aby bylo v této situaci něco dalšího, co bychom pro ni mohli udělat. (Míříme na emoci, nepouštíme se do argumentace o věku nebo jiných dílčích věcech.)

OBECNÉ PRINCIPY PRO SDĚLOVÁNÍ ZÁVAŽNÉ ZPRÁVY:

1. Najděte si klidné místo, pokud to bude možné. Případně rodině / pacientovi řekněte, že byste raději mluvili jinde, ale bohužel to v současné situaci není možné.
2. Zeptejte se pacienta / rodiny, jak celé situaci rozumí a jak vnímají průběh onemocnění v posledních dnech nebo týdnech. Díky tomu poznáte, nakolik jsou připraveni. Mnohdy si sami pacienti nebo rodina uvědomí, že se situace zhoršuje.
Než se dostaneme k těm aktuálním výsledkům, zkuste mi prosím shrnout, jak vnímáte situaci maminky od té doby, co jste ji přivezli?
3. Sdělte stručně hlavní zprávu. Předem se zamyslete nad tím, co je to hlavní, co rodina nebo pacient potřebují slyšet. Po sdělení informace se odmlčte a dejte prostor pacientovi / rodině.
Bohužel pro Vás nemám dobrou zprávu. Onemocnění se nám nepodařilo zastavit a v tuto chvíli již nemáme další možnosti, jak Vaši maminku vyléčit.
4. Dejte prostor emocím. Projevte empatii. Nebojte se mlčet - ticho je často těžší pro nás, pacientovi a rodině běží hlavou spousta věcí, čas jim plyne jinak než nám.
*Mrzí mne, že pro Vás nemám lepší zprávy.
Vím, že je těžké slyšet takovou informaci.
Je zcela pochopitelné, že se cítíte bezradně. Vidím, že byste pro maminku udělal cokoli. Také jsem z toho zklamáný.*
5. Podpořte pacienta a rodinu, ujistěte je, že jsou dále ve Vaší péči.
*V tuto chvíli se budeme maximálně soustředit na to, aby se Vaše maminka netrápila a neobtěžovala ji ta dušnost a bolest.
Uděláme vše, co bude v našich silách, aby čas, který teď ještě má, mohla prožít co nejlépe.*



3.

Myslete na sebe. Mnoho zdravotníků teď pracuje na hraně možností. Většina nemocnic přitom nemá supervize nebo jiné nástroje pro zvládnání stresu. Když budete mít sílu, zkuste se podporovat vzájemně s kolegy, oceňujte maličkosti, děkujte si. Používejte humor. Každá maličkost se počítá:



Jak to zvládáš?

Můžeš ještě?

Jak to zvládají doma?

Jsem rád, že tu jsi.

Díky, žes mi pomohl.

Tu situaci s panem Novákem jsi zvládla skvěle.

Obdivuji, jak to zvládáš, po celé službě s nimi takto hezky mluvit...



espero



**CENTRUM
PALIATIVNÍ
PÉČE**

www.paliativnicentrum.cz