

## KOMUNIKACE S POZŮSTALÝMI

### Základní složky komunikace

#### Verbální komunikace

- Je sdělování informace pomocí slov, popřípadě jinými znakovými symboly.
- Mluvení je vyjádření myšlenek artikulovanou řečí konkrétním jazykem.
- Verbální komunikace musí být srozumitelná, pochopitelná, musíme při ní vědět, čeho chceme dosáhnout, popř. vytvořit prostor pro další komunikaci.

#### Neverbální komunikace

- Je neoddělitelnou součástí komunikačního procesu a nedílnou součástí verbální komunikace.
- Předávání informací beze slov – pomocí pohybů, gest, tónem hlasu, držením těla, mimikou apod.
- Při rozhovoru s rodinou jsou nejdůležitější – tělesný postoj, řeč (tón hlasu, intonace, rychlost, pauzy,...), vzhled a udržení přijatelné zóny

#### Zóny

- Intimní zóna – do 40cm (nejbližší)
- Bližší osobní zóna – 40 – 70cm (přátele, kamarádi)
- Širší osobní zóna – 70 – 120cm (kamarádi, známí, kterým důvěřujeme, kolegové)
- Bližší společenská zóna – 120 – 150cm
- Širší společenská zóna – 150 – 300cm

### Zásady efektivní komunikace – obecná pravidla správně vedené komunikace

- Vědět, co chceme říct (předání důležitých informací).
- Rozhodnout se, kdy a kde chceme informaci sdělit.
- Rozhodnout se, jak nejlépe informaci podat.
- Pamatovat, že pro nás jasné skutečnosti nemusí být jasné pro druhou stranu (nechat prostor pro otázky).
- Mluvit zřetelně a srozumitelně, přizpůsobit úroveň sdělení intelektu a momentální citové situaci pozůstalých osob.
- Zvolit přiměřené tempo a tón řeči.

- Důležité informace zopakovat.

### **Možné komunikační bariéry**

- Vnější
- Vnitřní

#### Vnější komunikační bariéry

- Nezvyklé prostředí
- Vyrušování někým třetím
- Hluk
- Vizuální rozptylování
- Pachy apod.

#### Vnitřní komunikační bariéry

- Nepřípravenost na komunikování
- Osobní problémy a pocity
- Užívání odborné terminologie
- Užívání vícesmyslových slov nebo slovních spojení
- Odpor nebo nesympatie

#### Další komunikační bariéry

- Nepozornost, nesoustředěnost na komunikaci
- Nenaslouchání
- Skákání do řeči
- Nedostatek empatie
- Netrpělivost
- Polemizování v nesprávnou dobu

#### Způsob komunikace s rodinou

- Přátelský postoj (s pochopením pro danou situaci).
- Úcta a respekt (dodržování společenských pravidel).
- Zachování kompetencí (sestra předává jen ty informace, které jsou v její kompetenci).

- Srozumitelnost
- Vhodné místo (klid a soukromí).

Co nastává po úmrtí pacienta?

- Zármutek, truchlení
- Poslední rozloučení
- Rozloučení zdravotníků s rodinou
- Vyřízení administrativních záležitostí
- Zármutek, truchlení

První reakce po úmrtí bývá oněmění, ohlušení, příbuzní nemohou uvěřit

- Pomoci může rozloučení u lůžka
- Další reakce mohou být – pláč, smích, bezradnost, objímání pozůstalých, společný nářek

Zármutek, truchlení

#### **Faktory, které ovlivňují proces truchlení**

- Pohlaví a věk pozůstalého
- Jeho osobnost
- Tělesné a duševní zdraví
- Náboženské a filozofické přesvědčení
- Předcházející životní zkušenosti
- Vzory a modely z předchozí rodiny
- Okolnosti, za kterých se pozůstalý o smrti dověděl

Zármutek, truchlení

Pocity bezprostředně po úmrtí

- Lítost
- Hněv
- Prázdnota
- Bezmoc
- Strach

## Poslední rozloučení

- Nemocniční pokoj (s ohledem na ostatní pacienty)
- Pietně vyzdobený pokoj (v některých zdravotnických zařízeních)
- Místnost posledního rozloučení (v hospicích, domovech pro seniory)
- Rozloučení zdravotníků s rodinou
- Možná ujištění, že smrt byla bezbolestná a klidná
- Ujištění, že u umírajícího stále někdo byl
- Poslední přání, poslední slova umírajícího
- Odpovědět na otázky (!kompetence)
- Doprovodit pozůstalé do pietní místnosti
- Rozloučení zdravotníků s rodinou

## **Nakonec, po rozhovoru**

**Předání pozůstalosti** (může dojít k drobným konfliktům – hledání drobných předmětů, které zemřelý u sebe jistě měl, i k odmítnutí jiné věci převzít např. oblečení) – vše řeší protokol „Seznam věcí zemřelého vydané pozůstalým“ (2x sepsaný, podepsaný sepisujícím i svědkem).

## **Dědické řízení**

**Kdo vystaví pohřeb?** (OP přebírajícího, zemřelého)