**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

* Nepřipravenost 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)