



Komunikace
Rozhovor 😊 a P/K

Cíl rozhovoru

- Získat info o postojích, názorech a životním stylu P/K
- Doplnit a zpřesnit informace získané z dokumentace, pozorováním
- Doplnit a zpřesnit anamnestické údaje potřebné na realizaci oše. intervencí
- Získat a objektivizovat údaje o subjektivních symptomech nemoci nebo problémech P/K
- Saturevat potřebu sociálního kontaktu, bezpečí a jistoty
- Zmapovat osobní vlastnosti, typ a temperament P/K, sebevnímání a sebeposouzení P/K
- Zjistit sociální situaci a emoční vazby P/K k jiným (rodina, ZP ...)
- Získat P/K pro spolupráci v ošetřovatelském a léčebném procesu

Rozhovor sestry s pacientem

Začít rozhovor s obecnými otázkami

Specifické otevřené otázky

Vyhnout se ano/ne (nejde o výslech P/K)

Proč – pro P/K nesnadná odpověď

Používat otázky Co, Kdo, Kdy, Kde
Jak

„Musíte“ zaměnit za „zkuste“, „mohl
by jste“

Ověřování P/K popisu a závěrečná sumarizace – používat uzavřené otázky

Záznam do dokumentace – rušivý moment pro P/K – předem upozornit na záznam poznámek, kt. budou použity pro posouzení a plánování ošetrovatelské péče

Struktura rozhovoru

- Přípravná a plánovací fáze rozhovoru
- Otevření/zahájení rozhovoru
- Průběh/jádro rozhovoru
- Ukončení rozhovoru
- Záznam rozhovoru

1. Fáze - Přípravná a plánovací fáze rozhovoru

S kým?

S kterým P/K bude, chce, potřebuje K.

Proč?

Cíl rozhovoru

Co?

Obsah rozhovoru vyplývající z cíle

Jak?

Formulace otázek, uplatnění zásad správného vedení rozhovoru

Kdy?

Kde?

2. Otevření/zahájení rozhovoru

- Zjistit komfort P/K – bolesti, vhodná poloha, tekutiny, soukromí, stejná horizontální úroveň sestry i P/K
- Nadvázání kontaktu/spojení – pozdrav, představení se, krátký rozhovor (osobní tematika – jak se daří, co čte, kdo P/K navštívil...) – nesmí trvat dlouho u P/K podezření ze špatných správ
- Nastínění témata rozhovoru:
 - ❖ *Mám chvíli čas, přibližně 10 minut – časová info*
 - ❖ *Od zítra budete sbírat moč za 24 hod., příšla jsem Vám říct, jak to bude probíhat. – vysvětlení důvodu rozhovoru*

Průběh/jádro rozhovoru

- Nejdelší etapa
- Závisí od druhu rozhovoru:
 - ❖ P/K vykládá a sestra poslouchá
 - ❖ P/K odpovídá na dotazy sestry
 - ❖ Sestra informuje

Pasivní naslouchání

- 😊 se nejvíce soustředí na sebe a své myšlenky
- 😊 přerušuje P/K vlastními zážitky „...taky jsem to zažila.“
- 😊 bagatelizuje emoce P/K „Netrapte se zítra bude líp.“
- 😊 mentoruje „Lepší by bylo, kdyby jste příště udělal tohle.“

Aktivní naslouchání

- 😊 se naplno věnuje P/K
- 😊 nepřerušuje P/K svými zážitky
- 😊 akceptuje emoce P/K, projevuje empatii „Vidím, že vás to trápí.“
- Nemoralizuje, nepoučuje
- 😊 nehodnotí, co P/K řekne, vnímá jeho pohled na věc

Dovednosti sester

Typologie sesterských odpovědí

- **Empatické** - akceptuje vyjádření P/K, dává mu najevo svoji účast a pochopení, je ochotna P/K vyslechnout a mluvit s ním o problému
- **Věcná** – deficit schopnosti reagovat na emocionální složku komunikace s P/K, i když je její péče kvalitně poskytována
„Přinesu Vám lék na spaní, který Vám lékař předepsal. Pak se vyspíte.“
„Vyvětrám Vám/vyvětrejte si a bude se Vám spát lépe.“
- **Generalizující** - 😊 si všimne emoce P/K, ale reaguje neempaticky a zevšeobecňuje
„Všichni mají strach a obavy z kolonoskopie.“
„Jiní si po tomto výkonu nestěžují.“

Typologie sesterských odpovědí

- **Moralizující** – ☺ ne/vědomě porovnává reakce PK s normami, kt. často vystihují ji samotnou, odpovědi typické s příkazy, zákazy, výčitky

„My se za Vás usilovat nemůžeme.“

„Vidíte, že máme práci a vy pořád vyzváníte. Zkuste něco zvládnout i sám/a.“

- **Vyhýbavá** – neodpoví na otázku P/K, ale jej odkáže na jiného informátora, nebo odvede řeč

„Nejlépe bude, když se zeptáte lékaře.“

„Přinesu Vám časopisy.“

- **Interpretující** – všeobecné, univerzální vysvětlení, nebo diagnostikuje P/K jako přecitlivělou/nevyrovnanou bytost

„Víte, strach je součástí našeho vědomí od dětství, určitě je to tak i s Vámi.“

Literatura

- Dynáková Š. Komunikační strategie s „obtížným pacientem“, Zdraví E15 > Archiv > Sestra > 10/2005
<http://zdravi.e15.cz/clanek/sestra/komunikacni-strategie-s-obtiznym-pacientem-288284>
- Kristová, J Komunikácia v ošetrovateľstve, martin: Osveta, 2004 ISBN 80-8063-160-3