



Didaktika sociální interakce v intenzivní péči



Jak začít den





1. kontakt

Komunikační styly

Pasivní

Manipulativní

Agresivní

Asertivní



Fakta

Každý **5** zdravotník je terčem útoku (TV Správy 12.6.2016)

- Nejnáročnější dobou pro zdravotníky, aby byli schopni kontrolovat svoje vlastní chování a zaměřili se na sebeovládání, je doba mezi **2** a **6** hodinou ranní.
- Obětí P/K vzteku může být kdokoliv se ZP. Ke konfliktům dochází nejčastěji s **nelékařským** zdravotnickým personálem a až teprve poté s lékaři.
- ZP si často myslí, že násilí, kterého jsou v dané situaci svědkem, je směřováno přímo na ně. Pacient nereaguje násilně vždy na zdravotníky, ale spíše na tu situaci, se kterou si neví rady - **hromosvod**
- ZP častokrát **varovní příznaky** přehlédne, neverbální až pak verbalizace
- **Bezpečná vzdálenost**
- Správné chování a přístup zdravotníků může být ve vztahu k násilí ze strany pacienta ve velké míře preventabilní.
- Jsou-li pacientovi nařízena nějaká nepopulární opatření (např. zákaz kouření) je nutné pacientovi vše řádně vysvětlit (musí mít jasno v tom, jaká nařízení a zákazy má dodržovat. Malá, Pavlovský, 2002).

Asertivní povinnosti

**Errare humanum est,
in errore perseverare stultum.**
„Chybovat je lidské, trvat na omylu hloupé.“

- chápat ostatní lidi (chápat neznamená souhlasit)
- ovládat své emoce (sebekontrola)
- umožnit jiným, aby se chovali asertivně
- vzájemný respekt názorů
- naučit se přistoupit na kompromis (úspora času, energie a dalších možností)
- přiznat omyl a napravit ho, protože: **„MÝLIT SE JE LIDSKÉ“** (Cicero)



...ale přiznat
omyl je známka
moudrosti.

Sv. Jeroným

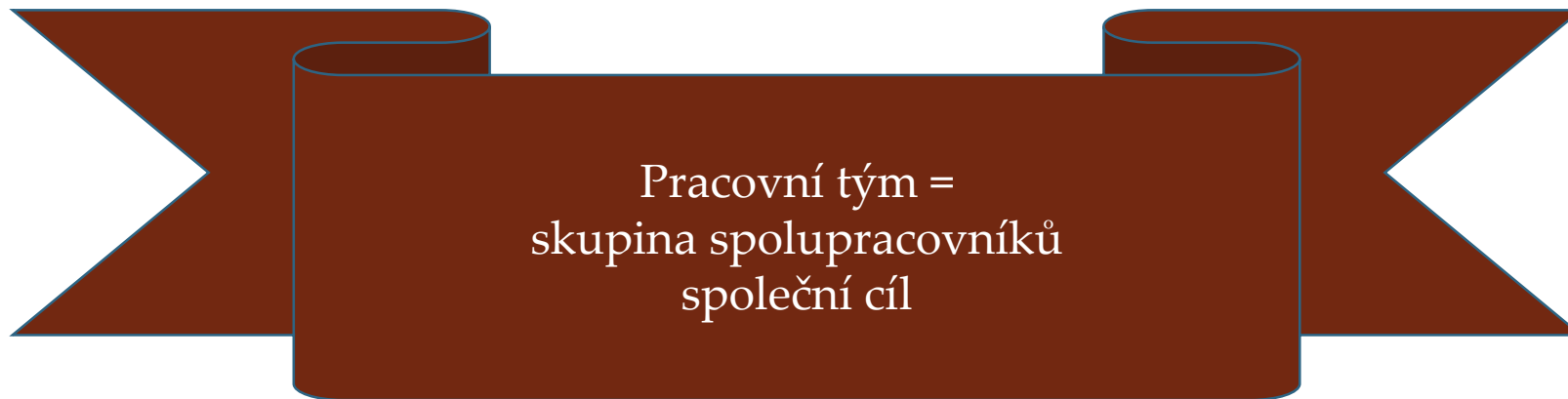
...ale setrvávat
v omylu je
d'ábelské

Latinské přísloví



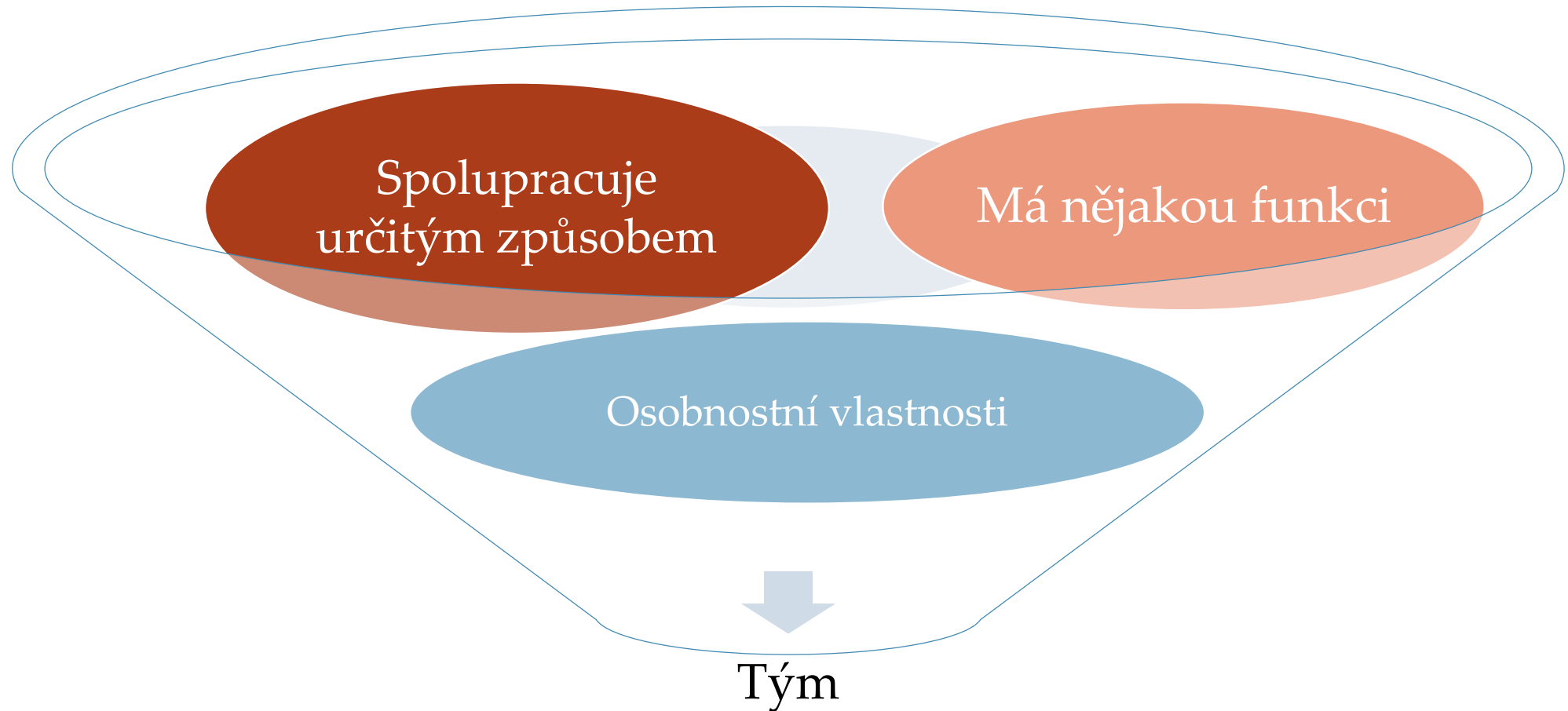
Interpersonální vztahy na pracovišti

- formální systém
- závisí od pracoviště a typu práce
- specifikum – v týmu jsou lidé, kteří by si za běžných okolností možná nerozuměli, ale jsou nuceni spolu K. a spolupracovat



- každý člen týmu – specifické pracovní postavení a role

Jedinec v týmu



Vliv faktorů

Vlastnosti jedinců

Souhra
Důvěra
Spolehlivost

Moc
Vliv
Sociální postavení
Stupeň vzdělání

Dosahování cílů
Sdílená solidarita

Osobní spokojenost
Pracovní spokojenost

Homogenita členů
Podobné/stejně zájmy

Velikost skupiny

Spolupráce ne/lékaři
Skladba pacientů

Oddělení/klinika

- Sestra – P/K
- Sestra – sestra cíl P/K, do vztahu se vnáší – antipatie, pomluvy, služebně starší/mladší, vzdělání, předchozí prax....
- Sestra – lékař
(minulost lékař – muž ošetřovatelka – žena = dominance – submise
současnost – vnímání sester – lékaři si neváží naší práce, vzdělání pouze zkvalitní péči, ale nezrovnoprávní postavení)
- Sestra – nižší personál (direktivní přístup)
- Sestra – nadřízený
- Skupinová diskuse

Ne/kuřáci na pracovišti

- japonská firma Piala „Nedáváme trest za kouření. Místo toho nabízíme výhodu za nekouření,“ Hirotaka Matsushima
 - Na nápad firmu přivedl jeden ze zaměstnanců nekuřáků. Přišlo mu nespravedlivé, že jeho kolegové stráví s každou cigaretou asi čtvrt hodiny. K tomu zřejmě přispívá skutečnost, že na kuřáckou pauzu musejí sjet z 29. patra do přízemí budovy. Podle Matsushimy tak tráví na cigaretové pauze asi 40 minut denně.



Zdroj: https://ekonomika.idnes.cz/koureni-dovolena-japonsko-dch-/eko-zahranicni.aspx?c=A171101_124854_eko-zahranicni_vem

Mobbing

*„řada negativních komunikativních jednání, jichž se dopouští jednotlivec nebo několik osob vůči určitému člověku po delší dobu (**nejméně půl roku a alespoň jednou týdně**).“ (Kratz)*

„projev agrese na pracovišti, kdy zaměstnanec denně, v průběhu několika měsíců čelí nepřátelství ze strany jednoho nebo více jedinců, přičemž prožívá bezmocnost a strach, že bude vyloučen z kolektivu“

(Leymanna, 1984)

Bossing

Staffing útoky zaměstnanců vedené směrem k nadřízenému, cíl - vedoucího pracovníka odstranit nebo změnit personální uspořádání firmy.

Mobbér

společné znaky aktérů mobbingu:

*„zdatný manipulátor, umí vzbudit pocit viny, přehrává zodpovědnost na druhé, mění názory, kritizuje, vyvolává konflikty, využívá druhé“
(Venglářová)*

Oběť

fyzická/psychická odlišnost, může být **novým pracovníkem** nebo **obětním beránkem** (Svobodová)

- ponižování
- zastrašování
- verbální útoky
- obviňování
- vyloučení a izolace
- sledování, pronásledování
- nepřiměřená kontrola
- opakované přidělování nesplnitelných termínů nebo úkolů
- očerňování a pomlouvání zaměstnance nebo jeho rodiny
- záměrné sabotování nebo omezování výkonu práce
- záměrné zadržování informací nebo poskytnutí nesprávných informací, kt. se vztahují k práci
- očividné bojkotování nebo ignorace zaměstnance
- záměrné napadání, hyperkritický nebo záporný přístup
- dohlížení na zaměstnance bez jeho vědomí s úmyslem mu ublížit

Správná volba strategie a nutnosti vše si dobře promyslet, pokud se chce jedinec bránit. Tři klíčové postupy:

- **zmapovat situaci a poznat protivníka** – **znát důvody** agresora k mobbingu, **nepřipustit sebeobviňování**, komunikovat s mobberem, **pokusit se řešit situaci sami mezi sebou**, reakce mobbera napovídají o jeho možných příčinách a motivech, mobber nemusí na komunikaci a řešení přistoupit
- **vést si podrobné záznamy** – mobbingový deník s popisem a časem událostí, (jednotlivé drobnější ataky dostanou v komplexním pohledu úplně jiný rozměr), pro ověření a potvrzení je vhodné uvádět další osoby přítomné konfliktu
- **najít si spojence** – kolegu, kt. danou situaci před mobberem pojmenuje a označí, podpoří vyjádření oběti, kolektivní obrana má větší váhu, důležité je pokusit se získat na svou stranu i nadřízeného (za podpory kolegů, deníku), spojence; podporu by měla mít oběť také v rodině, u přátel

- **Zůstat nebo odejít** – postižený se musí rozhodnout sám (*Má jedinec sílu bojovat proti mobbérovi? Je pro něj pracovní místo důležité, aby o něj bojoval, nebo raději odejde?*)
- **Nenechte si to líbit** – pokud si z vás někdo snaží dělat legraci a stáváte se obětí různých vtipů, nenechte si to líbit.
- **Sami to nezvládnete** – pokud mobbing nebo bossing pokračuje, hledejte pomoc mezi přáteli, rodinou, kolegy. Mluvte s nimi o svém problému.
- **Rozmyslete si, co chcete dosáhnout a jak k tomu dospějete** – opět si rozmyslete, jestli opravdu v zaměstnání zůstanete nebo ne. Připravte se i na případný soudní spor a policejní vyšetřování. *Dejte si do pořádku všechny písemné záznamy o zaměstnání jako pracovní smlouvy, náplně práce, různé dodatky ke smlouvě, odpovědnosti za škodu a podobně. Zapisujte si deník, kam si zapíšete všechny konflikty a útoky na vaši osobu. Veškeré dokumenty si nechte podepisovat a pořizujte si fotokopie. Pročtěte si zákoník práce.*
- Věřte v nejlepší, ale nachystejte se na nejhorší.

Jak reagovat na negativní kritiku/poznámky

- nevnímat kritiku osobně, ale jako hodnocení toho, co jsme udělali či řekli, ne naší osobnosti
- nereagovat automaticky a reakci promyslet (negace plodí další negaci, agrese plodí další agrese, a zbytečně)
- netrápit se kritikou dlouho (**v případě nezdravé kritiky to nemá význam a v případě zdravé kritiky to není jejím cílem** - posunout nás dál, pomoci nám v našem vývoji)
- pokud jde o **oprávněnou kritiku**, zamyslet se nad ní, **přiznat si chybu a ponaučit se z ní pro příště**



Syndrom vyhoření

poprvé popsán v roce 1974

H. Freudenberger v článku "Staff burnout" v časopise Journal of Social
Issues

Syndrom vyhoření

- Burn-out-syndrome (vyprahnutí, vypálení)
 - ztráta profesionálního zájmu, specifická emoční únava, stav citové vyčerpanosti
 - pocity zklamání, hořkosti při hodnocení minulosti
 - Vyhoření nastupuje většinou v okamžiku, kdy dochází k vyčerpání psychických rezerv v důsledku chronického stresu a zanedbáním svých potřeb, tzn. důsledek dlouhodobé nerovnováhy mezi „výdejem“ a „příjmem“ = disbalance mezi fází zátěže a klidu, mezi aktivitou a odpočinkem

Faktory:

- dlouhodobý stres – vysoká zátěž, stresující obsah práce
- osobní charakteristiky jedince: vysoké ambice, perfekcionismus, přetěžování, potlačování vlastních zájmů, neschopnost asertivně jednat, workoholismus, přísná morálka vzhledem k sebehodnocení; vnitřní hlasy: *Musíš být silný! Bud' rychlý! Zaber! Bud' dokonalý! Bud' se všemi zadobře! Všechno musíš zvládnout!*

Nedodržování psychohygienických pravidel, nedostatek péče o sebe, zanedbávání psychické kondice, rovnováhy.

Symptomy – vyčerpání, odcizení, pokles výkonnosti

- **Kognitivní rovina**
- ztráta nadšení, pracovní nasazení, zodpovědnosti, nechuť a lhostejnost k práci,
- negativní postoj k sobě, práci, instituci, státu, životu, společnosti
- únik do fantazie, zapomínání, poruchy koncentrace, náchylnost k nehodám a profesnímu selhání
- **Emocionální rovina**
- sklíčenost, pocity bezmoci, beznaděje a prázdnoty,
- popudlivost, agresivita, nespokojenost se životem, pocit nedostatku uznání,
- subdepresivní/depresivní nálada, úzkost, nízká sebedůvěra, nekontrolovaný pláč, vztek, strach, apatie, nedostatek sebevědomí a odvahy
- **Tělesné příznaky**
- nedostatek energie, poruchy spánku, nechutenství, náchylnost k nemocím, rychlá unavitelnost, stálá vyčerpanost, hypertenze, sexuální poruchy, bolesti hlavy, zad, abúzy alkohol/drogy
- **Sociální vztahy**
- odcizení, omezení kontaktu s pracovním prostředím (kolegové, pacienti), minimum konverzace – vyhýbání se složitým tématům,
- přibývání konfliktů v soukromí/na pracovišti,
- nedostatečná příprava do práce, nezájem o další profesní růst, vnitřní rezignace, pasivita, cynismus

Před vypuknutím:

- ↑ konzumace kávy, tabáku, alkoholu, léků, drog
- období ↑ pracovního vypětí
- pokles výkonnosti, kreativity, emoční změny

Vývoj syndromu vyhoření

- **Fáze nadšení**

- neefektivní výdej energie, nadprůměrné nasazení – více služeb, zájem o vzdělávání, volný čas – profesní povinnosti na úkor relaxace/aktivního odpočinku, workoholismus, vše se točí jen kolem práce, koníčky – pouze související s prací, na ostatní není čas
- idealistický přístup a nereálné požadavky kladené na sebe a okolí – věří, že zachrání všechny, má sil na rozdávání, věří, že když bude vysílat dobro, bude se mu vždy vracet

Vývoj syndromu vyhoření

- **Fáze stagnace**
- nadšení dohasíná z mnohých příčin, dochází k přehodnocení ideálů vzhledem k realitě, práce již není tak zajímavá a vzrušující, nástup pocitů, že nestíhá nic jiného, ozývají se resty z ostatních oblastí života, zp dochází, že je i jiný život mimopracovní, mněl by být dostatečně finančně oceněn za tak náročnou práci – opomíjené hodnoty nabývají na intenzitě
- okolí ani sám postižený nemusí vnímat příznaky vyhoření

Vývoj syndromu vyhoření

- **Fáze frustrace**
- nastupuje, když si ZP uvědomí omezenost svých možností, pochybnosti o smyslu profese, narůstá pocit zklamání, nedostatek uznání
- *Má to vůbec smysl? Komu vůbec pomůže, když to budu dělat lépe, když to stejně dopadne špatně?*
- Nastupují emocionální problémy, možné konflikty na pracovišti

Vývoj syndromu vyhoření

- **Fáze apatie**
- vnitřní rezignace, trvalá nespokojenost v práci, pocit zklamání, bez vyhlídky na lepší budoucnost
- *„Nejlépe je zalézt do ulity, dělat rutinu, s co nejmenším výdejem emoční a fyzické energie.“*
- vzdorovitost *„Nemusím nic, za ty peníze se nesedřu.“*
- byrokratický přístup (depersonalizace) – diagnóza, číslo, datum (neošetřuje lidi, ale kusy, práce ve smyslu raději technické, odborné intervence, bez sociálního kontaktu), skepse, cynismus, arogance *„To mně budete vykládat, ale prosím vás, nechte mně dělat moji práci...“*
- *Problémy v pracovním i osobním životě, přecitlivělost, permanentní podrážděnost*

- *SV je na vrcholu*

Vývoj syndromu vyhoření

- **Fáze intervence**
- Záleží na ZP, jak bude chtít na sobě pracovat – krok, kt. přeruší bludný kruh SV a nalezne opět efektivní způsoby práce, života (změna práce, přátel, přestěhování, terapie, výcvik...)

Pokud na sobě pociťujete příznaky SV, event. ho vnímáte u kolegů – potřeba zasáhnout
Psychologická pomoc a podpora, změna zaběhnutých věcí a činností (možná i pracovní
pozice, alespoň na čas)
Problém stigmatizace

POSTUPY PREVENCE negativního efektu vysoké emocionální zátěže na profesionální pečovatele v intenzivní péči (burn out syndrom, únikové tendence)

- **Nepropadejte syndromu mesiáše** – nejste zodpovědní za všechno, s čím se v praxi setkáváte, nemůžete odstranit všechnu bolest světa, nemůžete změnit nespravedlnost, vrátit zemřelého do života/zachránit všechny pacienty
Nad některými věcmi nemáme kontrolu a nelze je změnit
- **Dobrá organizace práce** – nepřeceňujte se, plánování volna, kt. si užijete dle svého
- **Využijte přestávku** – projděte se, protáhněte, chutné jídlo, relax, *Z volné chvíle vytěžit co nejvíce*
- **Vyvarujte se negativnímu myšlení** – i když je toho na vás moc, pochvalte se, nalézejte pozitiva, nevstupujte do konfliktů, buďte asertivní
- **Zachovejte klid**
- **Vyhledávejte nové výzvy** – učte se novým věcem, co vás baví, pracujte na svém osobnostním a profesním rozvoji
- **Hledejte a získejte podporu** – od kolegů, přátel, požádejte o radu v případě potřeby, nenechávejte si starosti pro sebe
- **Neodmívejte pomoc, naopak ji vyhledávejte** – jsme lidé, ne superhrdinové *To, že požádáte o pomoc, z vás nedělá slabochy/neschopné, spíše naopak!*
- **Žijte zdravě** – nepřepínejte se, pravidelná fyzická aktivita, spánek, vhodná strava
- **Doplňujte energii** – pravidelně se věnujte svým koníčkům, odpočívejte, bavte se s lidmi, se kt. je vám dobře
- **Pečujte o sebe** – **užívejte si, dělejte si radost z maličností, vychutnávejte si příjemný a naplňující život**

Motivace nejen pracovní

o 10 – 25 % se zvyšuje produktivita práce při stanovení cílů

dlouhodobé cíle rozdělte na menší (roční, měsíční, týdenní a denní cíle) - snazší plnění a dosažení, odvaha plnit si ty větší cíle, kterých se můžeme obávat.



Úkol diář

Pomluvy
vymýšlejí závistivci,
blbci je roznáší
a idioti jim věří.

Diskuse na téma

- Zde je váš prostor

Relaxace

<https://www.youtube.com/watch?v=DotNvr8pO7Q> rychlá obnova energie



Děkuji za pozornost :o)

přeji hezký den

