



BZKO011p, c Komunikace: přednáška 19.9.2023

vyučující doc. PhDr. Alena Slezáčková, Ph.D.

Ústav lékařské psychologie a psychosomatiky LF MU

Co obnáší práce záchranáře/-ky?

Pozitivní faktory:

- užitečnost
- smysluplnost
- týmovost
- pestrost
- skvělá kondice
- dobrodružnost
- další?

Negativní faktory:

- zátěž a stres
- pocit ohrožení
- práce na směny
- nepravidelná životospráva
- riziko vyhoření
- další?

Jaké kompetence má mít záchranář/-ka?

- Vědět a pamatovat si
- Správně vyhodnotit situaci
- Rychle se rozhodovat

- Provést správné úkony
- Komunikovat
- Zvládat nečekané situace
- Spolupracovat v týmu
- Zvládat zátěž a stres

Co se dozvíte v hodinách psychologie?

- Strategie učení
- Kritické myšlení
- Efektivní komunikace
- Vedení klinického rozhovoru
- Komunikace s problematickým pacientem
- Bolest, placebo, nocebo...
- Krizová intervence
- Návčik interakce s pacienty
- Seberegulace a zvládání emocí
- Mindfulness
- Péče o sebe - fyzioterapeutické techniky
- Psychická odolnost
- Zvládání zátěže a stresu

Nejčastější zdroje stresu v práci záchranářů (Andršová, 2012):

- smrt či resuscitace pacienta
- smrt nebo těžké zranění kolegy
- hromadné a závažné nehody
- vlastní pocity ohrožení
- výrazná deformace těl, popálená těla
- pracovní přetížení a vztahy na pracovišti
- nepravidelný spánek a životospráva
- velká zodpovědnost a nemožnost konzultace
- neochota zdravotnických zařízení převzít pacienta

Komunikace v práci záchranářů

Komunikačně náročné situace z pohledu zdravotnického záchranáře (Seidlová, 2014):

(N = 168 českých záchranářů v praxi; 52 % mužů)

- komunikace s rodiči dítěte, které je v akutním stavu (KPR)
- s pacientem při hromadném neštěstí
- s agresivním pacientem
- s pacientem se sebevražednými sklony
- s pacientem pod vlivem návykových látek
- s pacientem s akutními psychotickými stavy
- s pacientem cizincem
- s příbuznými a pozůstalými

Na které komunikačně náročné situace se záchranáři cítí být málo připraveni? (Seidlová, 2014):

- na komunikaci s rodiči dítěte v akutním stavu (KPR)
- s pacientem při hromadném neštěstí
- s pacientem se sebevražednými sklony
- s pacientem cizincem
- s pacientem s akutními psychotickými stavy

Jakým způsobem se záchranáři vyrovnávají s následky komunikačně náročných situací? (Seidlová, 2014):

- rozhovory s kolegy (kolegiální sociální opora)
- vlastní mimopracovní zájmy (sport, koníčky, hudba, ...)
- podpora rodiny, partnera/-ky
- vyhledání odborné pomoci (psych. poradenství, supervize)
- rizikové (maladaptivní) strategie: alkohol a další návykové látky

Posilování psychické odolnosti (resilience) a efektivních způsobů zvládnání stresu chrání před vyhořením a posilují celkové duševní zdraví a životní a pracovní spokojenost.

Proč je duševní pohoda zdravotníků důležitá?

- Když jsou zdravotníci unavení a vyčerpaní, pacienti uvádějí, že dostávají horší péči a jsou méně spokojeni (Shanafelt et al., 2017).
- Pokud je zdravotník nevrlý, depresivní a nervózní, pacienti ho vnímají jako chladného, neopatrného nebo necitlivého (Houkes et al., 2011).
- Vyhořelí odborníci mají tendenci dělat více lékařských a diagnostických chyb (Motluk, 2018).
- Stres a pesimismus u pacientů mohou komplikovat léčbu (Seligman, 2011).

Jaký prospěch mají pacienti z duševní pohody zdravotníků?

- Záměrné posilování duševní pohody v každodenním životě chrání proti Syndromu vyhoření (Cameron et al., 2003).
- Lékaři s vyšší emoční pohodou prokazovali rychlejší a přesnější diagnostický a klinický vzhled do případu (Estrada et al., 1997) a byli psychicky odolnější (Fredrickson, 2009).
- Účinky vlídné a laskavé komunikace zdravotníka s pacientem (Amutio-Kareaga et al., 2017):
 - Pacient lépe chápe léčbu
 - Více dodržuje léčebné plány
 - Prožívá méně stresu a úzkosti

Duševní pohoda - 2 základní složky (Flourishing):

1. Cítit se dobře (Feeling good)
2. Fungovat dobře (Functioning well)

Domácí úkol:

Udělejte něco konkrétního pro zlepšení své aktuální duševní pohody a všimněte si, jaký to má vliv na vaše celkové prožívání, myšlení a jednání.

Cítit se dobře nám pomáhá fungovat dobře!

Doporučené zdroje:

Andršová, A. (2012). Psychologie a komunikace pro záchranáře. Praha: Grada.

Seidlová, D. (2014). Komunikačně náročné situace na zdravotnické záchranné službě z pohledu zdravotnického záchranáře. PedF Univerzity Palackého, Olomouc.