

KOMUNIKACE ZDRAVOTNÍK-PACIENT

Mgr. Jana Synková

31.3.2016



OBSAH

- Úvodem
- Význam komunikace s pacientem
- Složky komunikace
- Co v komunikace L-P nesmí chybět
- Na co si dát pozor!
- Video



ÚVODEM

▪ Komunikace lékařů s pacienty



MINULOST

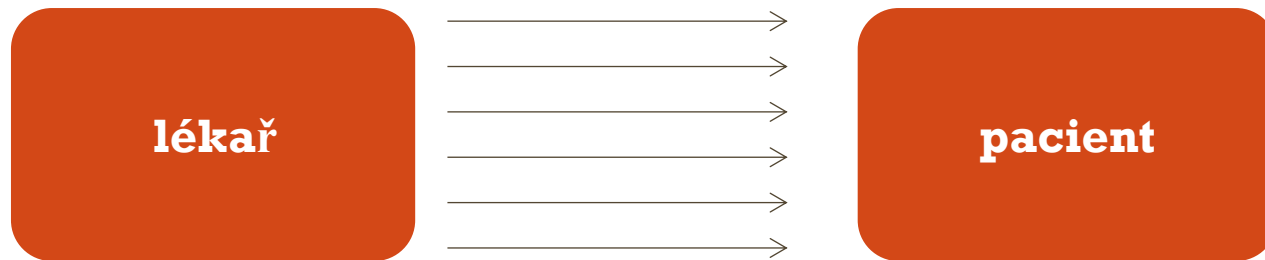
- Minimální zájem
- Paternalistický model
- Direktivita

SOUČASNOST

- Soustředění zájmu – holistický přístup k pacientovi
- Partnerský model
- Jiné problémy

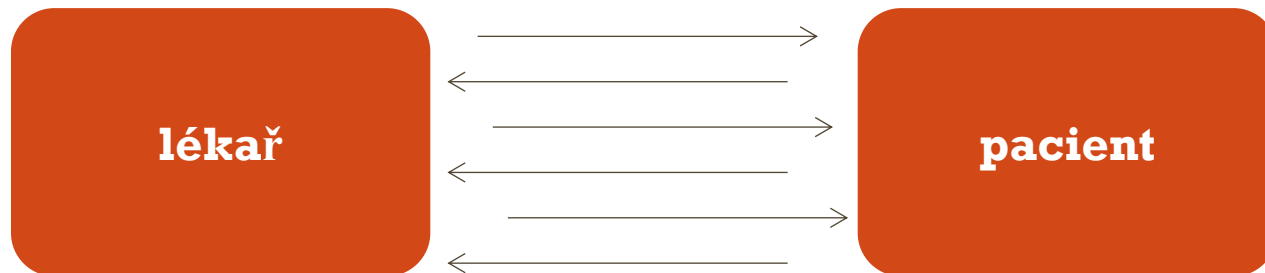


- Rozhlasový typ komunikace



PATERNALISTICKÝ MODEL

- Komunikace se zpětnou vazbou



PARTNERSKÝ MODEL

SCHÉMA KOMUNIKACE DLE HONZÁKA (1999)



VÝZNAM KOMUNIKACE S PACIENTEM

...



▪ Efektivní komunikace pozitivně ovlivňuje:

- informovanost P i L
- zmírnění úzkosti P – ventilace emocí
- projev zájmu - povzbuzení P, zklidnění
- terapeutický vztah P a L
- léčba jako vzájemná spolupráce

- zlepšení spolupráce → COMPLIANCE



ovlivňuje efekt léčby

VÝZNAM KOMUNIKACE S PACIENTEM



VERBÁLNÍ
(řeč slov)



NONVERBÁLNÍ
(řeč těla)



v souladu



SLOŽKY KOMUNIKACE



- CO říci
- KDY říci (psychické rozpoložení – např. šok)
- Vhodné místo a čas
- Způsob podání
- Zřetelnost, srozumitelnost
- Tempo a tón řeči
- Pozorování projevů pacienta
- Neverbální komunikace – oční kontakt
- Kontrola neverbálních projevů (transparence, dvojná vazba)
- Naslouchání sobě samému
- Aktivní naslouchání
- Empatie
- Otevřenost
- Ověření správnosti pochopení
- Umožnit zpětnou vazbu

CO NESMÍ CHYBĚT?



NA CO SI DÁT V KOMUNIKACI S PACIENTEM POZOR?

...

Ukázka



NA CO SI DÁT V KOMUNIKACI S PACIENTEM POZOR?

- Pokora
- Respekt
- Hodnocení
- Kritika pacienta (chování x osobnost)
- Projevy vlastních emočních stavů a rozpoložení
- Vlastní nejistota, úzkost
(úzkostný lékař = ještě úzkostnější pacient)
- Rozporuplnost sdělení
- Odborné výrazy
- Tělesný kontakt – doteky
- Hranice
- ...



UKÁZKA KOMUNIKACE S PACIENTEM

- Dialog lékaře s pacientkou o nepříznivé prognóze a dalším vývoji léčby



ZDROJE

- Honzák, R. (1999). *Komunikační pasti v medicíně*. 2., doplněné vydání. Praha: Galén.
- Janáčková, L., Weiss, P. (2008). *Komunikace ve zdravotnické péči*. Praha: Portál.
- Motschnig, R., Nykl, L. (2009). *Komunikace zaměřená na člověka. Rozumět sobě i druhým*. Praha: Grada Publishing, a.s.
- Ptáček, R., Bartůněk, P. (2011). *Etika a komunikace v medicíně*. Praha: Grada Publishing, a.s.
- Raudenská, J., Javůrková, A. (2011). *Lékařská psychologie ve zdravotnictví*. Praha: Grada Publishing, a.s.
- Vymětal, J. (2003). *Lékařská psychologie*. 3., aktualizované vydání. Praha: Portál.

- Videa:
- www.youtube.com
- Ukázka ze seriálu Dr. House S01E07 - Věrnost



DĚKUJI ZA POZORNOST!

