

KOMUNIKACE S ONKOLOGICKÝM PACIENTEM Z POZICE DOBROVOLNÍKA



Věra Miadiková, koordinátor dobrovolníků

KOMUNIKACE S PACIENTEM NA DENNÍM STACIONÁŘI

- nebrat pacienta jako “pacienta” – předat mu dojem “normálního života”
- dobrovolník navozuje atmosféru kavárny v roli kavárníka
- Nelitovat – „A co když má pacient plné zuby tématu rakoviny?“
- rozzářit místnost úsměvem
- improvizovat – z drobností se rozproudí diskuze mezi lidmi (věnují pozornost něčemu jinému než chemoterapii) -> nejsme profíci, ale využijte toho ;)

KOMUNIKACE S PACIENTEM NA LŮŽKU

- Na některých odděleních je možnost připravit kávu -> komunikační prostředek
- Na dětském oddělení snadno využívají kreativity/workshopy a hry
- Jak se uvést při příchodu na pokoj?
- Předčítání knih
- Neotravuju pacienta, když vidím, že mu není dobře.
- Využívám drobností pro začátek komunikace (TV, počasí, aktuální společenská témata apod.).
- Nezačínám konverzaci zdravotním stavem pacienta!
- Můžu se setkat s konverzací o smrti, nebo i se samotným úrtím. Můžu počítat s různými konci...

PACIENT SE NECHCE BAVIT

- nevnucovat se a nechat být – pacient chce mít své soukromí
- Vypadá, že se nechce bavit. Dá si kafe a díky kávě by se možná chtěl bavit, ale stydí se. Kavárník může začít:
 - Odkud pacient přijel? / Jak dlouho tu čeká? / počasí / káva
 - Nevnucejte se. Někdo je jen ostýchavý.
 - Nezačínat s tématem jeho nemoci. Přijměte pacienta jako „normálního člověka“ -> není to nikdo mív, než byl před léčbou

PACIENT ZAČNE MLUVIT O SVÉM KONCI...

“Když jsem se zeptala pána v čekárně jestli chce kávu, řekl mi:”Asi ano, stejně je to moje poslední kafe!“. Říkám mu:”To mi neříkejte.“. Podávám mu kávu a zeptám se, zda chce cukr a na vrch skořici. Pán se ptá:”Skořici? Ta se přeci na kvalitní kafe nedává.“. Já:”Chápu, takový ital by skořici na ristretto nedal.“ Pán:”Vy jste byla v Itálii?“. Já:”Ano, jezdím tam často. Ale my tady vaříme taky výbornou kávu. A pak, že je to Vaše poslední. Ještě na ni budete chodit.“. Pán se usmál, a když jsem pak znovu procházela kolem něj, tak mě s úsměvem zdravil a bavili jsme se o cestování.”

PONAUCENÍ Z PŘÍBĚHU?

- káva je prostředek pro komunikaci – můstek pro změnu tématu
- z maličkosti (skořice na kávu) lze vyvodit diskuzi
- nepřemlouvat pacienta/nelitovat
- když nevím, co na to říct a cítím paralýzu – chytit pacienta za ruku/položit ruku na rameno a předat úsměv
- nemluvit o vlastních problémech nebo o zkušenostech s rakovinou z Vašeho okolí

NĚKDO SE V ČEKÁRNĚ ROZBREČÍ

- pokud se dobrovolník na to cítí:
 - ZEPTAT se, jestli nás chce na blízku
 - zeptat se způsobem: “Jak Vám můžu pomoci, abyste se cítil/a bezpečněji?”
 - ANO - vzít za ruku, položit ruku na rameno
 - držet oční kontakt - pacient se buď bude chtít vyprávět nebo mu dáme prostor vybrečet se a nechat ho v klidu
 - být mu na blízku, když na místě s ním nikdo není

KDYŽ ZAČNE PACIENT MLUVIT O SVÉ NEMOCI

“Pacientka, která nevypadala, že se bude chtít bavit se rozmluvila, když jsem jí podala cappuccino a usmála se na ní. Začaly jsme se bavit o kávě všeobecně. Když jsem jí vyprávěla o zážitcích z kavárny, viděla ve mě jako v dobrovolníkovi možnost sdílet svůj příběh. Nechala jsem paní prostor a odsedly jsme si trochu stranou v té plné čekárně. Paní.”Víte, když mi zjistili rakovinu, byla jsem doma a volal mi pan doktor, že potřebuje se mnou mluvit ohledně výsledků..”. A dál vyprávěla. Nechala jsem jí prostor na sdílení. Viděla jsem, že se CHCE bavit o tomto tématu, tak jsem jí povyprávěla o zkušenostech s rakovinou z naší rodiny.”

PŘÍMÁ ZKUŠENOST DOBROVOLNÍKA Z KAVÁRNY ŽIVOTA

PONAUCENÍ Z PŘÍBĚHU?

- nechat prostor – někteří vidí možnost posdílet svůj příběh někomu nestrannému
- nediskutovat, ale klást dotazy/dovětky tak, aby pacient cítil, že jsme tu s ním
- najít si v ambulanci klidnější místo
- Nedávat RADY!
- dívat se pacientovi do očí – navázat neverbální kontakt

PACIENT PŘICHÁZÍ NA SVÉ ŽIVOTNÍ OMYLY

“S paní pacientkou jsme se bavily o tom, odkud přijela. Často se ptám, jestli přijeli v doprovodu nebo sami. Tato paní přijela s manželem. Říkám, že manžel je hodný, že se o paní takhle stará. Paní ale začala vyprávět o tom, že ona sama se vždycky starala hodně o všechny a dávala všem ze sebe všechno. Nechtěla si dřív říct o pomoc a o radu, i když toho na ni bylo hodně. A teď ona sama potřebuje největší pomoc. Paní si začala uvědomovat, kolik tlaku na sebe kladla a ví, že se musí primárně starat o sebe. Nechala jsem jí prostor pro sdílení. Říkám:”Je samozřejmé, že v životě narazíme. Já dělala to samé, že jsem upřednostňovala ostatní před sebou, ale učíme se. To je v pořádku.”. Pak jsme se bavily o její dceři a o cestování. Paní se ulevilo, že to, jak k sobě přistupovala, bylo s jejím nejlepším úmyslem – nebyla to CHYBA.

PŘÍMÁ ZKUŠENOST DOBROVOLNÍKA Z KAVÁRNY ŽIVOTA

PONAUCENÍ Z PŘÍBĚHU?

- uklidnit pacienta, že jeho omyly NEJSOU omyly, ale přirozené chování - učíme se vším v našem životě
- dát příklad ze svého života - není v tom sám/a
- dodat podporu a víru
- dodat příklad ze svého okolí - uzdravení/uvědomil si své chyby a teď žije hezký život
- pochválit pacienta, podpořit ho - je na dobré cestě

ROZDÍLY V KOMUNIKACI

MUŽI

- uzavření, málokdy mluví o svých hlubších problémech
- zajímají se o praktické věci - např. jak funguje kávovar (téma na komunikaci)
- spíš víc mluví o dopadech své léčby -> nebát se toho
- Pití a dobré jídlo - téma ke komunikaci, která jim dodá pocit běžného života. Pro mě známka toho, že jsou v dobré náladě.
- A co narážky od mužů? -> Není myšleno špatně, ale ne každý dobrovolník to snese (nahlásit koordinátorovi, pokud je mi něco nepříjemné).

ŽENY

- lépe sdílejí své pocity / jdou při konverzaci po emocích
 - navodit dojem skutečné kavárny - ženy rády komunikují u kávy/čaje
 - řeknou si spíše o pomoc (každý je individuální)
 - témata k navázání komunikace - volný čas/rodina/práce/mezilidské vztahy
- ➔ Každý člověk je individuální! I ženy se chtějí bavit o autech.

NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE JE TAKY KOMUNIKACE

- naladění dobrovolníka v kavárně – předává do prostoru; na pacienty
-> důležité s jakým záměrem přichází
- důležité, aby se sám dobrovolník cítil ve své roli a na ambulanci dobře
- úsměv – skutečný zevnitř nás, dělá HODNĚ – rozzáří tím prostor
- dobrovolník musí být zdravý a vyrovnaný -> musí mít hranice mezi chutí pomáhat a svými potřebami!

UMĚNÍ AKTIVNÍHO NASLOUCHÁNÍ

- Oční kontakt -> „Jak silný a častý?“
- Dotek -> Otázka: „Jak moc a kdy?“
- Parafrázování -> Otázka: „Kdy je vhodné shrnovat to, co druhý říká?“
- Zrcadlení -> Otázka: „Kdy je dobré zrcadlit postavení těla/gestikulaci druhého?“
- Nevnáším své vlastní názory, abych vyzvídal/a, ale proto, že mě zajímá povídání druhého.

CVIČENÍ:
AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ
VS.
NEZÁJEM

ŽÁDNÉ TÉMA NENÍ ZAKÁZANÉ ;)

...JEN TA, VE KTERÝCH SE PACIENT

NECÍTÍ DOBŘE A NEZNÍ V NICH

PODPORA