

# Težavna komunikacija

Davorina Petek

---



- Kaj je težavni posvet – razprava v skupini

# Težavni posveti

2

- **zaupa**
- **prijazen**
- **se ne pritožuje**
- **sodeluje**
- **ni zahteven**
- **izvaja aktivnosti, da bi mu bilo bolje**

# **Bolnik, ki ni težaven**

**3**

- **Jezni bolniki**
- **Zahtevni bolniki**
- **Molčeči bolniki**
- **Klepetavi bolniki**
- **Bolniki s telesno okvaro, ki otežuje sporazumevanje (gluhost, govorne napake...)**

# **Bolnik, ki je težaven??**

**4**

- **Polimorbidnost, veliko zdravstvenih težav**
- **Neopredeljivi simptomi**
- **Premalo rutine, izkušenj**

# **Posvet, ki je težaven**

**5**

**Umirajoči bolnik  
Težavna okoliščina  
Sporočanje slabe novice  
Motivacijsko sporazumevanje**

---

**Celostno poučevanje  
Svetovanje  
Informacija bolniku  
Intervju z bolnikom, posvet**

# **Težavne vsebine**

**6**

- **Bolnik iz druge kulture**
- **Pogovor o napaki**
- **Komuniciranje z več osebami (bolnik, svojci)**

# **Težavna okoliščina**

**7**

- **Konflikt je normalen, lahko tudi koristen**
- **Vsako težavno obnašanje sporoča nekaj**
- **Kar izgleda težavno obnašanje, je lahko pogumno obnašanje**
- **Ločiti vsebino in način sporočanja in upoštevati pomen obojega**

# **Konflikt – stališče do problema**



- Pravico imam:
  - Reči ne
  - Da me obravnavajo s spoštovanjem
  - Da izrazim svoja čustva, potrebe, misli
  - Da izrazim nestrinjanje na spoštljiv način
  - Da občutim in izrazim, da me je nekaj razjezilo
  - Da kdaj rabim pomoč
  - Da imam občutek pomoči

# Po drugi strani.....

# Moj seznam pravic

- **Različne želje – pacienti imajo želje, ki izključujejo naše želje.**
- **Osebnostne značilnosti**
- **Frustracije**
  
- **Različno izražanje nesoglasij (ignoriranje, debata, prepir, jezo argumentiranje...)**
  
- **Profesionalci lahko preprečimo neustrezno izražanje nesoglasja.**
  
- **Spoznati sebe in oceniti druge.**

# **Podlaga za nesoglasje**

**10**

- **Nemoč, razočaranje, strah, frustracija, prizadetost**
- **Se izraža z bolnikovo:**
  - izgubo samokontrole
  - izbruhom čustev
- **Strategija: de-eskalacija**

# Vznemirjenost

11

- **Govorimo mirno, preudarno**
- **Delujemo prepričljivo**
- **Pazimo na lastna nebesedna sporočila**
- **Pustimo bolniku, da “spusti paro” (čas!)**
- **Pokažemo pripravljenost poslušati**
- **Sedimo in bolnika posadimo dlje od sebe**
- **Vzdržujemo neobvezni očesni kontakt**
- **Smo resni, empatični**
- **Se ne smejimo**

# **Kaj naredimo**

**12**

<b>Predstavimo se</b>	
<b>Najprej pacienta mirno poslušamo.</b> <b>Exploracija: poskusimo razumeti, zakaj se pacient jezi</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. neuresničena pričakovanja</li> <li>2. neupoštevanje osebnih pravil</li> <li>3. nerealistična pričakovanja: <ul style="list-style-type: none"> <li>• bolniku jih vljudno predstavimo.</li> </ul> </li> </ol> <p><b>Opozorimo, da pričakujemo spoštljivo obnašanje</b></p>
<b>Razlaga stanja.</b> <b>Razlaga, kaj je bilo storjeno</b>	<b>Dobra razlaga s potekom, kaj smo naredili</b>
<b>Izrazimo empatijo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Razumem vaše občutke</li> <li>• Razumem vaše frustracije</li> <li>• Razumem vaš stres</li> <li>• (Tudi sam bi se tako počutil)</li> </ul>
<b>Obravnavamo zaskrbljenost</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaj vas skrbi?</li> <li>• Potrudili se bomo pomagati</li> <li>• Potrudili se bomo zmanjšati vaš stres</li> </ul>
<b>Zmanjšamo jezo</b> <b>Opravičimo se v imenu</b>	<b>Žal mi je, opravičujem se ( v imenu kolega)</b>  <div style="text-align: right;">13</div>
<b>Ugotovimo, kaj lahko storimo, da popravimo situacijo</b>	<b>Obljubimo, da bomo naredili vse, da se kaj takega ne bi ponovilo</b>  <div style="text-align: right;">18/11/16</div>

- Povečan nemir, napetost telesa, hoja po sobi
- Povečana glasnost govorjenja
- Kriljenje z rokami
- Odklanjanje pogovora, odmik
- Slaba koncentracija in proces razmišljanja
- Verbalne grožnje ali kretnje

# Znaki naraščajoče agresije

14

- **Izgled**
- **Govor**
- **Obnašanje**
- **Vonj po alkoholu?**
- **Pridobimo informacije od drugih (če smo na HO)**

# Ocenimo bolnika

**15**

- **Nikoli ne podcenjujemo agresije**
- **Ne uveljavljamo svoje moči**
- **Ob obtožbah, grožnjah, poniževanjih ne gremo v obrambni položaj**

**Česa NE NAREDIMO**

**16**



- **Vključimo se v pogovor**
- **Ovrednotimo čustva, skrbi**
- **Vprašamo, kakšna so dejstva**
- **Delujemo sproščeno**
- **Varnostna razdalja**
- **Glas naj bo tih, kontroliran in če je primerno, tolažeč**
- **Ne sedimo s prekrižanimi nogami (ne moremo nenadoma vstati)**
- **Med govorjenjem se približamo izhodu**
- **Nikoli ne obračamo hrbta**

# **DE- eskalacija agresije**

**17**

- **Namenska**
- **Predhodno druga obnašanja (laskanje, prikaz nemoči...)**
- **Značilnosti:**
  - **Nepristna čustva**
  - **Grožnje z namenom pritiska**
  - **Svoj sloves uporablja kot pogajalsko orožje**

# **Manipulativna agresija**

**18**

- **Obvladovanje lastnega strahu/jeze**
- **Ozemljitev: občutek nog na tleh**
- **Dihanje: počasno, globoko, kompletni izdih**
- **Znižanje ramen, sprostitvev mišic vratu**
- **Vzdržujemo očesni kontakt**
- **Gledamo nevtralni element (očala, lasje...)...**
- **Znižamo glas, govorimo počasi**

# **Konfrontacija**

**19**

- **Zravnamo glavo in ramena**
- **Vzdržujemo odprto pozicijo (ne križati rok)**
- **Ne delamo nenadnih gibov**
- **Preverimo prostor, kjer smo varni**

- **Skačejo s teme na temo**
- **Dolgi posveti**
  
- **Trdneje vodimo posvet**
- **Več zaprtih vprašanj**
- **Vzdržujemo strukturo**
- **Vidiki profesionalnosti ob “domačnosti pacienta”**

# **Klepetavi bolniki**

**21**

- **Bolezen?**
- **Oseba?**
  
- **Vzpodbujanje pogovora**
- **Prilagoditev hitrosti**
- **Pozor na namige**
- **Pomen dobrega odnosa**

# **Molčeči bolniki**

**22**

- **Pisno sporazumevanje**
  - Besedilo naj bo kratko.
  - Izognimo se strokovnim izrazom.
  - Izogibajmo se uporabi kratic.
  - Izognimo se rabi prisposodob
- **Branje z ustnic**
  - Ne dvigujmo glasu
  - Govorimo počasneje in razločno.
  - Ne pačimo se in pazimo na obrazno mimiko.
  - Izogibajmo se sočasnemu govorjenju in pisanju.
  - Ne obračajmo glave, temveč gluho osebo ves čas gledajmo v obraz.
  - Sproti preverjamo razumevanje povedanega

# **Gluhi bolniki**

**23**

- **Gluho osebo gledamo v obraz.**
- **Nagovarjamo gluho osebo in ne tolmača.**
- **Govorimo počasneje, da nam tolmač lahko sledi.**
- **Vzamemo si več časa.**
- **Izogibamo se stavkom, kot so: »Povejte gluhi osebi ...« ali »Kasneje mu razložite,...«**
- **Tolmač ni odgovoren za tolmačeno vsebino, ki jo izpove gluha oseba.**
- **Tolmač ni ne svetovalec ne spremljevalec gluhe osebe.**

# Tolmač

24



- **Drugačnost**
- **Sprejemanje in poznavanje druge kulture**
- **Jezikovne ovire**
- **Kulturološko izražanje težav**
  
- **Dovolj časa**
- **Jasno izražanje**
- **Slikovni material, pisna navodila v več jezikih**
- **Prevajalec, kulturni mediator**

# **Bolnik iz drugega kulturnega okolja**

**25**

- **Sporočanje slabe novice**
- **Pogovor o spolnosti**
- **Pogovo z bolnikom z duševno motnjo**
- **Komuniciranje z mediji**
- **Komuniciranje s pomočjo IT**
- **Komuniciranje v troje, družinska konferenca**

# **Še več tem**

**26**

- **Pogovor z umirajočim**
- **Sporazumevanje z otroki**
- **Sporazumevanje z mladostniki**
- **Sporazumevanje s starostniki**

**Še bo:**

**27**

- **Sporazumevanje v družinski medicini – priročnik**

- Urednika: Davorina Petek, Igor Švab
- Medicinska fakulteta 2016

# Literatura

**28**