

Vlídne vyjadřování

Soft Words

Instrukce pro personál

Východiska

Když je člověk v akutním stavu, může být velmi obtížné ho zvládnout. Úkolem ošetřovatele je zajistit, aby zmatení, halucinující, hyperaktivní, rozrušení a někdy i zoufalí lidé měli dostatek spánku, ráno vstávali, myli se a pečovali o sebe, nosili vhodné oblečení, dostatečně jedli, pili atd. Dále by se měl snažit s pacienty navázat vztah, podporovat sociální kontakt mezi pacienty a zapojovat je do organizovaných činností. Současně sestry musejí zajistit, aby pacienti užívali předepsané léky, neopouštěli oddělení bez dovolení, navštěvovali různé specialisty, např. psychiatra, musejí odvracet nebo urovnávat hádky mezi pacienty a předcházet sebepoškozování. Často se tak děje v kontextu formálního zadržování pacienta v nemocnici v rámci nedobrovolné hospitalizace, kdy pacienti nechápou, že jsou nemocní a nechtějí na oddělení být.

Není proto divu, že nejčastějším spouštěčem násilných incidentů je vymezování hranic. Kdykoli musejí sestry reagovat na požadavky pacientů, nebo naopak žádat pacienty, aby něco udělali (nebo něco nedělali), mohou vzplanout emoce na obou stranách, hrozí frustrace a pocity ublíženosti. Pacienti se mohou cítit poníženi, vnímat jednání personálu jako neuctivé, mít pocit, že se s nimi zachází jako s dětmi. Odtud je už jen krůček k slovnímu nebo i fyzickému násilí.

Tato intervence nabízí několik způsobů, jak podobným konfrontacím předcházet. K nastolení atmosféry lepší spolupráce mezi personálem a pacienty na oddělení můžeme využít následující nástroje:

1. Plakát nazvaný „Zpráva pro dnešní den“, který je vyvěšen na sesterně a pravidelně, nejlépe denně, se obměňuje. Pracovníci si tak mohou každý den přečíst jiný tip na to, jak lépe komunikovat s pacienty.
2. Tematické kartičky se speciálními radami a tipy v zajímavém formátu – pro doplnění plakátu.

Popis nástroje Vlídne vyjadřování

Uctivost a slušnost

1. Buďte neochvějně, až puntičkářsky slušní a zdvořilí – prosím, děkuji. Jakýkoli projev neuctivosti, ať už skutečný, nebo neúmyslně naznačený, může někdy z jiskry roznítit požár.
2. Využívejte formálnost ve svůj prospěch, tj. „Pane Nováku, prosím, zvažte...“, místo „Honzo, prosím tě...“. Vyjadřuje to úctu a zároveň to naznačuje autoritu.
3. Ať váš celkový projev vyjadřuje skutečnou úctu, empatii a vřelost vůči pacientovi jako sobě rovnému. Slovy vyjadřujte své pochopení, jak frustrující nebo náročné to pro pacienta může být. Projevujte vůči pacientům vnímavou účast a empatii, chovejte se k nim se skutečnou vřelostí.

4. Nestůjte nad pacientem, v případě potřeby se snižte na úroveň očí (aby pacient nechápal váš postoj těla jako projev autoritářství nebo povyšování). Žádný vztyčený prst, mračení se, povýšený výraz, zkřížené ruce, přimhouřené oči apod.
5. Nebudte kritičtí, nepřátelští, naštvání nebo frustrovaní, vyvolává to odpor a vzdor.
6. Nekřičte, nevyhrožujte, neponižujte, nekritizujte ani žádným způsobem pacienta neznevažujte, a to otevřeně ani náznaky v řeči těla či tónu hlasu.
7. Buďte vzorem zralého chování. Ukazujte ostatním, jak dokážete pracovat v mezích pravidel a omezení, s nimiž možná nesouhlasíte, ale přesto je dospělým způsobem dodržíte. Ukazujte to např. i tím, jak reagujete na požadavky nadřízeného.

Odmítnutí požadavku pacienta

1. Věnujte požadavku pacienta pozornost, naslouchejte, vyslechněte jeho důvody a pocity, které se za ním skrývají. Usilujte o úplné porozumění, případně si ho s pacientem ověřte. Požadavek nikdy neignorujte ani nepředstírejte, že jste ho neslyšeli.
2. První reakcí by mělo být „ano“, nikoli „ne“. Je skutečně nutné říci „ne“? Dokážete odmítnutí zdůvodnit? Jedná se o žádost, na kterou byste s trochou úsilí, práce nebo zjišťování mohli odpovědět „ano“ nebo alespoň částečné „ano“?
3. Pokud nemůžete sami rozhodnout, domluvte se s pacientem, že věc postoupíte někomu, kdo je k tomu kompetentní. Dohodněte si časový rámeček, do kdy by měl dostat odpověď. Pak dohlédněte, aby se tak skutečně stalo.
4. Vyvarujte se okamžitého „ne“. Místo rychlého zamítnutí nabídněte možnosti či alternativy. Pacient tak bude vnímat, že není odmítán a že personál je ochoten mu naslouchat a vyhovět.
5. Vyvarujte se frází typu „Nemůžu s tím nic dělat“, „To není můj problém“, „On/ona tady není“, „To se mýlíte“, „Uklidněte se“ nebo „Nekřičte“.
6. Podrobně vysvětlete a důkladně zdůvodněte, proč nemůžete pacientovi dát přesně to, co požaduje.
7. Omluvte se pacientům, když jim nemůžete dát přesně to, co chtějí.
8. Nedávejte žádné sliby, které nemůžete dodržet, a pokud už něco slíbíte nebo se k něčemu zavázete, svůj závazek vždy dodržte, nebo pacienta vyhledejte a vysvětlete mu, proč to není možné. Nezapomeňte na to!
9. Připouštějte svou omylnost. Souhlaste s tím, že se můžete mýlit nebo že omezení a pravidla mohou být hloupá.
10. Vysvětlete pacientovi, jak se může odvolat proti určitému rozhodnutí nebo si stěžovat, a nabídněte mu pomoc, pokud tak chce učinit.

Jak pacienta požádat, aby něco udělal

1. Nejprve zvažte, zda nemáte od pacienta přehnaná očekávání, zda je schopen váš požadavek splnit. Pokud je úkol příliš obtížný, snižte svá očekávání nebo mu nabídněte pomoc, aby úkol dokázal vykonat.

2. Navrhujte, nepřikazujte. Návrh je lepší než příkaz, protože u pacienta spíše vyvolá chuť spolupracovat, což pomáhá rozvíjet s pacientem vztah. „Chcete... chtěli byste... co, kdybyste... takhle se to obvykle dělá?“
3. Uvádějte důvody. Přesně vysvětlíte, proč je úkol důležitý, k čemu jeho vykonání přispěje a jak to dotyčnému pomůže obnovit jeho normální aktivitu a každodenní náplň.
4. Buďte přizpůsobiví. Diskutujte o úkolu. Vnímejte úhel pohledu pacienta, aby se cítil vyslyšen a oceněn a abyste dokázali přizpůsobit termín úkolu a jeho přesný obsah přáním pacienta. Pochopte, co mu ve vykonání úkolu brání, a hledejte, jak případné překážky obejít nebo udělat kompromis.
5. Rozdělte úkol na menší části. Pacienti pak lépe chápou, co se po nich chce, a budou ve vykonání úkolu úspěšnější.
6. Když je třeba, úkoly odložte nebo zrušte. Pro svůj požadavek vždy zvolte vhodný čas, dobu, kdy pacient není příliš rozrušený, podrážděný, unavený nebo naštvaný.
7. Dávejte pacientům na výběr a dbejte na to, aby úkoly byly zajímavé. Nechte pacienta co nejvíce spolurozhodovat o tom, do kdy a jak má být úkol splněn.
8. Připomínejte. Provázejte pacienta, když na úkolu pracuje, a dávejte mu jemná připomenutí, téměř formou koučování: „Máme teď udělat tohle?“
9. Pozitivní zpětná vazba, povzbuzování. Ocenit úsilí, pochválit a poděkovat – to vše pacienta motivuje k dokončení úkolu.

Jak požádat pacienta, aby s něčím přestal

1. Strategická slepota. Pokud je problém triviální, nedůležitý nebo se pravděpodobně vyřeší časem, jak se bude pacientův stav zlepšovat, nevsímejte si ho nebo odložte výtku na později. Nepřipusťte však, aby to přešlo do opakovaného vyhýbání se konfliktu s náročným pacientem. Vzniklo by tak dvojí měřítko, což by vedlo k rozhořčení a naštvanosti u ostatních pacientů.
2. Odložte to na později. Proberte to během předání služby nebo na vizitě a společně se dohodněte, jak budete postupovat, když se náročné chování bude opakovat.
3. Rozptýlujte pozornost. Přerušete náročné chování tím, že zapojíte pacienta do úplně jiné činnosti, která není slučitelná s jeho nežádoucím chováním.
4. Žádejte, nepřikazujte. Žádost mnohem častěji vede ke spolupráci, a vyhnete se tak mocenskému boji. Důsledně se vyhýbejte nátlaku a demonstracím síly.
5. Vysvětlujte, proč s tím musí přestat, zdůvodňujte; vysvětlíte, proč je pro něj výhodné přestat. Nikdy nepoužívejte fráze typu „protože máme takové pravidlo“ nebo „protože to říkám“ nebo „protože to tady mám na starosti a vy musíte dělat to, co říkám“. Na to zapomeňte!
6. Využívejte vhodné načasování – počkejte, až vám pacienti vyhoví, poskytněte jim čas, aby sami změnili názor někde v soukromí (aby nedošlo k jejich veřejnému ponížení). Dopřejte jim na rozhodnutí čas.
7. Zkuste vyměnit sestru nebo ošetřovatele. Možná bude kolega/kolegyně úspěšnější a naváže tak na vaše dosavadní úsilí.
8. Vzdejte to. Nemusíte pokaždé vyhrát. Oddělení, jeho vedení a odpovědnost personálu se jen tak nezhroutí. Někdy je lepší to vzdát než vyvolat velkou zbytečnou hádku. Ne vždycky, ne pravidelně – jen občas.

9. Jednejte v soukromí. Probírejte pacientovo chování v soukromí, ne před publikem (je-li to možné), aby pacient necítil potřebu „zachovat si tvář“ před ostatními a mohl vám vyhovět.
10. Připouštějte svou omylnost. Souhlaste s tím, že se můžete mýlit nebo že omezení a pravidla mohou být hloupá.
11. Vysvětlíte pacientovi, jak se může odvolat proti rozhodnutí nebo si stěžovat, a nabídněte mu pomoc, pokud tak chce učinit.
12. Nabídněte odměnu nebo „něco za něco“. „Pokud byste mohl udělat to a to..., pak můžeme...“ Zeptejte se např. „Můžu něco udělat pro to, abyste byl ochoten...? Rád bych to udělal.“ Cílem je, aby pacient vyhověl dobrovolně.
13. Hleďte alternativy. Snažte se porozumět chování pacienta a tomu, jakou potřebu svým chováním sděluje. Nabídněte mu jiný způsob uspokojení této potřeby.
14. Buďte přizpůsobiví. Není vždy nutné, aby pacient udělal přesně, co mu řeknete.
15. Nechte pacienty mít poslední slovo. Pokud se z jejich strany schyluje ke spolupráci, je v pořádku, když vás počastují nadávkou nebo utrousí uštěpačný komentář. Je-li to jen trochu možné, umožněte pacientovi zachovat si tvář.

Role specialisty

- Měnit plakát s tipy na vlídné vyjadřování pokud možno každý den.
- Připomínat ostatním členům týmu nástroj „Vlídné vyjadřování“.
- Upozorňovat na plakát „Zpráva pro dnešní den“ umístěný na sesterně.
- Rozdávat personálu ve vhodných chvílích tematické kartičky.