

4. DÍL

...

Jak v těchto situacích účinně komunikovat?

Vzorec: „Když vy děláte X, vede to k důsledkům Y, pak se cítím ZZ“.

Důsledně dbejte na to, abyste svůj problém popsali v pojmech chování, které pozorujete, jeho následných důsledků a ev. vašich výsledných pocitů:

1. Popište co možná nejobjektivněji jednání nebo chování toho druhého, které vám působí problém. Popisujete, co vidíte, vyvarujte se jakéhokoliv hodnocení!!! Popisujete viditelné a doložitelné chování. To vám umožní vyhnout se podvědomé snaze sklouznout k obviňující poloze (např. vedoucí vám dává neúplné pokyny, chybí v nich xy, podklady, které dostáváte z noční směny, jsou neúplné v bodech xy...).

2. Popište důsledky, které chování či jednání druhého způsobuje či může způsobit. Důsledky, ke kterým toto jednání vede! (Např. nepřesné pokyny vedou k tomu, že vy i kolegyně si určitou část musíte domyslet, což zpravidla nevede ke splnění pokynů tak, jak bylo zamýšleno; neúplné podklady mohou způsobit, že nebudete mít komplexní informace o pacientovi xy, což může vést až k...).

V mnoha případech už v této fázi si druhá strana uvědomí negativní důsledky toho, co dělá, a bude se snažit o nápravu. Někdy si však sice druhá strana uvědomí, že její činy přinášejí negativní dopady a důsledky, a přesto u nich setrvává. I za těchto okolností však má tento postup své přednosti, protože může upozornit na problém způsobem, který ve druhých nevyvolává obranné reakce. Následná diskuse s udržení emocí na uzdě může nakonec k vyřešení konfliktu přece jen přispět. například tím, že vyjdou najevo okolnosti, které druhou stranu

k určitému chování vedou, a ta není v současnosti schopna tyto okolnosti změnit či ovlivnit.

3. Popište vaše pocity, které ve vás problémová situace vyvolává. Tato třetí fáze nemusí nastat vždy, druhá strana často pochopí už v druhé fázi, že je problém, a bývá přístupná ho řešit. Někdy je však nutné, aby protistrana věděla, že její počínání vám způsobuje problém, frustraci, nepohodlí, a že ve vás vyvolává pocity hněvu, podráždění nebo nejistoty.

Vysvětlete, jak to vše ovlivňuje výsledky vaší práce, např. nemůžete se dostatečně soustředit, nemůžete se plně věnovat pacientovi, ztrácíte chuť plnit přesčasy, vyhýbáte se ostatním apod. V této fázi však nezapomínejte na to, že popisujete vaše vlastní pocity a za ty jste si v první řadě odpovědni sami.

Př.: Sestřička si stěžuje: „Při převazu krku – zhnisaná rána pacienta – se lékař zase choval bezohledně, odhazoval obvazy prosáklé sekretem z ran kolem sebe, mě na ruce, dělal to schválně. Řekla jsem mu, že mi to vadí, on nereagoval. To mě naštválo. Nevím, jak mu to mám říct, abych situaci ještě nezhoršila.“

Řešení: Každá situace je nějakým způsobem řešitelná. Dá se říci cokoliv, ale s citem a s rozmyslem!

Např. „Pane doktore, snažím se dělat svou práci co nejlépe a teď při nejlepší vůli nemohu. Když ty znečištěné obvazy padají kolem mě a já je nestačím sbírat, zdržuje to celý převaz a pacient se asi také necítí nejlépe. Mohu vám na ty obvazy nachystat misku nebo koš. Které řešení navrhuje?“

Př.: Sestry na oddělení se v poslední době dozvídají o změnách služeb na poslední chvíli. Neustálé změny jim stále bourají jejich vlastní program a cítí se frustrované. Mohou použít – s dodržením uvedeného

vzorci účinné komunikace („Když vy děláte X, vede to k důsledkům Y, pak se cítím ZZ + návrh řešení“) tuto formulaci:

„Potřebujeme vám říci, že poslední dobou nám dělá stále větší potíže přizpůsobit se změnám, protože se o nich dozvídáme na poslední chvíli. I když bychom některé na víkendových směnách chtěly dosáhnout na příplatky, často nemůžeme, protože je obvykle znovu změna rozpisu. Proto se vám možná zdá, že si pořád na něco stěžujeme a nejsme už tolik ochotní k dalším změnám. Chtěly jsme vám říci, že tato praxe už nás hodně zlobí a že ten problém bude nutné otevřít a začít řešit.“

Důsledně se vyhýbejte tomu, abyste vynášeli negativní hodnotící soudy o jiných lidech nebo o jejich motivech. Zdůraznění vlastní odpovědnosti podtrhnete tím, když budete předkládat výroky typu „JÁ“ („Když se děje X, cítím se ZZ“) a vyhnete se pasti obviňovat někoho, vyvozovat soudy o jeho motivech, záměrech nebo přisuzovat určité chování jeho povahovým nebo charakterovým vadám či vlastnostem.

Vyvarujte se podobných tvrzení:

„Chceš mě jenom naštvat“

„To jsi zase udělala naschvál“

„To je tím, že se bojíš o svou pozici“

„Ty se stejně vždycky jenom vymlouváš“...

Podobná tvrzení jsou útočná a ohrožující a jsou roznětkou svárů. Vedou k tomu, že se protistrana stáhne do připravených obranných pozic a buď vyrazí do protiútoků na naši slabinu, nebo se opevní ve svých zákopech, ze kterých už odmítnou vyjít. Nezapomeňte, že pro druhou stranu jste patrně problémem vy!

...