



Szkolenia dla personelu medycznego oraz niemedycznego  
- kontakt z pacjentem cierpiącym na zaburzenie  
psychiczne oraz jego rodziną

# Komunikacja kliniczna w trudnych sytuacjach



MATERIAŁY NA IV PODKARPACKĄ  
KONFERENCJĘ RATOWNICTWA  
MEDYCZNEGO W NISKU, WRZESIEŃ 2018

DR N. MED. ALEKSANDRA WIECZOREK  
MGR KAROLINA ZAŁĘGA

ZADANIE FINANSOWANE ZE ŚRODKÓW NARODOWEGO PROGRAMU  
ZDROWIA NA LATA 2016-2020



Szpital Babińskiego  
w Krakowie

INSTYTUCJA  
WOJEWÓDZTWA  
MAŁOPOLSKIEGO

  
MAŁOPOLSKA

  
Ministerstwo Zdrowia

  
NPZ  
NARODOWY PROGRAM ZDROWIA

# Kim jesteśmy?



Szkolenia dla personelu medycznego oraz niemedycznego  
- kontakt z pacjentem cierpiącym na zaburzenie  
psychiczne oraz jego rodziną



- Szpital Kliniczny im. dr. Józefa Babińskiego SPZOZ w Krakowie

- Projekt szkoleniowy „Kontakt w leczeniu”

*Zadanie publiczne Nr NPZ.CO3-2017 pod nazwą „Szkolenia dla personelu medycznego oraz niemedycznego kontakt z pacjentem cierpiącym na zaburzenie psychiczne oraz jego rodziną”, finansowane ze środków Ministerstwa Zdrowia w ramach Narodowego Programu Zdrowia na lata 2016-2020, środków Funduszu Rozwiązywania Problemów Hazardowych*

# Komunikacja – czym jest?



- **Przekaz informacji**, idei, emocji za pomocą słów, obrazów, znaków graficznych, etc
- **Cele: uzyskanie porozumienia**; wymiana informacji; uzgodnienie poglądów; wyrażenie myśli i przekonań; wydawanie poleceń; uzyskanie pomocy; pomaganie innym, uczenie się i nauczanie innych

# Niektóre zasady aktywnego słuchania



- Daj czas
- Słuchaj: parafraza, odzwierciedlanie, prowadzenie
- Koncentruj się na rozmowie
- Nie oceniaj
- Nie przerywaj
- Uwzględnij znaczenie komunikacji niewerbalnej

# Trudna sytuacja czy trudna komunikacja?



- **Trudna sytuacja:**
  - codzienność w pracy Ratownika Medycznego: stan zagrożenia życia i zdrowia
  - presja czasu i odpowiedzialności
  - sytuacja podwójnie trudna: **kontakt z pacjentem z zaburzeniami psychicznymi** i/lub z jego rodziną
- **Trudna (zakłócona) komunikacja** -> to komunikacja nieefektywna -> potęguje stres, utrudnia realizację zadań, przyspiesza wypalenie zawodowe...

# Specyfika komunikacji z pacjentem z zaburzeniami psychicznymi w pracy Ratownika Medycznego



- Wiedza
- Obserwacja
- Umiejętność przeprowadzenia rozmowy (pytania otwarte i zamknięte; prowadzenie)
- Okazanie zrozumienia
- Zapewnienie o chęci i gotowości do udzielania pomocy
- Wyrażenie swojego zdania, przedstawienie sposobu rozwiązania problemu
- Praca zespołowa

# Trudna sytuacja – przykład kliniczny

**Godz. 9.00 ZRM jedzie do domu mężczyzny 35 l, w Przemyślu. Pomoc wzywa żona: mąż obudził się z dusznością, zlany potem, z ciężkim biciem serca oraz drgawkami. Nie stracił przytomności, jest pobudzony. Trudno się z nim porozumieć. Żona płakała**

Komunikacja  
nieefektywna

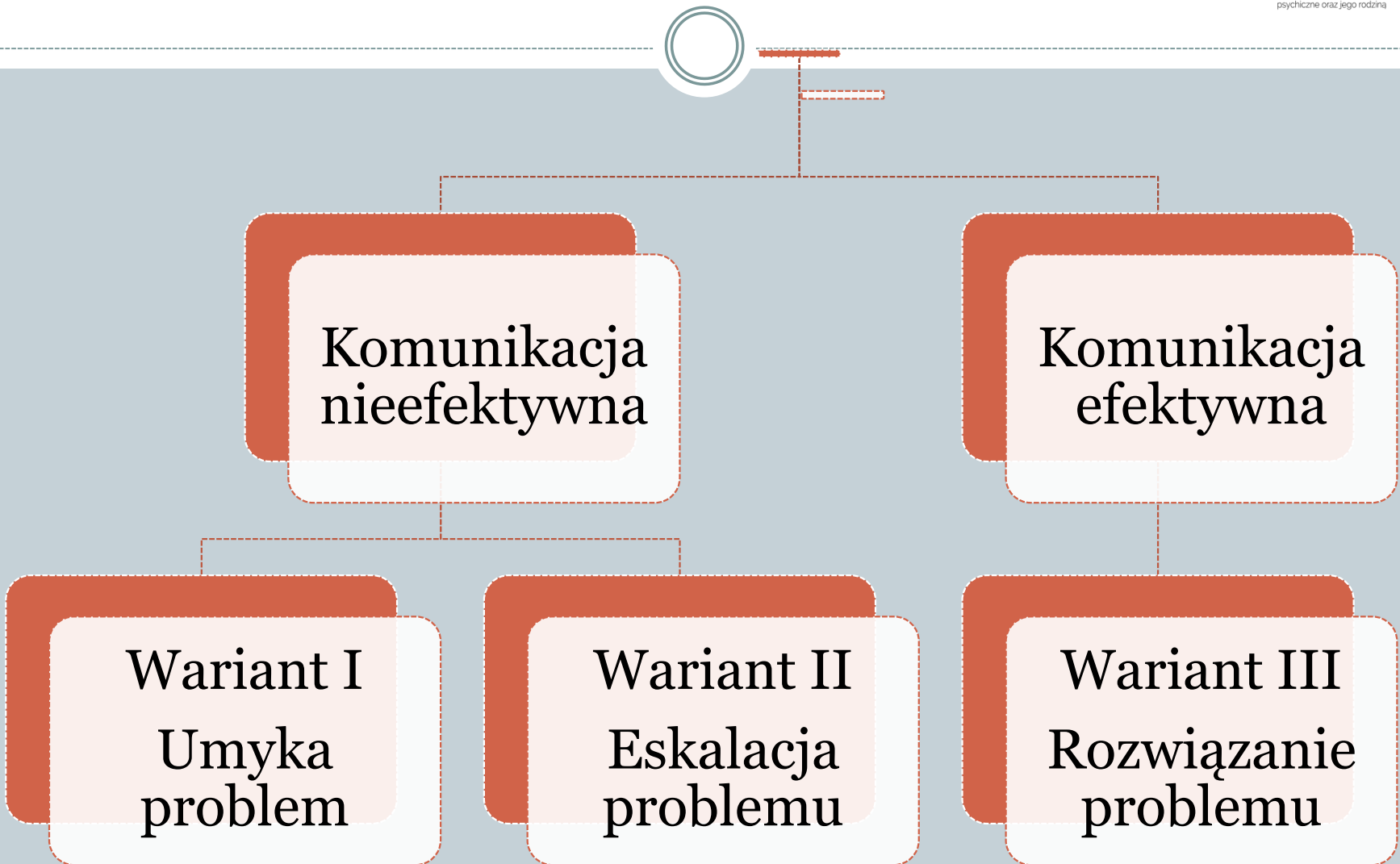
Komunikacja  
efektywna

Wariant I  
Rozmowa z  
pacjentem

Wariant II  
Rozmowa z  
rodziną

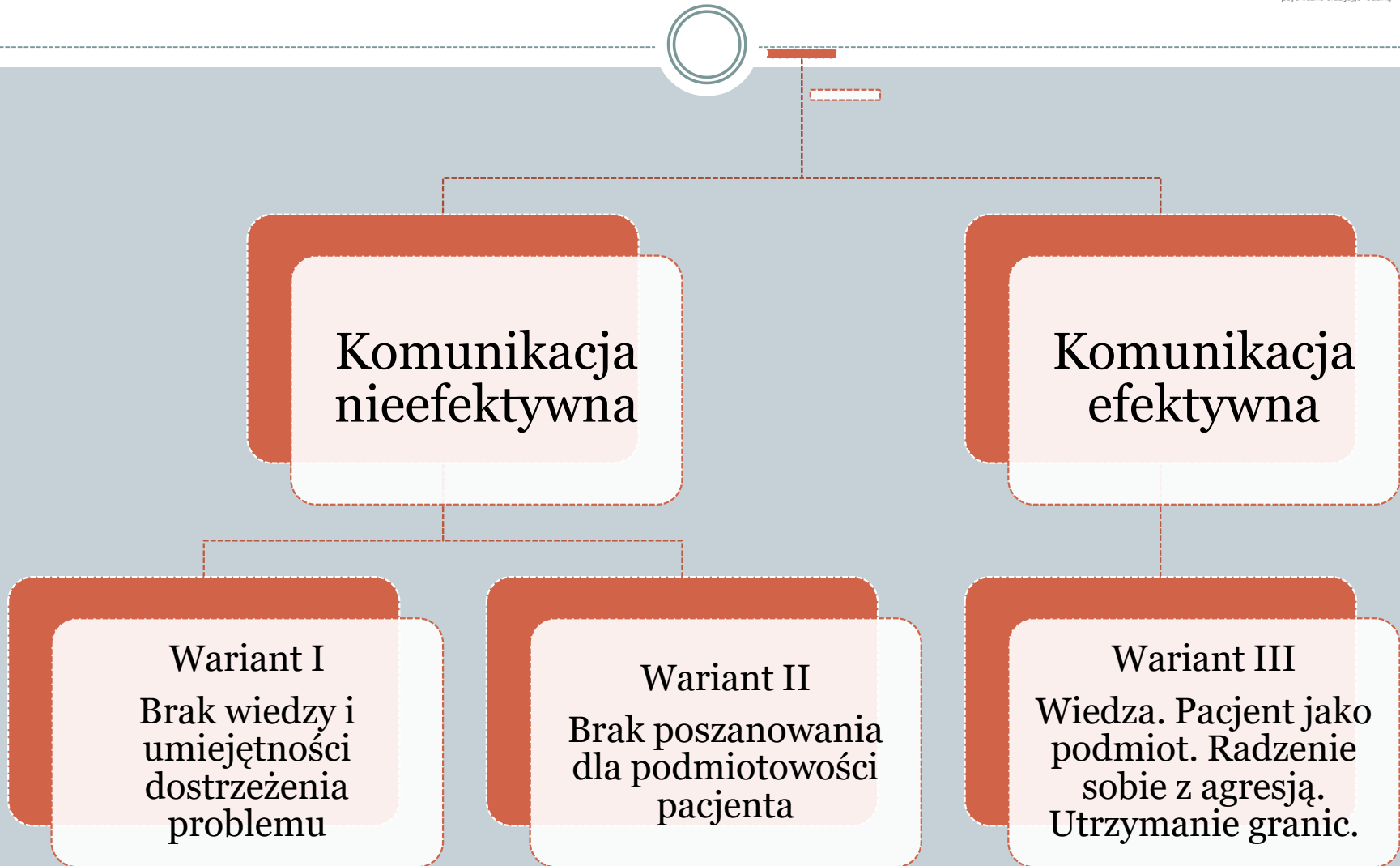
Wariant III  
Rozmowa z  
pacjentem i z  
rodziną

# Trudna sytuacja – przykład kliniczny





# Trudna sytuacja – przykład kliniczny



# Jak radzić sobie z agresją, konfliktem?

**F – fakt**

**U – uczucia**

**K – konsekwencje**

**O - oczekiwania**

# FUKO – przykład zastosowania

**Widzę**, że każdy z Państwa chce nam coś ważnego powiedzieć. Taka sytuacja budzi **dużo napięcia i zdenerwowania**. Ale jeśli wszyscy będziecie mówić równocześnie i będzie się przekrzykiwać, to my nic **nie usłyszymy i nie dojdziemy do porozumienia**. Proponuję, abyśmy **spróbowali spokojnie porozmawiać i żeby każdy mówił po kolei**.

# Płaszczyzny komunikacji - Teoria Fridmanna Schultza von Thuna



Szkolenia dla personelu medycznego oraz niemedycznego  
- kontakt z pacjentem cierpiącym na zaburzenie  
psychiczne oraz jego rodziną



n  
a  
d  
a  
w  
c  
a

Płaszczyzna faktów

Płaszczyzna relacji

Płaszczyzna ujawniania  
siebie

Płaszczyzna apelu

o  
d  
b  
i  
o  
r  
c  
a

# Płaszczyzny komunikacji



- To co zostało powiedziane, a to co zostało usłyszane, zależy od płaszczyzny, z której komunikat wyszedł i na którą trafił

**KOMUNIKAT WYPOWIEDZIANY PRZEZ NADAWCĘ**



**INFORMACJA ODEBRANA PRZEZ OBIORCĘ**

# Płaszczyzny komunikacji

R: pacjent nie ma duszności

P: on nie widzi u mnie duszności, ale skąd może wiedzieć, co mi dolega

**FAKT**

R: chcę uspokoić pacjenta

P: denerwuje się, że nie potrzebnie przyjechał

**RELACJA**

**„NIE WIDZĘ  
DUSZNOŚCI!”**

R: nie ma powodu do niepokoju!

P: Poucza mnie. Chce mi powiedzieć, żebym się wziął w garść

**APEL**

R: jestem ekspertem. Wiem, co mówię

P: Tylko mu się wydaje, że coś wie. Jakże on ma kwalifikacje, żeby stawiać takie diagnozy

**UJAWNIANIE SIEBIE**



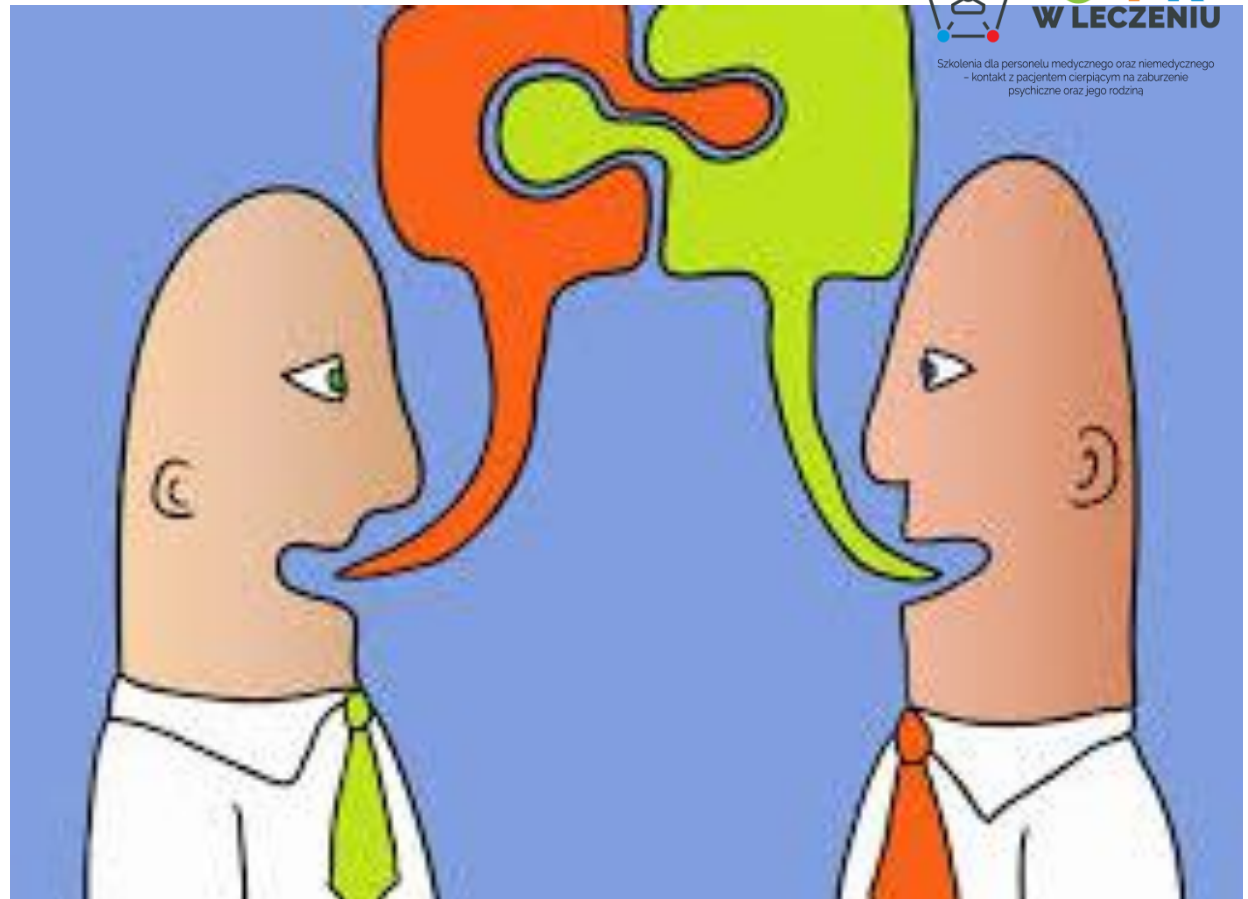
SZPITAL KLINICZNY  
IM.DR. JÓZEFA  
BABIŃSKIEGO SPZOZ  
W KRAKOWIE

[www.kontaktwleczeniu.pl](http://www.kontaktwleczeniu.pl)

[www.babinski.pl](http://www.babinski.pl)



Szkolenia dla personelu medycznego oraz niemedycznego  
- kontakt z pacjentem cierpiącym na zaburzenie  
psychiczne oraz jego rodzina



**DZIĘKUJEMY ZA UWAGĘ!**