

Komunikaci s rodiči dítěte z knih nevyčteme

Pediatr i psycholog často stojí před situací, kdy musí rodiči dítěte podat nepříznivou zprávu o zdravotním stavu dítěte. Někdy na sebe v komunikaci narazí také různé hodnotové představy – u pediatra jde například o různé názory na očkování. Jsou to situace komunikačně náročné pro lékaře, ale i pro rodiče. Rodič, který se dozvídá zprávu o svém dítěti, je v první chvíli vyveden z míry. Kvůli podezření na nemoc či postižení bude muset přehodnotit svá očekávání, bude muset investovat do péče o dítě více času i dalších zdrojů. To vše může způsobit v první chvíli šok a odmítání zprávy.

Pro zdárnou terapii dítěte je nezbytně nutná compliance rodiče. Výhodou pediatrů je poměrně častý kontakt s rodinou v rámci preventivních prohlídek. Umožňuje to navázání vztahu, který podporuje terapii dítěte. O komunikaci mezi pacientem a lékařem toho bylo napsáno mnoho. Přechtená poučka ovšem málokdy pomůže zásadně změnit některé situace, jenž se nám třeba opakovaně stávají. Tam pomůže jedině systematický trénink, případně supervize nebo Bálintovské skupiny. Představme si například matku, která velmi tvrdě vyžaduje pro své dítě předpis dalších a dalších vyšetření nebo léků. Odmítnout velice manipulativní osobu vyžaduje schopnost uvědomit si manipulaci, navodit rychle vnitřní klid a ustát bouřlivou reakci, pokud její manipulacím nevyhovíme.

Zvláštní kapitolou jsou agresivní rodiče. Od učitelů mateřských i základních škol slyším, jak

často reagují rodiče agresivně, pokud jim učitelka musí říct, že něco na straně dítěte není v pořádku. Rodiče křičí a vyhrožují, odcházejí si stěžovat na vyšší místa. Požadavek se snaží poslat dál jako v případě logopedické péče. V případě potřebné nápravy řeči se rodič rozčiluje, že mateřská škola logopedickou péči nenabízí. Agresivní chování většinou vyplývá z vlastních potíží rodiče nebo jeho pohodlnosti. Je opět otázkou tréninku nebrat v takovou chvíli urážky osobně, zachovat zdvořilý a respektující přístup k rodiči. Ten však zároveň zahrnuje schopnost asertivně komunikovat požadavky spojené s terapií a změnami životního stylu (sport, dieta) dítěte. Podobně jako se učíme čelit agresí v kurzech sebeobrany nebo některého bojového sportu, také komunikační sebeobranu můžeme trénovat.

Ambivalentně může být vnímán nadprůměrně informovaný rodič, který si díky snadné dostupnosti více či méně odborných informací vytvoří představu, jak by péče o dítě měla probíhat. Zcela přirozeně se lékaři vybaví argument „kdo je tady doktor“ doprovázený nepříjemnými emocemi. V takové situaci se doporučuje stavět na znalostech, které již rodič dítěte o dané nemoci či preventivním opatření má. Zvýšený zájem o dítě je pořád lepším výchozím bodem pro spolupráci než lhostejnost rodiče nebo popírání problému. Je opět otázkou tréninku a reflexe vlastních emocí, jak respektovat vlastní názor rodiče a přitom dosáhnout volby realistické a odborné péče o dítě.

Trénink komunikace je pro někoho možná na první pokus neobvyklou zkušeností. Sami účastníci komunikačních kurzů na konci uznávají, že je to něco úplně jiného, když si přečtete například některou asertivní techniku, a poté ji máte přímo uplatnit tváří v tvář reálné osobě v modelové situaci. Ze zkušenosti můžu vřele doporučit pro lékaře zprvu účast na tzv. Bálintovských skupinách. V Praze je pravidelně pořádá například Psychosomatická klinika. Nabízí možnost strukturovaně nahlédnout situaci v ordinaci. V návaznosti na porozumění situaci může lékař rozklíčovat i případnou potřebu trénovat určitou komunikační techniku.

Komunikační techniky můžeme chápat jako nástroje, ke kterým saháme podle toho, co právě potřebujeme učinit. Trénovat můžeme aktivní naslouchání nebo třeba zmíněnou asertivitu. Řada kurzů je akreditovaná ČLK a přizpůsobená potřebám lékařské praxe. Po kurzu neváhejte a experimentujte s nově nabytými nástroji nejdříve na neutrálním poli třeba při nákupu či v restauraci, a pak už je nasazujte u kolegů a posléze v ordinaci. Zručnost při používání komunikačních nástrojů se získává až jejich opakovaným používáním. Stejně jako si kontinuálně rozšiřujete odbornost čtením Pediatrie pro praxi, můžete i komunikaci proměňovat pravidelným tréninkem.

PhDr. Simona Hoskovcová, Ph.D.
Katedra psychologie FF UK