

Jenom slova?

K tématu dnešního závěrečného úvodníku roku mne přivedla drobná příhoda z jedné nedávné noční služby. Náhodou jsem byl přítomen telefonátu zdravotní sestry, která rovněž toho dne zůstávala ve službě na oddělení. Jakmile po zvednutí telefonu zjistila, že volá manžel, přešla v řeči plynule do hanáckého nářečí a já se na malou chvíli nechal unášet svou fantazií. Před očima se mi objevil obraz nedaleké vesnice odkud pochází. Obraz vesnice, rozložené mezi obilnými lány se zastávkou místní lokálky sarkasticky nazývané „hanácký pacifik“. Ale objevil jsem u sebe i pocit jisté závesty a obdivu k tomu, že je ukotvena v jakémsi rámci vztahovém, historickém a místním a je to pro ni něco naprosto přirozeného, co by snad ani nemohlo být jinak. Hanácké nářečí tak bez ohledu na vlastní obsah telefonátu otevřelo brány mé představivosti a s tím i spojených pocitů. A jelikož se nám podobná zkušenost může přihodit i v komunikaci s pacienty, rád bych se zamyslel nad řečí jako prostředkem komunikace.

Mluvený projev je nejvýznamnější složkou komunikace nás zdravotníků s pacienty a pacientů s námi. Kromě hodnoty obsahové však nese i jiné „přidané“ informace. Řeč pacienta nám může mnohé napovědět nejen o tom, odkud pochází, o jeho vzdělání, intelektu, sociálním prostředí či o jeho povahových rysech. A právě rozhovor s pacientem umožňuje nejen získávat potřebné informace – například anamnestická data, ale získat i „něco navíc“ – navázat vztah, poučit se, zasmát, může být zdrojem zamyšlení, inspirace a vnitřního obohacení nás lékařů. Věřím, že komunikace s pacienty – konkrétními lidmi (tedy třeba panem Novákem z Bystřice a paní Veselou ze Lhoty) může nabízet nám lékařům mnoho cenného. Věřím také, že právě ta „přidaná hodnota“, kterou můžeme získat nasloucháním pacientům, je tím, co má přímý dopad na kvalitu spolupráce, spokojenost s péčí či na důvěru k lékaři. Naši pacienti dobře poznají, zdali jim „nasloucháme“, anebo je jen „posloucháme“. Dokážeme-li využít i ty informace, které jsou bezděky ukryty v mluveném projevu, můžeme pacientovi přizpůsobit naši vlastní komunikaci a přístup, což by mělo vést ke zkvalitnění vzájemného vztahu, a tedy i léčby.

Jisté však není důležité jen to, jakou formou komunikujeme přímo s pacientem. Stejně tak je důležité, jak a jaký jazyk používáme my lékaři při komunikaci s kolegy, ostatními členy zdravotnického týmu anebo i při našem vlastním přemýšlení a rozmluvě nás samotných se sebou ve vztahu k pacientům. Slova, která používáme, mohou být nositeli významů, které jsou jakoby schovány „za slovy“. Označení pacienta „pacientem“ nebo „tou ledvinovou kolikou na čtyřce“ nebo „panem Dohnalem“ či nějak jinak již samo o sobě vypovídá o našem smýšlení ve vztahu k lidem, kteří naši pomoc vyhledali. I samotné slovo pacient v sobě skrývá označení určité role s očekáváními a charakteristikami chování. Za tímto označením se však skrývá konkrétní člověk s vlastním životním příběhem, zkušenostmi, koníčky, vztahy, ale také obavami a potížemi.

A tak bych rád do příštího roku 2008 popřál našim pacientům, aby o ně pečovali lékaři, kteří jsou nejen odborně erudovaní, ale umí i naslouchat. A co popřát do příštího roku nám, lékařům? Přeji všem, ať je naše práce zdrojem vnitřního obohacení a přináší nám pocit smysluplnosti a radosti.

Petr Pastucha