

FARMACEUT JAKO POMÁHAJÍCÍ PROFESE

pro CLII. přednáškový večer
Spolku moravskoslezských farmaceutů v Ostravě

Česká farmaceutická společnost ČLS JEP



9. 3. 2016

Mgr. Alexander Tomeček



FARMACEUT JAKO POMÁHAJÍCÍ PROFESE



Je ta, která poskytuje
pomoc jiným lidem a
používá specifický nástroj
= **SEBE**



Typickým rysem je **autentičnost a kongruence** (C.Rogers)

CO JE DŮLEŽITÉ U PAMÁHAJÍCÍ PROFESE?

- **AUTENTICITA** nebo **autentičnost** znamená opravdovost našeho chování.
- **KONGRUENCE** – míní se tím schopnost být sám sebou, být přirozený, nevypouštět žádnou „*profesionální mlhu*“ .
Nenasazovat osobní nebo profesionální „masku“ farmaceuta. Znamená to, že prožívám **shodu** mezi vnitřkem a vnějškem, mezi vnitřním cítěním a prožíváním a vnějšími projevy (stav farmacie, ekonomiky, morální aspekty, důvěra obyvatel v pomáhající profese apod.).

TYPY ČINNOSTÍ U POMÁHAJÍCÍ PROFESE

4 typy pomoci ¹⁾

- **péče** o pacienta (pacient nemá informace, nezná souvislosti léčby)



- **potvrzení** jako podpora úsilí a schopností stav změnit, ovlivnit (odhodlání)



- **akceptování** (pacient je takový, jaký je), ale nechá si poradit



- **učení** ve formě sdělení nových a vhodných forem léčby nebo změny v přístupu



1) Nelsen, C. Judith. Support: a necessary condition for change. Social Work, September 1980, vol. 25, no 5, p. 388-392

CHARAKTERISTIKA POMÁHAJÍCÍ PROFESE



Čím by měl být pracovník vybaven? 2)

1. Nadšením a chutí něčeho dosáhnout
2. Znalostí sama sebe a svých hranic
3. Úctou k sobě a k jiným lidem
4. Schopností vnímat a respektovat podmínky dnešní farmacie
5. Schopností aktivně naslouchat jiným
6. Schopností rozeznávat potřeby pacientů
7. Schopností „být slyšen“
8. Schopností odhadnout jiné lidi
9. Schopností nenechat sebou manipulovat, umět se bez užití agrese prosadit
10. Schopností působit na jiné lidi a umět je vhodnou argumentací přesvědčovat
11. Schopností neublížit, když už nemohu pomoci
12. Schopností zvládat krizové situace
13. Uměním odpočívat a doplňovat si své vlastní síly

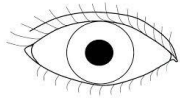





SOFT SKILLS ³⁾

Verbální komunikace

- Naslouchání 
- Pokládání správných otázek 
- Přejít od přirozených otázek k efektivním
 - Uzavřené
 - Otevřené
 - Alternativní
 - Informační
 - Kontrolní
 - Sugestivní
 - Motivační
- Umět komunikovat v „užitku“ pro pacienta
- Další doporučení a poradenství
- Motivační zakončení návštěvy pacienta

Neverbální komunikace

- Oční kontakt 
- Mimika (výraz tváře) 
- Proxemika (vzdálenost) 
- Gestikulace 

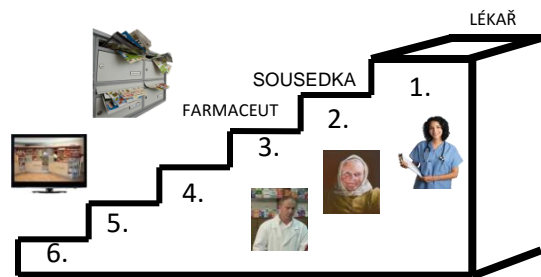


³⁾ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme*. 1. vyd. Praha: Svoboda, 1988. 235 s.

EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE V LÉKÁRNĚ

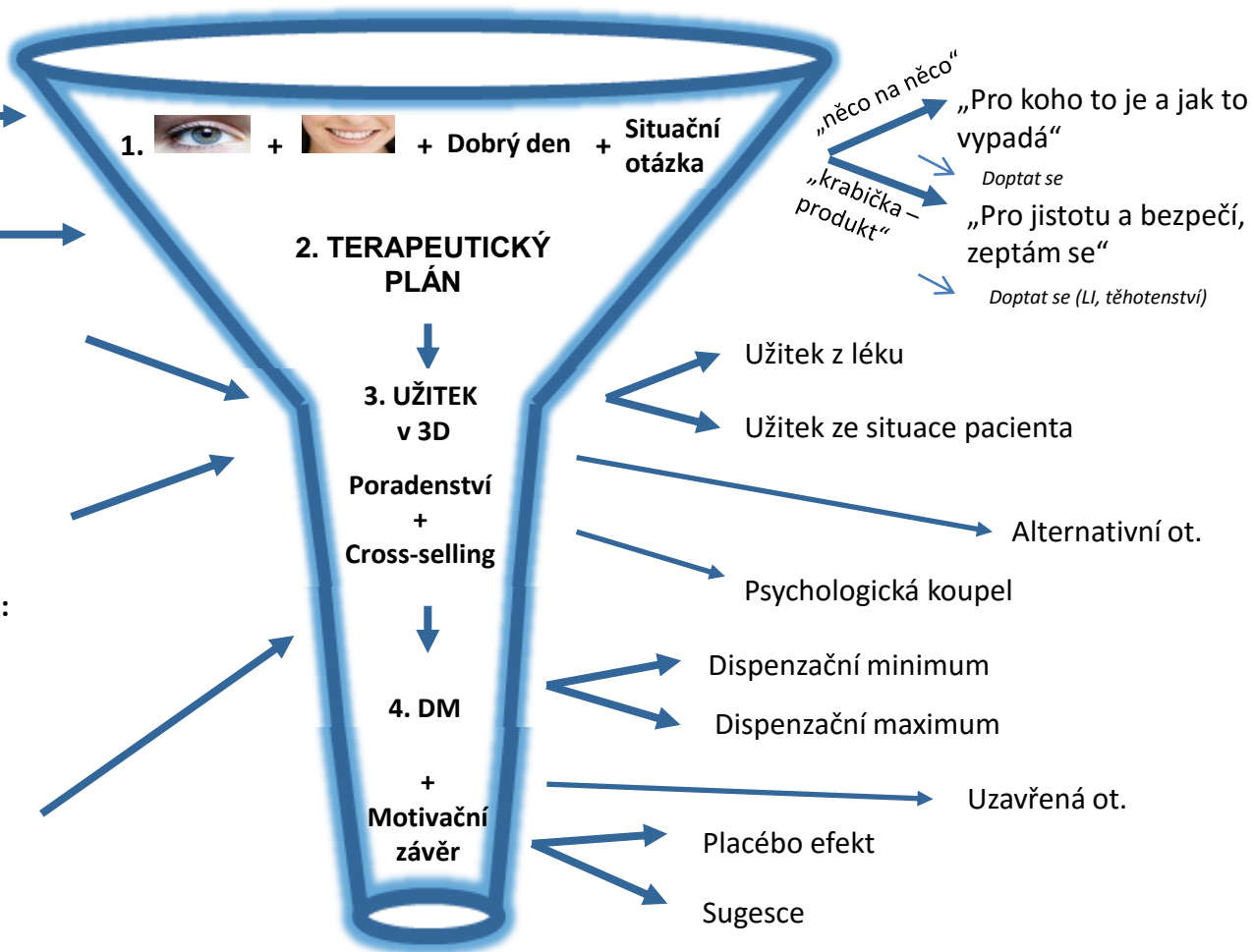
TYPY OTÁZEK:

1. Informační otázka
2. Kontrolní otázka
3. Motivační otázka
4. Sugestivní otázka
5. Rétorická otázka

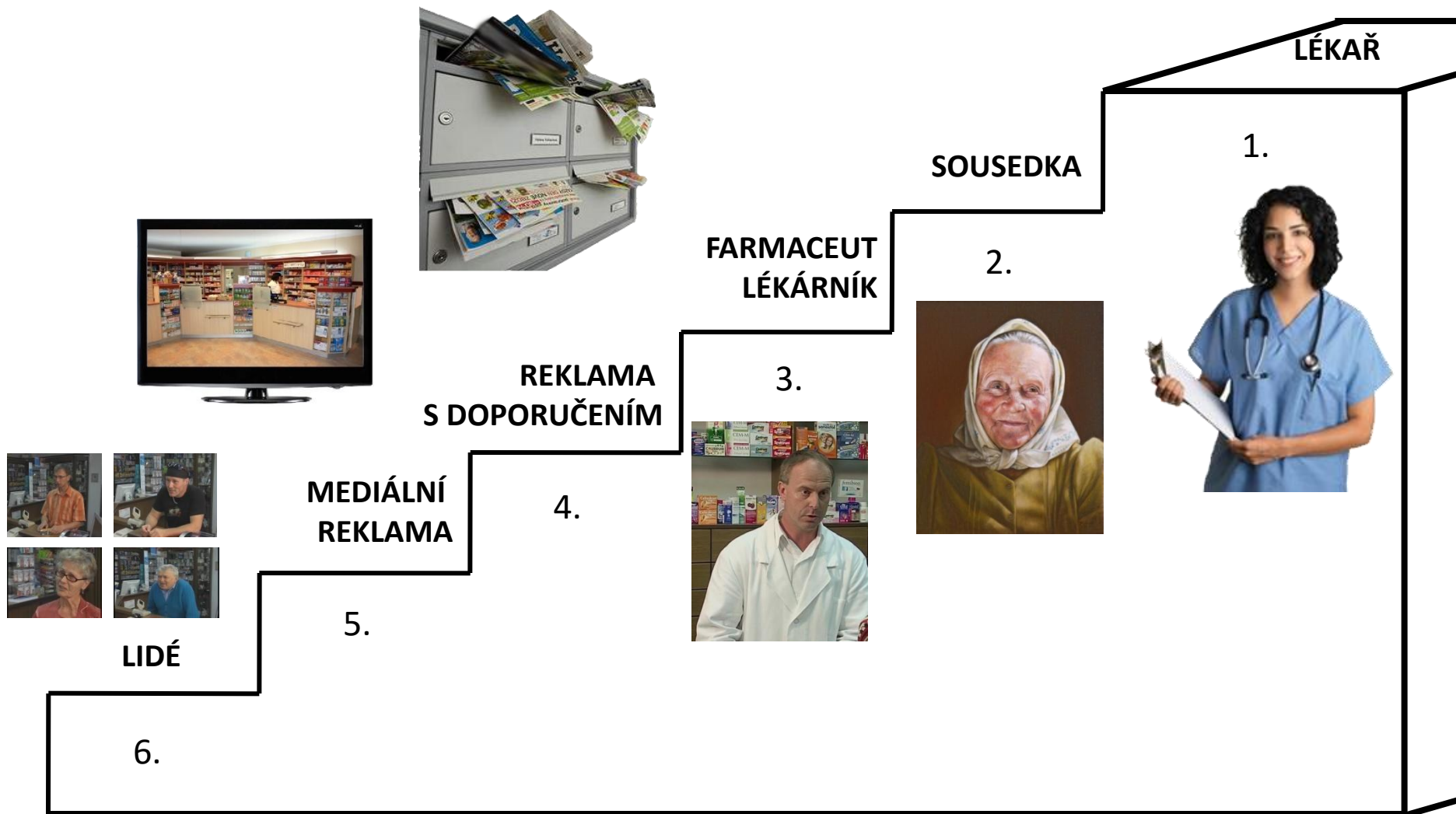


SPECIÁLNÍ TECHNIKY KOMUNIKACE:

1. Říct to pacientovi
2. Já si to rozmyslím
3. Varovná historka
4. Vyvolat potřebu
5. Plus mínus
6. ½ Nelson – když, pak
7. Poslední námitka
8. Parafrázování
9. Zrcadlení



REFERENCE A DOPORUČENÍ

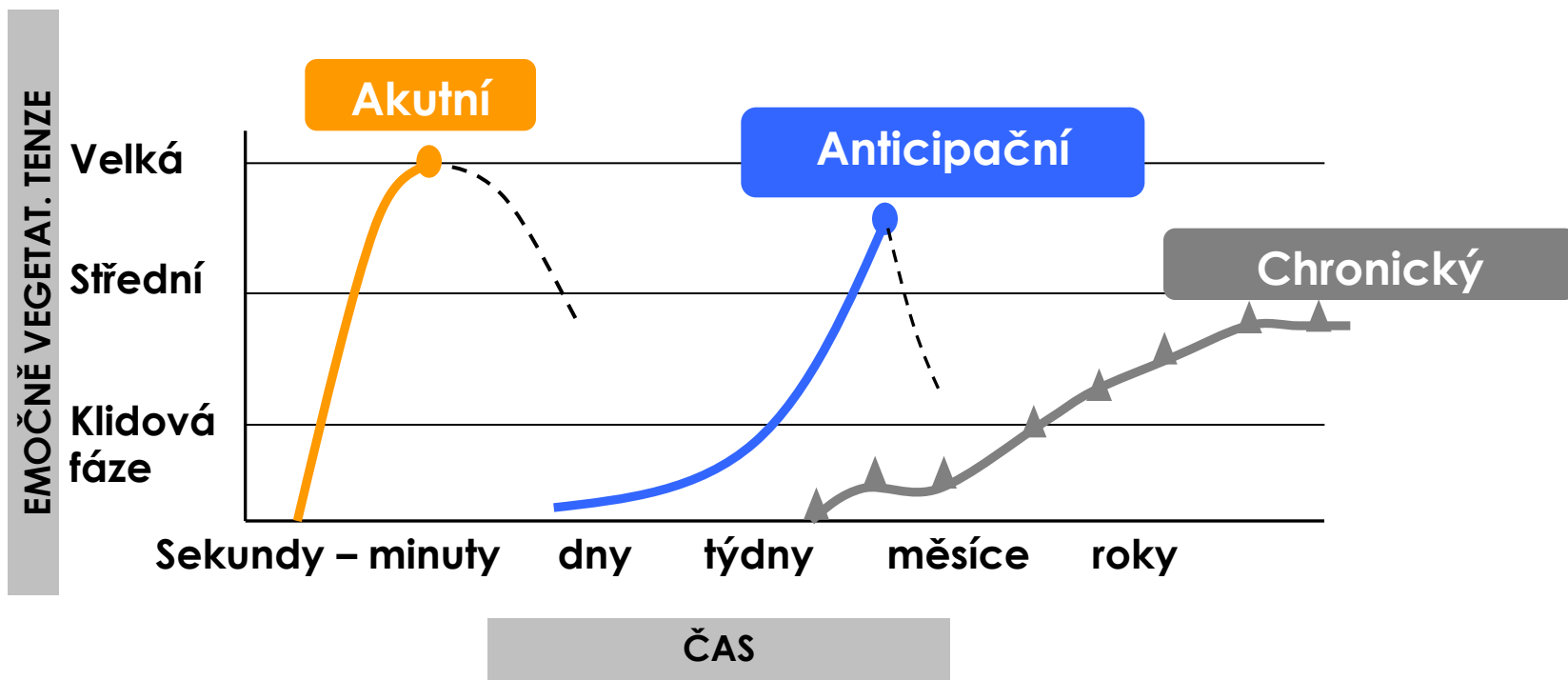


CO NEJVÍCE V PRÁCI ZATĚŽUJE?

- Vyrušování v práci jinými činnostmi
- Minimální kariérový postup (absence výzvy)
- Nedostatek kvalitního personálu
- Nadměrné přetěžování nebo naopak nuda
- Platové ohodnocení



TYPY STRESŮ



FÁZE SYNROMU VYHOŘENÍ



**1. Nadšení a
přetěžování**

2. Vyčerpání

**3. Dehumanizace
druhých lidí**

**4. Totální vyčerpání
- negativismus**

STATISTIKA FARMACEUTŮ

- 67% je spokojeno celkově s prací v pomáhající profesi
- 68% z nich zažívá STRES a ROLOVÉ přetížení
- 48% kontinuální konflikt mezi rodinným životem a prací
- 45% by si povolání nevybralo (N 107)
- 11% podá výpověď (po praxi 32 měsíců)
- 41% tvoří STRES ze všech zdravotních problémů
- 11% podává výpověď 1 x za rok (N 541)
- 36% má některý z příznaků tzv. „Syndromu vyhoření“ a jen 20% z nich vyhledá pomoc

REAKCE NA ZÁTĚŽ, STRES

Základní způsoby vyrovnávání se s konfliktní nebo jinak náročnou situací na počátečním stupni vývoje jsou **přímá agrese** nebo **prostý únik**.






A/ Techniky na podkladě **AGRESE**:

1. **technika** upoutání pozornosti a **egocentričnost** - jde o nápadné chování a nepřiměřené sebeprosazování
2. **identifikace** - s nějakým vzorem (hledání vlastní identity)
3. **kompence** - úsilí o dosažení jiného uspokojení (např. nadměrná konzumace jídla)
4. **sublimace** - obecně náhrada společensky neschvalovaného chování za společensky schvalované
5. **racionalizace** - už dítě se naučí hledat pro své nepřipustné chování nějaké odůvodnitelné a přípustné motivy
6. **technika trestání** sebe sama a vykupování
7. **projekce** - je velmi často užívaná technika, která vám může znesnadnit poznání druhého a negativně ovlivní interakci s ním

TECHNIKY NA ZÁKLADĚ ÚNIKU

1. **izolace** - upevněním způsobu této reakce může vzniknout trvalejší rys osobnosti – introverze
2. **horlivá pracovní** nebo zájmová činnost
3. **únik do nemoci** - je vlastně využívání výjimečného postavení slabého
4. **regrese** - patří mezi další únikové techniky. Je návratem k vývojově nižšímu uspokojování potřeb, návrat k dřívějšímu objektu citového vztahu nebo k vývojově starším způsobům reagování. Jde o jakýsi únik zpět
5. **fixace** - je ustrnutí na určitém objektu či způsobu uspokojení potřeby
6. **popření** - člověk, který si neví rady s konfliktní situací a jinými nepříznivými fakty, dělá, jakoby konflikt neexistoval

Životní plán = 4 scénáře postojů

- JÁ jsem OK  – TY jsi OK 
- JÁ jsem OK  – TY nejsi OK 
- Já nejsem OK  – TY jsi OK 
- Já nejsem OK  – TY nejsi OK 

Životní plán „JÁ jsem OK - TY jsi OK“

Prvotní postoj od dětství je:



Nejsem OK – TY jsi OK



se mění po rozhodnutí
dospělého jedince.

Jsem OK 

– nejsi OK



je postoj, kdy dítě je týráno rodiči
(psychicky) a JÁ se snaží za každou
cenu u to být OK (uzavřenost, agrese),
i když je to špatně pro okolí.

Nejsem OK 

nejsi OK



= absence citů, pozornosti a lásky

JÁ jsem OK 

– TY jsi OK



= vzniká vědomě!

ZPŮSOB KOMUNIKACE V LÉKÁRNĚ 4)

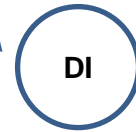
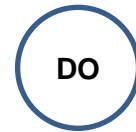
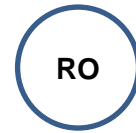
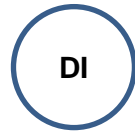
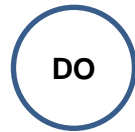
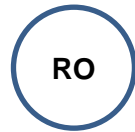


Eric Berne – „Jak si lidé hrají“

Jako odborník...
Musíte...
Poslouchejte...

Ideální kombinace
Je dobré...
Poradím Vám

Poprosím Vás...
Záleží mi na Vás...
Chci pro Vás to nej...



Chci to...
Musíte...
Zdražujete

Je vhodné...?
Která kombinace...?
Kolik to stojí?

Jsem nemocný...
Chodím tady často...
Prosím, pomůžete mi?

REAKCE NA NÁMITKY PACIENTŮ

A/ Poradím se, rozmyslím si to:

1. Poradím se s lékařem.....
2. Sousedka mi říkala, že ji zabralo něco
3. Lékař mi nic takového neřekl.....
4. Ještě si to rozmyslím.....

C/ Nepotřebuji to:

1. ...k ATB PB nepotřebuji....
2. ..doma něco mám.....
3. ..v televizi říkali, že....

B/ Cena, sleva:

1. To je drahé....
2. Něco levnějšího nemáte?...
3. Je to příliš moc peněz najednou....
4. Na internetu je to levnější.....

D/ Účinek léku:

1. ..a proč doplňky stravy nemají nic napsáno na krabičce o účinku?
2. ..nevěřím, že mi to pomůže...
3. ...vy to říkáte, protože potřebujete prodat...

PROBLÉMOVÉ TYPY PACIENTŮ - DVD



- Dlouhá řada a hysterická pacientka
- Agresivní pacient bez zájmu o dispenzační minimum
- Narušení diskrétní zóny
- Lék je momentálně vyprodán
- Telefonování v lékárně
- Notorický stěžovatel
- Úzkostlivý pacient – pedant



DOPORUČENÍ PSYCHOLOGA

1. Metoda S – M – E – R
2. Nepersonifikování
3. Práce s neoprávněnou kritikou
4. Empatická asertivita
5. Metodika zvládání konfliktů
6. Prevence syndromu vyhoření
7. Co dnes vyžaduje komunikace v lékárně?

1. METODA S-M-E-R

Metoda S – M – E – R nám pomáhá pochopit a ovlivnit rychlý sled našich reakcí v konfliktní situaci:

S jako situace:

Je to první, co vyvolá náš pocit, první dojem, úsudek o pacientovi.

M jako myšlenka:

Je to, co nám projde hlavou a bezprostředně vyvolá emoci (oblečení = nemá peníze, špinavý = nedbá o sebe).

E jako emoce:

Je to brzda zvládnutí situace pokud je negativní.

R jako reakce:

Odraz našeho úsudku a minimální kontroly emocí (ne/verbální projevy).

2. NEPERSONIFIKOVÁNÍ

- **NENAPADÁME „JÁ“ PACIENTA**
Např. „Vy jste si to špatně přečetl.“, nahradit „Rozumím vám, projdeme si to spolu.“
- **ŘEŠÍME PROBLÉM**, ne problémovou osobu, zachováváme věcný ráz rozhovoru, pokud personifikujete, převádíte problém do sporu mezi vámi a pacientem. Například neříkáme pacientovi: „Pane, rušíte mě!“, ale spíše „Narůstá nám tady fronta a hluk...“
- **PROBLÉM V LÉKÁRNĚ ŘEŠIT VČAS**, tím můžete zabránit, aby přerostl ve spor.

3. REAKCE NA KRITIKU

1. **NEREAGOVAT** – ideální stav řešení neoprávněných námitek pacientů.
2. Zadržet svoje **EMOCE** – viz. metoda S-M-E-R – nenechat se vyprovokovat (agresí, lítostí, neschopností) pacientem do komunikace o problému, který nesouvisí s profesní prací v lékárně.
3. Připustit, že **PACIENT MÁ SVÉ DŮVODY**, proč si tu konkrétní námitku myslí (nedat souhlas – „Chápu je to složité“, „Vidím, že Vás to zlobí“, „Pořád se zdražuje a nikdo s tím nic nedělá“....), tím poskytneme psychickou oporu pro zvládnutí následného Vašeho sdělení („a budete platit doplatek 69 Kč...“, „ale pokud lék chcete je doplatek...“).
4. Nabídnout **ŘEŠENÍ** ze situace (rada, ...jsme tady pro vás...)

4. EMPATICKÁ ASERTIVITA

SITUACE	ASERTIVNÍ TECHNIKA
PROSAZUJI SVŮJ POŽADAVEK	Obehraná gramofonová deska Požádání o laskavost „Pane, děkuji“
NEOPRÁVNĚNÁ KRITIKA	<ol style="list-style-type: none">1. Otevřené dveře2. Otevřené dveře s umocněním reakce3. Sebeotevření



5. METODIKA PRO ZVLÁDÁNÍ KONFLIKTŮ

1. **oddělit lidi od problému** (vypořádat se s emocemi, pod kontrolou je záměrně ventilovat)
2. **zaměřit se na práci, expediční činnost**, ne na pozice, status, EGO
3. **vytvořit alternativy** a varianty postupu (pokud se chcete rychleji vyléčit...)
4. **požadovat**, aby se výsledek co nejvíce shodoval s etikou, odborností a hlavně psychickým zdravím farmaceuta



6. PREVENCE SYNDROMU VYHOŘENÍ

1. Nalezení smysluplné pracovní činnosti
2. Získání a převzetí profesionální autonomie a opory
3. Konstituování přirozeného vztahu k práci a dalším životním aktivitám, včetně poznání přínosu, jenž člověk přináší práce a práce jemu.

7.CO VYŽADUJE DNEŠNÍ KOMUNIKACE V LÉKÁRNĚ?

1. Metodiku efektivní a účinné komunikace
2. Odhad situace s pacientem - typologie
3. Srozumitelnost pro pacienta (užitek a Já Dospělé)
4. Pochopení úskalí pomáhající profese
(přenos, psychologický odstup od situace pacienta)
5. Bezpečnostní plán
6. Trénink expedice s problémovým pacientem

ZÁVĚR ANEB JAK POZNÁM ZMĚNU U SEBE?

Cílem podle Rogerse (terapie člověka a tím i pomáhající profese je tedy nepodmíněné pozitivní sebepřijetí, označován jako tzv. „dobrý život“).

Mezi znaky zvládnutí patří:

- vzrůstající otevřenost prožívání (radost, smutek, štěstí)
- vzrůstající existenciální kvalita žití (souvislost s kongruencí)
- vzrůstající důvěra v sebe a svůj organismus
- plnější fungování (plnější žití v právě přítomném okamžiku)

DOPORUČENÁ LITERATŮRA



DOPORUČENÁ LITERATŮRA

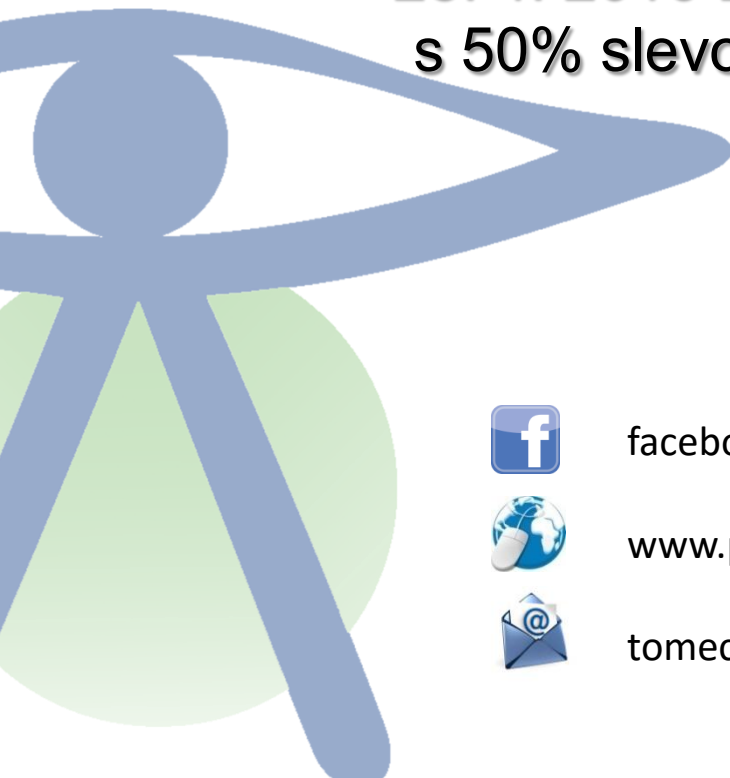
- BERNE, Eric: Jak si lidé hrají,
- BIERACH, A.J.: Varovné signály duše. Alternativa 1995
- DANZER, G.: Psychosomatika. Portál 2001
- FRANKL, V.E.: Vůle ke smyslu. Portál 1996
- KEBZA, V.: Psychosociální determinanty zdraví. Academia 2005
- KŘIVOHLAVÝ, J.: Jak zvládat stres. Grada Avicenum 1994
- KŘIVOHLAVÝ, J.: Jak neztratit nadšení. Grada Publishing 1998
- PELCÁK, S. Osobnostní nezdolnost a zdraví. Gaudeamus 2013
- PRAŠKO, J.: Sociální fobie. Portál Praha 2005
- PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H.: Proti stresu krok za krokem. Grada Publishing 2001
- ROGERS, C.: Způsob bytí, Portál, 2009

DĚKUJI ZA POZORNOST A POZVÁNKA NA NAŠE SEMINÁŘE:

21. 4. 2016 Psychologie účinné komunikace

28. 4. 2016 Expediční dovednosti v tržním prostředí
s 50% slevou pokud se přihlásíte do 17. 3. 2016

HESLO: spolek



facebook.com/PsychologieProPraxi



www.psychologiepropraxi.cz



tomecek@psychologiepropraxi.cz

