

ASERTIVITA V ŽIVOTE PACIENTA

Otázka komunikácie medzi ľuďmi patrí k tým najzákladnejším už po stáročia. Ani v oblasti zdravotníctva nie je neaktuálna a to hneď na niekoľkých rovinách. Či už ide o komunikáciu pacient – lekár, pacient – pacient, lekár – lekár, pacient / lekár – rodina, alebo kontakt s rôznymi inštitúciami, vždy do nej zúčastnené strany vstupujú s určitým zámerom. Pozícia pacienta a v tejto situácii je špecifická, najmä preto, že sa nachádza v náročnej životnej situácii a zo všetkých možných účastníkov komunikácie je jej výsledkom najvýraznejšie ovplyvnený.

Spoločenské trendy v 21. storočí sa zameriavajú najmä na dosahovanie vlastných, často individuálnych cieľov, čo sa odzrkadľuje aj v spôsoboch, ako ľudia medzi sebou komunikujú. Z počúvania sa preniesla váha na rozprávanie, z pochopenia na vysvetľovanie. Pacienti, ktorí prechádzajú rôznymi náročnými fázami ochorenia a liečby ale nemusia mať dostatok sily, chuti a odhodlania na zastanie vlastnej pozície a presadenie vlastného názoru. Často sa stretávame so situáciou, kedy pacient vie, čo chce, čo by mu pomohlo alebo spravilo radosť, nájde spôsob, odvahu a silu to vyjadriť, no ľudia okolo (napr. rodina, zdravotnícky personál a pod.) jeho požiadavky nenasledujú, lebo majú vlastný názor a pocit, že vedia lepšie, čo pacient potrebuje. Pacient je ďalej často bezmocný a rezignovaný.

Ak ste takýto pocit zažili a nebol Vám príjemný, ponúkame pomôcku, ktorá Vám môže dodať vnútornú silu a motiváciu presadiť si svoje. Čoraz častejšie sa stretávame s pojmom *asertivita*. Ide o moderný a novodobý prvok v komunikácii, ktorého znalosť umožňuje presadiť v komunikácii svoje požiadavky. Bohužiaľ, často sa tiež zabúda, že základnou zásadou asertivity je, aby sme uplatnením vlastných požiadaviek neublížovali druhým, našim komunikačným partnerom. Ide teda najmä o spôsob, ako neublížovať sebe, ako brať ohľad na seba, rozhodne nie o spôsob, ako byť voči iným bezohľadný.

Konať asertívne znamená konať jasne, rozhodne, stručne a pokojne. Samozrejme, takéto správanie predpokladá, že každý je sám za seba rozhodnutý o tom, čo chce v komunikácii dosiahnuť a je odhodlaný to prejavíť. Neznamená to, že sa názor nemôže zmeniť, no v danom momente je pevný. Pomáhajú nám k tomu rôzne asertívne techniky, napr. technika pokazenej gramofónovej platne, technika otvorených dverí, sebaotvorenie, vyslovenie a prijatie komplimentu, negatívne opytovanie sa a pod.

Na čo je ale dobré dosahovať svoje požiadavky? V prípade pacientov ide o výrazné životné zmeny, nakoľko po diagnostikovaní ochorenia sa zo zdravého a často plne funkčného človeka stáva pacient, ktorý, v lepšom prípade, musí byť v mnohých ohľadoch v živote opatrnejší, no tiež to môže znamenať stratu niektorých životných rolí (napr. pracovných, spoločenských apod.). Práve v takýchto situáciách je dôležitá podpora v akejkoľvek oblasti, kde pacient môže byť samostatný a kde sa jeho kompetencie a vôľa môžu uplatniť. Spravidla to má na prežívanie zdravotného stavu pozitívny vplyv, známy je tiež súvis pozitívneho psychického prežívania s imunitou. Nedá sa vynechať ani moment, ktorým presadením vlastnej vôle pacient síce pripustí, že v niektorých oblastiach života (zdravie) práve potrebuje pomoc a podporu, no neznamená to, že v iných oblastiach života (napr. rodinné rozhodnutia) stratil kompetenciu, silu a vlastný názor.

V snahe pacienta presadiť sa bráni samotný zdravotný stav, sila a energia, rešpekt voči autorite (napr. lekári), či nevôľa hádať sa a protirečiť (napr. rodine). Často sa ale stretávame s tým, že pacientovi vnucujeme to, čo si myslíme, že je pre neho dobré namiesto toho, aby sme počúvali, čo nám hovorí. A pacient to ďalej nehovorí, lebo nechce protirečiť, no nie je ani spokojný, lebo nedostáva to, čo potrebuje, to, čo by mu pomohlo. Práve uvedomením si niektorých zo zásad asertivity môže pacient pocítiť vnútornú motiváciu, oprávnenie a silu trvať na tom, čo chce a potrebuje, samozrejme s uvedomením si toho, že účelom nie je ublížiť druhým, ale ani sebe.

Kľúčom sú teda všeobecne uznávané asertívne práva, ktoré dávajú pacientom, tak ako všetkým ostatným argumenty na opodstatnenosť vlastného názoru a priestor na jeho presadenie. Nech sú tieto práva motiváciou pre nás všetkých v tom, ako si byť lepšími partnermi v komunikácii.

DESATORO ASERTÍVNYCH PRÁV

1. Máte právo sami posudzovať svoje správanie, myšlienky a city a byť za ne, aj za ich následky zodpovední.
2. Máte právo neponúknuť žiadne výhovorky, ospravedlnenia.
3. Máte právo si určiť, či a nakoľko ste zodpovední za správanie iných ľudí.
4. Máte právo zmeniť svoj názor.
5. Máte právo robiť chyby a byť za ne zodpovední.
6. Máte právo povedať "nie" a "neviem".
7. Máte právo robiť nelogické rozhodnutia.
8. Máte právo povedať: "Ja vám nerozumiem".
9. Máte právo byť nezávislí na vôli iných (nemusia vás mať radi).
10. Máte právo povedať: "Je mi to jedno".

PhDr. Zuzana Ondrušová
Psychológ KHaT, Bratislava
sue.ondrusova@gmail.com