

**Tab. 1.** Komunikační metoda LEAP/4P

Listen (Poslouchejte)
 Empathize (Prožívejte s empatií)
 Agree (Pracujte na tom, na čem se shodnete)
 Partner (Pěstujte partnerství)

LISTEN (Poslouchejte)

Základem pro budování důvěrného vztahu lékaře a pacienta je tzv. reflektivní (zrcadlové) naslouchání. Při reflektivním naslouchání bez hodnocení a posuzování opakujeme věty, které pacient sděluje. Do svých odpovědí nevkládáme vlastní názory a nesnažíme se pacientovi jeho vnímání vyvracet. Kromě reflektování pacientových slov se můžeme ujistovat, zda jsme mu porozuměli správně, a doptávat se na další informace, které potřebujeme od pacienta získat (12).

Pacient: Pronásleduje mě policie. Nevím, co jsem jim udělal, ale odposlouchávají všechny mé telefonáty a v celém bytě mám nainstalované kamery, aby mohli pozorovat, kdy odcházím z domu.

Zdravotník: Policie vám nainstalovala kamery do bytu a odposlouchává vaše telefonáty.

Pacient: Dělal jsem to už dlouho, musím si kvůli tomu půjčovat mobily od kamarádů a od rodiny. Pokaždé volám z jiného, takže mě nemůžou vystopovat.

Zdravotník: Takže jestli tomu správně rozumím, půjčujete si mobilní telefony od přátel a rodiny, protože ve vašem vlastním mobilu je odposlouchávací zařízení?

Pacient: Už není. Vyhodil jsem mobil z okna, takže jsem to zařízení zničil.

Zdravotník: Co dalšího jste udělal, abyste jim v pronásledování zabránil?

Mnohdy máme tendenci být v reflektování bludných přesvědčení opatrní, protože se bojíme, že bychom mohli pacienta v jeho prožitcích

utvrdit. Jindy se obáváme, že po nás pacient bude požadovat něco, co nebudeme schopni splnit. V neposlední řadě se podvědomě vyhýbáme pacientovým otázkám typu: „*Takže mi věříte?*“ nebo „*Takže souhlasíte, že nejsem nemocný?*“

V případě, že takovou otázku od pacienta obdržíme, můžeme ji odklonit na co nejpozdější okamžik, kdy bude náš vzájemný vztah dostatečně pevný na to, aby pacient náš názor přijal a respektoval. Odklonit takovou otázku můžeme vícero způsoby (11):

Př. 1: Rád vám na tuto otázku odpovím, ale pokud s tím souhlasíte, chtěl bych se ještě chvíli věnovat tomu, o čem jsme před okamžikem mluvili, protože to vnímám jako velmi důležité téma. Můžeme se k vaší otázce vrátit později?

Př. 2: Řeknu vám, co si myslím, ale rád bych ještě chvíli poslouchal, protože se od vás dozvídám spoustu důležitých věcí, které jsem dosud nevěděl. Než vám odpovím, pověděli byste mi prosím ještě něco o...?

Jakmile cítíme, že je ten správný okamžik sdělit pacientovi svůj názor a začít s edukací o jeho poruše, volíme komunikační postup označovaný jako **3A/3O** (Apologize – Acknowledge fallibility – Agree to disagree/Omlouvám se – Omyl připouštím – Oba souhlasíme) (11).

Zdravotník: Omlouvám se, jestli se vás to, co vám teď sdělím, nějakým způsobem dotkne nebo vás to zraní, i já se samozřejmě mohu mýlit, ale jistě se oba shodneme na tom, že se v tomto zkrátka neshodneme. Věřím však, že stejně jako já respektuji váš názor, můžete i vy respektovat ten můj. Ano, myslím si, že některé obavy, které popisujete, mohou být příznakem duševního onemocnění.

Formulujeme-li odpověď dle výše uvedeného popisu, ačkoliv s ní pacient nemusí v daném okamžiku souhlasit nebo se jí může bránit, dáváme mu najevo, že jej respektujeme, záleží nám na něm a bereme jej jako sobě rovného partnera (11).