

Abstrakt

Kvalita komunikace mezi pacientem a zdravotnickým personálem je jedním z klíčových faktorů, které určují spolupráci pacienta na léčbě a s ní spojenou úspěšnost terapie; proto je komunikace důležitým a široce diskutovaným problémem naší zdravotní péče. Mezi pacientem a zdravotníkem je vztah asymetrické povahy, založený na odlišnosti pozic v procesu léčby. To má vliv na podobu komunikace a její průběh. V našem výzkumu se zaměřujeme na patientskou zkušenost s hospitalizací a na reflexi zdravotnické komunikace z perspektivy pacientů. Naším cílem je prozkoumat povahu asymetrie v komunikaci a identifikovat oblasti, v nichž se odehrává vyjednávání o povaze vztahu. Výzkum je založen na kvalitativní analýze šestnácti rozhovorů s respondenty, kteří mají zkušenost s hospitalizací. Analýza se zaměřila na popisy komunikačních situací a na prožívání pacienta. Potvrdili jsme, že ve vztahu zdravotníka a pacienta je přítomná apriorní asymetrie, která může být za určitých okolností funkčním základem léčby. Povaha každého konkrétního vztahu se však v praxi dále vyvíjí; asymetrie se může dále zesilovat nebo zeslabovat. Vyjednávání o povaze vztahu mezi zúčastněnými probíhá v těchto čtyřech oblastech: (1) informace (jejich poskytnutí či neposkytnutí), (2) režim nemocničního oddělení, (3) umístění člověka v prostoru nemocnice a (4) zacházení s jeho tělem. Neméně podstatný je vztahový rozměr komunikace: pacientova sebe-definice může být buď potvrzena, odmítnuta nebo znehodnocena; rozhodujícím faktorem je, zda zdravotník reflektuje perspektivu pacienta a zda je schopen přizpůsobit tomu své chování. Hospitalizace se současně může stát impulzem k reflexi vlastní identity jedince. Znalost skutečných příběhů jednotlivých pacientů umožňuje hlouběji a detailněji porozumět různým stránkám komunikace ve zdravotnictví a může se stát východiskem pro výuku komunikace (budoucích) profesionálů.