

ROZMAWIAŁ SZAKAŁ Z ŻYRAFĄ

Słowo „zawód” jest paradoksalne. Oznacza czynność wykonywaną za pieniądze albo niemiłe uczucie, gdy ktoś nie spełni naszych oczekiwań. W niektórych szpitalach te dwa znaczenia się łączą. Tymczasem można je rozdzielić bez użycia przemocy – porozumieniem.



Iga Gierblińska

Prezes Instytutu
Komunikacji Zdrowotnej

Rejestracja w tym szpitalu to zasięki. Wąski blat po stronie pacjenta. Od rejestratorki, siedzącej przy szerokim biurku, dzieli go półtora metra. Między nimi wysoka szyba sięga niemal sufitu. Przypomina to scenę z amerykańskiego filmu, kiedy więzień ma widzenie, ale tam dwoje ludzi może chociaż dobrze siebie usłyszeć. W tej przezroczystej ścianie wycięty jest nieduży otwór. „Proszę mówić do dziury!” – słyszałam w późniejszej rozmowie, więc raz przykładałam usta, a raz ucho, żeby wyłowić ważne informacje. Żadne to święte miejsce, a jednak człowiek czuje się przy tym okienku jak przy konfesjonale. Wszyscy tu po cichu proszą o pomoc, przyjmując postawę skrzywdzonego dziecka.

Przedemną



były tylko dwie osoby, za szybą dwie rejestratorki. Obserwowałam sytuację, zastanawiając się, do której z pań wypadnie mi podejść. Wyliczanka, sekundnik w głowie. Czy do tej młodszej, z twarzą pozbawioną emocji, o długich włosach, które zakrywały jej ramiona, czy do tej drugiej, starszej z zaciśniętymi ustami, które co chwilę otwierały się i zamykały jak wściekły suwak. Oczywiście, że właśnie do niej.

Uśmiech i „dzień dobry” na nią nie podziałały, choć chciałam dać jej szansę, by odpowiedziała. Nie zapomnę długo tego wzroku. Zamiast rewanżu, nagle przyspieszenie akcji. Rejestratorka „Ruda” zapytała błyskawicznie: „Czego pani chce?”. „Jestem umówiona do doktor Czajkowskiej, przyszedłam założyć kartę”. „A skierowanie ma?”. Nie mam. „To jak bez skierowania?!”. Suwak był już w płomieniach. „Podpisać tu gdzie ptaszki”, dostałam kartkę papieru z kilkoma szczegółowymi zgodami do wyrażenia i zaakceptowania, m.in. miałam potwierdzić, że zostałam poinformowana o prawach pacjenta. W żołnierskich słowach, można powiedzieć, że tak. Weszłam w tę relację na własną odpowiedzialność. Już od progu pozwoliłam na to, żeby zepchnąć na margines moje potrzeby, m.in. bycia dobrze poinformowaną i ważną dla szpitala. Przyglądałam się rejestratorce, kiedy wypisywała niechętnie moją kartę. Miałam do czynienia z szakalem. Papierkowa

roboty „Rudej” dała mi czas, żeby wrócić pamięcią do słów Marshalla Rosenberga, amerykańskiego psychologa, który stworzył koncepcję Porozumienia Bez Przemocy (PBP), czyli terapeutycznego sposobu komunikacji z drugą osobą, takiego, który wyzima żółć z naszych słów i myśli, który uczy prząść nic rozmowy zrozumieniem i empatią. Rosenberg, żeby wyjaśnić czym jest PBP, używał metafory szakala i żyrafy. Żyrafa ma największe serce spośród ssaków, a jej długa szyja pozwala przewidzieć konsekwencje różnych zdarzeń. Język żyrafy to sztuka nieoceniania, słuchania i wyrażania oczekiwań i próśb w sposób niewzbudzający poczucia winy. To też umiejętność przyjmowania wrogich komunikatów w sposób pełen spokoju i równowagi. Tego na pewno zabrakło mi przy okienku rejestracji. Dlaczego? Moja potrzeba bycia zaopiekowaną i wysłuchaną nie została zaspokojona od pierwszej chwili wejścia na szpitalną ścieżkę. Poległam. Może w obronie, dlatego że nie przyszedłam do doktor Czajkowskiej na kawę, ale z podejrzeniem poważnej choroby.

Szakalem w rozmowie jest ten, kto używa agresji, manipulacji, wywołuje strach i nie tylko słowem, ale i mową ciała negatywnie osądza drugą stronę. W okienku obok rotacja pacjentów była szybsza. Spojrzałam na starszą panią, która się do mnie uśmiechnęła. Przyszła z mężem. Obydwoje schowani w ramionach, pełni pokory, wyglądali, jakby mieli za chwilę przyjąć komunię od długowłosej rejestratorki. Słyszałam ich krótką rozmowę. Nie do przytoczenia. Komunii, o jaką prosili, nie dostali. Kiedy siedziałam pod gabinetem, na korytarzu pojawiła się zapłakana, wychudzona kobieta. Mąż nerwowo zaciskał na nadgarstku pasek jej błyszczącej torebki. Też czekali, ale przed sekretariatem. Wyszła do nich młoda, głośna osoba. Nie była lekarzem. Chcąc nie chcąc, poznałam dramatyczną historię pacjentki, jej lęki, niepewność wynikającą z tego, że opinie lekarzy sobie przeczą, a ona chce wiedzieć, co ma dalej robić, jaki lek brać i ile jeszcze będzie żyć. Mąż z każdym szlochom żony coraz mocniej oplątywał na rękę ten pasek. Dlaczego to się działo na korytarzu? Obok wózków z resztkami ze śniadań? Każdy talerz opowiadał inną historię smutku – nietknięte porcje, niedojezdzone skórki chleba,

rozmażane niezdarne masło. Patrzyłam na tego mężczyznę i w jego oczach widziałam to, co miał na myśli Robin Williams, który zagrał lekarza bez uprawnień w filmie „Patch Adams”. Gdy stanął przed sądem lekarskim, powiedział: „Śmierć nie jest chorobą. Jeśli mamy walczyć z chorobami, zacznijmy od jednej z najgroźniejszych, którą jest obojętność. Każdy człowiek ma wpływ na drugiego. Dlatego nie chcemy czegoś takiego w relacjach

lekarz-pacjent? Zadaniem lekarza nie powinno być tylko zapobieganie śmierci, ale także poprawianie jakości życia. Lecząc choroby, raz wygrywamy, raz przegrywamy. Jeśli będziemy leczyć człowieka, to gwarantuję, że zawsze wygramy, bez względu na wynik”.
- Zapraszam – usłyszałam zza drzwi panią doktor. Usiadłam na maleńkim taborecie, ściskając kolana pod brodą. Długo studiowałam moje badania w milczeniu. Na biurku leżała sterta dokumentacji. Próbowałam z jej charakteru pisma dowiedzieć się, jaką jest osobą, bo zwątpiłam, że dojdzie do jakiejś wymiany zdań. Na jednej z kartek było napisane: stan ciężki!!! – Dawno nie widziałam czegoś takiego. Ale mi się trafiło! – Błysnęło jej oko. – Lubię takie wyzwania! – Chwyliła mnie za ramię, jakby nie dowierzała, że jestem prawdziwa. I ja też nie mogłam w to uwierzyć.

