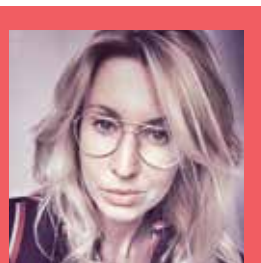


# KONFLIKT ALL INCLUSIVE

**Konflikt, choć wywołuje negatywne skojarzenia, może być pozytywnym doświadczeniem i służyć rozwojowi relacji. Jeśli tylko dzieli ludzi, rykoszetem może dostać widza tego „włoskiego dramatu”. Aby mógł stać się spoiwem, potrzebna jest współpraca wszystkich stron. Nawet tej, której z pozoru nie widać.**

Oddział Leczenia Dziennego. Duża sala jest podzielona na mniejszą i większą. W mniejszej pielęgniarki badają pacjentów, piją w swoim towarzystwie kawę i jedzą ciasto, głośno plotkują, zapisują wyniki badań. Większa sala to plaża. Rozstawione są tam w kręgu wygodne, bywa że „niechcący” brudne od krwi fotele. Jest ich sześć. Przy każdym kroplówce. Pacjenci, którzy trafiają tam regularnie, wyzwalają w pielęgniarkach totalny luz i swobodę. To pasuje do plaży, tak jak włączony radio z „hitami na czasie”. Tylko plażowicze zazwyczaj jacyś milczący. Średnia wieku 75+. Zdarza się ktoś dużo młodszy, ale szybko wtapia się w tę aurę i przycicha. Kiedy wszyscy są już podłączeni do wlewów, spoglądają na siebie, jakby chcieli wyrazić współczucie, poklepać po ramieniu albo powiedzieć, że najbliższe dwie godziny będziemy tu siedzieć, jakbyśmy utknęli w windzie między piętrami i musimy czasem na siebie popatrzeć. Robi się z tego dziwna rozmowa bez słów. Z każdą kolejną wolno spływającą kroplą leków, mikroelementów, składników odżywczych, roztworów, zapada się w hipnotyczny stan. Pacjenci dryfują na tych fotelach jak rozbitkowie. Widzą tylko podobnych



**Iga Gierblińska**

Prezes Instytutu  
Komunikacji Zdrowotnej

do siebie z wenflonami na dłoni. Kiedy sesja wreszcie się kończy, trzeba poleżeć jeszcze 10 minut, żeby nie zakręciło się w głowie.

Tego dnia naprzeciw mnie leżała sędziwa kobieta, niewiele słyszająca, niedowidząca. Usiadła na fotelu, stopy z ledwością dotykały podłogi.

Rozbijały się przy próbie opuszczenia tratwy.

- A gdzie pani idzie?! - zapytała pielęgniarka. Powtórzyła pytanie kilka razy nad uchem.  
- No już się skończyło, to idę - odpowiedziała. Chyba w gardle jej zaschło.  
- Czy ktoś po panią przyjdzie? Gdzie pani córka?  
- pytała dalej pielęgniarka w echo-systemie. Zanim pacjentka odpowiedziała, weszła do sali kobieta, która wzięła staruszkę pod rękę, coś powiedziała ściszym głosem, rzuciła przez ramię „do widzenia” i zabrała 94-letnią matkę. Dryfowanie trwałoby dla pozostałej piątki dalej, gdyby nie to, co wydarzyło się po chwili.

- Gdzie jest pacjentka? - pojawiła się pani doktor z kartą wypisu w dłoni. Energiczna, głośna, z peleryną blond loków.  
- Poszła - odpowiedziała pielęgniarka.  
- Bez wypisu?! - Peleryna rozbijała się od pretensji.  
- A skąd mam wiedzieć?! - Być może pani doktor i pielęgniarki są przygłuche, pomyślałam.  
- No nie dałam jej wypisu, w rękę go mam! Przyśzłam dać wypis!  
- Nie mam czasu pytać pacjentów, czy mają wypis!  
- pielęgniarka irytowała się coraz bardziej. Pacjenci nadstawili uszu.  
- No tak, mają wchodzić i wychodzić, jak sobie chcą! Ta pacjentka ma 94 lata! Może nie kojarzy, że potrzebuje mieć wypis! Idę jej szukać! - doktor trzasnęła drzwiami. Głos z radia obwieścił w tym momencie, jaki popowy kawałek najlepiej sprawdzi się w sezonie grillowania i rozpali do czerwoności nie tylko karkówkę, ale i gości (oryginalny rym radiowy). W końcu był środek maja.

Po chwili na plażę zbiegły się wszystkie pielęgniarki.  
- Może portier też ma dla nas jakieś dyspozycje? - zaczęła jedna z nich  
- Co mnie k... obchodzi, czy pacjent ma wypis! W d... to mam! To nie należy do moich obowiązków. Ja mam się zająć pacjentem i to robię - odpowiedziała druga, poprawiając starszemu panu kroplówkę. Uśmiechnęła się porozumiewawczo do pozostałych. Odpowiedzieli jej, chyba ze strachu, uśmiechem.  
- Następnym razem jej wygarnę!  
- Może chluśniemy jej tym w twarz albo na włosy!  
- pielęgniarka wyjęła z szafy opakowanie ciemnego płynu.  
- No to się jej skołtunia!  
- Ja wam mówię, nagrajmy to i na youtube, niech się ludzie dowiedzą, jak nas tu traktują.

Do sali wróciła doktor. Kolejny pacjent opuszczał fotel. Kobieta to zauważyła i pouczyła pielęgniarkę:  
- Proszę wyjąć pacjentowi wkłucie. Jutro zrobicie nowe.

- Ale my tak zawsze robimy, jak pacjent wraca następnego dnia, puszcza go z tym do domu, tym bardziej, że trudno panu się wkłuć.  
- Proszę wyjąć - wyszła.

Pielęgniarka spojrzała na pacjenta, który - tak, jak reszta - czekał na reakcję, jak na wyrok.  
- Źle pan trafił... - zaczęła usuwać opatrunek. Dalej mówiła do koleżanki, trzymając dłoń pacjenta:  
- Jutro ty będziesz suką i będziesz wkłuć się panu sto razy...  
- Co tak pyszczysz? - roześmiały się obydwie. Pozostali czterej pacjenci kiwnęli głowami, potwierdzając rozbawienie dowcipem sytuacyjnym.

Nic co ludzkie, w konflikcie nie jest mi i państwu obce. Sytuacja takiej konfrontacji, dwóch grup (w tym przypadku pielęgniarek OLD i pani doktor „z innego piętra”), uruchamia wszystkie te emocje, które zniekształcają, a wręcz burzą komunikację. I rykoszetem dostają pacjenci, których poczucie bezpieczeństwa i szacunku zaczyna się kurczyć. Zastanawiałam się, dlaczego przyglądałam się temu w milczeniu, podłączona do kilku rurek. Może właśnie dlatego, że kroplówka określa moją przegraną pozycję? Może liczba tych konfliktów wbiła mnie jeszcze głębiej w fotel? A były tam wszystkie, o jakich można przeczytać w podręcznikach psychologii. Konflikt relacji, danych, interesów, strukturalny, wartości - all inclusive. A może pamiętałam, że ciężar frustracji, z jakim zmagają się pielęgniarki jest olbrzymi, jest nie do wytrzymania?

Zastanawiałam się po wyjściu, jak sobie z taką bombą poradzić, zwłaszcza gdy już pierwsze słowa konfliktu przesądzą o jego zakończeniu. Przełączyć się. Z myślenia o tym „kto ma rację” na myślenie o tym, co jest wspólnym celem. Gdyby zadać takie pytanie, konflikt miał szansę się zatrzymać, przestać rosnąć w siłę. Tylko kto to pytanie powinien dziś zadać? I której ze stron?

\* Wszystkie wydarzenia, rozmowy opisane w tekście są prawdziwe.