

# **SDĚLOVÁNÍ ZÁVAŽNÉ ZPRÁVY**

Lucie Hrdličková

Workshop FBN

20. 5. 2022



# Závažná zpráva

= jakákoliv informace, která významným způsobem ovlivňuje výhled člověka na jeho vlastní budoucnost<sup>1</sup>

*1/ Buckman R. Breaking Bad News: A Guide for Health Care Professionals. Baltimore: Johns Hopkins University Press, 1992:15*

*Proč je vhodné osvojit si  
doporučený postup pro sdělování  
závažné zprávy?*

# Pokud je závažná zpráva sdělena vhodným způsobem....

- ... příjemce zprávě lépe porozumí<sup>1</sup>
- ... příjemce se se zprávou lépe vyrovná<sup>2</sup>
- ... příjemce zprávy lépe spolupracuje<sup>2,3</sup>
- ... příjemce je méně úzkostný a méně depresivní<sup>4</sup>

*1/ Back AL: Teaching communication skills to medical oncology fellows. J Clin Oncol 2003;21:2433–2436*

*2/ Parker PA, Baile WF, : Breaking bad news about cancer: Patients' preferences for communication. J Clin Oncol 2001;19:2049–2056.*

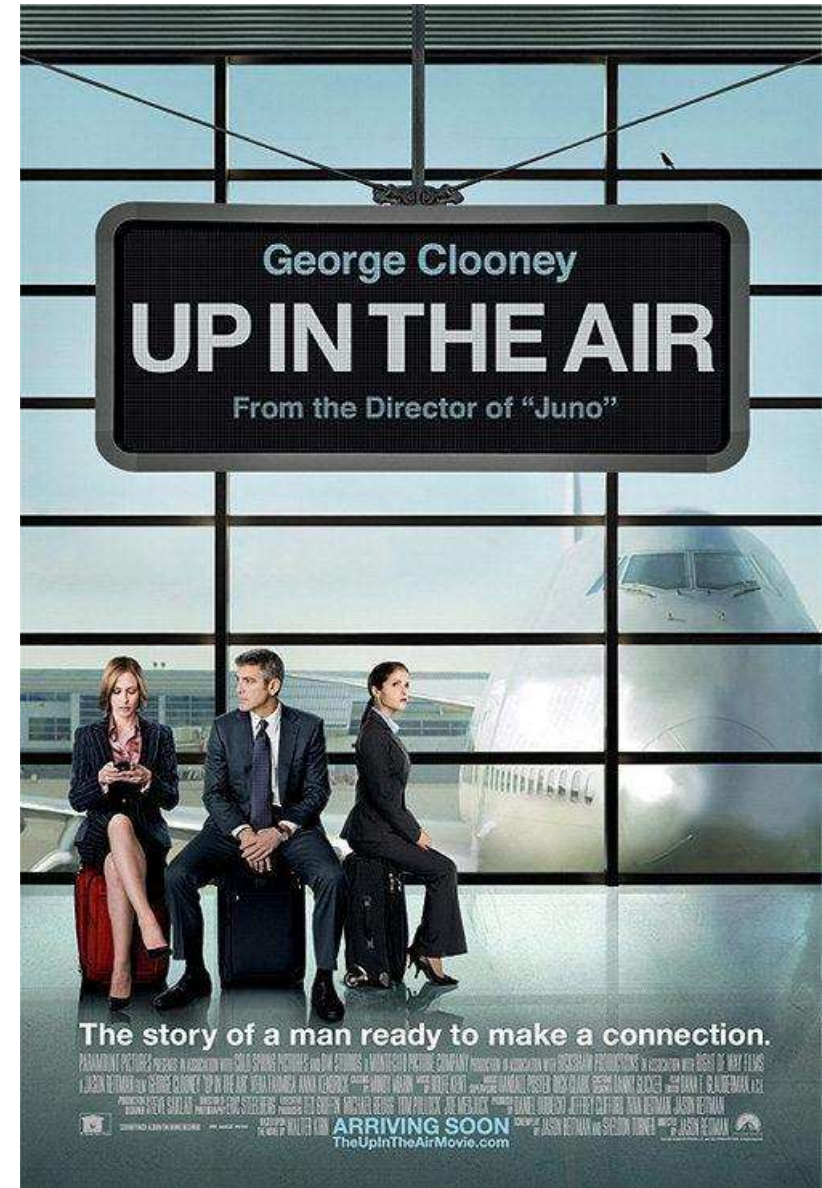
*3/ Maguire PL: Improving communication with cancer patients. Eur J Cancer 1999;35:2058–2065*

*4/ Last BF, Van Veldhuizen AMH: Information about diagnosis and prognosis related to anxiety and depression in children with cancer aged 16 years. Eur J Cancer 1996, 32A(2):290-294.*

# Background

- Komunikační dovednost
- Kontrola nad situací
- Psychohygiena





# ASK – TELL – ASK

1. ASK

2. TELL

- Varovný výstřel
- Palcový titulek
- Práce s tichem

3. ASK





# PŘÍPRAVNÁ FÁZE

- Termín
- Čas
- Místo
- Účastníci
- Agenda

# ASK – TELL – ASK

## 1. ASK

## 2. TELL

- Varovný výstřel
- Palcový titulek
- Práce s tichem

## 3. ASK

# 1. ASK

- Jak je teď dotyčný na tom?
- Slyšel už nějaké zprávy?
- Má nějaké dojmy? Obavy? Očekávání?
- Je nyní vhodný okamžik jej informovat?

# ASK – TELL – ASK

1. ASK

2. TELL

- Varovný výstřel
- Palcový titulek
- Práce s tichem

3. ASK

# TELL

- Varovný výstřel
- Palcový titulek
- Práce s tichem



# PRÁCE S EMOCEMI

1. Pojmenování
2. Porozumění
3. Projev respektu
4. Podpora
5. Prozkoumávání



<https://paliativnicentrum.cz/kurzy/espero>

## Empatické obraty

- *„Je mi to líto, že pro Vás nemám lepší zprávy.“*
- *„Musí pro Vás být těžké tohle slyšet.“*
- *„Mrzí mě, co jsem Vám musel sdělit.“*
- *„Přál bych si pro vás mít lepší zprávu.“*
- *„Lituji, co jsem Vám teď musel říct.“*
- *„Neumím si představit, jak Vám teď je.“*

# ASK – TELL – ASK

1. ASK

2. TELL

- Varovný výstřel
- Palcový titulek
- Práce s tichem

3. ASK



## 2. ASK

- Jaké má otázky?
- Jak informacím porozuměl?



# CO MŮŽE POMOCI

- Plán
- Vytisknuté informace



LEADERSHIP

# Breaking Bad News In Business: 11 Tips To Remember



**Expert Panel** Forbes Councils Member

**Forbes Business Development Council**

**COUNCIL POST** | Membership (Fee-Based)

## **1. Lead With The Bad News**

- Don't beat around the bush: State the bad news in plain terms, unemotionally.

## **2. Take Responsibility**

- The only thing worse than bad news is a leader who fails to take responsibility for bad news.

## **3. Be Honest**

- If your company is growing, it means you are trying new things, much of which will fail. Full transparency into how and why something doesn't pan out is the best strategy.

#### **4. Ensure Clarity And Transparency**

- We don't always have control over certain scenarios or client situations, so when things go bad, I've found that clear, concise and transparent information will ensure the problem isn't bigger than it needs to be.

#### **5. Discuss Cause Before Delivery Of News**

- Give the cause of the news before actually telling your team the bad news, because once that bomb drops they won't pay attention to anything else

#### **6. Imagine Yourself at the Other End**

## **7. Be Direct And Concise**

- Bad news is bad, no matter how you communicate it. Instead of letting people find out secondhand, it's best to share the message early on, in a direct fashion.

## **8. Prepare Beforehand**

- Have courage. Bad news must be delivered in person or at minimum by phone. A coward delivers bad news by e-mail, post, tweet or text.

## **9. Display Empathy And Compassion**

- Be sure to acknowledge emotions. Phrases such as “I know this must be hard to hear” or “I can imagine what a surprise this must be” can help legitimize their emotions.

## **10. Explain The 'Why'**

- It is highly important to explain why the team is being impacted by the news and how the situation affects the overall business and future of the business.

## **11. Always Offer What's Next**

- Once you have all the details around the announcement, be sure to formulate a plan to help transition out of the situation or future state.

<https://www.forbes.com/sites/forbesbusinessdevelopmentcouncil/2018/09/25/breaking-bad-news-in-business-11-tips-to-remember>

# Závěr

- Začít otázkou
- „Nechodit kolem horké kaše“
- Emoční reakce je projevem pochopení závažné zprávy
- Práce s tichem jako nástroj pro práci s emocemi





DataComments.com

lucie.hrdlickova@fnmotol.cz