

# KOMUNIKACE 1

RNDr. Eva KOČOVSKÁ, PhD



VŠZ

*Odborný Asistent, Poradenská Psychologie*

*Duškova 7, 150 00 Praha 5*

[kocovska@vszdrav.cz](mailto:kocovska@vszdrav.cz)



*International Research Associate*  
**Gillberg Neuropsychiatry Centre**  
University of Gothenburg, Sweden

*Honorary Senior Research Fellow*  
**Queen Mary University of London**  
E-mail: [e.kocovska@qmul.ac.uk](mailto:e.kocovska@qmul.ac.uk)

# KOMUNIKACE 1

**Komunikace ve zdravotnictví má zásadní význam. V lékařské praxi se totiž nesetkáváme s nemocí, ale s nemocným člověkem (Janáčková & Weiss, 2008, p.49).**



# KOMUNIKACE 1

## ÚVOD

Komunikace je definována jako sdělování informace prostřednictvím signálů a prostředků:

ústně, písemně, mimikou, gesty a dalším neverbálním chováním.

Základní požadavky zdravotnické komunikace:

1. Vědět, **CO** chceme říci
2. Vždy se umět rozhodnout, **KDY**, **KDE** a **JAK** informaci nejlépe sdělit

# KOMUNIKACE 1

## KOMUNIKAČNÍ MODELY ve ZDRAVOTNICTVÍ

- Lineární
- Transakční

## KOMUNIKAČNÍ PROCESY ve ZDRAVOTNICKÉ PRAXI:

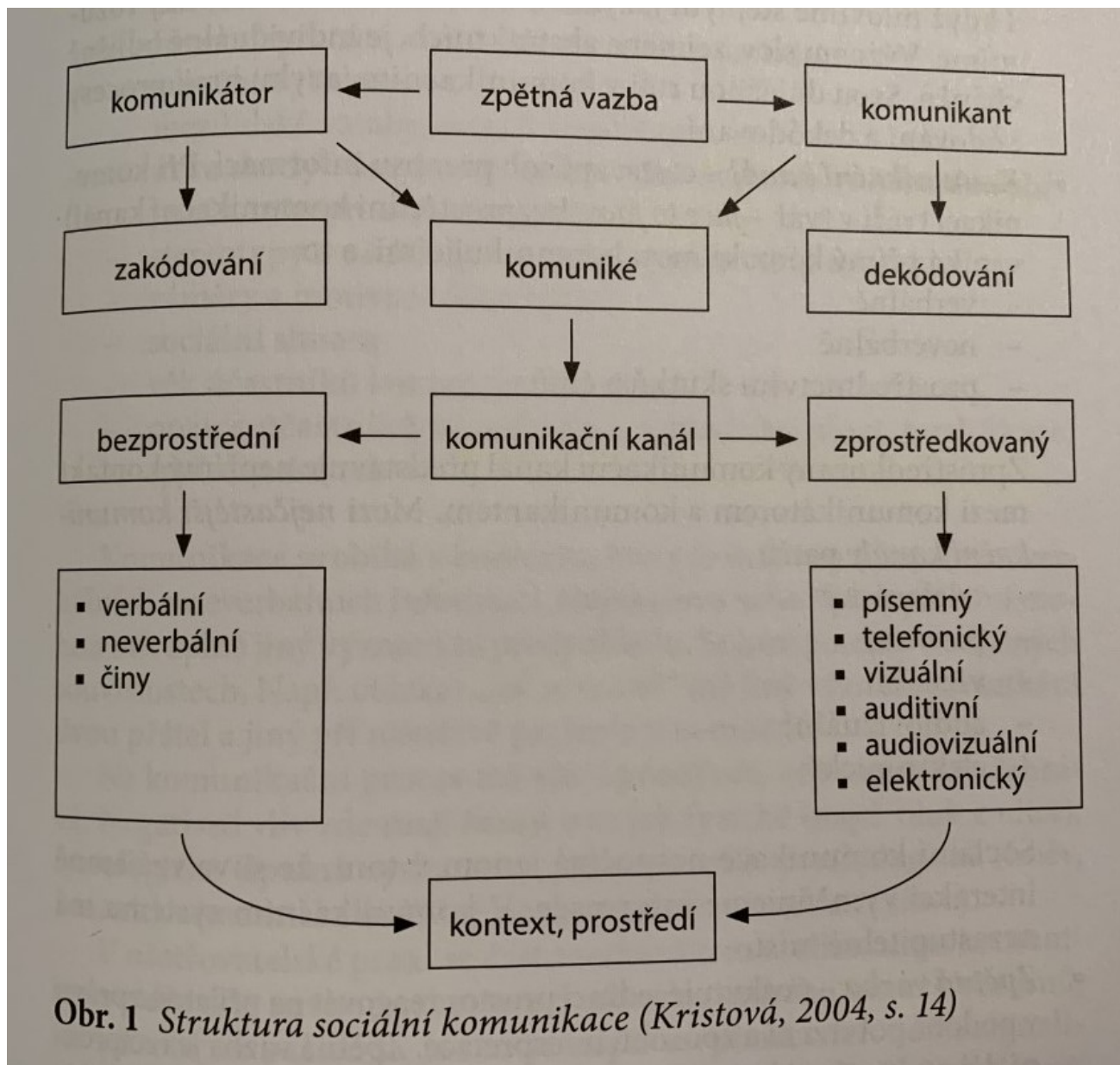
- ✓ Terapeutický
- ✓ Model kvalifikovaných lidských vztahů
- ✓ Sociální model
- ✓ Informační model
- ✓ Hovorové modely
- ✓ Dialogický model

# KOMUNIKACE 1

## Pravidla komunikačního procesu:

- ✓ Vnímání dat
- ✓ Spojování dat s významem
- ✓ Vkládání záměru a postoje
- ✓ Epizodické uspořádání dat
- ✓ Hlavní smlouva
- ✓ Soubor předpokladů, očekávání, pravidel
- ✓ Kulturní model

# STRUKTURA SOCIÁLNÍ KOMUNIKACE



Obr. 1 *Struktura sociální komunikace (Kristová, 2004, s. 14)*

# KOMUNIKACE 1

## STRUKTURA SOCIÁLNÍ KOMUNIKACE

Komunikátor

Komunikant

Komuniké

Komunikační jazyk

Komunikační kanál

Zprostředkovaný komunikační kanál:

- Telefonický
- Písemný
- Vizuální
- audiovizuální
- elektronický

# KOMUNIKACE 1

## INTERPERSONÁLNÍ VZTAHY ve zdravotnictví

- **Devalvace** – snižování hodnoty druhého člověka
- **Evalvace** – sdělení kladného hodnocení druhé osobě – posiluje kladné sebepojetí a sebevědomí



# KOMUNIKACE 1

## VERBÁLNÍ KOMUNIKACE VE ZDRAVOTNICTVÍ

= jedním z procesů profesionální práce zdravotníků –  
*komunikace je druhem péče*

### Požadavky:

- ✓ Individuální přístup
- ✓ Úcta k pacientovi
- ✓ Pozitivní vztah
- ✓ Empatie

### Ve zdravotnické praxi:

*Nevhodná, nesprávná a neuvážená slova se mohou odrazit nejen na psychickém stavu pacienta, ale dále ovlivňovat bio-psycho-sociální jednotu organismu.*

# KOMUNIKACE 1

## ROZHOVOR – ZÁKLADNÍ PSYCHOSOCIÁLNÍ KOMUNIKACE

= plánovaná komunikace, která se uplatňuje ve všech fázích ošetřovatelského procesu.

### Hlavní cíle rozhovoru

#### Fáze rozhovoru

- Přípravná a plánovací
- Zahájení
- Průběh – jádro rozhovoru
- Ukončení rozhovoru

# **Všeobecné zásady pro vedení rozhovoru mezi sestrou a pacientem:**

- **Příprava – stanovení cíle**
- **Správné zahájení**
- **Získání důvěry**
- **Udržování očního kontaktu**
- **Projevení upřímného zájmu**
- **Využívání pozitivních neverbálních projevů**
- **Přizpůsobení se**
- **Pomalá, zřetelná mluva**
- **Jasná formulace otázek**
- **Neovlivňování pacienta**
- **Umění naslouchat**
- **Profesionální chování**
- **Nedirektivní empatie**
- **Nepokládat příliš osobní otázky**
- **Akceptovat mlčení**

# KOMUNIKACE 1

## NASLOUCHÁNÍ



# TYPY ROZHOVORU V KLINICKÉ PRAXI

## Podle cíle:

- Informační
- Motivační
- Ventilační
- Hodnoticí
- Pervazivní

## Podle počtu zúčastněných:

- Individuální
- Skupinový

## Podle obsahového zaměření:

- Diagnostický
- Terapeutický
- Informační
- Edukační

# KOMUNIKACE 1

**NEDIREKTIVNÍ EMPATICKÝ ROZHOVOR**

= *nejvýznamnější dovednost sestry*

= psychologický přístup k pacientovi

**TYPY ODOVĚDÍ A JEJICH VÝZNAM V KLINICKÉ PRAXI:**

- Empatická
- Věcná
- Generalizující
- Moralizující
- Vyhýbavá
- Interpretující

# KOMUNIKACE 1

## NAVÁZÁNÍ ROZHOVORU

- ✓ Při každém výkonu na pokoji
- ✓ Při každém výkonu u pacienta
- ✓ Při individuálním rozhovoru s pacientem

# KOMUNIKACE 1

## SOCIÁLNÍ KOMUNIKACE

= *komplexní a náročná zručnost*

Tvoří teoretický základ komunikace ve zdravotnictví – probíhá na dvou úrovních:

- Obsahová
- Vztahová

Ve zdravotnické praxi rozlišujeme 3 druhy komunikace:

- Sociální
- Strukturovaná
- Terapeutická

Jedná se o proces odevzdávání a přijímání zpráv.



# KOMUNIKACE 1

## EMPATIE

**„Schopnost vcítit se do pocitů, myšlení a jednání druhých“.**  
(Hart & Hartlová, 2008, s. 83).

**„Vcítění se do druhého člověka, vidění světa jeho očima, tak jako by byl tím druhým člověkem“.** (Rogers, 1995, s. 83).

### Ve zdravotnické praxi:

**„Schopnost sestry pochopit stav a pocity pacienta a oznamovat mu, že mu rozumí“** (Juřeníková, 2010, s.12).

# KOMUNIKACE 1

## INTERAKCE VE ZDRAVOTNICTVÍ

### Zásady etického a psychologického přístupu

#### 4 Typy interakčních vztahů:

- Paternalistický
- Partnerský
- Konzumentský
- Zanedbaná (nevýrazná) interakce

# **KOMUNIKACE 1**

**INTERAKCE VE ZDRAVOTNICTVÍ**

**VZTAHY LÉKAŘ-PACIENT**

**VZTAHY pacient a sestra**

**ZVLÁŠTNOSTI A PRAVIDLA KOMUNIKACE V NĚKTERÝCH  
OBORECH MEDICÍNY**

**PŘEKÁŽKY V KOMUNIKACI**

**KOMUNIKAČNÍ CHYBY**

# ZÁVĚR

Toto byla 2. **přednáška** kursu „Komunikace ve zdravotnictví 1“ tohoto – opět - neobvyklého letního semestru 2021.

Za **domácí úkol** si během příštích 14 dnů vyzkoušejte jednak empatický rozhovor s někým a rovněž i naslouchání.

**Ke studiu** využijte, prosím, doporučenou literaturu – účel těchto prezentací je pouze orientační, nikoli vyčerpávající.

**Na zápočet** je potřeba vyhledat v literatuře informace, zda existují v České Republice lůžková psychiatrická oddělení pro matku a dítě k léčbě post-partum či postnatální psychózy.

Bez ohledu na faktický výsledek (tj. zda taková zařízení existují či nikoli), budete muset odevzdat písemný záznam strategie Vašeho hledání (např. vytvoření „key words“, seznam platform vyhledávání, atd.).

**Zkouška** bude sestávat z překladu anglického odborného článku, který Vám dodám, a jeho PowerPoint presentace se **3 obrázky** a bude trvat 5 minut. Hodnotit se bude kvalita obrázků, přednes i dodržení stanoveného času. Detaily na cvičení.

EK

- **Povinná literatura:**

- ZACHAROVÁ, E. *Komunikace v ošetrovatelské praxi*. Praha: Grada, 2016. ISBN 978-80-271-0156-6. [info](#)
- PEKARA, J. *Komunikace jako sebeobrana zdravotníka*. Praha: Institut postgraduálního vzdělávání ve zdravotnictví, 2015. ISBN 978-80-87023-46-4. [info](#)
- BROŽOVÁ-DOUBKOVÁ a K THELENOVÁ. *Efektivní komunikace v pomáhajících profesích*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2013. ISBN 978-80-7372-941-7. [info](#)

- **Doporučená literatura:**

- TOMOVÁ, Šárka a Jana KŘIVKOVÁ. *Komunikace s pacientem v intenzivní péči*. Praha: Grada Publishing, 2016. ISBN 978-80-271-0064-4. [info](#)
- JANOUŠEK, J. *Psychologické základy verbální komunikace*. Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-4295-3. [info](#)
- VITOŇ, J a VELEMÍNSKÝ. *Etický aspekt komunikace v pediatrii a v kontaktu s umíráním a smrtí – jeho reflexe v umělecké literatuře*. Praha: Triton, 2014. ISBN 978-80-7387-844-3. [info](#)
- EVANGELU, J.E. *Krizová komunikace - Efektivní zvládnání krizových a zátěžových situací*. Ostrava: KEY Publishing,, 2013. ISBN 978-80-7418-175-7. [info](#)
- VENGLÁŘOVÁ, M. *Sestry v nouzi. Syndrom vyhoření, mobbing, bossing*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3174-2. [info](#)
- POKORNÁ, A. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3271-8. [info](#)
- POKORNÁ, A. *Komunikace se seniory*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3271-8. [info](#)
- KAČOROVÁ, J. *Komunikace ve zdravotnictví I*. 2010: Slezská univerzita, 2010. ISBN 978-80-7248-578-9. [info](#)
- PRAŠKO, J. a H. PRAŠKOVÁ. *Asertivitou proti stresu*. 2. přeprac. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1697-8. [info](#)
- LINHARTOVÁ, V. *Praktická komunikace v medicíně: pro mediky, lékaře a ošetřující personál*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1784-5. [info](#)

# Doporučená literatura

## **Literatura:**

- ADLER, A. *Smysl života*. Praha: Práh, 1995. ISBN 978-80-858-0934-6.
- ATKINSON, R.L. et al. *Psychologie*. Praha: Portál, 2003. ISBN 978-80-7178-640-3.
- DRAPELA, V.J. *Přehled teorií osobnosti*. Praha: Portál, 1997. ISBN 978-80-262-0040-6.
- FRANKL, V.E. *Vůle ke smyslu*. Brno: Cesta, 1994. ISBN 978-80-85319-63-2.
- FREUD, S. *Výklad snů*. Pelhřimov: Nová tiskárna, 1994. ISBN 978-80-86559-16-5.
- FROMM, E. *Člověk a psychoanalýza*. Praha: Aurora, 1997. ISBN 978-80-85974-18-5.
- HORNEYOVÁ, K. *Neuróza a lidský růst. Zápas o seberealizaci*. Praha: Triton, 2000. ISBN-10: 80-7205-715-4,
- HŘEBÍČKOVÁ, M. *Pětifaktorový model v psychologii osobnosti*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3380-7.
- JUNG, C.G. *Analytická psychologie. Její teorie a praxe*. Praha: Academia, 1993. ISBN 80-200-0480-7.
- LANGMEIER, J. a D. KREJČÍŘOVÁ. *Vývojová psychologie*. Praha: Grada, 1998. ISBN 978-80-247-1284-0.
- MASLOW, A.H. *Motivation and Personality*. New York: Harper & Row, 1954. ISBN-13: 978-07-619-0105-1.
- PIAGET, J. *Psychologie inteligence*. Praha: Portál, 1999. 164 s. ISBN 80-7178-309-9.
- PRAŠKO, J. a kol. *Poruchy osobnosti*. 2. vydání. Praha: Portál. 2009. ISBN 978-80-7367-558-5.
- ROGERS, C.R. *Způsob bytí*. Praha: Portál, 1998. ISBN 978-80-7178-233-5.
- RUNKEL, P.J., MCGRATH, J.E. *Research on Human Behavior*. New York: Holt, Rinehart and Winston, 1972. ISBN nevedeno.
- ŘÍČAN, P. *Cesta životem*. Praha: Panorama, 1989. ISBN 80-7367-124-7.