

KOMUNIKACE 1

RNDr. Eva KOČOVSKÁ, PhD



VŠZ

Odborný Asistent, Poradenská Psychologie

Duškova 7, 150 00 Praha 5

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

KOMUNIKACE 1

INTERAKCE VE ZDRAVOTNICTVÍ

VZTAHY LÉKAŘ-PACIENT

- Vztah aktivita-pasivita
- Vztah vedení – spolupráce
- Vztah vzájemné participace

VZTAH PACIENT a SESTRA

Sociálně-psychologická - atmosféra ovlivňuje kvalitu vztahu –

RAPPORT

Sociální interakce – souvisí se sociálními vztahy

- **Sociální opora**
- **Platí zásady etického a psychologického přístupu**

Pro sestru – psychicky velmi náročné

KOMUNIKACE 1

SESTRA a PACIENT - VYKONAVATELÉ SOCIÁLNÍCH ROLÍ

1.PACIENT

Nemoc = porucha schopnosti individua plnit očekávané úkoly a role

Společenská role pacienta zahrnuje:

Práva pacienta:

- ✓ zproštěn běžných společenských závazků
- ✓ Není plně odpovědný za své uzdravení

Povinnosti pacienta:

- ✓ Vyhledat pomoc zdravotníků
- ✓ Spolupracovat při léčení

Role pacienta = velmi komplikovaná – stadia vývoje nemoci – nové sociální situace – klíčová role zdravotnického pracovníka

KOMUNIKACE 1

SESTRA a PACIENT - VYKONAVATELÉ SOCIÁLNÍCH ROLÍ

1. SESTRA

Poznání vlastní role sestry = nemírně důležité – promítá se do celé její osobnosti

Základní znaky role sestry:

- ✓ **Funkční specificita** – formální i faktické odborné kompetence
- ✓ **Emocionální neutralita** – sympatie a porozumění bez plného rozvinutí
- ✓ **Univerzalismus** – rovnocennost poskytování ošetrovatelské péče
- ✓ **Kolektivní orientace** – blaho pacientů nad své zájmy

Dílčí role sestry = velmi různorodé – ošetrovatelská, expresivní, výchovná, instrumentální, poradenská, preventivní/výchovná, organizační, administrativní.

KOMUNIKACE 1

SESTRA a PACIENT - VYKONAVATELÉ SOCIÁLNÍCH ROLÍ

Průběh komunikace a interakce sestra – pacient

Prochází vývojem:

- Bezmezná důvěra
- Komplikace léčby – narušují trpělivost a výdrž pacienta
- Narušení spolupráce obou partnerů
- Průběh léčebné a ošetrovatelské péče – „laická diagnóza“
- Slepá ulička

Role sestry – pozitivní ovlivňování vzájemné důvěry – využitím zpětné vazy a empatie v každodenní klinické praxi

KOMUNIKACE 1

ZPŮSOBY CHOVÁNÍ

Chování = soubor všech zjistitelných nebo měřitelných projevů duševního života člověka

3 ZÁKLADNÍ TYPY CHOVÁNÍ:

- Pasivita
- Agresivita
- Asertivita

Manipulace – manipulující skrývá svou skutečnou žádost za něco úplně jiného

Rozdíl mezi agresivitou, asertivitou a pasivitou v neverbální komunikaci (Praško, Prašková, 1996, S. 21)

Neverbální složka	Agresivita	Asertivita	Pasivita
výraz obličeje	<ul style="list-style-type: none"> ▪ napjatý, zlostný výraz ▪ upřený pohled na druhého člověka 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ uvolněný, příjemný ▪ zrakový kontakt ▪ oči na stejné úrovni 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ nervózní vzhled ▪ sklopené oči
držení těla	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ruce v bok ▪ popocházení a zasahování do osobního prostoru pacienta ▪ často stojí a ostatní sedí ▪ snaží se být dominantní 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ uvolněné, vzpřímené ▪ zachovává pacientům vlastní prostor 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ shrbené, nepohodlné ▪ je vždy připraven utéct
tón hlasu	<ul style="list-style-type: none"> ▪ hlasitý ▪ přeskakující ▪ vymáhající ▪ výhrůžný ▪ nadřazený 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ pevný, sebejistý ▪ přívětivý ▪ projevující úctu k druhému 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ tichý, chvějící se ▪ má blízko k podceňování
gesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ostrá, příkrá ▪ zaťaté pěsti 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ přiměřená pro zdůraznění problému 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ nervózní a neklidná

KOMUNIKACE 1

Pasivní chování

- Porušování vlastních práv
- Přizpůsobení se silnějším
- Podřízení se
- Vzdávání se svých cílů
- Nejistota
- Přebírání názorů druhých
- Využívání druhými
- Ustupování druhým

Agresivní chování sestry – neoblíbená, osamocená, ALE má přehnané sebevědomí

- Předkládání myšlenek a názorů druhým a vynucování si jejich přijetí
- Porušování práv druhého člověka
- Dosahování cílů na úkor druhých
- Podceňování druhých
- Kdykoli zaútočí
- Zraňuje a ponižuje
- Nepřipouští si vlastní chyby
- Obviňuje ostatní
- Hrubá slova, sarkasmus, ironie
- Devalvace druhých
- Role diktátora nebo moralisty

Negativní důsledek = ochlazování mezilidských vztahů, nemožnost otevřené komunikace

KOMUNIKACE 1

ASERTIVNÍ CHOVÁNÍ

Asertivní člověk zvyšuje sebedůvěru, utváří podmínky pro vzájemnou otevřenou komunikaci. Rozvíjí upřímné, přímé i přátelské vztahy s druhými, vytváří atmosféru spolupráce a je vždy sám sebo. (Praško, Prašková, 1996, s. 21)

Asertivní práva a pověry

Zásady asertivity

Asertivní techniky

KOMUNIKACE 1

ZÁSADY ASERTIVITY

- ✓ Kontrola emocí
- ✓ Respekt a tolerance druhého
- ✓ Stručně a upřímně vyjádřit pocity
- ✓ Vidět sebe i druhého reálně
- ✓ Poznat stanovisko druhého
- ✓ Poslouchat druhého a vyslechnout ho
- ✓ Vážít si názorů druhých
- ✓ Nesnažit se vítězit za každou cenu
- ✓ Kompromis
- ✓ Přiznat chybu a napravit
- ✓ Včas si uvědomit, co chceme

KOMUNIKACE 1

ASERTIVNÍ TECHNIKY

- **Ohraná gramofonová deska**
- **Technika otevřených dveří**
- **Negativní dotazování**
- **Negativní asertivita**
- **Volné informace**
- **Sebeotevření**
- **Přijatelný kompromis**
- **Asertivní „NE“**
- **Selektivní ignorování**

KOMUNIKACE 1

I při asertivním chování - potřeba respektovat slušnost, galantnost a ohleduplnost – *nemůžeme za každých okolností říci, co si o člověku myslíme.*

Zlaté pravidlo moudrosti:

Vždy, než něco vyslovíme, položme si tyto 3 otázky:

1.Je to pravda?

2.Je to nutné vyslovit?

3.Je to laskavé?

Pokud je na jedinou z těchto otázek odpověď „ne“, tak mlčme.

KOMUNIKACE 1

MANIPULATIVNÍ CHOVÁNÍ

„Ovlivňování druhých pomocí různých rafinovaných manévrů. Které zasahují bolavá místa, sebevědomí a vyvolávají pocity viny“ (Mikuláščík, 2003, s. 94 a Praško, 1996, s. 21).

Způsoby manipulace – různorodé – závisí na typu osobnosti:

- Předstíraná bezmoc
- Vyhrožování
- Předstírání stejných zájmů
- Zakrývání vlastních zájmů

Slouží k posilování pocitu sebeuspokojení ovlivňováním toku informací.

KOMUNIKACE 1

9 Charakteristických typů MANIPULACE

- Diktátor
- Chudáček
- Počtář
- Břečťan
- Drsňák
- Obětavec, nejhodnější a nejlaskavější
- Poslední spravedlivý
- Paternalista
- Mafián

KOMUNIKACE 1

KOMUNIKACE V OŠETŘOVATELSKÉ PRAXI

V současné klinické praxi – důraz na *kombinaci odborných vědomostí zdravotníka se správně uplatňovaným psychologickým přístupem k pacientovi.*

Potřeba informovanosti pacienta

Prospěšnost a škodlivost podávaných informací

Informování pacientů o jejich zdravotním stavu

Poskytování pokynů a poučení o léčbě

Získávání informací od pacienta

KOMUNIKACE 1

PŘEKÁŽKY V KOMUNIKACI

- Praktická
- Jazyková
- Emotivní
- Intelektová
- Fyziologické

Ze strany pacienta:

Neumí, nechce nebo nemůže komunikovat

KOMUNIKACE 1

KOMUNIKAČNÍ CHYBY a OMYLY

Požadavky na pacienta směrem k lékaři či sestře

Pravidla komunikace a chování pro lékaře a sestry

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

- **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 neuvedeno.
- ŘÍČAN, P. *Cesta životem*. Praha: Panorama, 1989. ISBN 80-7367-124-7.