

# KOMUNIKACE

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

## EMOCIONÁLNÍ REAKCE PACIENTŮ NA NEMOC

- Nemoc vyvolává **emocionální tíseň** a působí **stres**
- Chronické choroby – **negativní emocionální reakce**

**Zdravotnický personál, který tyto zátěže a problémy chápou, budou lépe schopni pomáhat pacientům, aby se vyrovnali s emocemi, které se často dostavují.**

# KOMUNIKACE 1

## EMOCIONÁLNÍ REAKCE PACIENTŮ NA NEMOC

Přehled běžných zátěží z hlediska klinické psychologie:

- **Ohrožení efektivity a obava ze závislosti na okolí**
- **Hrozba izolace**
- **Hrozba ztráty lásky**
- **Hrozba ztráty tělesných funkcí**
- **Hrozba ztráty části těla**
- **Hrozba ztráty racionality**
- **Hrozba bolesti**
- **Strach ze smrti**

# KOMUNIKACE 1

- **OHROŽENÍ EFEKTIVITY a OBAVA ZE ZÁVISLOSTI NA OKOLÍ**
  - Nemocný se obvykle stává méně efektivním
  - Sebeúcta a pocit vlastní hodnoty – závisí na výkonu
  - Ztráta zaměstnání či hrozba, že o místo přijdou
  - Znemožnění aktivit v rodině a s dětmi



# KOMUNIKACE 1

- **HROZBA IZOLACE**
  - **Nemoc a hospitalizace – obavy z izolace od nejbližší rodiny a přátel**



# KOMUNIKACE 1

- **HROZBA ZTRÁTY LÁSKY**

- **Mnozí pacienti se obávají, že je nemoc učiní neatraktivními či nehodnými lásky jejich blízkých**



# KOMUNIKACE 1

## HROZBA ZTRÁTY ČÁSTI TĚLA

- **Amputace končetin** po úrazu, při těžkém diabetu aj.
- **Ztráta prsu** jako důsledek karcinomu



# KOMUNIKACE 1

- **HROZBA ZTRÁTY RACIONALITY**
  - Nemoc často ovlivňuje mentální a kognitivní funkce
  - Nemoc či léky mohou způsobovat např. zapomnětlivost, narušují soustředění, mohou snižovat celkovou úroveň mentální kontroly
  - Pacienti se mohou bát užívat určité léky, aby nebyli „zblblí“, otupělí či ospalí



# KOMUNIKACE 1

- **HROZBA BOLESTI**

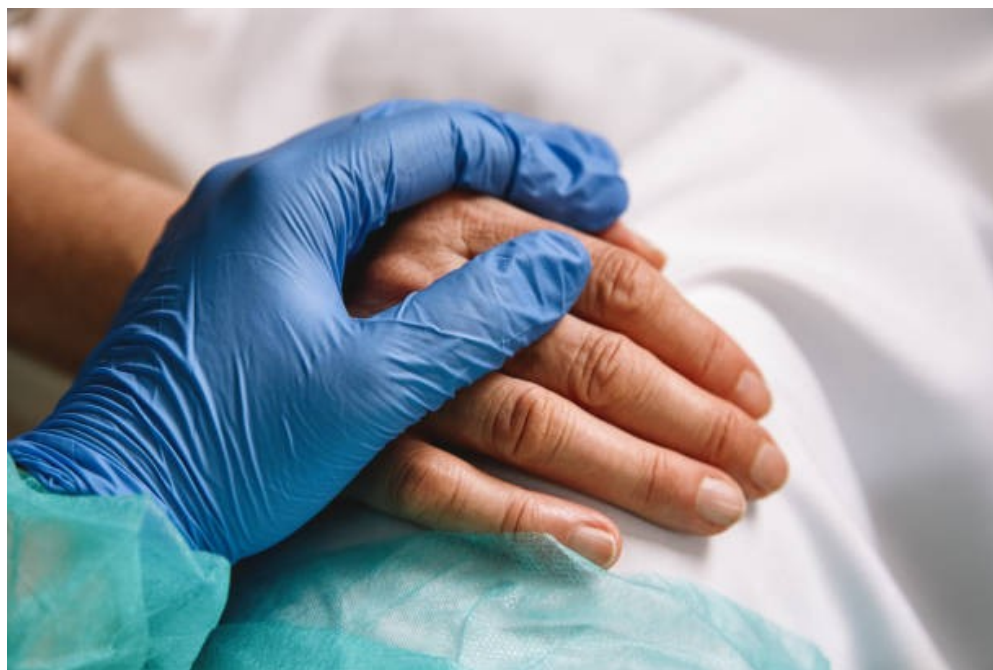
- Každý normální člověk se bojí bolesti a snaží se jí vyhnout
- Nikdo nechce trpět
- O to víc toto platí u pacientů, kteří prožívají bolest či jsou si vědomi reálné hrozby bolesti



# KOMUNIKACE 1

- **STRACH ZE SMRTI**

- Strach ze smrti = základní lidský pude – **pud sebezáchovy**
- setkáváme se s ním vždy v souvislosti s podezřením na závažnou diagnózu a může se projevovat různými způsoby.



# KOMUNIKACE 1

Všechny výše zmíněné **zátěže související s nemocí** staví pacienta před množství problémů, kterým se musí **přizpůsobit**.

Na základě **adaptability** dělíme nemocné na:

Pacienty s **optimistickou adaptací** na nemoc:

- Snižování či bagatelizace skutečného dosahu a závažnosti postižení

Pacienty s **pesimistickou adaptací** na nemoc:

- Nadměrné zvýšení obav z nebezpečí, očekávají komplikace, vzniká depresivní ladění, přílišné zaobírání se svou nemocí

Pacienta s **realistickou adaptací** na nemoc:

- Se snahou o přizpůsobení se nemocničnímu prostředí a změnám v souvislosti s postižením

# KOMUNIKACE 1

## BĚŽNÉ EMOCIONÁLNÍ REAKCE NA NEMOC:

- Regrese
- Popření
- Úzkost
- Hněv
- Sklíčenost

### WHAT NOT TO SAY TO SOMEONE WITH ANXIETY:



### TRY ONE OF THESE INSTEAD:



# KOMUNIKACE 1

## BĚŽNÉ EMOCIONÁLNÍ REAKCE NA NEMOC:

### ➤ Regrese

= univerzální reakce na nemoc - psychický návrat k dětským stádiím emocionality jako reakci na nemoc

- Vede ke zvýšené fyzické a emocionální závislosti – pacienti ji buď považují za ohrožující nebo se jí nedokáží zříci.



# KOMUNIKACE 1

## BĚŽNÉ EMOCIONÁLNÍ REAKCE NA NEMOC:

➤ **Popření** - nabývá mnoha forem:

-*Pozitivní forma popření* = pacienti prostě vytěsní myšlenky na nemoc z mysli a alespoň na krátká časová období jsou schopni odvrátit pozornost od problému. Myšlenky na nemoc jsou však stále na hranici vědomí

-*Negativní forma popření* = potenciálně nejškodlivější reakcí na nemoc – informace poskytnuty lékařem jsou popírány (lékař se „mýlí“).

# KOMUNIKACE 1

## BĚŽNÉ EMOCIONÁLNÍ REAKCE NA NEMOC:

### ➤ Úzkost

= *subjektivní zkušenost strachu, hrůzy a předtuch*

- Velmi častým jevem u většiny nemocí
- Nabývá mnoha forem a v průběhu nemoci se mění
- Úzkostné reakce pacienta
- Doprovázena somatickými projevy
- Může ovlivnit průběh nemoci

# KOMUNIKACE 1

## BĚŽNÉ EMOCIONÁLNÍ REAKCE NA NEMOC:

### ➤ **Hněv**

- Velmi častý projev při nemoci
- Proč zrovna já?
- Při pokusech o pochopení významu nemoci – hněv na sebe, Boha či zlý osud
- Někdy nelze hněv zaměřit na žádnou konkrétní myšlenku či osobu → nečekané a zdánlivě bezdůvodné útoky na osoby ve své blízkosti
- Typickými terči agresivity = lékaři a další zdravotní pracovníci**
- Jindy rodina či blízcí přátelé



# KOMUNIKACE 1

## BĚŽNÉ EMOCIONÁLNÍ REAKCE NA NEMOC:

### ➤ Sklíčenost

= **nejběžnější a neočekávanější emocionální reakce** na ztráty způsobené nemocí

-Odlišnost od deprese – nezabarví všechny aspekty vztahů pacienta k ostatním lidem

-Lze očekávat příjemné činnosti/události a prožívat je s pozitivním uvědoměním, i když mohou být extrémně omezené ve srovnání s předchozími aktivitami

-Klinická deprese prostupuje všemi oblastmi života do takové míry, že pacient ztrácí zájem o život či radost z něj

# KOMUNIKACE 1

## KOMUNIKACE U „PROBLÉMOVÝCH PACIENTŮ“

– zásady strategie jednání s konkrétními osobnostními typy:

- ÚZKOSTNÝ TYP
- ÚZKOSTNĚ-AGRESIVNÍ TYP
- NARCISTICKY-AGRESIVNÍ TYP
- BEZOHLEDNĚ-AGRESIVNÍ TYP
- PEDANTICKÝ TYP
- NEPŘÍSTUPNÝ TYP
- HISTRIONSKÝ TYP

# ÚZKOSTNÝ TYP

## Charakteristické znaky a projevy jednání:

- ✓ Schoulené držení těla
- ✓ Těkavý pohled
- ✓ Klopení zraku
- ✓ Nejistá gesta
- ✓ Výraz obličeje odráží zábrany, váhání, nerozhodnost
- ✓ Podléhá vnitřní panice, pochybnostem, výčitkám

## ZVLÁDACÍ STRATEGIE:

- Nezaujímat pozici tváří v tvář
- Hovořit pomalu, klidným hlasem, informovat
- Vyvarovat se nátlaku, otázek „bud-anebo“
- Signalizovat dostatek času a ochotu věnovat se mu
- Uvažujte za něho nahlas – dotazy, pochybnosti – zodpovězte
- Nečiňte za něho rozhodnutí, ale pomozte rekapitulací

# ÚZKOSTNĚ-AGRESIVNÍ TYP

## Charakteristické znaky a projevy jednání:

- ✓ Štíhlý, křečovitě vzpřímený, nohy u sebe, energický úchop
- ✓ Bojovně odměřený pohled, sevřeně svráštělé rty
- ✓ Nesdílnost, strohost, nervozita, vyšší polohy řeči
- ✓ Pocit újmy, křivdy, obranářské reakce, pláč na krajíčku
- ✓ Kategorické odmítání pomoci a péče - sebeobětování
- ✓ Jízlivé a zraňující výroky, křečovité výpady, útočnost

## ZVLÁDACÍ STRATEGIE:

- Pohledem – horizontálním(!) signalizovat ochotu – nechat přistoupit
- Při jeho hovoru dívat do obličeje, pokud vy, střídat oční kontakt s odklonem
- Hovořit klidně, věcně, srozumitelně
- Nezrychlovat, nezvyšovat hlas – při přerušení vyčkat
- Nepoužívejte výraz „ne“ – nahrazujte „ano, ale“

# NARCISTICKY-AGRESIVNÍ TYP

## Charakteristické znaky a projevy jednání:

- ✓ Časté sledování a upravování zevnějšku, pohrávání si s doplňky,
- ✓ Důstojně okázalé vystupování, sebevědomá sebe prezentace
- ✓ Nadřazený postoj, přezíravá mimika a gestikulace
- ✓ Rád se poslouchá, „moudře“ se vyjadřuje
- ✓ Majetnické velikášské „já“ (můj krejčí, můj automechanik..)
- ✓ Běžná péče zraňuje jeho sebeúctu, ponižuje ho
- ✓ Při domnělém ponížení - kritizuje, ironie, sarkasmus,
- ✓ V konfliktu – bez skrupulí, prezentuje se jako mocensky silný, s výjimečným postavením, vlivnými konexemi a netušenými možnostmi

# NARCISTICKY-AGRESIVNÍ TYP

## ZVLÁDACÍ STRATEGIE:

- Jděte vstříc první – zpomalte a zastavte asi 1.3m
- Nemáte-li čas – signalizujte, že jste si ho všimli a požádejte o strpení
- Často vyhledávejte oční kontakt bez ohledu na to, kdo hovoří
- Budte při jednání v pohybu → vzbudíte dojem, že je středem pozornosti a péče
- Vyvarujte se poučovacího a mentorského jednání
- Podejte úplné informace, jednejte s ním jako se zasvěceným partnerem
- Jednejte důstojně, na úrovni.
- Při konfliktu neváhejte se stručnou profesionální omluvou



# BEZOHLEDNĚ-AGRESIVNÍ TYP

## Charakteristické znaky a projevy jednání:

- ✓ Robustní postava
- ✓ Neměnný, nechápavý, nepřátelský výraz obličeje
- ✓ Pomalé myšlení, podezíravost, vztahovačnost
- ✓ Hlučný, nespisovný, nelogický řečový projev
- ✓ Vulgární výrazy, nekultivované jednání, výbušné reakce
- ✓ Nekultivované jednání, netolerantní prosazování svého
- ✓ Žoviální překřikování až neurvale útočné zastrašování
- ✓ Nepřátelské postoje vůči hodnotám, autoritám, konvencím

# BEZOHLEDNĚ-AGRESIVNÍ TYP

## ZVLÁDACÍ STRATEGIE:

- Jako první zvolte vzdálenost 0.7m horizontálně z očí do očí a neměňte pozici!
- Hovoříte-li dívejte se mu rázně a vytrvale do očí. Hovoří-li tento typ pacienta odvráťte, ale neklopte ani nezvedejte zrak
- Hovořte klidně, věcně, pomalu, plynule, jistě, bez afektu
- Stůjte uvolněně, gestikulujte pomalu. Nepodlehňte panice!
- Jednejte vážně a důstojně, ale ne s nadřazeneckou noblesou
- Důsledně stůjte na svém, projevte pochopení a uznání
- Apelujte na čestnost a férovost
- Nabídněte možnost důstojného ústupu



# PEDANTICKÝ TYP

## Charakteristické znaky a projevy jednání:

- ✓ Pevné držení těla
- ✓ Zodpovědný výraz, přímý pohled, disciplinovaná gesta,
- ✓ Ukázněné vystupování, střízlivé oblečení, pečlivě upravený
- ✓ Precizně pečlivý způsob konání, ritualizovaný styl
- ✓ Pořádkumilovnost, obdiv k předpisům, směrnicím, nařízením
- ✓ Jednosměrné, logické myšlení, neměnné zásady
- ✓ Rozškátlkované vidění světa
- ✓ Uspořádané a zákonitě probíhající děje ho uklidňují
- ✓ Má pochopení pro věcně, střízlivě jednající osoby
- ✓ Popudlivě odtažitý vůči optimisticky nadšeným, srdečně otevřeným, dynamicky průbojným a výstředně se chovajícím
- ✓ Zdrženlivý vůči novým věcem
- ✓ Pokud vnější situace v rozporu s jeho vnitřním řádem, reaguje nedůtklivě, podrážděně, zlobně

# PEDANTICKÝ TYP

## ZVLÁDACÍ STRATEGIE:

- Při setkání posuňte spolu s ním do vzdálenosti 0.9m
- Častý přímý oční kontakt – vhodná společná setkání a společné odklony pohledů
- Jednejte uspořádaně, klidně, věcně, vstřícně
- Vyvarujte se překotnosti, zmatečnosti, nezahlcujte informacemi
- Podejte vyčerpávající informace, odpovídejte logicky a stručně
- Signalizujte názorovou příbuznost, respekt k zásadám, tradicím, projevte pochopení
- Vyvarujte se bagatelizace hodnot, negace tradic
- Při mírné polemice se dovolávejte zákonitostí vývoje, chronologie postupů, kauzality. Apelujte na zkušenost.
- V konfliktu projevte úctu k jeho osobě a respekt k právu jeho svobodného rozhodování

# NEPŘÍSTUPNÝ TYP

## Charakteristické znaky a projevy jednání:

- ✓ Klidná, pomalá chůze, zdrženlivé reakce a pohyby
- ✓ Neurčitý, neměnný výraz tváře
- ✓ Někdy skeptická rozmrzelost a ironizující přezíravost
- ✓ Spontánně nevyhledává oční kontakt
- ✓ Nevyhledává fyzickou přítomnost druhých, distancování od skupin
- ✓ Oblečením a gesty demonstruje odlišnost
- ✓ Polemické glosy, projevy skepse, nedůvěry, negace
- ✓ Ironizuje druhé i sám sebe
- ✓ Hovoří pomalu, dává si na čas, projevy pozérství
- ✓ Vyjadřuje se v narážkách, nadsázkách, paradoxech, příměrech a paralogických zvratech
- ✓ Stává se nesrozumitelným
- ✓ Vřelost, vděčnost odráží odměřeností, ironizací, zraňuje

# NEPŘÍSTUPNÝ TYP

## ZVLÁDACÍ STRATEGIE:

- Nepřistupujte jako první – udržujte jím určenou vzdálenost
- Udržujte oční kontakt, odklon pohledu pouze při jeho odklonu
- Jednejte neosobně, klidně, důstojně
- Informujte plně, ale stručně, věcně. Neopakujte se!
- Nenechat se vyvést z míry jeho mlčením, neudržovat hovor za každou cenu
- Nepodléhat panice, držet se předmětu a strukturované podstaty jednání
- Vyvarovat se osobně prestižních reakcí a emotivních projevů
- Nereagovat na to, co nebylo otevřeně řečeno
- Nereagovat na narážky a vulgarismy
- Užijte nedokončených vět, pomlky, nahozených a nezodpovězených otázek
- Neuspěchávejte jednání, hrajte na čas

# HISTRIONSKÝ TYP

## Charakteristické znaky a projevy jednání:

- ✓ Rychlá chůze, prudká gesta, živá mimika vyjadřující emoce
- ✓ Režisér a herec v jedné osobě
- ✓ Upoutává pozornost – teatrální projevy
- ✓ Chování má podoby od expresivně vyjádřeného zoufalství a žalu přes důrazně vyjadřovaný egocentrický hněv až pomanipulativně teatrální roztomilost apod.
- ✓ Druhé vtahuje do hry, infikuje emoce, vyvolává davovou psychózu
- ✓ Řečový projev = emocionální výleve postrádajícím logiku
- ✓ Při konfliktu křičí, slovně napadá, rozbíjí předměty, trhá si vlastní oděv a další demonstrativní projevy agrese a autoagrese



# HISTRIONSKÝ TYP

## Zvládací strategie:

- Snižte možnost pohybu a gestikulace uvedením do těsnějšího prostoru, jednáním vsedě apod.
- Odvedte jednání mimo pozornost dalších osob
- Buďte vstřícní a chápající, vracejte jednání stále k předmětu věci
- Ignorujte odbočky od tématu
- Hovořte věcně, stručně, jednoznačně
- Volte obraty a tvrzení vylučující polemiky a smlouvání
- Regulujte jednání tak, aby šlo k co nejrychlejšímu konci
- Buďte rozhodní, nesmlouvavě pevní, rázní, autoritativní
- Vyvarujte se despektu agresivity – zůstaňte přátelští

Ve všech oblastech medicíny se setkáváme s nemocným člověkem. **Úcta k člověku jako lidské bytosti** by měla být základním prvkem jakéhokoli rozhovoru ve zdravotnictví.



- **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.