

# 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:

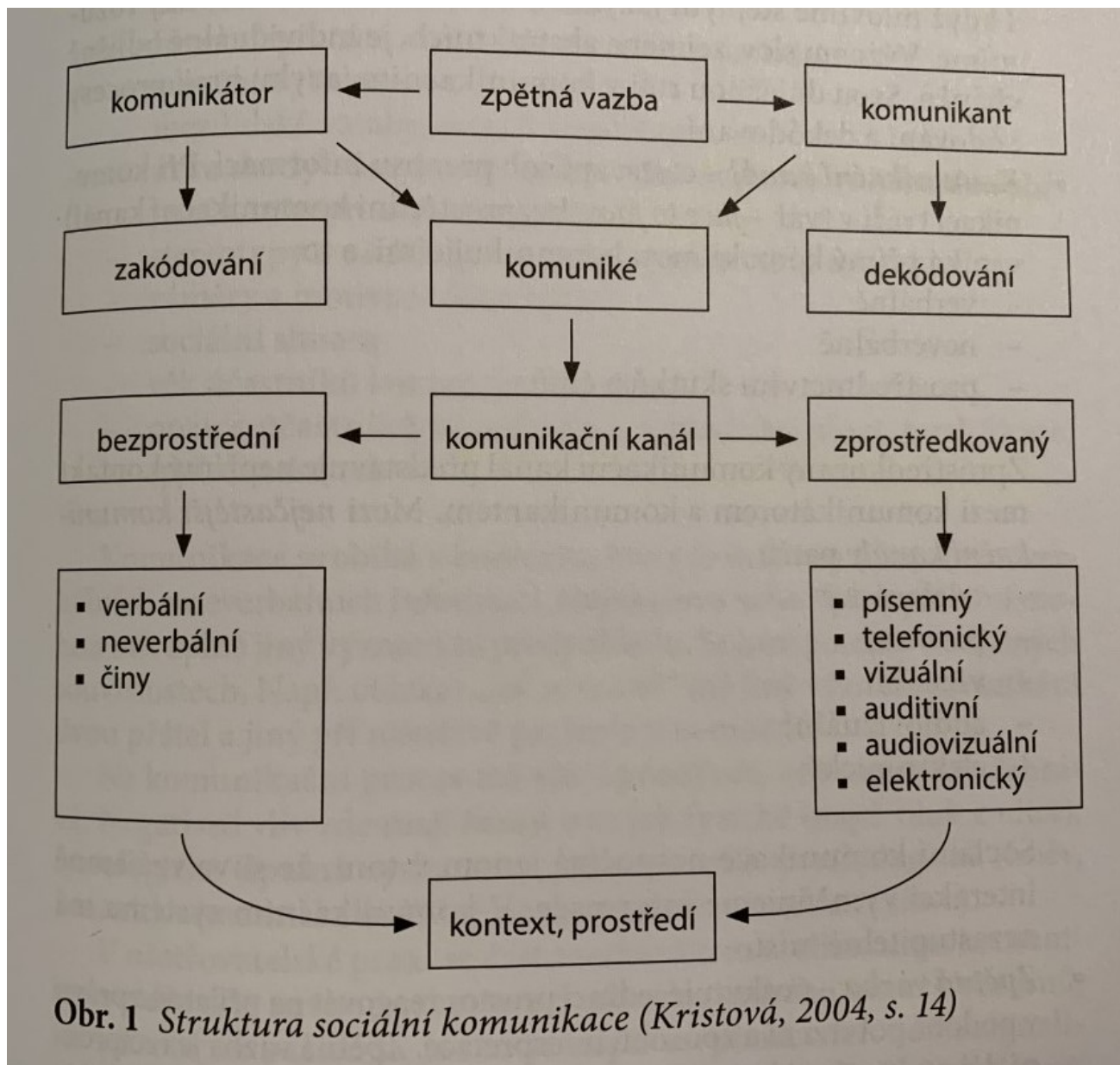
- ✓ Terapeutický
- ✓ Model kvalifikovaných lidských vztahů
- ✓ Sociální model
- ✓ Informační model
- ✓ Hovorové modely
- ✓ Dialogický model

# 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

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

**Kdo se nemohl zúčastnit výuky 6. května, na zápočet, prosím, napište pár vět na jedno z těchto témat, které si vyberete:**

**ZVLÁŠTNOSTI A PRAVIDLA KOMUNIKACE V NĚKTERÝCH OBORECH MEDICÍNY**  
– interní medicína – urgentní medicína – kardiologie - dermatologie –  
gynekologie/porodnictví – chirurgie/ortopedie – sexuologie - gerontologie –  
psychiatrie – pediatrie

a zašlete mi to emailem do konce zkouškového období nebo podle Vašich osobních možností a individuálního studijního plánu, děkuji.

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