

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

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:

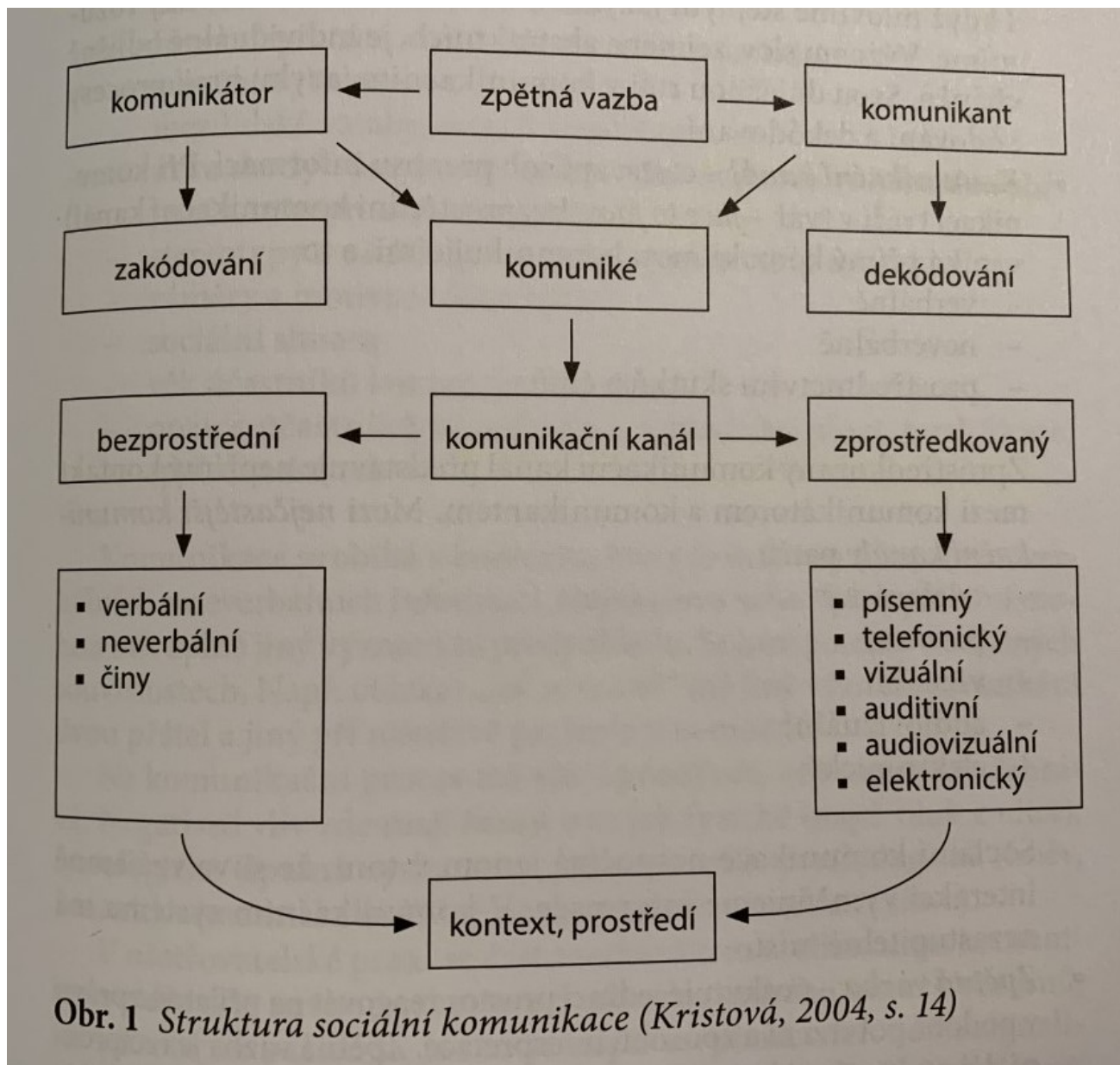
- ✓ Terapeutický
- ✓ Model kvalifikovaných lidských vztahů
- ✓ Sociální model
- ✓ Informační model
- ✓ Hovorové modely
- ✓ Dialogický model

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 1“ letního semestru 2023.

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

Na zápočet se rozdělte do **skupin po 5 lidech** a připravte si 5-10 minutovou prezentaci na jedno z těchto témat:

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

Prosím domluvte se, aby každá skupina mluvila o jiném tématu, tj. aby všechna témata byla zpracována!

Power-Point presentace by měla obsahovat alespoň 5 **obrázků**, **v přednesu se vystřídají všichni**, tj. **každý člen týmu přednese část presentace** a měla by trvat nejdéle(!) 10 minut. Hodnotit se bude kvalita obrázků, přednes i dodržení stanoveného časového limitu.

Tyto prezentace se budou přednášet během posledních dvou přednášek/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.