

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

Komunikace a krizová komunikace

Komunikace je základní podmínkou existence každého sociálního vztahu. Je také prostředkem pro sociální začlenění jednotlivce do lidského společenstva. Pro dokonalou interakci s okolím je nezbytné naučit se naslouchat vnitřnímu impulsu – vědomě pozorovat svoje myšlenky, kultivovat neustále vnitřní rozhovor, monitorovat pocity a naučit se jim rozumět. Je to důležité pro práci na jejich uvolnění a osvobození.

Připomeňme jednu z definic osobnosti: Osobnost je individuum, chápané jako integrace k seberealizaci, v interakci se svým okolím.

Integrativní funkce osobnosti je rovnovážný stav mezi myslí a tělem, což zcela naplňuje holistickou představu. Také základní přístup k těmto teoriím je nazýván holistický, celostní, který vnesla kvantová fyzika, mechanika a biologie a s tím související nové vědecké teorie do změny celého světového názoru, takže dochází i ke komplexní změně společenského paradigmatu a myšlení.

V procesu socializace dochází také k interiorizaci mnoha duchovních obsahů. Cestou duchovní reflexe (meditace, spekulace, rozjímání, předjímání, prožívání aj.) je nám umožněno nejen poznat, ale i prožít další dimenze reality. Jedinec může transcendovat jak v prožitku, tak i v poznání. Jde o spirituální komunikaci v duševní oblasti. Ve spirituální komunikaci se sjednocují tělo, duše a duch.

Druhy interpersonální komunikace v rámci sociální interakce:

1. Komunikace verbální a nonverbální

Základní formou verbální (slovní) komunikace je rozhovor, který představuje záměrný jazykový styk, kdy střídavě hovoří jednotlivé osoby a rozhovor probíhá v konkrétní a předmětné situaci. Verbalizace slouží k vyjádření věcného obsahu informací. Neverbální projevy komunikace jsou autentičtější, hůře se skrývají a jsou nositeli emocí. Mezi neverbální projevy patří: mimika, gestikulace, výraz obličeje, hlasová intonace, držení těla v prostoru, pohled a tzv. kompletní řeč těla.

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

2. Komunikace symetrická a asymetrická

Jde o vyváženost či nevyváženost mezi komunikujícími jednotlivci, nebo ve skupině. Asymetrická komunikace signalizuje rozdíly buď v sociálním postavení, nebo ve věku, muž versus žena, učitel versus žák, nadřízený versus podřízený aj. Mohou se projevat výrazné názorové rozdíly na způsob života, způsob předávání informací, rozdílné názory na uplatňování moci, postavení jednotlivce ve skupině apod.

3. Komunikace harmonická a konfliktní

Harmonická komunikace vede zúčastněné osoby k souladu zájmů a všech souvisejících potřeb, které se vztahem souvisejí a vztah vyladují. Konflikt je naopak střetnutím protichůdných sil na cestě k cíli. Konflikt je často nevyhnutelný, neboť v jakékoliv komunikaci může vzniknout dříve či později názorový rozdíl. Každá konfliktní situace má složku věcnou (racionální) a emocionální (iracionální).

4. Komunikace soutěživá (kompetitivní) a spolupracující (kooperativní)

V soutěživosti jako takové jde o získání prvenství, překonání jednoho partnera druhým, ale při důsledném respektování pravidel hry. Do hry vstupuje fenomén výhra/prohra (vítěz/poražený). Tyto parametry jsou doménou levého mozku, který je orientován na přežití. V pravém mozku a v srdci není doména systému výhra a prohra, proto soutěžíme výhradně zapojením levého mozku. Ostatně v současnosti jsme výhradně západní levotočivou civilizací. Příklad pro soutěž je např. v oblasti tenisu, lyžování, plavání a jiných sportů, kde proti sobě nastupují i nejlepší přátelé.

Ve spolupracující komunikaci si účastníci vzájemně poskytují pomoc, mnohdy s velmi vysokým osobním nasazením, provádějí dělbu práce a společně dosahují cíle. Kooperace je velmi důležitá v týmové a profesionální oblasti. Obě uvedené formy komunikace lze za jistých okolností kombinovat.

5. Komunikace formální a neformální

Při komunikaci formální dominuje nadosobní hledisko. Rozhodující je věcný aspekt a účel komunikace. Formální záležitosti je nutno dodržovat a respektovat. Jsou většinou postaveny pro kvalitní splnění účelu, např. léčby, terapie nebo služby v profesionální skupině.

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

Při neformální komunikaci partneři preferují osobní vstupy, zájmy, emoce a individuální přístupy. Vztahy na pracovištích by měly mít zakotvenou jasnou formální podobu, ale vzhledem k tomu, že bývá často chápána jako odcizující, odlidštěná, má mít stejně postavenou i svou neformální dimenzi, která přispívá k uvolnění a formuje kooperativní přátelskou atmosféru.

Komunikace je obecně definována jako vzájemná výměna informací. Jde o výměnu informací mezi lidmi, hovoříme o sociální komunikaci – sociální interakci. Sociální interakce je akce a reakce dvou lidí nebo skupiny lidí. Sociální interakce se odehrává v lidské společnosti neustále, dochází k ní všude kolem nás.

Rozlišujeme několik druhů sociálních interakcí: interakce mezi dvěma jedinci (tzv. dyadická interakce neboli dyadický vztah), interakce mezi jedincem a malou skupinou, interakce mezi skupinami navzájem.

Dále můžeme rozlišovat sociální interakci:

- a) přímou a nepřímou,
- b) záměrnou i nezáměrnou,
- c) osobní, anonymní.

Sociální interakce může probíhat kooperací - vzájemnou spoluprací nebo naopak sociálním konfliktem, kdy nedošlo ke skupinovému ztotožnění.

Komunikace sestry s pacientem (klientem)

Ošetrovatelská činnost sester patří mezi nejnáročnější profesionální činnosti. Sestry komunikují s člověkem, který není zrovna v osobní a tělesné rovnováze, často prožívá bolesti a utrpení, bývá ve vysokém stádiu stresu, ovlivňován léky a prožívanou nejistotou.

Ošetrovatelská praxe klade schopnost interakce s nemocnými i kolegy na významné místo. Veškeré vnitřní dění i styk s okolím se odehrává formou interakcí a komunikace. Sestra používá dovednost komunikace s nemocným jako součást profesionálního vybavení.

Komunikační schopnosti a osobní dovednost komunikovat i ve velmi náročných situacích, teprve umožňuje sestře navázat kontakt a získat nezbytnou důvěru pacienta pro nabytí ztracené

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

rovnováhy a zahájit tak předpoklady pro léčivý proces. V celkovém léčivém procesu nemocného člověka zaujímá sestra, její osobnost a komunikační dovednost jedno z předních míst.

Zaměření komunikace sestry v profesionální oblasti

Profesionální komunikace sestry je komplexní a náročná dovednost, která vyžaduje zvládnutí veškerých organizačních, odborných, etických, osobnostních i sociálních parametrů.

Sestra jakékoliv specializace obvykle komunikuje ve dvou rovinách:

1. komunikuje s pacienty, klienty a jejich okolím:

s nemocným jedincem, tedy dítětem, dospělým, nemocným se zvláštními potřebami, s rodinou, s blízkými, s přáteli.

2. komunikuje s kolegy:

s kolegy, kolegyněmi, nadřízenými, jinými odborníky v rámci multidisciplinarity, s institucemi

V obou rovinách komunikace plní funkci: informační, motivační, kontrolní, emoční a umožňuje interakci s okolím. V práci sestry je důležité kvalitní řízení procesu komunikace, zvláště v sesterském managementu je dobré vědět, jak maximalizovat užitek z komunikace a naopak, jak minimalizovat jeho potencionální nedostatky.

Profesionální komunikace v oblasti zdravotnictví vyžaduje rovněž zvládnutí vnitřních vnějších podmínek.

Vnější podmínky efektivní komunikace

Příprava a zvládnutí prostředí, ve kterém bude komunikace probíhat, pokud možno eliminovat rušivé vlivy, zajistit pro rozhovor diskrétní podmínky, respektovat individualitu pacienta, nevztahovat na sebe pacientovy projevy, nepřebírat zodpovědnost za negativní chování jedince,

Vnitřní podmínky efektivní komunikace

Ujasnit si myšlenky, soustředit se na pocity pacienta, trpělivost v naslouchání, vnímat jedince jako celistvou bytost, dovedně pracovat se „vstupy“ do hovoru, využívat pauzy, nechat doznít

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

myšlenku, pracovat s intonací hlasu, sdělovat pouze důležité, vhodně používat neverbální signály a projevy těla.

Pravidla pro efektivní komunikaci

- předpokladem je, že mluvčí i příjemce dostávají důležité informace;
- informace jsou ve srozumitelné formě;
- využití zpětné vazby;
- ujasnit si co a za jakým účelem chceme oznámit;
- zvážit potřebu informací pro příjemce;
- udržovat věrohodnost, být vnímavý a empatický;
- vždy zachovávat důstojnost ve všech rovinách;
- vytvořit prostor pro dotazy a zopakování.

Některá doporučení pro příjemce informací, která pomohou efektivně a příjemně komunikovat se zdravotnickým personálem:

- ptejte se na vše, co považujete za nejasné nebo nesrozumitelné
- poskytněte zdravotníkům všechny nutné informace
- snažte se dodržovat doporučení a léčebný režim
- kdykoliv požádejte o vysvětlení
- buďte upřímní, důvěřujte profesionálům
- zvažte, zda si neděláte na čas zdravotníků nepřiměřené nároky
- sdělte všechny své problémy najednou
- naslouchejte, nepřerušujte, projeďte zájem a trpělivost
- buďte pozorní k informacím
- sdělte zpětnou vazbou svou míru porozumění.

Úrovně sociální interakce

Cílem každé komunikace je vyvolat zpětnou vazbu, dostat nějakou odpověď. Proto je komunikace velmi rozmanitým dějem, který zahrnuje všechny způsoby, kdy jedna osoba ovlivňuje druhou, nebo celou skupinu. Vždy má hlavní cíle: získat, předat nebo sdílet informace a ovlivnit ostatní.

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

Komunikace vždy zahrnuje úroveň obsahovou, která představuje sdělování ve smyslu „co“ a „o čem“ je sdělení, co nám druhá osoba říká a úroveň vztahovou, která je určována širokou škálou neverbálních vyjádření a signálů těla, tedy doménou „jak“ a „jakým“ způsobem nám druhá osoba zprávu oznamuje.

Každá komunikace se odehrává současně na obou úrovních, ať v profesionálním vztahu sestrapacient nebo vztahu kolegiálním, či partnerském, rodičovském, přátelském nebo subordinačním. Obě úrovně by měly být ve shodě.

Problém nastává tehdy, když jsou obě úrovně sociální interakce v rozporu a verbální vyjádření neladí s neverbálním projevem. Např. jedinec vyjadřuje verbálně určitou věc a neverbálně naznačuje něco jiného.

Pravidla pro efektivní komunikaci

Efektivní komunikace je taková sociální interakce, při které mluvčí i příjemce (také ostatní přítomní lidé) získávají důležité informace. Má-li být komunikace efektivní, musí splňovat určité podmínky. Především musí být bezbariérová a shodná, neboli kongruentní. To znamená, že je shoda mezi verbálním a neverbálním sdělením, stejně tak shoda mezi obsahem a významem řečeného.

Velmi důležité je využívání zpětné vazby, která ověří, jak byla přijata, pochopena a uvědomena vyslaná informace. Zpětná vazba umožní vnímat skutečnou interakci s okolím, nikoliv iluzi, kdy „slyším pouze to, co slyšet chci“. Zpětná vazba umožní získat objektivní obraz řízené reality.

Efektivní komunikace umožňuje kvalitní interakci s okolím a zejména pro sestru je důležité smysluplně řídit proces komunikace, aby maximalizovala potencionální užitek komunikace a naopak minimalizovala nedostatky a „třecí plochy“ na obou stranách komunikačního tunelu.

Doporučení pro efektivní komunikaci

- je nutno si vždy ujasnit si, co a za jakým účelem chceme oznámit
- vnímáme fyzické prostředí - eliminovat rušivé vlivy

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

- vždy zvažujeme potřebu informací pro příjemce
- udržujeme věrohodnost
- jsme vnímaví a empatičtí
- ověřujeme dostatečnost informací, sdělujeme pouze podstatné a důležité
- dbáme na intonaci hlasu, která zaujímá až 38 % z celkové komunikace (7 % slova, 38 % intonace hlasu, zbytek neverbální doprovod a signály těla)
- jsme aktivním posluchačem, nelekáme se asertivity
- případná kritika se nemá dotýkat jedince, ale je směřována na jeho činy
- v možnostech používat pozitivní motivační cíl – pochvalu, která povzbuzuje k lepšímu výkonu, má být upřímná a spontánní. Pokud to umožňuje situace, dbáme na to, abychom pochvalu vyslovili před další osobou.

Vnější podmínky efektivní komunikace

Je nutno připravit prostředí, ve kterém má komunikace probíhat. Zajistíme příjemný prostor.

Eliminujeme rušivé vlivy - hluk z okolí, ulice, zavíráme dveře, abychom zajistili diskrétnost.

Rušivé vlivy tak dělíme na fyzikální, fyziologické, psychologické nebo sémantické.

Mezi fyziologické vlivy patří vlastní bariéry komunikujících (poruchy zraku, sluchu, výslovnosti, paměti aj).

Mezi psychologické vlivy řadíme rozumovou nebo citovou zaujatost (chybný úsudek, rozdílné zkušenosti, osobní náklonnost nebo naopak zaujatost, ale i emoce jako je zášť, nepřátelství, potlačený hněv nebo prostý nezájem věci řešit, poplatnost někomu jinému, také žárlivost, závist a mnoho dalších).

Sémantické vlivy se v globálním světě, zejména v některých profesích, do které patří i práce sestry, vyskytují častěji. Je nutno být seznámen s problematikou sémantických vlivů – odlišně pochopené významy (jiný žargon, cizí slova, složité termíny, rozdílný jazyk i úroveň vědomí, kterou v komunikaci uplatňujeme, úroveň vzdělání, odlišné způsoby chování a návyky).

Komunikační proces

Komunikační proces je děj výměny zpráv, informací a pocitů mezi dvěma i více lidmi.

V lidské společnosti je komunikace univerzálním jevem, přímým regulátorem úrovně vztahů

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

mezi lidmi a realizovaný komunikační proces je podmínkou existence každého sociálního vztahu.

V tomto ději se přenášejí myšlenky prostřednictvím vytváření představ, dochází k zakódování, přenosu, přijetí, poté k dekodování informace a k reakci.

V komunikačním procesu jsou rovnocenně zastoupeny jednotlivé složky, které se vzájemně prolínají:

Odesílatel (komunikátor) - jedinec nebo skupina osob, která chce zprostředkovat zprávu druhé osobě nebo skupině. Osoba, která zamýšlí zprávu sdělit - vyslat, musí mít důvod ke komunikaci a dát myšlenku nebo pocit do přenosné formy.

Zakódování znamená výběr specifických znaků nebo symbolů pro přenos informací. Například výběr jazyka, výběr a uspořádání slov, intonace hlasu i doprovodné signály těla, mezi které patří např. gestikulace.

Zpráva (komuniké) - zahrnuje všechny názory, myšlenky, postoje, problémy, potřeby, ale také emoce i stavy srdce. Zpráva může být sdělena slovy nebo napsaná. Slova v osobním rozhovoru jsou doprovázena řečí těla.

Osobní rozhovor je dobré upřednostnit, protože jsou zapojeny všechny roviny komunikace a je mnohem účinnější, než písemná forma nebo telefonická forma. Pokud je nutno materiál uchovat, volí se forma písemná. Osobní setkání je pro přenos informací jedinečný, neboť například dotyk je neverbální způsob vysoké účinnosti.

Příjemce (komunikant) - je osoba, které je informace určena. Příjemce v komunikačním procesu by měl být připraven vnímat záměr odesílatele, informaci přijmout a následně ji dekodovat. Dekodovat znamená porozumět přijaté zprávě, na základě znalostí a zkušeností a pochopit její význam. Znalosti a zkušenosti jsou důležité pro správné dekodování informace přesně podle záměrů odesílatele.

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

Komunikační kanál - jde o abstraktní pojem je to způsob (cesta) přenosu informací. Podle toho, zda mezi komunikujícími vzniká nebo nevzniká přímý kontakt, komunikační kanál dělíme na **bezprostřední** nebo **zprostředkovaný**.

Bezprostředním komunikačním kanálem je míněn přímý kontakt mezi komunikujícími osobami. Kontakt je:

- verbální
- neverbální
- prostřednictvím činů a skutků

Zprostředkovaný komunikační kanál znamená, že není přímý kontakt mezi komunikátorem a komunikantem - odesílatelem a příjemcem. Známe kontakt:

- telefonický
- pomocí signalizačního zařízení
- písemný
- vizuální - oznámení, letáky, nástěnky, brožury, knihy, informační tabule
- audiovizuální - audiokazety, videokazety
- elektronický - mobil, internet, elektronická pošta (BOROŇOVÁ, 2010).

Odpověď (reakce, zpětná vazba) - nestačí pouze vyměňovat si informace ve vzájemné interakci - to by nebylo dostačující. Smysluplnou komunikaci umožňuje zpětná vazba. Může být kladná nebo záporná. Poskytuje komunikujícím si zpětnovazebně něco o sobě uvědomit, zejména o svých názorech a postojích.

Zpětná vazba jako vzájemný komunikační děj umožňuje zjistit, zda příjemce zprávu přijal, jak ji přijal, jak informaci porozuměl a jakou u něho vyvolala odezvu. Není však podmínkou, aby zpětná vazba přicházela pouze od příjemce; lidé, kteří komunikují, neustále dostávají zpětnou vazbu od sebe samých. Člověk může udělat společenskou chybu nebo hrubě porušit etické zákony, pak dříve nebo později se ozve jeho svědomí. Někdo je schopen tomuto vnitřnímu impulzu naslouchat, pak si uvědomuje svůj růst a může cokoli ve svém životě

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

pozvednout. Jinému mravnost a etika nic neříkají, vnitřní zpětnou vazbu nevnímají a tak se propadají do temných závislostí, bolesti a úpadku (VENGLÁŘOVÁ, MARHOVÁ, 2006).

Kontext, prostředí - komunikace probíhá v kontextu, který je určován významem verbálních a neverbálních informací. Jsou-li stejná slova nebo formy použity v různých souvislostech, mohou mít zcela odlišné významy. Jakákoliv jednoduchá otázka např. „jak se daří“?, může vyznít zcela jinak v různých situacích - jinak vyzní při návštěvě nemocného člověka, jinak při náhodném setkání v kavárně, jinak ve formě invectivy např. po neúspěšné zkoušce, jinak při setkání dvou přátel nebo naopak při nečekaném a nepříjemném setkání rivalů, soků nebo nepřátel.

Lze určit hlediska kontextu:

- fyzické - konkrétní prostředí
- kulturní - životní styl, systémy přesvědčení, hodnotová stupnice
- sociálně-psychologické - citové rozměry vztahu, vztah mezi odesílatelem a příjemcem
- časové - posloupnost a následnost podání informací. Nepříjemná sdělení bývají často zpomalena, oproti např. zprávě o úspěchu, která se oznamuje rychleji a radostněji

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

Verbální komunikace (řečová komunikace)

Verbální komunikace je typem komunikace, která je reprezentována řečí. Řeč je slovní myšlení a slovní sdělování myšlenek. Člověk má možnost sdělovat ve slovech, znacích a symbolech své myšlení druhému člověku.

Ve verbální komunikaci se uplatňují paralingvistické faktory, jako je například hlasová intonace, emocionální zabarvení hlasu, výslovnost aj. Zejména u výslovnosti si můžeme všimnout některých poruch. Mezi verbální komunikační prostředky zařazujeme také znakovou řeč neslyšících.

Obecně o komunikaci můžeme říct, že je společenský proces, proto také užíváme termín sociální komunikace. Jde o vzájemné dorozumívání formou rozhovoru – myšlenky vyjadřujeme slovy. Vracíme se k jednomu nadpisu předchozích kapitol – komunikace je matricí lidské společnosti, ve které není možné nekomunikovat.

Vyslovovat slova nahlas – tedy znamená mluvit

- **vyjádřit slovy určitou myšlenku** buď v kladném, nebo záporném slova smyslu: upřímně vyjadřujeme svůj názor, vyjadřujeme, co cítíme, co si myslíme nebo hovoříme vyhýbavě, zamlčujeme skutečný stav věcí, používáme invektivy, něco předstíráme nebo nesdělujeme pravdu,

- **říci něco nového** - sdělit informace, novou událost, popsat situaci, můžeme používat fráze, metafory, podobenství, slovy formulujeme osobní prožitky, vzpomínky a vnitřní představy,

- **ovlivňovat jiné lidi.**

Slova mají významnou informační hodnotu. Jejich prostřednictvím lidé vyjadřují, vysvětlují, získávají potřebné, přesvědčují, motivují, povzbuzují, chrání, ale také vyjadřují nelibost, negativní vztahy, emoce a obecně zprostředkují typ charakteru člověka (BOROŇOVÁ, 2010). Jednou stránkou řečového projevu je to, že komunikující má volit slova uvědoměle, uvážene a cíleně. **Slovo je velmi závažným životním kódem.** Ve východní filozofii platí, že jsou tři věci, které nelze vzít zpět: vyslovené slovo, promarněný čas a vykonaný čin. Proto je nutno uvědomovat si myšlenky, které ve slova jejich vyřčením proměňujeme. Známe sílu

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

vylovených afirmací a manter. Uvedeným se budeme zabývat v následujících kapitolách. Už i ruský vědec Pavlov, který mimo mnoho jiných experimentů také v rovině podmíněných a nepodmíněných reflexů vyslovil tezi, která se v tehdejší ateistickém Rusku příliš nevyslovovala: „Nevyslovená myšlenka má stejnou průraznou sílu, jako vyslovené slovo a vykonaný čin“.

Nic po vyslovení nelze vzít zpět, nelze škrtnout, ani vymazat. Zvláště v profesích, kde je pečlivě sledována formulace slov, intonace hlasu i výraz tváře je nutno dbát a kultivovat hlasový projev. Například při komunikaci sestry a pacienta, který očekává sdělení o svém zdravotním stavu; nebo verdikt v soudnictví, stejně jako rozhodnutí v závažných záležitostech. Pokud by třeba pacient odpustil sestře nevhodná slova, určitě je nezapomene. Slova tedy mohou působit blahodárně, povzbudivě, mohou být velmi účinná pozitivně, stejně tak ale mohou zranit, ublížit - mohou působit tzv. iatrogenně (BOROŇOVÁ, 2010).

Požadavky na řečový projev

- **jednoduchost** - znamená používat kratší věty a výrazy, vhodně volit míru odbornosti, kontrolovat určitá nářečí, odbourat slangové výrazy a dbát na použití běžných uchopitelných slov, pokud možno stručnost, výstižnost a správnou soudržnost;
- **přehlednost informací** - zaměříme se na sestru, která by měla jasně a srozumitelně seznámit pacienta s tím, o čem s ním bude hovořit;
- **výstižnost** - sestra vždy hovoří k věci;
- **vhodné načasování rozhovoru** - je velmi důležité, aby byla sdělení dokonale využita;
- **závažnost** - zdravotnický pracovník musí být citlivý k potřebám a zájmům pacienta;
- **důvěryhodnost** - je spolehlivost informací. Spolehlivost je velmi důležitá pro vypěstování důvěry. **Důvěryhodnost je nejdůležitějším kritériem účinné komunikace;**
- **přizpůsobivost** - podané informace, zprávy je potřeba upravit podle reakce příjemce;
- **oboustrannost komunikace** - sestra předchází jednostranné komunikaci. Cyklicky by se měla měnit role komunikátora - toho, co hovoří a komunikanta - toho, co naslouchá;
- **přehlednost** - je vyjádření přesného významu toho, co chceme říci (BOROŇOVÁ, 2010).

Činitelé, kteří se podílejí na verbální komunikaci ve vztazích - v osobních, společenských i profesionálních

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

A) Situační kontext

Kontextem rozumíme situaci, ve které komunikace probíhá. Může jít o jednosměrnou komunikaci, kdy například čteme text, ale jsme nuceni reagovat na okolní sdělení.

Komunikace se stává oboustrannou, dvousměrnou.

Příkladem může být rozhovor s nemocným, sestra reaguje na dotaz nebo sdělení klienta, tím se rozvíjí rozhovor. Základní rozdíl mezi jednostrannou a oboustrannou komunikací je možnost reagovat na sdělení. Jiným příkladem jednosměrné komunikace je rozhlasové vysílání, kdy nemáme možnost reagovat na sdělení přímou zpětnou vazbou. Rozhlas k nám vysílá zprávu, kterou přijímáme, ale neodpovídáme na ni.

U oboustranné komunikace se mohou zúčastnění vyjádřit, zda rozumí tomu, co slyší, vyjádřit se také ke svým představám, přáním a mohou reagovat

B) Vnitřní dispozice jedince

Komunikace je jedna ze sociálních dovedností, kdy vnášíme do komunikačního procesu svou vlastní jedinečnost, dává také jedinečný ráz všem našim projevům. Komunikaci se učíme od útlého věku, nejvýznamnější je učení v rodině, na které navazuje sociální učení ve všech sociálních skupinách, kterými člověk prochází. Komunikační návyky si neseme dál do života, a pokud se nám je nepodaří rozvinout, potýkáme se s obtížemi v mezilidských vztazích celý život. Komunikace s partnerem nám může zpřístupnit možnost více pochopit jeho temperament, způsob myšlení i úroveň osobnosti jako celku.

C) Motivace komunikovat

Komunikace předpokládá ochotu a vůli komunikovat. Popředí však stojí zájem o člověka, se kterým komunikujeme, je-li navíc i ochota vzájemně si naslouchat, tak se komunikace začne sama přirozeně rozvíjet. Nezájem o druhého člověka nenahradí naprosto žádná naučená dovednost, velmi brzy vystoupí do popředí nechut' a neochota v rozhovoru pokračovat.

Potřeba komunikace není odtržena od jiných lidských potřeb. Naopak je integrována v systému jak biologických, tak psychosociálních potřeb. Člověk je sociální tvor a má potřebu kontaktu a akceptace (VENGLÁŘOVÁ, MAHROVÁ, 2006).

Komunikace patří k základním nástrojům uspokojování potřeb člověka.

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

Složky verbálního projevu

Při verbálním projevu je velmi důležitý výraz obličeje a zrakový kontakt. Chceme-li, aby naše komunikace byla efektivní a přinesla pozitivní výsledek, je nutno brát zřetel na další prvky, které ovlivňují celou komunikaci. Tuto neverbální složku nelze oddělit od verbální komunikace. Zahrnuje důraz v obsahu sdělení i pocitové prožívání komunikujících. Dobře komunikovat neznamena pouze volit vhodná slova, nýbrž zapojit a respektovat i jiné aspekty, kterými je kontakt očí obou komunikujících.

Je důležité věnovat pozornost i těmto následujícím prvkům:

- rychlost řeči;
- hlasitost projevu;
- pomlky;
- výška hlasu
- přítomnost slangových výrazů
- délka projevu
- intonace

Rychlost řeči bývá úměrná naší znalostí tématu. Bývá ovlivněna různými aspekty.

Komunikátor může mít obavu, že ho ten druhý nemusí nechat domluvit. Může také zakrývat nejistotu. Nepromyšlené téma hovoru, nepravdivost údajů, nedostatek času, obavu z následků slov.

Hlasitost je rozdílná podle povahy sdělení. Jde-li o přátelskou radu, intimní sdělení, bolestivé i nepříjemné oznámení nebo zakrývání nejistoty, je hlasitost obvykle snížena. Komunikující lidé ztiší hlas při rozhovoru na intimní nebo nepříjemné téma. Zbytečně hlasitá komunikace působí rušivým dojmem, zvláště ve dvojici nebo v malé skupině osob. Tato komunikace je určena především pro komunikaci ve velkých prostorech, s veřejnou až masovou účastí.

Pomlky nebo úplné přerušování rozhovoru mívá různé příčiny. Zvláště promyšlené pomlky umožní druhému uvědomit si význam nebo závažnost sdělení. Umožní také druhému člověku

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

přemýšlet o svých postojích, které zaujme nebo vloží do rozhovoru ve formě zpětné vazby. Rozhodně mlčet neznamena nutně nemít co říci.

Výška hlasu bývá obvykle odrazem emocí. Každý člověk má vlastní polohu hlasu. Na výšce hlasu se většinou projeví prožívání emocí i stavů srdce. Projevuje se stres, strach, neklid, nejistota, stejně jako radost, pocit štěstí, úleva a duševní stabilita. Vyšší tóny obvykle dráždí a působí teatrálně. Těmto signálům věnujeme patřičnou pozornost.

Délka projevu - při komunikaci s nemocným nebo člověkem viditelně přetíženým a časově stresovaným se snažíme jasně vyjádřit podstatu věci. Stručnost nezaměňujeme se strohostí nebo neochotou mluvit. Také nesmí být na úkor srozumitelnosti. V jakékoliv situaci, kdy se necítíme dobře, máme tělesné obtíže, obavy, nebo nejasná očekávání jsme citliví na čas.

Stručná informace působí profesionálně. Dlouhé vysvětlování, nedůležité detaily a zbytečné oklidy vzbuzují nedůvěru a snižují význam celé zprávy. Přesto však dobu poskytované informace, např. sestrou pacientovi, vnímá pacient jako dobu, kdy je mu věnována pozornost. To je také důležitá informace a platí v komunikaci ve všech vztazích - společenských, osobních i profesionálních.

Intonace podtrhuje význam jakéhokoliv sdělení. Uplatňuje se také při zdůraznění významu sdělované informace. Hraje roli při pochopení a naléhavosti. Intonace může ovlivňovat význam sdělovaného. Intonace hlasu hraje velmi důležitou úlohu v každém typu verbálního sdělení. **Samotná slova mají význam 7 % v celkové komunikaci, intonaci hlasu náleží mnohem více - asi 38 % procent; a zbytek tj. 55 % náleží neverbálnímu projevu.**

Intonaci hlasu považujeme za klíčovou v jakémkoliv rozhovoru. Intonaci člověk nemůže sám příliš ovlivnit, kdežto neverbální projevy ano ((VENGLÁŘOVÁ, MAHROVÁ, 2006).

Komunikace, která představuje předávání informací mezi lidmi - to znamená sdělování poznatků, zkušeností, názorů, ale i citů a pocitů. Má být jasná, výstižná, srozumitelná, ale hlavně upřímná a pravdivá. Pak naplňuje svou skutečnou funkci a je v souladu

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

s univerzálními zákony a pravidly, kterými jsou svoboda, rovnost, zodpovědnost za sebe a láska k sobě.

Z holistického (celostního) pohledu je na místě upozornit, že si vždy, tedy i při komunikaci se svobodně rozhodujeme mezi protikladnými energiemi, kterými je láska nebo strach. Obě energie jsou základními modifikacemi všech lidských pocitů. Modifikace strachu je základním programem všech lidských emocí - negativních pocitů (úzkost, stres, lítost, smutek, nenávisť a další); láska je základním vyjádřením pro stavy srdce a vytoužené stavy mysli jako je radost, sebejistota, vlídnost, empatie.

Komunikace je v podstatě vysílání energie ve formě informace a to buď v souladu s energií lásky, která je otevřená, svobodná, upřímná a pravdivá, nebo pod vlivem strachu, který spoutává, zahaluje, ukryvá, potlačuje a destruuje. Mentální zákon jemnohmotné reality určí, že se nám zpět vždy vrátí ta energie, která představuje záměr, se kterým jsme informaci vyslali (STOKES, WHITESIDE, 1996).

Energie informací

Ve vesmírném systému je vše tvořeno energií. Každá energie obsahuje základní údaje - zda je láskyplná, či pochází ze strachu. V každé částice energie jsou zakódovány určité informace, a protože vlastností energie je pohyb a vývoj, neustále ve vesmíru proudí energetické informace, ty se spojují s dalšími energetickými proudy a neustále se rozšiřují.

Mezi lidmi energetické informace proudí stejně a vše je obsaženo v kolektivním nevědomí. Pokud si začínáme informace uvědomovat, stávají se vědomými a my jsme schopni je využít i zneužít. **Dostali jsme právo Volby.** Vždy je rozhodující, zda s informacemi, tedy i s energií, zacházíme v programu lásky či strachu.

Nové zahraniční terapeutické systémy již dávno prokázaly, že **každý z nás má absolutně individuální informace ve svém buněčném systému** - na tak zvané buněčné paměti a podle nich se vyvíjí naše těla. Terapeutický systém One Brain (Jednotný mozek), pracuje již celá desetiletí s informacemi z buněčné paměti, které umožní uskutečnit defúzi - energetické odblokování problému, jak fyzického, tak i psychického, nezávisle na časové linii, kdy se problém vytvořil a zafúzoval (HONTZ, 1998).

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

Každý člověk o sobě dává informace svému okolí. Každý člověk vyzařuje do prostoru svým energetickým polem (aurou) vše o sobě. Mnoho lidí již umí toto pole vnímat.

Myšlenky, slova a činy

Předávání informací se u lidí soustřeďuje na myšlenky, slova a činy. Každý svými myšlenkami, které obsahují energetický náboj, vyzařuje to, co myslí. Slovy dává druhým informace, které chce, aby o něm dostali. Činy ukazují, jak to myslí doopravdy.

Myšlenka, slovo a čin by měly být jednotné a člověk by tak myslel, mluvil a konal na základě svých přesvědčení a vyjadřoval by vše o sobě, což by bylo v souladu s jeho vyzařováním.

Pokud člověka ovládá strach, z něhož plyne touha po moci, ovládnutí druhých, snaha brát víc, než mu přísluší, manipulovat, bojovat, krást a vydírat. Pak myšlenky, z nichž se rodí strategie a plány jsou utajeny. Stejně tak i slova slouží ke klamání, obalamucení oběti, či nepřítele a čin je zcela v rozporu s tím, co bylo hlášáno. Právě lež se soustředí do verbální komunikace a je dobré vědět, že vytváření lží a jejich udržování stojí člověka obrovské množství životní energie, která pak chybí k regeneraci těla, mysli a ducha člověka (SLÁMOVÁ, 2012).

Chceme-li zjistit, jaký člověk opravdu je, neposlouchejme pouhá slova, ale zapojme i ostatní smysly. Můžeme vnímat také jeho energii, obnovme i intuici. Dívejme se mu také na ruce a do očí. Lež se nedá utajit v rukou a v očích. Vnímejme také tón hlasu, zabarvení a hloubku dechů. Falešné tóny se naučíme slyšet s rozvíjením a zapojováním intuice. Také s tímto fenoménem již řadu let pracují na tělo zaměřené terapeutické systémy.

V západní civilizaci jsme se naučili fungovat podle mylných informací, založených na manipulaci a strachu. Informace mají obrovskou důležitost. Proto se o informaci říká, že je strategická zbraň. Proto se některé skupiny stále snaží množství informací ukrýt před ostatními.

Důležité však je, že v toku informací fungují energie podle vesmírných zákonů. Proto strach nám může bránit některé informace k sobě přitáhnout, neboť strach skrývá. Brání nám také přijmout pro nás důležité informace, protože se jich bojíme. Bojíme se tak podívat do svého

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

nitra, neboť se bojíme, že to, co nalezneme, nebude pro nás příjemné. Každá nemoc je forma informace a říká, že tělo něco postrádá, ukazuje však i příčinu a nalézá řešení. Nepřijatá informace nemoci způsobí její zhoršování a zvyšuje strach právě ze zhoršení a ze smrti.

Je tedy podstatné, odkud informace přijímáme, jak s nimi naložíme a zda je pochopíme a vyhodnotíme. Stačí si připomenout, že podle zákona karmy si v toku nekonečného množství energií přitáhneme to, co odpovídá stavu našeho nitra (SLÁMOVÁ, 2012).

Struktura osobní zóny

Pro lepší uvědomění si tuto zónu můžeme představit jako mýdlovou bublinu, která obklopuje člověka, jež stojí v jejím středu. Rozdělení osobního prostoru při komunikaci je následující:

- Intimní sféra
- Osobní sféra
- Sociální sféra
- Veřejná sféra

Intimní sféra

Představuje taktilní kontakt dvou těl **do 30 až 45 cm** - styk matky a dítěte, milenců, blízkých příbuzných a nejbližších přátel. Jde o těsnou blízkost dvou či více lidí.

Osobní sféra

Je to hranice, kterou dodržujeme při setkání s člověkem, kterého buď neznáme, nebo neznáme příliš, setkáváme se s ním formálně, může jít o kolegu, se kterým máme pouze kolegiální vztahy, o nadřízeného, který s námi něco projednává, o známé.

Odstup 60-70 cm zaujímají dobří přátelé a známí, stejně tak rodinní příslušníci při všedním styku, u vzdálenosti kolem metru i více, se obvykle se jedná o osobní jednání v nejrůznějších

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

rovinách (lékař - pacient, učitel - student, kolegové navzájem, zákazník - prodávající, přátelé mezi sebou aj.). **Vzdálenost je v průměru od 45-70 až do 120 cm.**

Sociální - společenská sféra

Při tomto kontaktu nejsou partneři osobně zaujati jednáním, jde například o služební styk, obchodní jednání, vystupování v malé skupině, diskuze ve skupině. Jde o formální setkání. Společenský odstup mezi sebou udržují lidé, kteří spolu komunikují v sociálních funkcích (rovněž nadřizený a podřizený, kupující a prodavač). **Vzdálenost těl je asi 120 až 210 cm.**

Veřejná sféra

Při veřejném vystupování je nezbytně nutné, aby bylo na toho, kdo hovoří k ostatním zřetelně vidět, pokud možno, aby byla vidět celá jeho postava a pohyby, ale i jeho pohyb v prostoru, pokud nesedí za stolem. Tato zóna je uplatňovaná například u herců na jevišti, učitelů ve třídě, přednáškách na univerzitě, na shromážděních, v zasedacích sálech nebo veřejných setkáních. **Veřejná distance (odstup) od jiných osob začíná ve vzdálenosti minimálně 360 cm.**

Porušení těchto zón ve smyslu vzdálenosti, zvláště zóny intimní a z části osobní, může mít vážné psychické a sociální důsledky. Například v dopravních prostředcích dochází k neustálému porušování intimních zón člověka a toto porušování může vyvolat agresivitu a úzkost (LEWIS, 1989).

Anatomie setkání

Při vstupu do místnosti, která je zaplněna lidmi, se obvykle snažíme nalézt známou tvář, vydáme se ke známému, přivítáme se, podáme si ruku. Buď můžeme setrvat, nebo se přesuneme jinam, abychom pohovořili s někým dalším. Při těchto kratších setkáních si vyměníme bezpočet mimoverbálních sdělení a to jsou právě ta sdělení, která mnohem víc, než slova ovlivní dojmy, utvořené navzájem na obou stranách. Setkání, ať je jakkoliv krátké, můžeme rozdělit na šest fází, které jsou pro společenský úspěch důležité:

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

1. fáze: **Zahájení** - probíhá, když jsme ještě v určité vzdálenosti od osoby, se kterou chceme navázat kontakt. Je vidět sice celé tělo, ale hlavní oblastí pro komunikaci je náš obličej – obzvláště oči a ústa.

2. fáze: **Orientace** - jedná se obvykle o vzdálenost, ve které se zastavíme v blízkosti druhé osoby. Tato prostorová orientace má vzhledem ke druhé osobě klíčový význam. Může se jednat o zastavení tváří v tvář, v mírném úhlu nebo bok po boku. Jsou to důležité způsoby sdělování rozdílných pocitů našemu partnerovi.

3. fáze: Kontakt

Dochází k některé formě fyzického kontaktu, buď stisku ruky, nebo objetí. Výraznou roli hraje držení těla, výraz obličeje, svalové napětí nebo uvolnění. Vyjádření v této oblasti lze pozměnit pouhou změnou délky než jednu vteřinu.

4. fáze: Zapojení

Při verbální komunikaci dochází k výměně účinných signálů těla, která mohou zesílit i zdůraznit význam slov. Stejně tak se ale mohou komunikující dostat slovem do konfliktu a u druhé osoby vyvolat stísněný pocit, zmatek nebo znepokojení.

5. fáze: Odpoutání

V určitém okamžiku se jeden z hovořících rozhodne ukončit rozhovor. Tento signál obvykle přebírají neverbální systémy. Asi půl minuty před jakýmkoliv podobným ukončením rozhovoru bude řeč těla signalizovat přání rozejít se. Většinou jde o pohledy a pozice těla.

6. fáze: Rozchod

Je nutno vědět, že dobře zvládnutý rozchod po ukončení komunikace je právě tak důležitý, jako předcházejících pět fází setkání. Ačkoliv se zdá, že v této fázi je již možno udělat pro ovlivnění vytvořeného dojmu jen málo, opak je pravdou. Je dobré si uvědomit, že naše vzpomínky jsou nejsilnější na události, které se staly nejpozději a proto nevhodný závěr i způsob rozloučení, mohou nepříznivě ovlivnit výsledek celého rozhovoru (LEWIS, 1989).

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

Lidská komunikace se z velké části odehrává formou verbálního projevu - použitím slov; a plně odpovídá vesmírným zákonům přílivu a odlivu v lidském životě. Slova představují energii, kterou vysíláme a stejná se nám tak podle zákona karmy vrací zpět. Tak láskyplný člověk, který je za sebe odpovědný, žije v pravdě, vysílá slova, která jsou tvořivá, která obsahují lásku a ta se mu v různých situacích vrací. Naopak ten, kdo funguje v programu strachu, vysílá slova, naplněná energií strachu, ačkoliv to sama slova nemusí vyjadřovat (lež) a dostává zpět odpovídající důsledky. Platí zákon: „to, čeho se nejvíc bojíme, to k sobě přitahujeme“.

Zásady verbální komunikace pro sestru a pacienta

Rozhovor je plánovaná komunikace nebo konverzace. Lze jí vnímat jako proces, který má uplatnění ve všech fázích ošetrovatelského procesu. Základem verbální komunikace s nemocným je schopnost navázat, udržet a rozvíjet s pacientem slovní kontakt. Rozhovor tak představuje klíčovou část sociální komunikace. V profesionální komunikaci dodržujeme několik zásad:

V zásadě neklademe otázky pro otázky, aby „nestála řeč“. Nespěchejme s urgováním odpovědi. Ptejme se spíše na mínění, představy, názor nebo postoje například nemocného člověka. Zkusme formulovat tutéž otázku různými způsoby. Neodpovídejme na otázku protiotázkou, jsme-li nemocným dotázáni. Nepokládejme příliš osobní otázky, tj. „na tělo“, pouze ve výjimečných situacích.

Respektujme práva nemocných, jejich individualitu, jejich náboženské vyznání a přání s tím spojené. Snažme se zbavit nemocného strachu, zeptat se, jak jej máme oslovovat. Důsledně dbáme na dodržování slušného společenského chování.

Pacient musí mít (získat) přiměřené množství informací. Velmi citlivě zjistíme, co je pro kterého nemocného přiměřená míra informací. Vždy se opakovaně ptejme, co chce ještě vědět. Minimum informací stejně jako přemíra informací (zahlcení), může vyvolat u nemocného úzkost i pochybnosti.

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

Cíle rozhovorů mezi sestrou a pacientem

- získat informace o postojích, názorech a životním stylu pacienta
- doplnit a upřesnit informace získané z dokumentace a vlastního pozorování
- doplnit a upřesnit anamnestické údaje, potřebné k realizaci ošetrovatelského procesu
- získat a objektivizovat údaje o subjektivních příznacích nemoci a problémech pacienta
- poučit pacienta
- zklidnit pacienta, nastolit rovnováhu pro lepší vnímání informací
- uspokojit potřebu sociálního kontaktu, pocitu bezpečí a jistoty
- získat určitou představu o osobních vlastnostech, typu a temperamentu pacienta
- získat informace o sebepojetí pacienta a jeho emočních vazbách k jiným lidem
- sestra získá pacienta pro spolupráci v léčebném a ošetrovatelském procesu (BOROŇOVÁ, 2010, s. 111).

Struktura rozhovoru

1. Přípravná a plánovací fáze
2. Zahájení rozhovoru
3. Průběh rozhovoru
4. Ukončení rozhovoru
5. Záznam rozhovoru

Profesionální komunikace

V profesionálním vztahu se uplatňuje profesionální typ komunikace. Správná komunikace je základem jakéhokoliv profesionálního úspěchu. V prostředí zdravotnických institucí je komunikace proces, ve kterém se jednotlivci dělí o získané informace. Tento proces má známá, všeobecně uznávaná pravidla. Pochopení konceptu profesionální komunikace je velmi důležité – jde o komunikaci mezi dvěma lidmi, kdy profesionál vyhodnocuje informace, které mohou ovlivnit toho, s kým komunikuje. Toto předání informací může být ovlivněno situačním tlakem, rozdílným profesionálním názorem, osobním pohledem i neochotou respektovat pravidla, ustanovená pro jednotlivá zařízení (ŠKRLA, ŠKRLOVÁ, 2003, s. 292).

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

Dovednost komunikování s pacientem (klientem) je součástí profesionálního vybavení sestry. Tato schopnost profesionálně komunikovat umožňuje navázat a rozvíjet kontakt s pacientem - klientem. Při ošetrovatelské péči je tato dovednost prioritou.

Profesionální komunikaci zdravotníka lze označit za profesionální komplexní akt, ve kterém se musí člověk stále zdokonalovat a rozvíjet často vysoce specifické komunikační techniky. Rozhovor je třeba nejen efektivně zahájit, vést, ale také ukončit.

K produktivnímu rozvíjení rozhovoru dodržujeme tři základní požadavky:

Prvním požadavkem je vzájemná ochota komunikovat. U profesionála ve zdravotnictví je toto základním předpokladem. U pacienta bývá obvykle ochota, ale jsou situace, kdy pacienti komunikaci mohou odmítnout.

Druhým předpokladem je, aby sestra, lékař nebo jiný zdravotník komunikovat uměli.

Profesionál si v žádném případě nevystačí s běžnými komunikačními technikami nekonvenčního, volného rozhovoru, kdežto pacient ano, neboť ten může používat komunikační vzorec, na který byl zvyklý ze svého běžného života. Proto je nutné, aby zdravotníci stále rozvíjeli svoje komunikační dovednosti a získávali vědomosti o nových poznatcích. Jednak se jedná o poznatky přímo z oblasti komunikace, ale také z oblasti profesionálních znalostí. Zdravotník by měl ve svém oboru vždy znát odpověď. Lékař i sestra často prochází zkušenostmi v komunikaci s různými problémovými skupinami pacientů, jako jsou například pacienti agresivní, depresivní nebo pacienti pod vlivem návykových látek.

Třetím požadavkem je vytvoření možnosti ke komunikování. Tímto požadavkem je obvykle aktivní přístup ke slovnímu kontaktu ze strany zdravotníka, ale také vytvoření adekvátního prostředí s dostatečným soukromím bez zbytečných rušivých vlivů. Tuto podmínku však nemohou vždy splnit všichni pacienti, proto jsou z této podmínky logicky vyjmuti nemocní s různými poruchami zraku, sluchu i řeči, dementní nebo jinak neschopní komunikovat.

Pro komunikaci s handicapovanými pacienty je nutno znát speciální techniky pro oboustranné sdílení informací:

Komunikace s neslyšícím pacientem je založená na jednoduché, ale zřetelné artikulaci, aby mohl pacient odezírat ze rtů. Pro tento účel je důležité, aby byl dobře osvětlený obličej.

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

Tempo řeči se volí spíše pomalejší, stejně tak jednoduché věty. Je třeba klást důraz na kompletní neverbální stránku komunikace, vhodně začleněnou.

Komunikace s nevidomým pacientem je charakteristická nutností vyvarovat se projevů soucitu, na něž jsou nevidomí dosti citliví, neboť jsou pro ně ponižující a frustrující. Někdy i bezděčný náznak soucitu nebo lítosti, může u pacienta znemožnit pokračování rozhovoru! Jedná se přímo o nevidomého, nikoliv o jeho průvodce. Významnou roli hraje hned zpočátku jasné představení se, a uvedení funkčního zařazení. Volba akusticky přijatelného prostředí je samozřejmostí.

Komunikace s agresivním pacientem je významné téma, které by si měl každý zdravotník osvojit. Neznalost komunikačních vzorců s těmito pacienty může mít dalekosáhlé následky. Komunikační způsoby jednání s agresivními pacienty je nutno si dobře osvojit. Pacient může projevovat známky agrese verbálně, či brachiálně. Verbální agrese může být způsobena například stresem spěchem, vztekem nebo frustrací a úzkostí. Do hry však mohou vstoupit i různé zdravotní příčiny – otřes mozku, poranění a strach z následků, vystupňovaná bolest, vysoká stádia stresu aj. Při rozhovoru je důležité nedat jakoukoliv impulzivní odpověď, ani se zdvořilým podtextem. Vždy se vyplatí spíše vyčkat, udržovat klid a snažit se odhalit příčinu agrese. Při brachiální agresi je klíčové chránit zdraví své i okolí. S tímto pacientem nikdy nebýt sám a vyčkat na pomoc. Pozor na prudké pohyby, které agresor vyhodnocuje jako útok. Je důležité si hlídat únikovou cestu pro případ potřeby.

Komunikace s mentálně postiženým, či dementním pacientem probíhá opět především s pacientem, nikoliv pouze s doprovodem. Vycházíme s obecných etických zásad. S postiženými jednáme se stejným respektem jako s jinými lidmi. Instrukce i otázky volíme co nejpřesněji a jednoduše. Opakujeme je tolikrát, kolikrát je zapotřebí. Úroveň komunikace vždy přizpůsobujeme možnostem pacienta.

Atributy profesionálního rozhovoru

Profesionální využití komunikace ve zdravotnictví má význam nejen při ošetřovatelských zákrocích, ale i ve všech ostatních fázích ošetřovatelského procesu. Každý rozhovor mezi

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

zdravotníkem a pacientem by měl mít určité atributy, mezi které řadíme: - přípravu na rozhovor – cíl rozhovoru

- informace a vědomosti o tématu
- strategie vedení rozhovoru – jak klást otázky a reagovat na chování pacienta
- postoj k pacientovi – k onemocnění a průběhu léčby
- porozumění, pochopení a prostor pro dotazy
- správně volené výrazy a příklady
- časový prostor pro komunikaci

V praxi rozlišujeme tři základní druhy profesionální komunikace

1. Sociální komunikace

Tuto komunikaci sestra předem neplánuje, jde o běžný rozhovor, probíhá za jakýchkoliv okolností, např. při setkání s kolegou, pacientem, nadřízeným, s přáteli. Odehrává se při neformálních setkáních a probíhá většinou spontánně. Zpravidla probíhá ve volném tempu a rozmanitými způsoby. Uspokojuje obvykle obě zúčastněné strany. Umožní získávat důvěru, proto sociální komunikace tvoří základ pro komunikaci v ošetrovatelství.

2. Specifická – strukturovaná komunikace

Je to komunikace, u níž je předem stanovený určitý obsah. Sestra si tuto komunikaci připravuje a stanovuje také cíl komunikace. Cílem může být např. sdělení informace od lékaře, další postup v ošetrovatelské péči nebo získání informací od pacienta.

Jde o edukační rozhovor, kdy motivujeme, vysvětlujeme, povzbuzujeme, ale také získáváme řadu informací o pacientovi, klientovi.

Nově přijatého pacienta seznámíme s režimem nemocničního zařízení, poučíme ho o jeho právech a povinnostech. Dále zjišťujeme pacientovu adaptaci na nemocniční prostředí, zjišťujeme např. rozdíl mezi jeho představou a skutečností, zjišťujeme, čím se pacient během hospitalizace sám zaměstnává nebo získáváme informace o míře soběstačnosti, pohybových možnostech. Informací může být celá řada jak v odborné, tak v individuální problematice.

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

V závěrečné fázi rozhovoru s nemocným si vždy ověřujeme, jak přijal a pochopil pacient naše informace, zda je pro něho vše srozumitelné.

3. Terapeutická komunikace

Ačkoliv sestry nemají speciální terapeutické výcviky, terapeutickou komunikaci využívají poměrně často. V komunikaci se snaží vytvořit příjemnou atmosféru porozumění, oboustranné důvěry a naladění k rozhovoru.

Terapeutická komunikace pomáhá překonávat přechodný stres, rozpaky, eliminuje úzkost i strach. Také umožňuje překonávat osobní překážky, které stojí v cestě přijetí sebe samého, sebedůvěry i seberealizace.

Metody terapeutické komunikace:

pozorný poslech

parafrázování

objasňování

ověření správnosti přijaté zprávy

používání otevřených nedokončených otázek

používání dotyku

využívání ticha

všeobecné vedení

shrnutí (BOROŇOVÁ, 2010, s. 116).

Některé psychoterapeutické přístupy

Terapeutickou komunikaci mohou doplňovat některé terapeutické techniky. Jejich používání je však vyčleněno pro specialisty psychoterapeutických programů. Sestry by však měly mít základní informace o těchto technikách, neboť velmi upravují psychický stav nemocných a vytváří předpoklady pro zjištění mnohdy podvědomých situací a voleb, které nemocný potřebuje řešit.

Psychologická složka je nezbytnou součástí jakékoliv lidské komunikace.

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

Do každé komunikace vkládáme svoji osobnost. Podíváme se na tři psychoterapeutické přístupy:

- **Rogersovský přístup – přístup zaměřený na klienta**
- **Přístup z hlediska transakční analýzy**
- **Systemický přístup**

Rogersovský přístup

Carl Ramson Rogers (1902–1987) současně představitel humanistického přístupu zdůrazňoval, že člověk je schopen rozvoje na základě sebe zkušenosti. S vlastním rozvojem se poté rozvíjí i potřeba pozitivního ocenění. Rogers klade důraz na terapeutický vztah, zranitelnost klienta, nepodmíněné pozitivní ocenění a především vyzdvihuje empatii.

Empatie v tomto přístupu je uplatňována tak, že terapeut vnímá partnera v komunikaci stejně, jako by byl sám na jeho místě ve stejném emocionálním stavu, proto spíše klienta doprovází v jeho pocitech a méně se ptá. Přístup zaměřený na klienta klade důraz na naslouchání jako aktivní složku komunikace.

Dbá se na autentičnost – to je uvědomování si sebe sama, stejně tak svých prožitků a hlavně vytvoření takových podmínek v rozhovoru, aby pacient, klient mohl sám své pocity volně vyjádřit. **Rozhovor je tím volný a nedirektivní.** Terapeut akceptuje, respektuje a doprovází v pocitech svého klienta.

Přístup z hlediska transakční analýzy

Zakladatelem této teorie je Eric Berne (1910-1970). Původně vyšel z psychoanalýzy a ve své práci rozvinul teorii ega, jako části osobnosti, která je zodpovědná za kontakt a komunikaci s okolím. Ego může zaujímat různé stavy. Ty shrnujeme do třech základních kategorií: **Dítě, Rodič, Dospělý.**

U dítěte sleduje impuls, spontaneitu, tvořivost a hravost. Rodič je naopak ten, kdo ovládá, kontroluje, tvoří pravidla a zhodnocuje. Tato část osobnosti se však stará o pohodlí, povzbuzuje nebo utěšuje a vychovává. Dospělý také však ovládá a kontroluje. Berne, považuje stavy ega za strukturu osobnosti a zdůrazňuje lidské potřeby, ze kterých vychází motivace k chování. Velmi uznává důležitost pohlazení a zvláště výměna pohlazení je u

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

Berneho definována jako **transakce**. Na komunikační výměnu pohlíží jako na hru. Berne, začlenil do **základních psychologických potřeb**: potřebu podnětů, uznání, vzrušení a struktury.

Systemický přístup

Systémy jsou pojímány jako **hierarchicky** organizované struktury, které jsou ve vzájemném vztahu. Systémy jsou organizovány tak, že vztahy mezi jejich částmi vytvářejí **hranice**. Jedince je možné pochopit pouze v sociálním kontextu. Jedinec je nejen součástí systému, ale také ho sám vytváří. Systémem může být rodina, malá sociální skupina ale i velká uskupení. Systemici zdůrazňují, že chování účastníků je determinováno (určováno) systémem, který určují (determinují) sami účastníci. Např. na pokoji se dohadují pacientky; a sestra jim sdělí, že „co se škádlívá, to se rádo mívá“ a nastane klid, protože to není pacientkami přijato, mají stále výhrady k sobě navzájem.

Velmi důležitým pojmem je **zpětná vazba**, která udržuje rovnováhu v mezilidské komunikaci. Zpětné vazby jsou regulační mechanismy v mysli jedince, nikoliv podněty od druhých.

V Systemickém přístupu dochází ke **komunikační výměně – interakci**. Gregory Bateson ji rozdělil na symetrickou, kdy vzorec určitého chování jednoho účastníka vyvolá podobné chování u druhého a asymetrickou, kdy chování jednoho jedince vyvolá chování zcela odlišné. Např. přehnaně opečovávaný jedinec ztrácí samostatnost a časem se stává na péči závislý, což může vyvolávat v péči ještě zvýšené úsilí partnera nebo rodičů (VENGLÁŘOVÁ, MAHROVÁ, 2006).

Rovina vertikální a horizontální v profesionální komunikaci – learyho model

Komunikace má také dimenzi vztahovou a tato dimenze je vyjádřena tím, jak informace předáváme. Verbální i neverbální signály velice jasně odhalí, jaký vztah existuje mezi komunikujícími.

Profesionální komunikace rozvíjí zdravé profesionální vztahy a také se v této vztahové dimenzi pohybuje. Celá problematika vztahů má v rovině komunikace, ale i psychologie svoje

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

zvláštní postavení. Připomeňme si základní princip lidských vztahů z pohledu holistiky: vztah je vědomá, ale především podvědomá dohoda o své vlastní skutečnosti v energetickém zrcadle jiného člověka. Prioritním a jediným reálným vztahem, je tedy vztah k sobě samému. Naprosto všechny ostatní vztahy v lidském světě, jsou jen zrcadla tohoto jediného reálného a prioritního vztahu (STOKES, WHITESIDE, 1996).

Learyho model zdůrazňuje vztahový a interakční aspekt interpersonální komunikace. Podle Learyho komunikujeme na dvou rovinách.

V rovině vertikální jde o vztah mezi „dominancí“ na jedné straně a „podřízeností“ na straně druhé. Jde o vztah subordinační (ŠKRLA, ŠKRLOVÁ, 2003, s. 292).

V rovině horizontální je „kladný vztah či láska“ na jednom pólu a „negativní vztah nebo nenávisť“ na pólu opačném. Vztah rozvíjí v rovině partnerské, rodinné, přátelské, kolegiální. Jsou zde přítomny dva póly, dva protikladné pocity. Jednak se uplatňují stavy srdce (pozitivní pocity), jako je náklonnost, láska, přátelství, zájem, etika, empatie, odpovědnost; a naopak - všechny modifikace emoce strachu, jako je nepřátelství, zášť, nepřejícnost, závist, pohrdání a další emoce z oblasti vztahů. V tomto modelu hraje chování klíčovou roli.

Když dva lidé komunikují, jsou ovládáni dvěma pravidly:

Pravidlo číslo 1 - dominantní nebo submisivní chování podmiňuje chování opačné - jako bychom druhé osobě svým postojem předávali moc a sílu. Platí pro rovinu vertikální. Je nutno zdůraznit, že tato rovina se utváří i v partnerských, přátelských a rodinných vztazích. Kdo se chová příliš submisivně, setkává se s výraznou dominancí a obráceně, kdo se chová příliš dominantně, setkává se často s přetvářkou a falší a lstí.

Pravidlo číslo 2 - nenávistné, nebo naopak laskavé chování stimuluje chování stejné.

Tedy projev emocí i pocitů, umožňuje zase rozvoj emocí (negativních projevů na základě negativních pocitů), kdežto laskavé, upřímné, otevřené chování a jednání stimuluje chování stejně laskavé a klidné a upřímné.

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

Druhy rozhovoru

Holistický způsob myšlení, který stále zřetelněji propojuje všechny roviny lidského života – tedy biologickou rovinu (rovinu fyzického těla), která je ovlivněna rovinou psychickou a konečně rovinu duševně-duchovní, jako podstatnou část člověka samého, ze které vše ostatní pramení. To vše se také promítá do lidské komunikace.

Přístup k člověku – ke klientovi, pacientovi, který potřebuje pomoc v krizových chvílích svého života, je podmíněn čtyřmi základními principy medicíny i ošetřovatelství. Je to prospěšnost, neškodnost, autonomie (respektování klienta v oblasti tělesné, duševní, sociální, včetně respektování jeho názorů) a spravedlnost (žádné rozdíly mezi pacienty). Tento přístup se promítá do všech druhů rozhovorů.

Ve zdravotnické praxi se nejčastěji setkáváme s rozhovorem: **terapeutickým, informačním a edukačním.**

Terapeutický rozhovor

Sestra je tím člověkem, který přichází do kontaktu s pacientem nejvíce. Také do jeho bezprostřední blízkosti. Naslouchání toho, co pacient cítí a jak se cítí, je pro sestru významná informace. Sestra se setkává především s pocity, jako je strach, úzkost, tíseň, smutek, ale také s agresí, vztekem a dalšími bolestivými emocemi. Důležité je nezůstat k pocitům druhého v rozhovoru lhostejným a dovolit si je sdílet. Zároveň si uvědomujeme i pocity vlastní a můžeme je prožívat. Přijímání pocitů v rozhovoru nazýváme **akceptací**. Akceptovat pocity znamená dávat druhým najevo, že jim nasloucháme a vnímáme to, co prožívají. Důležité je však pocity druhých nehodnotit a zejména je nebagatelizovat. Terapeutickým aktem je právě akceptování pocitů druhého, který volně pokračuje ve sdělování informací, důležitých pro proces uzdravy. **Úzdravou je myšleno tzv. „navrácení úplnosti“** ve smyslu harmonizace těla, mysli a ducha. Sdělená bolest nebo starost povede ke snížení napětí, zmírnění úzkosti a k navázání důvěry.

Informační rozhovor

Účelem tohoto rozhovoru je sdělování informace. Informace mohou sdělovat oba – sestra i pacient. Jde však o rozhovor, nikoliv o monolog. Sestra sděluje informace včetně jejich významu a ověřuje u klienta, zda dobře porozuměl. Patří sem zavedený tzv. **informovaný**

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

souhlas, kdy pacient s určitým výkonem souhlasí, ale rozumí i tomu, s čím souhlasí. Důraz je kladen na jasnost, srozumitelnost, stručnost i citlivost při sdělování informací.

Nezapomínejme, že často budeme sdělovat i chtít informace velmi osobní a intimní. K tomuto rozhovoru vybíráme také správný čas i správné místo.

Edukativní rozhovor

Předání správných informací vyžaduje určitou znalost i dovednost. Nejde o pouhé předání informací, nýbrž i začlenění názornosti pro dokonalé pochopení toho, co je sdělováno.

V rozhovoru udáváme příklady a snažíme se zapojit co nejvíce smyslů pacienta, klienta.

Naprostě nepřijatelné je odbytí klienta odkazem na brožuru nebo návod. Dbejme na trpělivý přístup. Často je nezbytností opakovat informaci. Pokud možno **použijme pochvalu**, která silně motivuje a harmonizuje psychický stav člověka. Nezapomínejme na závěrečné shrnutí a ověření, zda došlo k porozumění mluveného slova. Nezbytnou součástí edukativního rozhovoru je motivace klienta. **Správná motivace** umožní daleko lépe zvládat nepříjemné situace, protože harmonizuje pocity a zklidňuje emoce. Důležité místo v rozhovoru má i **empatická podpora**, která dokáže správně naladit, lépe vidět problém a následně jej řešit.

Fáze rozhovoru

1. Předinterakční fáze

při této fázi navazujeme spolupráci, získáváme údaje o klientovi, hledáme potencionální oblasti zájmu

2. Vstupní fáze

a) navázání vztahu: společenské formality, vyjasnění důvodu k rozhovoru

b) vyjasnění problému: pečlivé naslouchání, verbalizace pacientova problému

c) formulace dohody: stanovení způsobu spolupráce sestry s nemocným, ujasnění stupně důvěrnosti

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

3. Pracovní fáze: pomoc při vyjasnění pocitů, přání, vyjádření sounáležitosti stanovení cílů, vyjádření empatie, zdůraznění úspěchů, realistické zpracování neúspěchů (VENGLÁŘOVÁ, MAHROVÁ, 2006, s.30)

Neformální cílený rozhovor – „focus groups“ (fg)

Tyto rozhovory se stávají důležitým nástrojem k získávání kvalitních informací, či zpětné vazby od klientů. Rozhovory jsou využívány v politice i v marketingových společnostech. Realizují se s interními i externími zákazníky.

Zákazníky mohou být: pacienti, studenti, zaměstnanci jiných oddělení, dodavatelé i veřejnost. Informace získané prostřednictvím FG se značně odlišují od informací získaných např. prostřednictvím dotazníků. Tyto rozhovory velmi motivují klienty, pacienty i personál. Jsou velmi neformální a nabízejí jim určitou formu přátelství.

Informace získané FG jsou vždy závislé na kvalitě a znalostech moderátorky, která rozhovor vede. Moderátorem mohou být sestry, lékaři, psychologové, sociální pracovníci i kdokoliv jiný, ale musí mít o FG základní znalosti (ŠKRLA, ŠKRLOVÁ, 2003, s. 116).

Je třeba si uvědomit, že komunikaci ovlivňuje mnoho faktorů. Zejména společensko-ekonomické postavení, věk, osobní úroveň, výchova, kultura jedince. Ve verbálním projevu – rozhovoru, je to množství použitých slov, hlasitost, rychlost řeči, intonace (ovlivňuje až 38 % vnímaného projevu), výšku a barvu hlasu i rytmus řeči. Slovní sdělení má tedy obrovskou informační hodnotu. Slova je potřeba vybírat obratně, cíleně a pečlivě, neboť se často podílí na duševní pohodě, či nepohodě, která je zase svázána se zdravotním stavem a pocity člověka.

Sdělování činy představuje tu stránku komunikace, která je zaměřena na to, co děláme, jak se chováme a jak jednáme. Toto nazýváme konativní složka komunikace. Svými činy, svým chováním přímo ovlivňujeme dění kolem sebe, přesto, že nemusíme ani promluvit.

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

Slovo považujeme za velmi důležité, i když víme, že při rozhovoru vnímáme pouze 7 % slov, 38 % hlasovou intonaci a zbytek patří neverbálnímu projevu. Také stále platí, že tři věci nelze vzít zpět: vyslovené slovo, vykonaný čin a promarněný čas. Co platí o slově, to o činech platí dvojnásob. Proto je v hodnotovém zaměření na činy tak vysoký nárok na etiku a morálku.

V povolání zdravotníků jde často o zdraví, mnohdy i život ostatních a tam především rozhodují činy a profesionální volby. Může jít o poskytnutí první pomoci, o zastavení u autonehody, naopak, neujetí z místa nehody. Může jít o „malé věci“ – pochování dítěte, povzbuzení nemocného, pohlazení, dotek beze slov aj. Někdy jsou slova zbytečná, je třeba rychle něco udělat. Připomenout důležitost kongruence je na místě. To, co myslíme, co cítíme, jak se tváříme, by mělo být v souladu s tím, co vyslovujeme a co děláme.

Devalvace a evaluace v komunikaci

Při komunikaci v sociální interakci, ať slovy nebo beze slov, i když nejčastěji mimoslovně, si sdělujeme určitou míru úcty a vážnosti, případně uznání což nazýváme **elevací**, nebo naopak určitou míru neúcty, nevážnosti, také nepřátelství, což nazýváme **devalvací**. Je důležité se zamyslet nad tím, co se druhých lidí dotýká pozitivně a co negativně. I ve styku s nemocným je třeba se důsledně vyvarovat devalvačního jednání z naší strany.

Elevace je tedy projevem úcty a vzájemné vážnosti. **Devalvace** je projev ponižování v určitém vztahu, výrazně snižuje sebevědomí, je bolestivá a je vnímána mnohem intenzivněji.

Příklady neverbální devalvace nemocného:

odmítavé gesto, úšklebek, pohyb očí nahoru, výraz obličeje s pohrdavým pohledem, ruce v bok, otočení těla, zatvrdilý výraz v obličeji, odvrácení hlavy apod.

Příklady verbální devalvace nemocného:

Hlasová intonace – ironie, ale i shovívavá hlasová intonace může devalvovat, netaktní výrazy, sarkasmus v hlase, výrazně zpomalená mluva, používání zdvořilých u dospělého pacienta (natáhněte si nožičky a otevřete pusinku aj.).

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

Velmi neprofesionálně působí, skáče-li nemocným do řeči nemocným, ale i kolegům nebo nadřízeným. Nikdy nevedeme soukromé hovory před nemocným, ani před návštěvami.

Pečlivě volíme, kdy mluvit polohlasně. Můžeme vytvořit atmosféru nedůvěry. Nepoužíváme odbornou terminologii, které nemocný nerozumí. V rozhovoru nikdy nepoužíváme slovní invektivy. Dbáme, že je už nikdy nemůžeme vzít zpět, jako každé jiné vyslovené slovo.

Devalvace je spojena s prožíváním emocí. Lidé velmi citlivě vnímají obvinění, nesprávná nadšení, zneužití důvěry, ponižování, bagatelizování jejich pocitů, urážky a invektivy.

Člověk, který se devalvačně chová nebo vyjadřuje o druhém, je vnímán jako hrubý, namyšlený, pyšný a nadřazený. Nemívá úctu u druhých.

Elevace je naopak prožívaná velmi příjemně, blaží nás, když se nás někdo zastane, pomůže v obtížné situaci, projeví nefalšovaný zájem, vysloví třeba i kritiku, ale cítíme, že je pro naše nejvyšší dobro. Co je nejvyšším dobrem pro jednotlivce, je i nejvyšším dobrem pro všechny. Do elevace také patří schopnost pochválit, naslouchat, rovnat konflikty. Takoví lidé jsou vnímáni jako přátelští, uctiví, laskaví a taktní.

Konativní úroveň je stupněm nejvyšším. Lidé dobře vědí, že slova mohou zranit, ale i narovnat a povzbudit, ale křivé obvinění naruší vztahy navždy (VENGLÁŘOVÁ, MAHROVÁ, 2006).

Neverbální komunikace

Neverbální komunikace buď potvrzuje verbální projev, nebo mu protičeří. Neverbální projevy vyznívají zřetelně a jasně, bez ohledu na použitá slova. Neverbální projevy jsou hlasitější, než slova. V každodenním životě je dobré si všimnout, zda jsou vnější projevy v souladu s vyslovenými myšlenkami.

Zrakový kontakt, intonace hlasu, výraz obličeje, poloha těla a pohyb – to vše neustále vysílá neverbální odkazy. Prostřednictvím neverbálních projevů přijímáme a dekódujeme informaci o myšlenkách, postojích a pocitech i osoby, s níž mluvíme. Neverbální komunikace obsahuje komponenty v závislosti na jednotlivých částech těla, které zaujímají určitou polohu nebo pohyb (BOROŇOVÁ, 2010).

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

Dříve, než začneme hovořit, se setkáváme s neverbální komunikací, která se projevuje:

1. výrazem obličeje
2. oddálením nebo přiblížením k osobě, se kterou hovoříme
3. dotekem
4. postojem těla
5. gesty, gestikulací, pohyby těla a končetin
6. pohledy
7. tónem řeči
8. úpravou zevnějšku

Lidská tvář jako základní aspekt komunikace

Lidská tvář má velice bohatý komunikační potenciál. Je důležitým sdělovačem emocionálních vztahů, odráží vzájemné postoje lidí, kteří spolu jednají, poskytuje zpětnou vazbu v rozhovoru, to je odpověď na to, co jsme druhému člověku řekli. Některými autory je tvář člověka označována vedle slova za nejdůležitější sdělovací prostředek v mezilidských vztazích. Veškerá činnost mimických svalů v našem obličejí umožňuje víc než tisíc různých výrazů obličeje.

Nejdůležitější je úsměv, který je primárně svázán s dobrými, přátelskými, prosociálními vztahy mezi lidmi. Tomuto komunikačnímu neverbálnímu projevu je v západní civilizaci dávána přednost, i když se komunikující jedinec právě nemusí cítit v dobré náladě. Úsměv v komunikaci patří do základního rámce naučených neverbálních technik etiky osobnosti. Bude podrobně rozvedeno v dalších kapitolách.

Mimické zóny v obličejí

1. Obočí a čelo – nejvyšší partie obličeje, v této zóně se nejpřesněji identifikuje překvapení.
2. Oči – z této zóny identifikujeme smutek a strach.
3. Ústa – dolní část mimické zóny obličeje s dominantní partií úst; z této části obličeje se dá s velkou přesností určit prožívání štěstí.

Pro nemocného je důležitá naše horní polovina obličeje. Pro zdravotníka je u nemocného důležitá jeho dolní část obličeje. Rozčilení není lokalizováno v žádné zóně obličeje; je dosti rovnoměrně rozloženo po celé ploše obličeje.

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

Mluva našich očí

1. Zaměřením pohledu – na koho nebo na co. Víme, že před pozdravem je nutný zrakový kontakt.
2. Doba výdrže zaměřeného pohledu z očí do očí - informuje o bezproblémovém Vztahu.
3. Četností pohledu na určitý cíl, těkání očima. Lidé s těkajícím pohledem nám nejsou příjemní.
4. Sledem pohledů – na koho nejdříve a na koho potom. Lidé při lhaní nedokáží navázat zrakový kontakt.
5. Pootvření víček aj.

Pro zdravotníky je důležité naučit se odečítat strach a úzkost, případné emoce, provázející bolest nemocných. Vedoucí pracovníci by pak měli umět odečítat emoce, doprovázející stavy nejistoty, ve tvářích svých spolupracovníků.

Proxemika – oddálení, přiblížení

Nejen výrazem obličeje, ale i přiblížením k druhé osobě nebo naopak odstoupením od ní, jí něco sdělujeme. Proxemika je pohled na vzdálenosti, které mají lidé mezi sebou, když spolu něco dělají nebo spolu jednájí. Na základě řady zjištění o optimální vzdálenosti mezi dvěma lidmi, vykryštovalo pojetí tzv. osobní zóny, do které člověk nerad pouští druhé lidi (vetřelce); vnikne-li druhý do této zóny, je to považováno nejen za netaktnost, ale přímo za vtírání. Člověk považuje překročení hranice osobní zóny velmi nepříjemně (PEASE, 2001).

Rozlišujeme tyto sféry v prostorové a teritoriální komunikaci:

1. **Intimní zónu (sféru)** - představuje taktilní kontakt dvou těl (do 30-40 cm). Jedná se např. o styk matky s dítětem, milenců apod.
2. **Osobní sféru** - je to hranice, kterou dodržujeme při setkání s neznámým člověkem (od 45-75 až do 120 cm).
3. **Sociální sféru** - při tomto setkání nejsou partneři osobně zaujati jednáním, např. služební styk, obchodní jednání, diskuze ve skupině apod. (vzdálenost těl 120–210 cm).

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

4. veřejná zóna - vystupuje-li někdo veřejně, tak je třeba, aby zaujal takovou vzdálenost, aby byla zřetelně vidět nejen celá postava a pohyby, ale i jeho pohyb v prostoru např. herec na jevišti, učitel ve třídě aj. (vzdálenost minimálně 300 cm).

Uvedené vzdálenosti jsou pouze orientační, jsou dány celou řadou faktorů -záleží na temperamentu, národnosti apod. Je obecně známé, že bližší vzdálenosti užívají lidé ve větších městech, zatímco na vesnicích je dosud tatáž proxemická vzdálenost považována za nepřijatelnou a svým způsobem agresivní. Obdobně introverti zaujímají v komunikaci větší vzdálenost a blízký kontakt je jim často nepřijemný. Muži naopak zaujímají bližší vzdálenosti (překvapivě k oběma pohlavím). Také záleží na četnosti setkání. Při prvním jednání s cizím člověkem udržujeme větší vzdálenost, než při druhém (JUŘENÍKOVÁ, 2010).

Haptika - kouzlo podání ruky a bezprostředního dotyku

Haptika vyjadřuje taktilní kontakt – dotek rukou, který v sociální interakci může být interpretován jako projev přátelství, ale i naopak, jako nepřátelství. Podání ruky by mělo být součástí běžného kontaktu mezi zdravotníky i klienty. Podání ruky nás informuje o působení: vlhkosti, chvění, tlaku, tepla i bolesti. Pro dotyk na těle se popisují doteková pásma:

1. Společenské – nejčastěji oblast ruky
2. Osobní či přátelské – nejčastěji oblast paže, ramena, vlasy
3. Intimní – neomezené doteky

Zkušenosti z psychoterapeutických postupů ukazují, že dotykový hlad - tzv. taktilní sensorická deprivace, není jen záležitostí dětí, ale že i dospělí mohou hladovět po přátelském doteku a láskyplném pohlazení. Všichni dobře cítíme podání ruky od druhého člověka, které vyjadřuje mnohé. Vnímáme sílu stisku, která má být přiměřená, ale nese jasnou informaci o naší upřímnosti i o vlastním vyjádření ke druhé osobě. Stisk by měl být pevný, ale zároveň jemný, ohleduplný, vypovídající.

Kinetika

Opisuje pohyby horních končetin, analyzuje dynamiku, svižnost, pomalost, uvolnění napětí. Rozsah pohybů přímo souvisí s intenzitou emocionálního prožívání. Při kinetice se rozlišuje -

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

rytmika (stereotypní pohyby, ladné pohyby apod.), dynamika - což je tempo střídání pohybů (JANÁČKOVÁ, 2008).

Posturologie - poloha a držení těla

Posturologie představuje řeč našich fyzických postojů, držení těla a polohových konfigurací.

Při tomto mimoslovním sdělování si všímáme:

1. Vzhledu - charakter zevnějšku člověka – pečlivě upraven, zdatně zanedbaný
2. Fyzického postoje - chová se příliš uvolněně, přirozeně, nepřirozeně – strojené chování apod.
3. Pohybů rukou - utlumené pohyby, normální, nadměrná živost, prudkost pohybů. Červeně nalakované nehty u sestry mohou pro nemocného znamenat projev agresivity.
4. Pohybů těla - výrazný klid, utlumení pohybů, normální pohyby, výrazný motorický neklid.
5. Pohybů nohou - normální, bez hnutí, nápadná pohyblivost dolních končetin

Gestikulace

Gestikulace patří do kinetiky, což je nauka o pohybové činnosti člověka v sociální interakci. Gesty se rozumějí pohyby, které mají výrazný sdělovací účel a které také doprovázejí slovní projevy nebo je zastupují. Jde přitom o pohyby kterékoliv části těla – nejen rukou, i když je pravda, že většina gest je záležitostí právě rukou. Gestikulace jako komunikační prvek předchází zrodu jazyka téměř o jeden milion let. Gesta hrají v sociální komunikaci dosud mimořádnou roli. Vedle emocionálního hlediska je třeba zdůraznit podíl gest na zvyšování názornosti řečeného.

Asertivita v komunikaci

Komunikace je proces, který používáme ve svém životě dnes a denně. Ne vždy však máme z komunikace osobní, příjemný prožitek i užitek. Otázkou tedy je, zda komunikujeme správně neboli asertivně. Asertivita je jednou z komunikačních dovedností, kterou bychom si měli osvojit bez výjimky všichni, abychom dosáhli zdravé komunikace. Asertivita nás naučí příjemně a volně komunikovat bez zábran, naučí nás řešit situace s rozmyslem a hlavně v klidu a osobním uvolnění.

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

Latinské slovo assere znamená tvrdit, prosazovat. Asertivita tedy znamená prosazovat se a stát si za svými zákonnými právy, tak abychom nepoškodili práva ostatních. Asertivita v pravém slova má ovšem jiný význam. Mnoho lidí si tento pojem plete s noblesní agresivitou, a tak pro ně asertivní znamená být egoistický, dělat věci jen pro svůj prospěch, neohlížet se na názory druhých, apod. Agresivita je však pravým opakem asertivity, kdy se setkáváme s manipulativním, či pasivním jednáním, které je protikladem asertivity. Asertivní jednání můžeme tedy definovat jako takové jednání, které není agresivní, pasivní nebo manipulativní. Člověk, který jedná asertivně, dokáže zcela přesně sdělit to, co si myslí, také to, co mu vadí a má stále přiměřené sebevědomí. Také umí naslouchat druhým a přistoupit na kompromis. Asertivní člověk vnímá správně vztah k sobě samému, který je zrcadlem všech ostatních vztahů.

Asertivita je důležitou podmínkou rovnoprávnosti vztahu dvou lidí a je zároveň i předpokladem dalšího prohloubení jejich vztahu. Asertivitu nesmíme chápat jen jako cvičení taktických manévru na druhého člověka. Skutečný význam má asertivita jako součást zdravého, čistého a přímého jednání. Asertivita není tedy cestou k vítězství za každou cenu, ale měla by být významnou cestou ke kooperaci v mezilidských vztazích.

Principy asertivity byly poprvé publikovány v roce 1950 Američanem A. Salterem, který se pokoušel naučit své žáky spontánním reakcím, jak dát najevo svá přání, požadavky, přiměřenému projevu emocí. Také učil vyjádřit vlastní pohled na danou věc, nemít strach z toho, říct někomu svůj názor a pevně si za ním stát. Ukazoval lidem taktiky, jak prosadit svůj požadavek a říkat lidem „ne“ na jejich nesplnitelné požadavky, aniž by tím byla nějakým způsobem znemožněna práva ostatních. Věděl, že kompromis je často největším vítězstvím (NOVÁK, CAPPONI 2004).

Asertivitu můžeme charakterizovat pomocí tří P: **Poznání, Prosazení, Projevení.**

V komunikaci se často setkáváme s manipulativním člověkem

Manipulátor je takový člověk, který se snaží dosáhnout svých cílů tím, že v lidech snadno vyvolává pocity viny, méněcennosti. Používá emoční vydírání, a tím porušuje práva druhých. Snaží se dostat člověka do takového vnitřního rozpoložení, ve kterém podlehne manipulaci. K manipulaci používá křik, pláč, ale také lichotky a přísliby. Tito lidé nemívají upřímné a hluboké vztahy, protože nedokážou být otevření.

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

S pasivním člověkem (s pasivním chováním)

Pasivní člověk se vyznačuje tím, že za každé situace všem lidem ustupuje. Stále se za něco omlouvá, není si jistý, často má pocit, že je využíván - v mnoha případech tomu tak bývá. Pasivní člověk má většinou velmi malé sebevědomí. Narazí-li pasivní člověk na mnohem slabšího jedince, tak se často stává, že si na něm uvolní svou zlobu i komplexy.

Asertivní chování - asertivní člověk

Asertivní člověk plně přebírá odpovědnost za své chování. Vždy bere ohled na práva ostatních. Umí naslouchat druhým. Když udělá chybu, přizná ji a také umí přistoupit na kompromisy. Asertivní člověk otevřeně vyjadřuje vlastní pocity, při zachování osobní sebeúcty, ale také sebeúcty a respektu práv druhých lidí, kdy verbální i neverbální komunikace jdou v souladu.

Asertivní člověk přirozeně projevuje své emoce, jejichž vyjádření si však kontroluje, dokáže spontánně reagovat a umět dávat najevo svá přání a požadavky.

Cílem asertivity je

- zlepšit schopnost brát věci s nadhledem, jednat a vyjednávat, nemít strach a nerozčilovat se
- umět upoutat pozornost tam, kde je to třeba a kde to považujeme za nutné
- řešit konflikty bez trpkosti a umožňovat chybujícím napravení chyb
- vyhýbat se krajnostem, zůstat v nadhledu, trpělivý a ovládat své emoce
- naučit se eliminovat pocit viny při sdělování nepřijemných rozhodnutí, umět realizovat správná rozhodnutí a správné postupy (PRAŠKO, PRAŠKOVÁ, 1996).

Desatero základních asertivních práv

- 1. Právo posuzovat své vlastní chování, myšlenky a emoce a být za ně zodpovědný.**
- 2. Právo nenabízet žádné omluvy a výmluvy ospravedlňující mé jednání.**
- 3. Právo posoudit, nakolik a jak jsem zodpovědný za řešení problémů druhých.**
- 4. Právo změnit svůj názor.**
- 5. Právo říci "Já nevím".**

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

6. Právo být nezávislý na dobré vůli ostatních.

7. Právo dělat chyby a být za ně odpovědný.

8. Právo dělat nelogická rozhodnutí.

9. Právo říci "Já ti nerozumím".

10. Právo říci "Je mi to jedno". (Tzn. právo nebýt perfektní podle přání někoho jiného).

Sám rozhodnu, kdy se budu chovat asertivně. Není to vhodné vždy!

Typy asertivního chování

Základní asertivita - je jednoduchým, jasným, přehledným sdělováním a požadováním.

Můžeme zařadit přání, tak i odmítnutí. Je to jednoduché vyjádření citu, myšlenek, postojů a názorů. Nezahrnuje v sobě další specifické dovednosti. Asertivita nikdy nepřebírá odpovědnost za jiného člověka, vždy je odpovědné pouze „Já“ každého jedince za své vlastní pocity, myšlenky i skutky.

Empatická asertivita - Obsahuje vnímání a citlivost vůči ostatním lidem. Empatie znamená vcítění se do druhého. Proniká do vztahu k jinému člověku. Respektuje jeho názory, hněv, strach, ale i radost.

Empatii považujeme za stav srdce. Vymyká se tak duálnímu chování. Není spojena s duální myslí. Odpovídá i vyšší úrovni vědomí. Empatie se nedá naučit. Člověk k ní musí dozrát. Ačkoliv se skloňuje v mnoha pádech, zvláště ve zdravotnictví a je řazena mezi základní požadavky při jednání s pacientem, nedokáže-li osoba myslet srdcem, je empatie pouze hraná. Do asertivního chování patří jen okrajově, neboť asertivní chování a jednání je naučenou a vytříbenou technikou osobnosti více, než etikou charakteru.

Konfrontační asertivita - v tomto případě pojem konfrontace neznámá vždy střet, ale poukaz na rozpory mezi slovy a činy. Asertivní člověk neútočí, pouze vyžaduje nové nebo pravdivé, či doplňující informace. Hovoří klidně, věcně a nevzrušeně. Schyluje-li se ke střetu, je na místě zdůraznit snahu po domluvě.

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

Pozitivní přístup k negativním výrokům - jde spíše o pozitivní komunikační reakci na negativní kritické výroky okolí. V tomto případě souhlasíme do jisté míry s kritikou, ale nenecháváme se jí zaskočit. Nemáme problém vyslovit i osobní sebekritiku a tím snížit agresivitu útočícího, který očekával výmluvy a byl připraven na konfrontaci.

Stupňovaná asertivita - uplatníme, když protějšek ignoruje naše stanoviska, porušuje naše osobní práva (KUDLÁČKOVÁ, NOVÁK, 2000).

Asertivní techniky

Asertivita rozlišuje několik základních technik, které popisují, jak se v určité situaci zachovat a jaké jednání je v této situaci vhodné:

Pokažená gramofonová deska

Podstatou je neustálé opakování požadavku, dokud není splněn. Stojíme si stále za svým názorem a nenecháme se odvrátit od tématu. Jde o vytrvalost svůj požadavek držet v popředí, aniž bychom jakkoli dali najevo rozrušení, úzkost nebo nejistotu. Neměli bychom brát ohled na manipulativní otázky typu: „Proč?“. Nemusíme se druhému člověku omlouvat za náš názor nebo požadavek, vysvětlovat mu důvod.

Důležité je také, abychom si nenechali vnutit myšlenku: „Vlastně za to můžu já“. Dáme mu jednoduše najevo, že jsme schopni mluvit jako „deska“, celý den a ignorovat jeho triky.

Otevřené dveře

Základem je akceptovat manipulativní kritiku tak, že klidně přiznáme svému kritikovi, že v tom, co říká, může být i něco pravdy. Přitom však zůstaneme konečným soudcem toho, co děláme. Uvedená taktika je použitelná v situaci, kdy člověk chce předejít hádce a nezáleží mu na tom, zda oponent bude s výsledkem spokojen.

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

Sebe otevření

Technika usnadňující sociální komunikaci a umožňující nám vyjádřit i takové věci, které nám dříve způsobovaly pocity úzkosti a viny. Technika redukuje manipulaci pomocí sdělování kladných i záporných aspektů osobnosti.

Volné informace

Technika, která učí rozpoznávat v konverzaci prvky, které ukazují, co je zajímavé a důležité pro partnera a současně nabízet „volné“ - nevyžádané informace o sobě. Snižuje plachost při rozhovoru.

Negativní aserce

Nás učí přijímat své chyby a v klidu o nich mluvit. Učí nás souhlasit s oprávněnou kritikou. Podstatou této metody je vyjádření našeho práva chybovat, nebýt dokonalí v chování a za své nedostatky převzít plnou odpovědnost. Také napomáhá k lepšímu sebezpřijetí (PRAŠKO, PRAŠKOVÁ, 1996).

Negativní dotazování

Technika napomáhá dobře zvládnout manipulativní kritiku. Jde o aktivní podporu kritiky, s cílem použít získané informace. Zvyšuje odolnost proti kritice a zároveň snižuje intenzitu, s jakou jí náš protějšek vůči nám užívá. Kritik je veden k větší asertivitě a menší závislosti na manipulaci. Při této technice nereagujeme na kritiku obranou nebo popíráním, ale chceme po kritikovi, aby nám předkládal další názory na naši osobu. Nesnažíme se provokovat, jen se ptáme na další záporné stránky naší osobnosti z jeho úhlu pohledu (PRAŠKO, PRAŠKOVÁ, 1996).

Selektivní ignorování

Tato technika nám pomáhá vyrovnat se s kritikou. Záměrně nereagujeme a skutečně vytěšňujeme informace, které jsou pro nás důležité a o kterých víme, že je druhý sděluje v afektu. Na kritiku příliš nereagujeme, ale dáváme najevo, že ji slyšíme (např. „Myslím, že tě chápou“), k podstatě věci se spíše nevyjadřujeme. Umožňuje nám vyhnout se „alergickým“

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

reakcím a opakované obecné kritice. Tato technika vede kritizujícího člověka k větší asertivitě.

Přijatelný kompromis

Pokud není v sázce naše úcta, je vhodné i v rámci sebeprosazení nabídnout pro obě strany přijatelný kompromis. Je to snaha o nalezení společného řešení problému.

Literatura:

BOROŇOVÁ, J. 2010. *Kapitoly z ošetrovatelství I*. Plzeň: Maurea, s.r.o., 2010. 196 s. ISBN 978-80-902876-4-8.

FUNK, K., FISCHEROVÁ, T., PROCHÁZKA, L. 2006. *Světliny 2: Putování k polednám*. Praha: EB: Chvojtkovo nakladatelství, 2006. 144 s. ISBN 978-80-86183-52-1.

CHOPRA, D. 1996. *Sedm duchovních zákonů úspěchu*. Praha: Pragma, 1996. 108 s. ISBN 978-80-7205-005-2.

JANÁČKOVÁ, L. 2008. *Komunikace ve zdravotnické péči*. Praha: Portál s.r.o., 2008. ISBN 978-80-7367-477-9.

JENÍČKOVÁ, Z. 2011. Štěstí a láska přicházejí bez příčiny. In *Phoenix* č 6. Praha: společnost PNS, a. s. 2011. s. 9. ISSN 1214-1984.

JUŘENÍKOVÁ, P. 2010. *Zásady edukace v ošetrovatelské praxi*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010. ISBN 978-80-247-2171-2.

KOLÁR, M. 2011. Kdo žije naplno přítomností, nemusí se obávat zítřka. In *Phoenix*. 2011, č. 6, s. 4-7. ISSN 1214-1984, MK ČR E 14224.

KUDLÁČKOVÁ, I., NOVÁK, T. 2000. *Jak se prosadit asertivně*. Praha: Grada, 2000. 96 s. ISBN 80-7169-953-5.

LEWIS, D. 1989. *Tajná řeč těla*. Praha: VICTORIA PUBLISHING a. s. 1989. 226 s. ISBN 80-85605-49-X.

NOVÁK, T., CAPPONI, V. 2004. *Asertivně do života*. Praha: Grada, 2004. ISBN 80-247-0989-9.

PEASE, A. 2001. *Řeč těla: jak porozumět druhým z jejich gest, mimiky a postojů těla*. Praha: Portál, 2001. 137 s. ISBN 978-80-7178-582-2.

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

PRAŠKO, J., PRAŠKOVÁ, H. 1996 *Asertivitou proti stresu*. Praha: Grada, 1996. ISBN 80-7169-334-0.

ŠPATENKA, P. 2011. Jóga sebepoznání – přístup k nitru západního člověka. In *Phoenix*. 2011, č. 6, s. 12 -13. ISSN 1214-1984, MK ČR E 14224.

VYBÍRAL, Z. 1997. *Úvod do psychologie komunikace: přehled základních přístupů k interpersonální komunikaci*. Hradec Králové: Gaudeámus, 1997. 117 s. ISBN 978-80-7041-002-7.

WIESNER, I. 1996. *Světlo z dávných věků*. Ústí nad Labem: AOS PUBLISHING, 1996. 135 s. ISBN 978-80-901919-4-0.

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

Testovací otázky

Co je součástí vstupní fáze rozhovoru?

stanovení cílů

navázání vztahu a vyjasnění problémů

zpracování případných strachů

získávání údajů

Rogersovský přístup klade důraz na:

empatii a naslouchání

direktivní typ rozhovoru

pozitivní ocenění klienta

co nejvíce informací získat dotazy ke klientovi

Terapeutická komunikace je vyčleněna:

pouze pro profesionální psychology

stejně pro sestry, které mají vytvořit příjemnou atmosféru porozumění a oboustranné sebedůvěry

pouze pro profesionální psychoterapeuty

pro lékaře

Do zásad verbální komunikace mezi sestrou a pacientem patří:

sestra vždy dbá na dodržování slušného a společenského chování

co nejrychleji informovat klienta o všech nutných věcech

zásada, že úzkost nebo pochybnosti pacienta (klienta) může vyvolat minimum nebo stručnost informací

přesné kompletní informace a co nejdříve

Co je důležité v rozhovoru u velmi závažných témat?

vnímat neverbální projevy

správná načasovanost rozhovoru a odpovídající prostor

rychlost získávání informací

sdílení tématu pokyvem hlavy (přikyvování)

Co je prvním požadavkem k produktivnímu rozvíjení rozhovoru?

prvním požadavkem je vzájemná ochota komunikovat

získat co nejrychleji a pokud možno co nejvíce informací o klientovi

upřímně sdělovat soucit i lítost nemocnému člověku

co nejdříve sdělit záměr pro další období léčby

Akceptace v terapeutickém rozhovoru znamená:

správné načasování rozhovoru

pečlivý zápis informací o klientovi

přehlížení negativních vyjádření klienta

přijímání a naslouchání pocitům klienta

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

Při komunikaci s nevidomým člověkem je nutno se vyvarovat:
upřednostnění oslovování průvodce nevidomého
podrobnému popisu místa, kde se bude klient (pacient) zdržovat
projevům soucitu, neboť je pro ně ponižující a frustrující
zbytečným průtahům rozhovoru

Ve zdravotnické praxi se nejčastěji setkáváme s rozhovorem:
většinou empaticky laděným volným rozhovorem
takovým, ve kterém rozhoduje zdravotní stav klientů (pacientů)
terapeutickým, informačním, edukačním
rozhovorem, který respektuje diagnózu klienta a hledá řešení

Strukturou rozhovoru je myšleno:
stanovení času pro rozhovor
promyšlená příprava – zahájení, průběh, ukončení a záznam rozhovoru
rozhovor při nahodilém setkání
stanovení místa pro rozhovor

Co je v rozhovoru silným motivačním prvkem?
důraz na osobní a citlivá témata pacienta (klienta)
nezbytností je opakovat informaci
empatická podpora nebo pochvala, která harmonizuje psychický stav
zpracování případných problémů nebo neúspěchů

Edukativní rozhovor je:
začleňuje názornost pro dokonalé pochopení, uvádí příklady
je formálním typem rozhovoru
není třeba empatickou podporu
je čistě verbálním rozhovorem

Kdo je zakladatelem teorie transakční analýzy?
Gregory Bateson
Leary - Learyho model
Carl Ramson Rogers
Eric Berne

Mezi neverbální devalvací nemocného patří:
odmítavé gesto, odvrácení hlavy
poplácání po zádech (šíje, paže)
naslouchání a mlčení
výrazný oční kontakt

Čím se vyznačuje Rogerovský přístup v komunikaci?
jsou to doteky a pohlazení jako potřeby uznání

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

je to především naslouchání jako aktivní složka komunikace, nedirektivnost a doprovod v pocitech

respektováním hranic ve vyjadřování člověka a pochopení sociálního kontextu správným pokládáním otázek klientovi

Výška osoby při skupinové komunikaci je:
bezvýznamná, důležité jsou neverbální signály a prostředí
silným signálem dominance, vždy si to uvědomit
méně důležitá, důležitější jsou sdělovaná slova
vyjádřením osobního postavení ve skupině

Naslouchání v rozhovoru souvisí více:
s vytvořením dojmu zájmu o druhého jedince
s lítostí a soucitem
s empatií
se zájmem získat informace

Empatie v rozhovoru se ponejvíce projevuje:
soustředěným nasloucháním
přikyvováním
zrakovým kontaktem
přebíráním iniciativy v rozhovoru

Mezi hlavní „komunikační jedy“ patří zejména:
nenávist a nepřejícnost
strach a zbabělost
lež, faleš a přetvářka
závist a pohrdání

K sociální komunikaci dochází:
pouze mezi dvěma lidmi
v sociálním prostředí
všude kolem nás, ve veškerých kontaktech
pouze ve skupině

Ze strachu vychází obvykle:
nejistota a tíseň
lež
faleš
nenávist

Lež se nedá utajit:
v rukou a v očích
ve slovech a postojích
v pohybech
ve výrazu celé tváře

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara

Termín persona z latinského personare znamená:

významnou osobu

pouze osobu

prozvučení

nadřazenou osobu

Veškeré emoce jsou modifikacemi původní emoce:

hněvu

strachu

pocitu uvolnění a jistoty

nejistoty a ztráty rovnováhy

Co je podstatou techniky tzv. „pokažené gramofonové desky“?

akceptace manipulativní kritiky

informovat o sobě a získat důvěru

přijímat chyby v klidu

opakování požadavku, pokud není splněn

Latinské slovo assere znamená:

tvrdit, prosadit

uvědomit si

rozmyslet

ustanovit

Empatická asertivita je charakteristická:

úmyslem, sdělit svoje osobní pocity

neútočením, ale vyžadováním vstřícnosti

zásadním vcit'ováním se do druhého

dobře hraným zájmem o problémy druhého

Asertivní člověk:

plně přebírá odpovědnost za své chování

dovedně prosazuje svoje osobní názory

otevřeně vyjadřuje emoce vůči druhému člověku

rázně realizuje svá rozhodnutí

Barvu vnímáme a s barvou souhlasí:

pouze levá hemisféra

pouze pravá hemisféra

čelní laloky obou hemisfér

obě mozkové hemisféry

Emoce se v mozku obvykle vyskytují:

v limbickém mozkovém systému

v mozkovém kmeni

v předním mozku

ZZKOM11111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

ZZKOM21111 Komunikace a krizová komunikace 1 (zima 2020)

Jaroslav Pekara
v zadním mozku

Veškeré emoce jsou modifikacemi původní emoce:

hněvu

strachu

pocitu uvolnění a jistoty

nejistoty a ztráty rovnováhy