

# Komunikace ve zdravotnictví

PhDr. Zdeňka Římovská, Ph. D



# Komunikace



# Požadavky k zápočtu

## Požadavky ke zkoušce

- K zápočtu : seminární práce v písemné podobě na téma :
- Komunikace ve zdravotnictví s ohledem na studovaný obor
- Ke zkoušce : písemný test
- Literatura viz. syllabus



# Komunikace

- *Excelentní komunikace je nezbytnou podmínkou*
- *dobrého fungování sester a lékařů.*



# **Sociální styk, sociální percepce, sociální komunikace, obecné pojmy**

- **Nelze nekomunikovat.**
- **Každé chování je komunikace.**
- **Slovo komunikace je latinského původu a znamená něco spojovat.**



# Komunikace

- Každé chování je komunikace.



# Komunikace – něco spojovat



# Komunikace





- **Komunikaci lze definovat jako vzájemnou výměnu informací,**
- **Jde-li o výměnu informací mezi lidmi, hovoříme o**
- **sociální komunikaci nebo sociální interakci.**



- **Sociální komunikace je interakční proces mezilidského dorozumívání.**
- **Pomocí verbálních a**
- **neverbálních symbolů.**



# Komunikace



# Komunikační model, struktura komunikace

- Komunikace probíhá vždy mezi dvěma nebo více lidmi.
- Celý proces vnímání komuniké probíhá v podobě sinusoidy.



# Komunikace

- Složitý proces závislý na individuální psychice,
  - na vzdělání,
  - na individuálních a sociálních zkušenostech
- 
- Základní výbava člověka, liší se vyvinutostí, dědičnými dispozicemi, výchovou apod.



# Komunikace

- Proces,
- během kterého působíme na druhé lidi
  - verbálně x neverbálně
  - vědomě x nevědomě
  - záměrně x bezděčně



# Komunikační proces

- 
- 

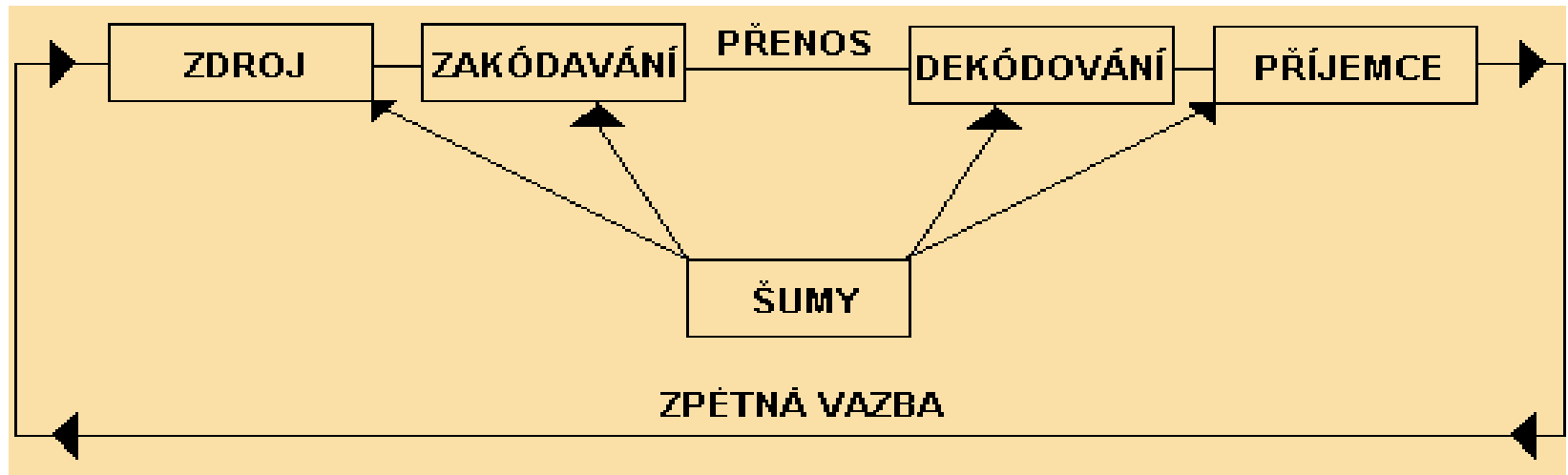
komuniké

komunikátor



komunikant

Komunikační kanál



# Komunikace





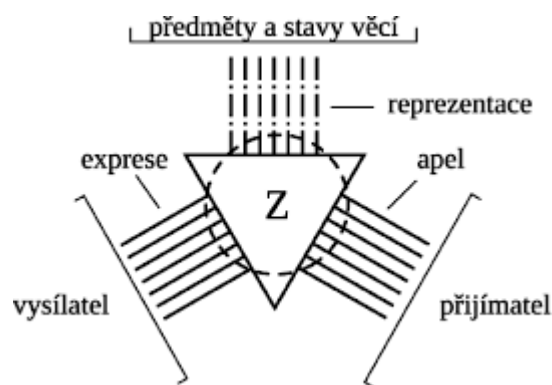
- **Aby komunikace mohla započít, probíhat a plnit svůj základní smysl**
- **(umožnit vzájemnou výměnu informací),**
- **musí být obě komunikující strany schopny tří základních duševních operací :**
  
- **schopnosti informaci vnímat,**
- **zhodnotit a uchovat**
- **nebo předat.**



# Součástí komunikačního procesu jsou tyto prvky:

- ***Komunikátor*** – mluvčí, ten kdo zprávu vysílá, předpokládá, že příjemce mu porozumí
- ***Komunikant*** – příjemce, ten kdo přijímá vysílanou zprávu a snaží se ji dešifrovat
- ***Komuniké*** – vysílaná zpráva v podobě verbálních a neverbálních symbolů
- ***Zpětná vazba*** – odpověď
- ***Situační kontext***

- **Komunikační jazyk** – komunikační zpráva se předává prostřednictvím určitého komunikačního jazyka význam mají abstraktní výrazy, denotáty a designáty, výrazy matematické .....



$$(x + 2) \cdot (x + 4) = x^2 + 4x + 2x + 8$$

The equation is annotated with red and green curved arrows indicating the expansion process: red arrows show the distribution of  $x$  and  $2$  from the first binomial, and green arrows show the distribution of  $x$  and  $4$  from the second binomial.

matematika

## Lomené výrazy

### sčítání

se stejným jmenovatelem

$$\frac{x}{y} + \frac{3}{y} = \frac{x+3}{y}$$

9. ročník  
Petra Měněc  
2012

- **Komunikační kanál –**



- cesta, kterou je nějaká informace posílána, při komunikaci tváří v tvář (face to face)



- **Komunikační kanál**

- při komunikaci tváří v tvář (face to face)
- jsou hlavním kanálem zvuky, pohledy a pohyby těla, stisk rukou, parfém, oblečení,
- **hlas** – působíme tím na 4 smysly zároveň



## • **Komunikační prostředí**

- je důležitým prvkem komunikace a má významný vliv na komunikaci. Formálnost, reprezentativnost, stres.....
- Komunikační šum – mísí se hluk, svit slunce.....
- Kontext – celkový rámec ve kterém komunikace probíhá ...../rad tě vidím vězení/



# Verbální komunikace

- **Verbální komunikace** – vyjadřování pomocí slov, prostřednictvím jazyka
- **Přímá**
- **Zprostředkovaná**
- **Mluvená**
- **Psaná**
- **Živá nebo komunikovaná**



# Verbální komunikace



- **Verbální** komunikací se zabývá mj. lingvistika, filologie (nauka o řeči, teorie literatury, slovesnosti, rétorika..., filozofie.....
- **Verbální** komunikace je nezbytnou součástí sociálního života, nezbytnou podmínkou myšlení. Při jakékoliv komunikaci je význam slov vždy dotvářen neverbálními prostředky.
- **Slova se nedají** odloučit od neverbálních složek komunikace. **Při neshodě nedůvěra.**



# Verbální komunikace

- Sdělování informací pomocí slov
- Funkce řeči v sociální interakci
  - předávání informací
  - sdělování postojů
  - ovlivňování
  - sblížení
  - navození interakce
  - posílení atd.

Rozhovor – základní nástroj



# Verbální komunikace

- **Slovo**

- je složeno z písmen a slovem je proto, že označuje více méně konkrétní předmět,
- Míra konkrétnosti může být různá – např. hrníček je obecný pojem, puntíkový hrníček je konkrétnější.



# Verbální komunikace

- Slova označující abstraktní jevy mohou lidé různě chápat.
- Jazyk nám pomáhá určovat to, jak vidíme, vnímáme, přemýšlíme.
- Specifičnost užívání jazyka je dána i osobnostními zvláštnostmi, rysy osobnosti.

## Verbální komunikace



# Neverbální komunikace

- Řeč těla
- Neverbální komunikace tvoří 93% celkové komunikace
- **Slova tvoří – 7 %**
- Autenticita projevu = soulad verbální a neverbální komunikace.



# Komunikace



- **Introvert** - mluví málo, klidně, tiše
- **Extrovert** – hodně, většinou řekne vše co má na srdci
- **Egoista** – mluví hlavně o sobě
- **Autokrat** – prosazuje tvrdě svoje názory
- **Submisivní osobnost** - se poddává, nestaví se do opozice, je konvenční
- **Liberál** – nestranný, lhostejný k problémům nemá potřebu se vyjadřovat

# Tři základní komunikační a osobnostní roviny

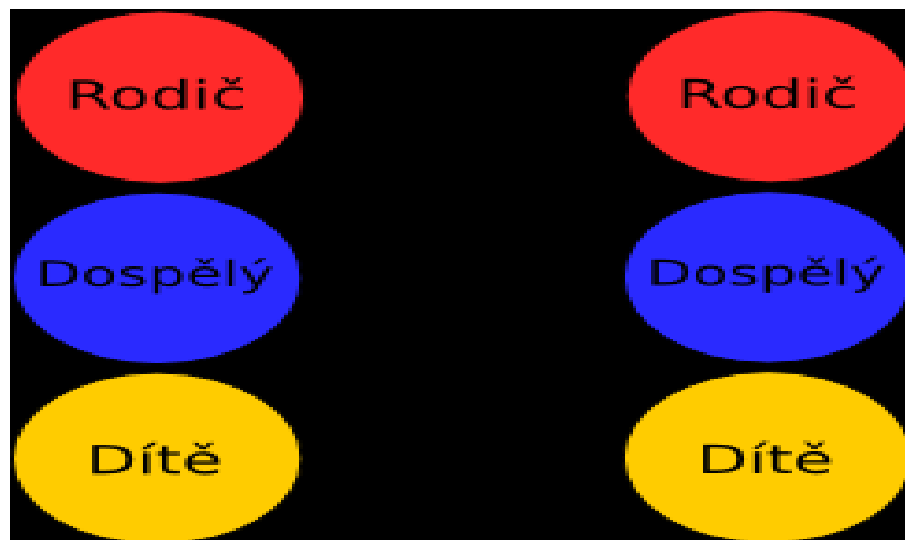
**Rodič** –

hodnotící, kritický, normativní, určuje co je dobré, co špatné

**Dospělý** –

informativní způsobe transakcí, tedy sdělování faktů. Jeho povahou je věcnost

**Dítě** - sdělování, vyjadřování a zrcadlení emocí



# Způsoby jednání

**Agresivní**  
(útočnost, zdání síly)



**Asertivní**  
(přiměřené sebeprosazení, přesvědčivé,  
vnitřně silné)



**Pasivní**  
(přílišná ústupnost,  
pocit poraženectví)

# Zásady správné komunikace

- Pozdravit, představit se
- Oslovovat jménem, titulem, nepoužívat familiární oslovení
- Udržovat oční kontakt, natočit se k pacientovi
- Použití spisovného jazyka,
- ne nesrozumitelnou terminologii





# Zásady správné komunikace

- **Eliminovat rušivé vlivy, nebrat telefon apod.**
- **Vysvětlit všechny úkony** (pracovní postup, nárok na dávky a pod.)
- **Respektovat intimitu**
- **Vlídnost, spoluúčast, dobrý dojem – vybudování důvěry**



# Chyby v naslouchání

- Skákání do řeči
- Koncentrace pouze na jednu informaci
- Nadřazenost
- Předpojatost – předsudky
- Studená zdvořilost
- Projev emocí a problémů, které naslouchající prožívá apod.



# Agresivní klient

- **agrese**
- přirozený způsob chování, spjata se základním pudem sebezáchovy, kulturní vývoj projevy agrese tlumí,
- ale neodstraní
- **zlost**
- odpověď na něco, co pacient vnímá jako ohrožení, frustraci, nemoc, strach ze ztráty



# Agresivní klient

- **Projevy**

- zvýšený neklid (lze odpozorovat z neverbální komunikace), např. podupávání nohama, nervózní popocházení, kopání do předmětů, bouchání do stolu, výrazná gestikulace, změny v mimice, nepravidelný, hlasitý dech, sílící hlas, agrese v řeči, slovním obsahu



# Agresivní klient

## Typy agrese

- **brachiální agrese** – zuřivost, násilí proti sobě nebo proti okolí
- **slovní agrese** - nadávky, vyhrožování, slovní napadání



# Obecná pravidla

- ***umožnit klientovi mluvit*** - zjistit co je důvodem agresivního jednání (Vidím, že jste rozzlobený. Co se stalo?),
- projevit zájem o pocity pacienta, povzbuzovat v hovoru
- ***udržovat bezpečnou vzdálenost od klienta***
- ***zajistit pomoc kolegů***



Agresivní pacient

# Obecná pravidla

- ***výrazně gestikulujícího jedince posadit*** - klidné dýchání
- ***chovat se profesionálně bez známek hněvu nebo pokusů o odplatu*** - nadhled a klidné jednání personálu, nenechat se vyprovokovat ke stejnému jednání



# Klient s trvalým poškozením

- **trvalé defekty – psychické** (úzkost, agresivita, deprese)
  - **smyslové** (nevidomí, neslyšící)
  - **tělesné**
  - **snížená inteligence** (mentálně postižení)





# Klient s trvalým poškozením

- základní podmínka efektivní komunikace
- **rozumět typu postižení,**
- **pacientovým speciálním potřebám**
- (somatické potíže, vyšší psychická citlivost a zranitelnost)



# Pravidla pro všechny handicapované

- **profesionální přístup**
  - bez předpojatostí
  - bez predsudků
  - bez štitivosti
- **zvolit adekvátní způsob komunikace podle stavu pacientova postižení**



# Pravidla pro všechny handicapované

- **vždy udržovat s pacientem oční kontakt**
- **zásadně mluvit vlídným a klidným hlasem**
- **mluvit směrem k němu, i když má doprovod (i za předpokladu, že nás nemůže plně vnímat)**



# Pravidla pro všechny handicapované

- **mluvit srozumitelně, používat spisovný jazyk bez cizojazyčné, slangové lékařské terminologie**
- **nelitovat klienta kvůli jeho postižení (snižuje to jeho psychický komfort)**
- **s každým zacházet úměrně jeho věku, nikoliv mentalitě (s dospělými nezacházet jako s malými dětmi)**
- **být tolerantnější k jejich náladovosti, netaktnosti, případně hrubosti**



# Klienti s poruchou řeči

- mimořádná trpělivost, pomalý způsob řeči
- **koktavost** – nedopovídat slova, neodhadovat význam slabikou začatého slova  
naše netrpělivost zvyšuje klientovu úzkost a zhoršuje zadržávání



# Pomůcky

- **Sluchadlo** – miniaturní elektronický zesilovač zvuku, který přijímá zvukový signál mikrofonem anebo indukčním snímačem, tam dojde k jeho úpravě a zesílení a následně vede do reproduktoru, který je umístěn ve zvukovodu.
- **Signalizace bytového/domovního zvonku** vč. instalace
- **Signalizace pláče dítěte** vč. instalace
- **Speciální programové vybavení** (aplikace do mobilního telefonu či program do PC) pro edukaci a reedukaci sluchu umožňující nácvik mluvení, odezírání či znakového jazyku
- **Individuální indukční smyčka** – poslech přes indukční snímač je výraznější než přes mikrofon sluchadla



# Pomůcky

- Elektronická orientační pomůcka pro nevidomé a hluchoslepé
- Elektronická komunikační pomůcka pro nevidomé a hluchoslepé
- Zařízení pro poslech audiovizuálního zařízení
- Signalizace telefonního zvonění
- Telefonní zesilovač



# Klienti s poruchou řeči

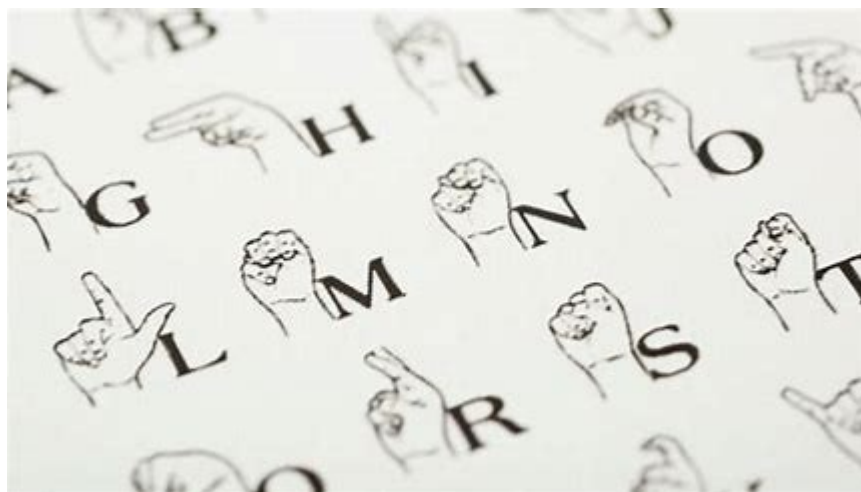
- pokud klient není schopný mluvit z důvodu **receptivní afázie** (úraz, CMP) nebo z **psychických důvodů**,
- rezignujeme na verbální komunikaci a **volíme komunikaci nonverbální** (mimika, gestika),
- případně vhodně formulujeme otázky, na které může klient odpovědět kývnutím hlavy, mrknutím, jednoduchým gestem





# Neslyšící klient

- **znaková řeč**
- **upozornit dotykem, že s ním chci mluvit**
- **nemluvit za jeho zády**
- **postavit se čelem, aby dobře viděl na rty**
- **nestavit se k oknu tak, aby byl neslyšící oslňován venkovním světlem**



# Neslyšící klient

- snažit se mluvit bez hlasu – přesnější artikulace
- běžná slova, jednoduché věty, ne odborné termíny
- využití přirozených gest
- ujistit se, že klient rozuměl, zjistit si zpětnou vazbou
- pomocí tužky a papíru psát velkými tiskacími písmeny
- zajistit předání dostatečného množství informací před lékařským vyšetřením, úředním jednáním apod.



# Nevidomý klient

- **jednat s nevidomým člověkem stejně jako s ostatními, stupni postižení ale přizpůsobíme komunikaci**
- **hmat a sluch nahrazují postiženému zrak**
- **dotazem zjistit, zda je klient plně nevidomý nebo zda jsou přítomny zbytky zraku**
- **umožnit hmatem poznávat nástroje, prostředí, přístroje**



# Nevidomý klient

- veškeré činnosti apod.
- nevidomého upozornit i ve chvíli, kdy někdo vstupuje do místnosti (cítí závan vzduchu, slyší zvuk)
- vždy jednáme s nevidovým, i pokud má doprovod
- pomoc nevnucovat, ale zeptat se na způsob, jak pomoci
- dotýkat se jemně, s citem, před dotekem vždy upozornit



# Nevidomý klient

- **Pomůcky pro usnadnění mobility nevidomých**
  - **Bílá hůl** – může být v bílém nebo červenobílém provedení (pro osoby s kombinovaným postižením);
  - **Orientační hůl** – při chůzi s průvodcem, vodícím psem nebo příležitostně u slabozrakých osob;
  - **Opěrné hole** – slouží prvořadě k zajištění stability při chůzi i ve stoje;
  - **Povelové vysílače VPN01 a VPN03** – slouží k dálkovému ovládní orientačních majáčků prostřednictvím rádiového signálu.



# Nevidomý klient

- **Vodící pes** – je pouze prostředníkem, který přispívá k větší samostatnosti a nezávislosti na okolí. Pořízení psa je možné teprve po zvládnutí samostatné orientace v terénu bez psa.
- **Optické pomůcky** – nejčastěji různé typy lup a optických či kamerových systémů
- **Výpočetní technika a mobilní telefony** s hlasovými výstupy
- **Digitální záznamníky a diktafony** – pomůcka nahrazuje zápisník. umožňuje nahrávání i poslech.
- **Hodinky s hmatovým a hlasovým výstupem**



# Syndrom demence

- **Omezit rušivé a rozptylující vlivy prostředí (např. rozhlasové vysílání), ujistit se, že pacient dobře slyší, že má správně nastaveny kompenzační pomůcky (naslouchadla)**
- **Povzbuzovat vlídným zájmem, klidné chování a pozitivní výraz, omezení prudkých pohybů, přecházení, zůstat v zorném poli pacienta.**



# Syndrom demence

- Mluvit srozumitelně, pomalu a v krátkých větách.
- V hovoru se vyhýbat odborným výrazům, žargonu, frázím či ironicky míněným protimluvům.
- Používat přímá pojmenování, pokud lze, tak na předměty, osoby, části těla, o nichž hovoříme, ukazujeme.





# Syndrom demence

- **Navazování a udržování očního kontaktu, důležité údaje psát navíc na papír.**
- **Pro získání pozornosti a zklidnění použití doteku.**
- **Využívání neverbální komunikace, jsme vnímaví k projevům úzkosti, strachu, deprese, bolesti.**



# Syndrom demence

- **Dát zřetelně najevo, zda odcházíme jen na chvíli nebo zda konzultace skončila.**
- **Pacienta nepodceňovat, komunikaci přizpůsobit jeho schopnostem.**
- **Aktivně chránit důstojnost lidí trpících syndromem demence, bránit ponižování, posilovat jejich autonomii a možnost rozhodovat o sobě.**



# Alternativní způsoby komunikace

- **Co je augmentativní a alternativní komunikace a komu je určena**
- **Augmentativní a alternativní komunikace (AAK)** se pokouší přechodně nebo trvale kompenzovat projevy poruchy a postižení u osob se závažným postižením řeči, jazyka a psaní.
- **Augmentativní** (z lat. *augmentare* - rozšiřovat) systémy komunikace mají podporovat již existující, ale pro běžné dorozumívání nedostatečné komunikační schopnosti.
- **Alternativní** komunikační systémy se používají jako náhrada mluvené řeči.

# AAA

- **Nejčastějším důsledkem poruch komunikace jsou:**
- **vrozené vady** – mozková obrna, těžké sluchové postižení, vývojové vady řeči, mentální postižení, autismus, kombinovaná zdravotní postižení
- **získané vady** – cévní mozková příhoda, úrazy hlavy a mozku, nádory mozku, získaná sluchová postižení, získaná kombinovaných postižení
- **degenerativní onemocnění** – sklerózy multiplex, muskulární dystrofie, amyotrofické laterální sklerózy, Parkinsonovy choroby, Alzheimerova syndromu

# Tabulky pro autisty

POTRAVINY			
 SNIDANĚ	 SVACINA	 OBĚD	 VEČERĚ
 CHLEBA	 ROHLIK	 HOUSKA	 KOLÁČ
 BUCHTA	 KOBLIHA	 BABOVKA	 VANOČKA
 TOUSTOVÝ CHLEBA	 VANOČNÍ CUKROVI	 MED	 MARCELÁČ
 MÁSLO	 VEJCE	 SALÁM	 NUTELLA

# Tichá linka

- Stáhněte si zdarma mobilní aplikaci
- a mějte Tichou linku po ruce kdekoliv
- Tichá linka - App Store
- Tichá linka - Google Play



Tlumočíme všude, kde nás potřebujete.



# Tichá linka

- Pokud komunikuje v českém jazyce, zvolí službu přepisu a spojí se s přepisovatelem skrze textové okno. Tlumočnick/přepisovatel potom zprostředkuje telefonickou nebo osobní komunikaci či upraví nebo přeloží text. Tichá linka je také dostupná na zhruba 300 místech po celé ČR.
- Ročně se přes Tichou linku uskuteční více než 20 000 požadavků. Služba a potřebná podpora je zdarma a nonstop. Online tlumočnická služba získala mj. nominaci na cenu Mosty vyhlašovanou každý rok Národní radou pro zdravotně postižené České republiky.
- Tato cena je určena pro projekty, které dlouhodobě, cíleně a systémově podporují osoby se zdravotním postižením.
- Online tlumočení a přepis jsou provozovány neziskovou organizací [Tichý svět o.p.s.](#) od roku 2008.



# Tichý svět o.p.s.

- Svět neslyšících a slyšících propojuje Tichý svět od roku 2006. V současné době působí v deseti krajích České republiky.
- Poskytuje neslyšícím všestrannou podporu v podobě služeb, které jim ulehčují začlenění do společnosti - [sociální rehabilitaci](#), [odborné sociální poradenství](#) a [tlumočnické služby](#). Více o těchto službách a jejich posláních a cílech se dozvíte po kliknutí na příslušnou službu.
- Tichý svět také např. pořádá různorodé kulturní akce a snaží se zvýšit informovanost většinové společnosti o komunitě neslyšících, jejich kultuře a o znakovém jazyce, či spolupracuje s [chráněnými pracovišti](#) pro neslyšící.

# Makaton

- Především se hovoří o manuálních znacích, které je třeba uživatele naučit. Obvykle se jedná o systémy, které pracují s 300-600 znaky. Doprovázejí mluvenou řeč a jsou většinou jednodušší než symboly ve znakovém jazyce neslyšících. Mezi nejznámější systémy patří:
- Makaton
- je znakový program, jehož základ tvoří 350 znaků a symbolů v osmi základních úrovních. Jeho název je odvozen od jmen svých tvůrců (Margaret Walker, Kathy Johnston a Tony Conforth). Je možné jej uplatnit u klientů s mentálním, sluchovým a tělesným postižením, u neurologických pacientů a u klientů s poruchami paměti.
- Znakování klíčových slov by se mělo doprovázet rytmizovanou řečí a mimikou

# Komunikační tabulka



Widgit Symbols © Widgit Software 2002 – 2020  
More resources available from [www.widgit.com](http://www.widgit.com)

## Komunikační tabulka pro jednotky intenzivní péče

Otočit

**ano**

záchod

světlo zap/vyp

nastavit postel

**ne**

napít,svlažit ústa

vyčistit ústa

namazat rty

sucho v ústech

dušnost

léky

bolest v krku

nemohu dýchat

alergie

kašel

horko

odsátí úst

bolest hlavy

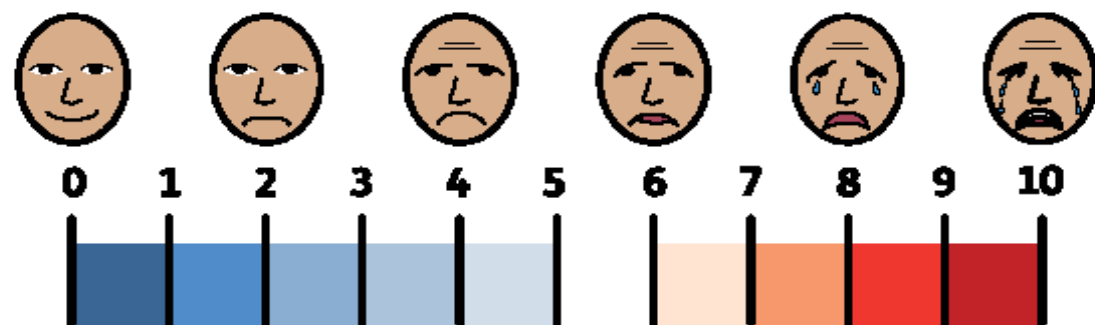
zima

odsátí tracheostomie

nevolnost

nepohodlí

kyslík



velká únava

nevím

# Sociální percepce

1. člověk si vytváří představu o sobě samém v reakci k percepci partnera v sociálním styku
2. čím bohatší je úroveň sebepoznání, tím bohatší může být i poznávání druhého člověka
3. vnímání druhých lidí souvisí s vnímáním sebe sama, se sebepoznáním



## Sociální interakce

Sociální interakce je mezilidský vztah/kontakt.



# Funkce komunikace

- **Informativní** – předávání určitých informací, faktů, dat mezi lidmi
- **Instruktivní** – také informační, ale s přidavkem vysvětlení významu, popisu postupů, organizace, návodů.....



- **Posilovací a motivující** – jde o posilování určitých pocitů sebevědomí, vlastní potřebnosti, o posilování vztahu k něčemu
- **Zábavná** – jde o to, pobavit se , rozesmát, vyplnit čas komunikováním, které vytváří pocit pohody a spokojenosti
- **Přesvědčovací** – působení na člověka se záměrem změnit jeho názor, postoj, hodnocení.....Pomocí logiky ale i emocionální přesvědčování



- **Vzdělávací a výchovná** – specificky uplatňovaná zejména prostřednictvím institucí
- **Socializační a společensky integrující** – vytváření vztahů mezi lidmi, sbližování, navazování kontaktů, posilování pocitu sounáležitosti. Každá společenská vrstva má poněkud odlišný způsob komunikace.
- **Osobní identity** – na úrovni osobního JÁ, pomáhá ujasnit si věci o sobě. Jde o ratifikaci sebepojetí.



- **Poznávací – souvisí s funkcí informativní**
- **Svěřovací – slouží ke zbavování se vnitřního napětí , k překonávání těžkostí, sdělování důvěrných informací, většinou s očekáváním podpory a pomoci.**
- **Úniková – když je člověk sklíčený, chce se odreagovat a popovídat si o věcech neutrálních**





# Komunikace ve zdravotnickém prostředí

K tomu, aby interakce mezi sestrou a nemocným probíhala produktivně, musí být splněny 3 základní podmínky :

- sestra i pacient musí chtít
- oba musí umět, a
- mít možnost, aby mohli komunikovat



- **Chtít umět, a moci**

- komunikovat chce obvykle pacient, většina nemocných
- po informacích doslova prahne
- ne všechny sestry však chtějí „slyšet“, mnohdy neznají odpověď na pacientovu otázku „jak budu žít na vozíku.....atp. proto vznikají tendence se komunikaci vyhnout



# Profesionální komunikace

- navázání kontaktu
- (nemoc zásadně mění prožívání a chování člověka, může se projevit pláč, smutek, uzavřenost, ale také mnohomluvnost, záleží na typologii pacienta.
- Nejsložitější je se pacientovi přiblížit, pochopit ho a vzbudit v něm důvěru a zájem



- často verbální komunikaci komplikuje vlastní postižení
- (porušená řeč u afatiků, neschopnost porozumět verbálnímu projevu, nedoslýchavost .....
- v nemocnicích – často senioři - zde – horší se paměť a funkce smyslů



# Pravidla komunikace

## Požadavky na lékaře

1. Poslouchejte pacienta vždy pozorně
2. Vysvětlete vždy vše jasně a srozumitelně, vytvořte si zpětnou vazbu a ujistěte se, že vám pacient porozuměl
3. Hovořte s pacientem pravidelně o prevenci
4. Budte poctiví a čestní
5. Vyptejte se pacienta na všechno, co by mohlo vaši spolupráci ztěžovat /obavy, odmítání ....



# Požadavky na lékaře

- 1. Zachovejte vždy důvěrnost informací získaných od pacienta**
- 2. Respektujte pacientova přání**
- 3. Nekritizujte veřejně pacienta**
- 4. Během rozhovoru udržujte oční kontakt**
- 5. Nenavazujte s pacienty sexuální vztahy**
- 6. podporu**



# Požadavky na pacienty

**Vaši pacienti se je nikde nedočkou , proto jim je musíte sdělit sami – je to možné i formou letáků v čekárně**

- 1.Ptejte se lékaře na vše, co považujete za nejasné nebo nesrozumitelné**
- 2.Poskytněte lékaři všechny nutné informace. Bez vašich informací lékař neví, co vás kde a jak mnoho bolí, bez vašeho vyjádření lékař neví, který postup chcete zvolit.**
- 3.Dodržujte pečlivě všechny lékařovy pokyny – je to především ve vašem vlastním zájmu.**
- 4.Bud'te k lékaři upřímní**
- 5.Nedělejte si nepřiměřené nároky na lékařův čas**

# Požadavky na pacienty

1. Důvěřujte svému lékaři
2. Respektujte lékařovo soukromí
3. Sdělte lékaři všechny své problémy najednou, nenechávejte si svá „tajemství“ – je to jen k vaší škodě
4. Při rozhovoru se dívejte lékaři do očí
5. Sdělte lékaři všechny své pochybnosti, ať už se týkají čehokoliv





# Při správně vedené komunikaci s pacientem musíme :

- vědět, co chceme říci
- rozhodnout, kdy informaci sdělit, to znamená odhadnout, zda je vhodný čas pro předání informace
- vybrat správné místo pro sdělení
- rozhodnout, jak nejlépe informaci podat
- pamatovat na to, že pro nás již jasné sdělované skutečnosti nemusejí být pro druhou stranu tak jasné
- mluvit zřetelně a srozumitelně, své sdělení nekomplikovat



- zvolit přiměřené tempo a odpovídající tón řeči
- sledovat a zaznamenávat reakce pacienta, /zmatek, hněv, úzkost, akceptace....
- brát v úvahu pocity pacienta
- udržovat v přiměřené míře oční kontakt s pacientem



- kontrolovat své neverbální projevy
- umožnit pacientovi, aby se v dostatečné míře vyjádřil
- nezneklidňovat, ale ani nedráždit pacienta svým projevem
- kontrolovat, zda pacient informaci přijal a pochopil



- Feed back (zpětná vazba) – reakce na přijatou zprávu v podobě potvrzení a způsobu interpretace.
- Má fc. regulativní, sociální, poznávací, podpůrnou, provokující.
- Je důležité, aby zpětná vazba následovala co nejdříve po přijetí **zprávy**.



# Druhy komunikace

- **Záměrná** - odpovídá záměru
- **Nezáměrná** – komunikátor prezentuje svůj projev jiným způsobem než byl jeho původní úmysl / téma, emoce..../
- **Vědomá** – komunikátor si uvědomuje co říká a jak to říká. Může, ale také nemusí uspokojovat záměr. Do určité míry se pojmy vědomá a záměrná komunikace překrývají.



- **Nevědomá komunikace** – komunikující nemá pod vědomou kontrolou svůj komunikační projev kompletně. Komunikace nevědomá se rovněž do určité míry překrývá s významem komunikace nezáměrné.
- **Kognitivní** – logická, racionální, smysluplná.
- **Afektivní** - prostřednictvím emočních projevů, působení na city



- **Pozitivní komunikace** – souhlas, přijetí, obdiv....

- Křivka vnímání a pozornosti –
  - nejvíce vnímáme první tóny
  - „metry filmu“,
  - prohlížíme si člověka,
- 
- pak naše pozornost klesá, ke konci se zvyšuje.



- Usmívejte se ! Tvařte se přátelsky, uvolněně, přiměřeně okolnostem.
  - Zaujímejte otevřený postoj !
  - Nesedíte ve schoulené pozici. Sedíte, stůjte ve vzpřímené pozici.
  - Nakloňte se vpřed ! Stačí lehký sklon hlavy.
  - Dejte najevo, že nasloucháte.





- **Negativní** – odmítnutí, odpor, pokárání, kritika
- **Shodná** – shodnou se – opakem je neshodná
- **Asertivní** – sebe prosazující a respektující totéž právo i pro jiné v rámci přijatelných pravidel
- **Agresivní útočná, bezohledná, sobecká vůči jiným**



- **Manipulativní** – úskoky, nefér jednání
- **Pasivní** – ústupná, uhýbající, bojácná
- **Intropersonální komunikace** – vnitřní monolog, nebo dialog, formou vnitřní neartikulované řeči, nebo nahlas formou artikulovaného projevu. Může být projevem nemoci – schizofrenie.....



- **Interpersonální komunikace** – mezi dvěma lidmi, i když může být přítomno více lidí. Může mít formu dialogu, interview, vyjednávání...Je zde možno významně využívat zpětnou vazbu.
- **Skupinová komunikace** – náročnější, více lidí chce sdělit svůj názor. Nebezpečí skákání do řeči



- **Masová komunikace** – mluvčí předává informace širšímu obecenstvu, auditoriu.

- Prostředky :

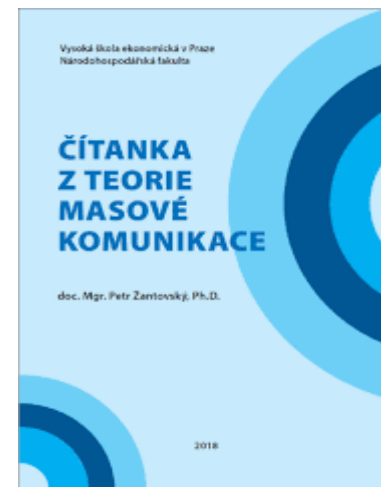
- noviny,

- časopisy,

- knihy, rádio,

- televize,

- internet, billboardy.



- **Mezikulturní** – mezi příslušníky různých kultur. Je potřeba znát a respektovat kulturní rozdíly, zvyky, zákony, odlišnost vzhledu.....

- **Dyadická intimní komunikace**- mezi dvěma lidmi, kteří jsou vůči sobě otevření, komunikují srdcem

- **Dyadická jednostranně řízená** – mezi dvěma lidmi, kdy jeden je závislý a druhý podřízený, respektuje mocenskou pozici druhého – učitel – žák, nadřízený – podřízený.
- Učitel určuje zda žák má mluvit .....
- **Dvousměrná komunikace**
- **Komplementární**

- **Tváří v tvář**

- **Postranní**

- **Verbální**



- **Neverbální**

- **Komunikace činem**

**Paralingvistická** - akustická stránka verbální komunikace, svrchní tón řeči

## **1.správná artikulace**

## **2.členění řeči, frázování**

- pauzy – fyziologické (technika řeči)
- logické –(skupiny, slov, vět, které spolu souvisí)
- posturologické

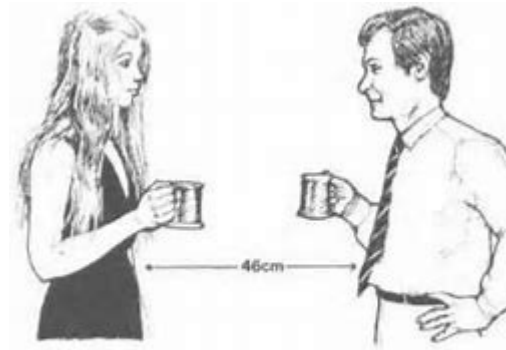


Figure 10 The acceptable conversational distance for most city dwellers

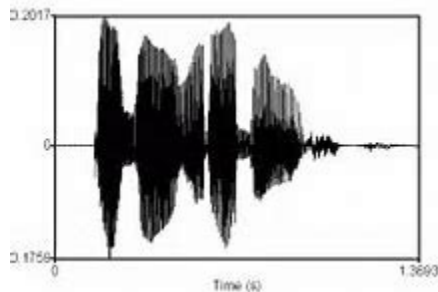
**Paralingvistická** - akustická stránka verbální komunikace, svrchní tón řeči

**3. tempo řeči** – vždy se řídí srozumitelností, závažností sdělení

4. (za 1. minutu 90 – 105 slov)

**5. intonace** (výškový pohyb hlasu v průběhu mluvené řeči)

• možnost podtextu, monotónnost





5. přízvuk – slovní, větný, logický
6. hlasitost řeči – síla hlasu, výška tónu řeči
7. rytmus řeči – střídání tempa, podle situace
8. objem, kvalita řeči, včetně délky projevu – věcnost řeči
9. rychlost řeči, včetně rychlosti odpovědí na otázky
10. plynulost řeči, délka pomlček
11. chyby v řeči (nedokončená slova, přeřeknutí)

Levá hemisféra

analytické myšlení

logika

věda

fakta

data

čísla

vůle

míry, váhy

matematika



- Významnou roli hraje úprava zevnějšku,
- včetně účesu, vystupování, význam prvního dojmu – snaha o sebezařazení, vliv prostředí, výchovy, účel, cíl, zapůsobení..



# 4. Verbální komunikace

- **Verbální komunikace** – vyjadřování pomocí slov, prostřednictvím jazyka
- **Přímá**
- **Zprostředkovaná**
- **Mluvená**
- **Psaná**
- **Živá nebo komunikovaná**

- **Introvert** - mluví málo, klidně, tiše
- **Extrovert** – hodně, většinou řekne vše co má na srdci
- **Egoista** – mluví hlavně o sobě
- **Autokrat** – prosazuje tvrdě svoje názory
- **Submisivní osobnost** - se poddává, nestaví se do opozice, je konvenční
- **Liberál** – nestranný, lhostejný, k problémům nemá potřebu se vyjadřovat



# Jazykové prostředí

- Všechny jazyky fungují v určitém prostředí, jazykové prostředí je tvořeno 4 základními prvky
  1. **Lidmi**
  2. **jejich úmysly**
  3. **komunikačními pravidly**
  4. **skutečně používanou řečí v dané situaci**
    - ***jazykový styl*** – různý v různém prostředí, ženy, muži
    - ***dialekt***
    - – slovácký, pražský.....



- Paralingvistické aspekty verbálního projevu
- Hlasitost verbálního projevu
- Výška tónu řeči
- Rychlost verbálního projevu
- Objem řeči
- Plynulost řeči, pomlky, frázování
- Barva hlasu a emoční náboj
- Kvalita řeči
- Slovní vata

# Chyby v řeči

## 3 zásady efektivního poslouchání

- koncentrujte se
- provádějte shrnutí
- ověřujte



# 18 pravidel aktivního naslouchání

1. Nepřerušujte. (Někdy v praxi nesnadné, upovídaný pacient.....)
2. Nezapývejte se vnitřní argumentací. Odvádí se tak pozornost
3. Uvědomujte si držení těla, oční kontakt...
4. Braňte se myšlenkám na jiné věci
5. Nenechte se rozptylovat





1. Nedokončujte věty jiné osoby
2. Když druhá strana přestane hovořit, chvíli počkejte
3. Ve vhodnou dobu mlčte
4. Nespěchejte se závěry
5. Pozorujte druhou stranu, neverbální chování mnohé napoví



1. Nedejte se příliš ovlivnit fyzickým vzhledem druhé osoby
2. Neponořujte se příliš do svých poznámek
3. Budte trpěliví
4. Nepsouchejte výběrově
5. Cvičte schopnost vcítit se
6. Pokládejte otázky
7. Shrňte argumentaci druhé strany
8. Mějte otevřenou mysl



# Co dělá řeč srozumitelnou

## 1. Jednoduchost

- Používání krátkých vět
- Používání srozumitelných a známých výrazů
- Názornost podání
- „Překládání „ pro posluchače pravděpodobně nových a neznámých termínů
  
- Vysvětlování srozumitelným způsobem
- Dodržování pravidel, přestávek a pauz v řeči
- Správné kladení větného i slovního výrazu
- Krátkost projevu ( prostor k mluvení pro naslouchajícího)

- Vysvětlování srozumitelným způsobem
- Dodržování pravidel, přestávek a pauz v řeči
- Správné kladení větného i slovního výrazu
- Krátkost projevu ( prostor k mluvení pro naslouchajícího)



## 2. Přehlednost sdělení

- Sdělení toho, o čem bude řeč
- Rozčlenění vlastního projevu podle jednotlivých témat
- Logická vazba slovního projevu
- Navazování nového na to, co již bylo řečeno
- Sumarizace – shrnutí nejpodstatnějších, sdělení v“ kostce „



### 3. Výstižnost

- Volba nejvhodnějších slov a vět ke sdělení určité věci
- Soustředění se na podstatné věci

### 4. Podnětnost

- Používání příkladů
- Využívání různých forem řeči, nejen věty oznamovací, ale i tázací atd.
- Používání modelů, příměrů a podobenství



# Těžkosti na straně toho kdo zprávu posílá

- Nemluví srozumitelně, monotónně, únavně
- Nepřináší žádnou novou informaci stále opakuje totéž
- Neustále používá fráze klišé
- Hovoří autoritářsky, namyšleně, dominantně



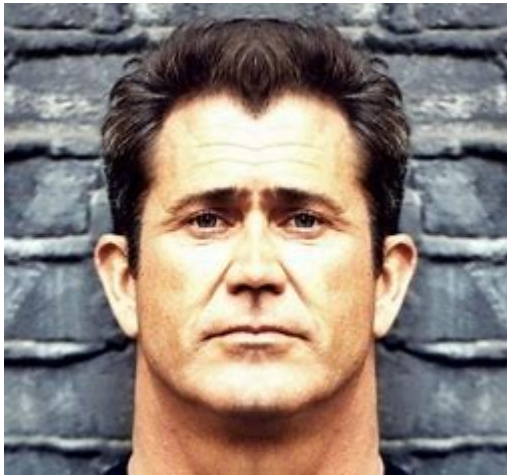
# Těžkosti na straně toho kdo zprávu posílá

- Používá cizích, nám neznámých slov
- Mluví jako „gejzír“, příliš rychle a my ho nestačíme sledovat
- Mluví chaoticky
- Neustále vnáší do rozhovoru napětí





- Zachovává kamennou tvář „hráče pokeru“
- Když mluví dívá se jinam
- Zarytě mlčí neodpovídá na žádný náš dotaz
- Neustále se „záhadně usmívá až se nám vysmívá
- Je ve stresu případně až v šoku



- Neustále mění téma rozhovoru
- Je příliš vzrušen (až hysterický)
- Zahrnuje nás hranou přízní
- To co říká a jak se chová „hraje“
- Neustále něco zamlčuje, maskuje



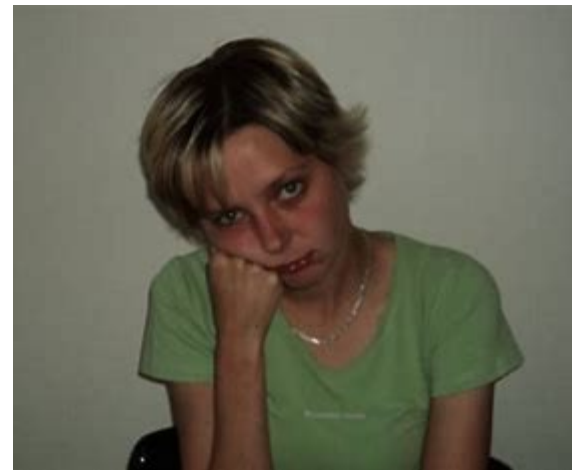
# Těžkosti a překážky na straně posluchače

- Posluchač je „duchem mimo“
- Slyší jen fakta a nechápe jejich souvislost
- Slyší jen to co by chtěl slyšet
- Je v časové tísní a „neslyší“ co je řečeno
- Něco „nechce slyšet“



# Těžkosti a překážky na straně posluchače

- Má větší kapacitu než hovořící a „bloudí myšlenkami jinde“
- Vztah naslouchajícího k posluchači je lhostejný až apatický, případně nepřátelský
- Nevydrží to a skáče hovořícímu do řeči
- Moc se ptá či neptá v nevhodnou dobu
- Nechápe, co mu je řečeno



# 5. Nonverbální komunikace

- Většinu neverbálních signálů se člověk naučí už v dětství, zejména kopírováním svých rodičů.



# Co si sdělujeme neverbálně

- sdělujeme si emoce – pocity, nálady, afekty
- sdělujeme si zájem o sblížení – navázání intimnějšího styku
- snažíme se vytvořit u druhého dojem o tom – kdo jsem já –
- snažíme se záměrně ovlivnit postoj partnera
- řídíme tak chod vzájemného styku



# Neverbální komunikace (Křivohlavý)

- výraz obličeje
- oddálení
- dotek
- postoj
- pohyb
- gesta
- pohledy
- tón řeči  
paralingvistika
- význam zevnějšku atd.

mimika  
gestikulace  
haptika  
proxemika  
teritorialita  
posturologie  
kinezika

## **U neverbálního chování je třeba vědět,**

- že největší význam je kladen na neverbální projevy v oblasti obličeje a hlavy
- na druhém místě jsou to pohyby rukou a paží
- a teprve pak pohyby a pozice těla a nohou





- **mimika** – pohyby svalů v obličeji, jsou nejvýraznějším scelovačem emocí. Signalizuje posluchači prožitek mluvčího. Komunikátory jsou především oči, ústa, čelo, lícní svaly a brada.



# 7 tzv.primárních emocí ve výrazu obličeje

- radost - smutek
- štěstí - neštěstí
- překvapení – splněné očekávání
- klid – rozčílení, vztek
- spokojenost – nespokojenost
- zájem - nezájem
- strach, bázeň – pocit jistoty



- **Tzv. sekundární emoce** – odvozené emocionální výrazy obličeje.
- Jsou ovlivnitelné kulturním prostředím, výchovou.



# POHLEDY

- **Oči – přiměřený oční kontakt / asi 60% času do očí klienta/ čím mluví vaše oči :**
- zaměřením pohledu – na koho či na co
- dobou – výdrž zaměřeného pohledu
- častostí pohledu na určitý cíl
- sledem pohledu - na koho nejdříve a na koho potom
- celkovým objemem pohledů na určitou osobu



- celkovým objemem pohledů na určitou osobu
- pootevřením víček
- průměrem zornic
- díváním se - po očku - či přímo do očí
- mrkáním
- tvary a pohyby očí
- vráskami u kořene nosu a po stranách očí



- Překvapení – čelo, obočí, oči, oční
- víčka – zde i strach, smutek

- Rozčílení – celý obličej



- Ústa, zvláště koutky – významně signalizují prožívání
- člověka, stahování koutků, špulení úst .....



# GESTIKA

- pohyby rukou, hlavy, případně i nohou, která
- mají výrazný sdělovací účel
- doprovázejí slovní projevy, také je zastupují
- estetizují, doplňují náš projev
- ovlivněno kulturou, osobností, situací



# POSTURIKA

- držení těla, napětí, uvolnění, náklon, poloha rukou, nohou, hlavy, konfigurace všech částí těla a směr natočení těla
- důležitá je souvztažnost dvou těl lidí, kteří spolu komunikují, jsou li pózy ve shodě jedná se o pozitivní vztah a opačně



# KINEZIKA

- spontánní pohyby různých částí těla,
- které nemají význam gest
- komunikace prostřednictvím pohybů i chůze

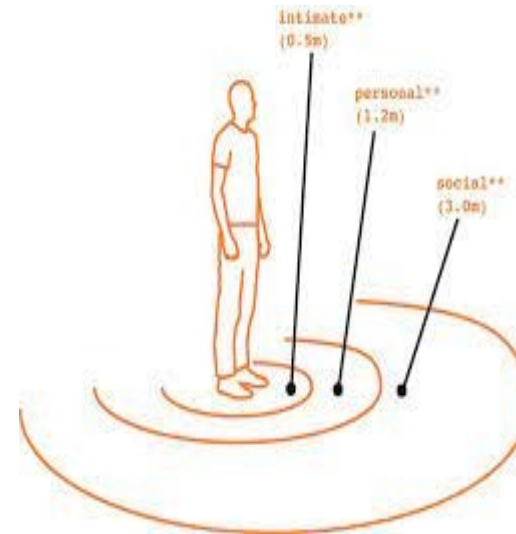
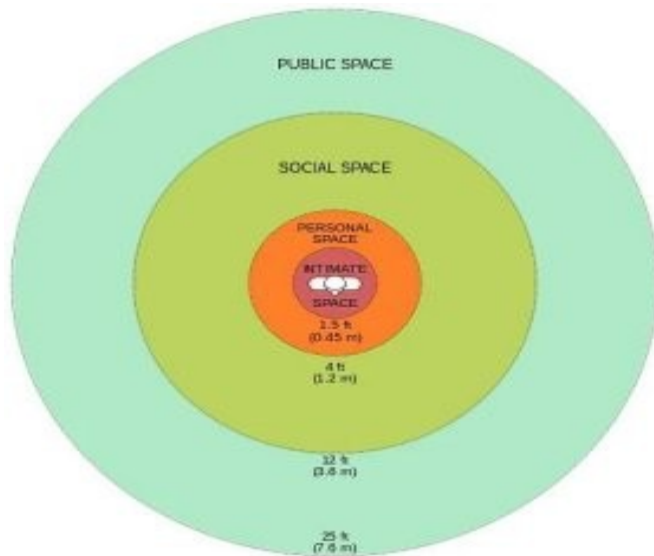


# PROXEMIKA

- sdělování pomocí přiblížení a oddálení
- proxemické zóny
- intimní vzdálenost – od úplného dotyku do půl metru
- osobní zóna – 0,5 – 2m (záleží na tom o čem se hovoří, jak hlučné je prostředí, kolik času mají partneři k dispozici a kde se rozhovor odehrává)

- skupinová vzdálenost – od 1 m do 10 m . Jde o situace, kdy jedinec mluví ke skupině / třída, pracovní hala, kancelář)
- veřejná vzdálenost – projev politika na náměstí
- Vertikální komunikace, kdy sedíme, kdy stojíme

.....



# TERITORIUM

- osobní prostor,
- narušení osobního prostoru – nervozita



# HAPTIKA

- doteky – různý význam, formální, neformální, přátelský, intimní
- pásmo společenské, profesionální a zdvořilostní (ruce, paže)
- pásmo osobní, přátelské (paže, ramena, vlasy, obličej)
- pásmo intimní, erotické a sexuální (neomezené)

# **CHRONEMIKA**

- užívání a strukturování času v rozhovoru, prostor pro druhého, dochvilnost

# **NEUROVEGETATIVNÍ REAKCE**

- fyziologické reakce a změny na podnět
- zčervenání, zblednutí, třes rukou, změna tepové frekvence – individuální

## **REKvizITOVÉ PRoSTŘEDKY A CELKOVÝ IMAGE**

- brýle, tužka se kterou si komunikující hraje, oblečení, parfém, někdy typ auta, kde nakupuje...

## **PRoSTŘEDÍ**

- vypovídá o člověku hodně – kancelář – pořádkumilovný,, romantický.....

## **SDĚLOVÁNÍ ČINY**

- v rozhovoru se dozvídáme o lidských činech at už ve smyslu negativním (chvástání), nebo pozičním uznání.

# BARIÉRY KOMUNIKACE

## INTERNÍ

- Obava z neúspěchu – třesoucí se hlas....
- Osobní problémy
- Rozdíly mezi účastníky – nižší komunikační úroveň, kulturní rozdíly....
- Bariéry postoje – etnikum
- Skákání do řeči
- Nepřipravenost na komunikování
- Fyzické nepohodlí
- Nesoustředěnost – myšlenky jinde
- Stereotypizace



# EXTERNÍ

- Nezvyklé prostředí
- Vyrušování třetí osobou
- Hluk, slunce.....



# Řeč těla a mozková hemisféra

- **Levá strana mozku** je sídlem řeči, poškození dvou rozhodujících center Brocova a Wernickova -
- má za následek neschopnost mluvit (expresivní afázie)
- nebo rozumět mluvené řeči (receptivní afázie).
- **Levá hemisféra** také vyniká v úkolech vyžadující logické, deduktivní a technické myšlení.

## **Symbols**

- Jsou to signály, které mohou být přímo přeložené do slova v rámci konkrétně užívané významové oblasti.
- Vztyčený palec – vše jde skvěle
- Prsty do písmene V znamená vítězství
- Palec a ukazováček do písmene o vše v pořádku  
OK

# Nejznáměji rozpoznatelné jsou symboly, které:

- 1. Obsahují pokyny:** „Jděte sem“, „Sedněte si tam“.
- 2. Vydávají příkazy :** „Budte zticha“, „Pojďte za mnou“.
- 3. Vyjadřují fyzický stav:** „Je mi horko,zima.....“
- 4. Obsahují urážku:** „Kašlu na tebe“.
- 5. Znamenají odpověď:** „Ano“, „Ne“.
- 6. Vyjadřují city:** „Hněvám se“, „Jsem smutný“
- 7. Nabízejí popis :** „Velká ňadra“
- 8. Žádají laskavost:** „Svezte mě“, „Dejte mi najíst“.

# ASERTIVITA V KOMUNIKACI

- Asertivní člověk dovede vyjádřit co chce, nebo nechce, jaký má názor, je otevřený, upřímný, zároveň umí naslouchat.
- Trvá na svých právech, ale způsobem který nepoškozuje práva jiných
- Chová se sebejistě, respektuje druhou stranu, ctí její důstojnost, její práva a dovede jejím požadavkům naslouchat
- Je ochoten změnit názor, přiznat chybu, přistoupit na kompromis
- Dovede jednat klidně a uvolněně
- Hlas dobře modulovaný, tempo řeči rovnoměrné, oční kontakt přímý
- Asertivita pomáhá zvyšovat sebevědomí a sebeúctu
- Pomáhá jednat a vyjednávat
- Pomáhá snadněji překonávat nepohodu a nespokojenost

# Desatero asertivních lidských práv

1. Člověk má právo posuzovat své vlastní chování, myšlenky a emoce a být za ně zodpovědný
2. Člověk má právo nenabízet žádné omluvy a výmluvy ospravedlňující jeho chování
3. Člověk má právo posoudit, nakolik a jak je zodpovědný za řešení problémů druhých lidí
4. Člověk má právo změnit svůj názor
5. Člověk má právo říci „já nevím“
6. Člověk má právo být nezávislý na dobré vůli ostatních
7. Člověk má právo dělat chyby a být za ně zodpovědný
8. Člověk má právo dělat nelogická rozhodnutí
9. Člověk má právo říci „já ti nerozumím“
10. Člověk má právo říci „je mi to jedno“

# **Asertivní techniky**

## **1. Obehraná gramofonová deska**

Podstata techniky znamená naučit se být vytrvalý v uplatňování svého nároku. Postupovat klidně a přátelsky, vyslechnout další argument oponenta, ale trvat stále na svém. Souhlasit s tím co, co říká oponent, ale vždy opakovat svůj vlastní požadavek

## **2. Technika otevřených dveří**

Uplatnit se dá zejména při neoprávněné kritice. Je třeba umět rozlišovat, co je výmysl a co je pravda. Souhlasit s pravdivými výroky, ale být povznesený nad lží a výmysly. Zůstat klidný, nereagovat ironizováním a sarkasmem. Odpovídat co nejstručněji. Výběrově přehlížet útoky a reagovat pouze na pravdivé informace.

### **3. Vyrovnání se kritikou, souhlas s oprávněnou kritikou**

Kritika může být velkým manipulátorem, často bývá používána jako nástroj napadení, mnohdy kritik útočí proto, že se sám cítí bídě. Kritizovaný tím, že souhlasí s oprávněnou kritikou, nerozpitvává detaily a orientuje se na nápravu, odzbrojuje kritika. Důležité je naučit se přijímat kritiku bez zničujícího pocitu. Pokračuje li kritik v invektivách, je možné použít techniku ohrané gramofonové desky.

### **4. Dotazování na nedostatky**

Technika založená na zjišťování pravé příčiny odmítavého, kritického nebo vyčítavého postoje partnera. Jestliže nám vytýká nějakou chybu, nemáme se bránit, ale ptát se na další nedostatky, které mu na nás vadí. To je cesta k tomu, abychom se dozvěděli, jaké má ten druhý představy o našem ideálním chování. Někdy může jít o hlubší motiv, který se na povrch dostává po částech.