

|  |  |
| --- | --- |
| Název projektu | Rozvoj vzdělávání na Slezské univerzitě v Opavě |
| Registrační číslo projektu | CZ.02.2.69/0.0./0.0/16\_015/0002400 |

Komunikace ve zdravotnictví –

Specifika komunikace ve zdravotnictví

Průvodní list studijního materiálu

Yvetta Vrublová

**Opava 2021**



Obsah

[1 Specifika komunikace ve zdravotnictví 3](#_Toc66692276)

[1.1 Funkce komunikace ve zdravotnictví 4](#_Toc66692277)

[1.2 Zásady efektivní komunikace ve zdravotnictví 4](#_Toc66692278)

[1.3 Empatie 5](#_Toc66692279)

[1.4 Funkce komunikace ve zdravotnictví 6](#_Toc66692280)

[2 Pedagogicko didaktické poznámky 7](#_Toc66692281)

[Použitá Literatura 8](#_Toc66692282)

[Přehled dostupných ikon 9](#_Toc66692283)

# Specifika komunikace ve zdravotnictví

Průvodce studiem – studijní předpoklady



V uvedeném textu a přednášce budete seznámeni s problematikou a specifik ko-munikace ve zdravotnictví. Tuto komunikaci determinuje prostředí, nemoc, bolest, věk pacienta, osobnost zdravotnického pracovníka, typologie pacienta.

Rychlý náhled studijního materiálu



Komunikace ve zdravotnictví je velmi specifická, neboť se odehrává v prostředí, kde se setkáváme s nemocí a bolestí. Komunikace je právě těmito atributy významně ovlivněna, pacienti/klienti přicházejí se zdravotními problémy svými či svých blízkých a očekávají uzdravení. Můžeme na nich pozorovat obavy a strach. Právě proto je velmi důležitá empatická a vstřícná komunikace zdravotnických pracovníků.

Cíle STUDIJNÍHO MATERIÁLU



* Pochopit specifiku komunikace ve zdravotnictví, která se zakládá na úctě ke člověku, empatii, pochopení.
* Naučit se přemýšlet o problematice přístupu a komunikace k jednotlivým typům pacientů
* Pochopit cíle efektivní komunikace
* Naučit se empatii a umět vysvětli její důležité postavení v komunikaci ve zdravotnictví
* Popsat jednotlivé kroky v empatii
* Umět odhadnou typologii pacienty a nastavit cílený způsob komunikace
* Definovat smyls naslouchání a umět charakterizovat jednotlivé typy

Klíčová STUDIJNÍHO MATERIÁLU



Zdravotnická komunikace, pacient, zdravotník, empatie, determinanty efektivní komunikace

Čas potřebný ke studiu



Stopáž studijního materiálu: 00:25:15

Doporučený čas ke studiu: 45 minut

Další zdroje – doporučená literatura



POKORNÁ, A. Komunikace se seniory. 1. vyd. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3271-8.

## Funkce komunikace ve zdravotnictví

- informativní - předávání určitých informací mezi lidmi

- instruktivní - tato komunikace navíc podáví vysvětlení významu, popis, návod jak něco udělat

- funkce přesvědčovací - působení na jiného člověka se záměrem změnit jeho názor, postoj, hodnocení (pomocí logiky, emocionální přesvědčování formou působení na city)

- funkce posilovací a motivující - jde o posilování určitých postojů, pocitů sebevědomí, vlastní potřebnosti

- funkce zábavná - jde o to pobavit, rozesmát, vyplnit čas komunikováním, které vytváří pocit pohody

- funkce vzdělávací a výchovná - uplatňovaná zejména prostřednictvím intuice, sycena je funkcí informativní, instruktivní

## Zásady efektivní komunikace ve zdravotnictví

***Poslouchání a naslouchání***

Pro efektivní komunikaci je poslouchání a naslouchání velmi důležité, neboť navozuje prostředí porozumění**.**

**Poslouchání je dovednost, které se lze naučit!!!**

Jde o složitý proces vnímání vyžadující komplexní reakci, má celkem 4 fáze:

- třídící selekce - filtrují se nezávažná sdělení

- udržení pozornosti

- setřídění myšlenek

- pamatování si

**Posluchači mohou být různí:**

- ***líný posluchač*** - domnívá se, že poslouchání není žádná aktivita, často

se pouze tváří, že poslouchá

- ***nejistý posluchač*** - je zaměstnán sám sebou, zaměřuje se místo

poslouchání na to co bude sám říkat

- ***nesoustředěný posluchač*** - má výpadky pozornosti, zabíhavé myšlení

- ***egoistický posluchač*** - zaměřuje svou pozornost jen tehdy, kdy se začíná mluvit o něm samém

- ***střídavě vnímající posluchač*** - vybírá si pouze některé informace

- ***pasivní posluchač*** - slyší slova, ale nevnímá je, myslí na něco jiného

- ***kompetitivní posluchač*** - zaměřuje se na vnímání takových situací, kdy někdo uvádí své úspěchy, výsledky, zkušenosti

- ***dobrý posluchač*** - vnímá vše co je mu určeno a prezentováno nějakým mluvčím, dovede naslouchat klíčovým momentům, hlavním myšlenkám a vytváří si v mysli strom myšlenek řečníka

## Empatie

Prvním předpokladem pro vzájemné porozumění je schopnost empatie. Schopnost vcítit se do pacientčiny situace. Empatie nelze zaměňovat se soucitem, jde o to, jak bych se cítila já v takové situaci a co bych potřebovala. Profesionálové ve zdravotnictví komunikují efektivně tak, že jsou empatické, naslouchají a nepřerušují pacienta, když mluví.

**Jednotlivé kroky k projevení empatie:**

1. Identifikujte emoci

2. Zamyslete se, co se v pacientovi odehrává

3. Sdělte pacientovi, jakou emoci u něj vidíte

4. Ověřte si správnost svého úsudku a vyjádřete své porozumění

5. Respektujte, že se jedinec musí s emocí vyrovnat

6. Nabídněte svou podporu a spolupráci

**Typologie pacientů:**

- Přátelský

- Submisivní

- Dominantní

- Narcistický

- Pedantský

## Funkce komunikace ve zdravotnictví

- funkce socializační a společensky integrující - vytváření vztahů mezi lidmi, sbližování navazování kontaktů, posilování pocitu sounáležitosti, záleží na společenské úrovni. Každá společenská vrstva má odlišný způsob komunikace (věk, společenské postavení, vzdělání, majetek).

- funkce osobní identity - na úrovni osobnosti, pro vlastní já je komunikace velmi důležitou aktivitou, pomáhá člověku ujasnit si spoustu věcí o sobě samém, uspořádat si své postoje, názory, sebevědomí

- poznávací funkce - souvisí úzce s funkcí informativní. Toto pojetí je spíše z pohledu komunikanta, kdežto informativní zahrnuje pojetí z pohledu komunikátora i komunikanta. Umožňuje sdělovat si každodenní zážitky, vzpomínky a plány.

- funkce svěřovací - slouží ke zbavování se vnitřního napětí, k překonávání těžkostí, sdělování důvěrných informací, většinou s očekáváním podpory a pomoci. Sdílení pocitů, možnosti probrat myšlenky, které člověka trápí, je pro každého jedince silnou podporou. Může jít o přímou empatickou snahu pomoci s maximální mírou identifikace, nebo to může být pouhé akceptování pocitové úrovně v podobě porozumění, bez jakýchkoliv snah hodnotit.

- funkce úniková - když je člověk sklíčený, otrávený znechucený, může mít chuť si s někým nezávazně popovídat o věcech neutrálních, odreagovat se od starostí

# Pedagogicko didaktické poznámky

Průvodce studiem



Obor: Studijní text spadá tematicky pro studijní programy, které jsou akreditovány v rámci klasifikace oborů vzdělání CZ-ISCED-F 2013: 091 Zdravotní péče, 0913 Ošetřovatelství a porodní asistentství, 0922 Péče o děti a mládež, 0921 Péče o seniory a zdravotně postižené dospělé osoby

Cílem je získat znalosti o specifikách zdravotnické komunikace a jejích zásadách, empatii, naslouchání a chybách. Jako cílené metody jsou použity modelové situace, komentované ukázky, nácviky rozhovorů.

Úkol k zamyšlení



S jakým nešvarem se v komunikaci ve zdravotnictví setkáváme? Jaké chyby se v ní nejčastěji vyskytují?

Samostatný úkol



Vyberte si jedno věkové období a navrhněte v bodech průběh rozhovoru na jedno z vybraných edukační ch témat: zdravý životní styl, zdravotní gramotnost, prevence. Po-pište i navržené metody a zásady.

Použitá Literatura

ANTAI-OTONG,D. *Nurse-Client Communication. Burrlington: Jones-Barlett Learning*, 2007. 251 s. ISBN 978-076-3735-883.

JANÁČKOVÁ, L., WEISS, P.: *Komunikace ve zdravotnictví*. Portál, Praha 2008.

POKORNÁ, A. *Komunikace se seniory*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3271-8.

POKORNÁ, A. *Efektivní komunikační techniky v ošetřovatelství*. Brno: NCO NZO, 2010. ISBN 978-80-7013-524-2.

TOMANOVÁ, Š., KŘIVKOVÁ, J. Komunikace s pacientem v intenzivní péči. 1. vyd. Praha: Grada, 2016. ISBN 978-80-271-0064-4.

ŠPAČKOVÁ, A. Umění dialogu: Jak si s lidmi opravdu porozumět. Praha: Grada 2011. 200s. ISBN 978-80-247-3810-9

ŠPATÉNKOVÁ, N. KRÁLOVÁ, J. *Základní otázky komunikace: komunikace (nejen) pro sestry*. Praha, 2009.135. ISBN 978-80-7262-599-4.

VÁGNEROVÁ, M. Vývojová psychologie. Praha: Portál, 2000,521s. ISSN 80-7178-308-0.

Přehled dostupných ikon

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Čas potřebný ke studiu |  | Cíle kapitoly |
|  | Klíčová slova |  | Nezapomeňte na odpočinek |
|  | Průvodce studiem |  | Průvodce textem |
|  | Rychlý náhled |  | Shrnutí |
|  | Tutoriály |  | Definice |
|  | K zapamatování |  | Případová studie |
|  | Řešená úloha |  | Věta |
|  | Kontrolní otázka |  | Korespondenční úkol |
|  | Odpovědi |  | Otázky |
|  | Samostatný úkol |  | Další zdroje |
|  | Pro zájemce |  | Úkol k zamyšlení |

Pozn. Tuto část dokumentu nedoporučujeme upravovat, aby byla zachována správná funkčnost vložených maker. Tento poslední oddíl může být zamknut v MS Word 2010 prostřednictvím menu Revize/Omezit úpravy.

Takto je rovněž omezena možnost měnit například styly v dokumentu. Pro jejich úpravu nebo přidávání či odebírání je opět nutné omezení úprav zrušit. Zámek není chráněn heslem.

Název: **Komunikace ve zdravotnictví - Specifika komunikace ve zdravotnictví**

Autor: **doc. PhDr. Yvetta Vrublová, Ph.D.**

Vydavatel: Slezská univerzita v Opavě

Fakulta veřejných politik v Opavě

Určeno: pedagogickým zaměstnancům SU

Počet stran: 10

Tato publikace neprošla jazykovou úpravou.