

Eva Zacharová

Komunikace v ošetrovatelské praxi





Eva Zacharová

Komunikace v ošetrovateľskej praxi

Upozornění pro čtenáře a uživatele této knihy

Všechna práva vyhrazena. Žádná část této tištěné či elektronické knihy nesmí být reprodukována a šířena v papírové, elektronické či jiné podobě bez předchozího písemného souhlasu nakladatele. Neoprávněné užití této knihy bude trestně stíháno.

doc. PaedDr. Mgr. Eva Zacharová, Ph.D.

Vysoká škola zdravotnictví a sociální práce sv. Alžbety, Bratislava
Ostravská univerzita v Ostravě, Lékařská fakulta, Ostrava-Zábřeh

Komunikace v ošetrovatelské praxi

Recenzentky:

doc. PhDr. Miroslava Kyasová, Ph.D.

doc. PhDr. Dagmar Mastiliaková, PhD.

Vydání odborné knihy schválila Vědecká redakce nakladatelství
Grada Publishing, a.s.

© Grada Publishing, a.s., 2016

Cover Photo © allphoto, 2016

Vydala Grada Publishing, a.s.

U Průhonu 22, Praha 7

jako svou 6245. publikaci

Odpovědná redaktorka Mgr. Ivana Podmolíková

Sazba a zlom Karel Mikula

Počet stran 128

1. vydání, Praha 2016

Vytiskly Tiskárny Havlíčkův Brod, a.s.

Názvy produktů, firem apod. použité v knize mohou být ochrannými známkami nebo registrovanými ochrannými známkami příslušných vlastníků, což není zvláštním způsobem vyznačeno.

Postupy a příklady v této knize, rovněž tak informace o lécích, jejich formách, dávkování a aplikaci jsou sestaveny s nejlepším vědomím autorů. Z jejich praktického uplatnění však pro autory ani pro nakladatelství nevyplývají žádné právní důsledky.

ISBN 978-80-271-9239-7 (ePub)

ISBN 978-80-271-9238-0 (pdf)

ISBN 978-80-271-0156-6 (print)

Obsah

Předmluva	7
1 Vymezení pojmu komunikace	8
1.1 Účel lidského komunikování	10
1.1.1 Komunikační styly	11
1.2 Motivace v komunikaci	14
1.3 Komunikační modely a komunikační proces	16
1.3.1 Komunikační modely	16
1.3.2 Komunikační proces	18
1.4 Interpersonální vztahy	24
2 Formy komunikace	29
2.1 Verbální komunikace	29
2.2 Verbální komunikace ve zdravotnictví	31
2.2.1 Rozhovor – základ psychosociální komunikace	35
2.2.2 Typy rozhovoru v klinické praxi	45
2.2.3 Nedirektivní empatický rozhovor	47
2.2.4 Typy odpovědí a jejich význam v praxi	49
2.2.5 Navázání rozhovoru	51
2.3 Neverbální komunikace	54
2.4 Neverbální komunikace ve zdravotnictví	56
2.5 Paralingvistická komunikace	65
3 Sociální komunikace	68
3.1 Empatie	70
3.2 Interakce ve zdravotnictví	75
3.3 Sestra a pacient jako vykonavatelé sociálních rolí	81
4 Způsoby chování	85
4.1 Pasivní chování	85
4.2 Agresivní chování	87
4.3 Asertivní chování	87
4.4 Manipulativní chování	94
5 Komunikace v ošetrovatelské péči	97
5.1 Sestra a pacient – aktivní účastníci komunikačního procesu	101

5.2 Překážky v komunikaci mezi sestrou a pacientem	102
5.3 Komunikační chyby a omyly v klinické praxi	104
Závěr	109
Literatura	110
Rejstřík	115
Souhrn	119
Summary	121

Předmluva

Současné politické, ekonomické a sociokulturní změny se odrážejí nejen ve společnosti jako celku, ale zasahují do našeho každodenního života. Není tomu jinak ani na úseku zdravotnictví. Nové trendy v ošetrovatelském vzdělání přinášejí vyšší nároky na odbornou připravenost poskytovatelů ošetrovatelské péče v rámci přípravy na povolání a realizace sociální role všeobecná sestra.

Kvalitní zvládnutí ošetrovatelské péče si proto stále více žádá od každého zdravotníka znalosti, vědomosti a poznatky také o mechanismu fungování mezilidských vztahů. Zdravotník by měl respektovat lidské a morální zásady vzájemného kontaktu s pacienty a mít na paměti, že základním sociálním vztahem na tomto úseku činnosti je vztah pacient–zdravotnický pracovník. Důležitou oblast v ošetrovatelské praxi tvoří vzájemná interakce sestra–pacient a s ní spojená sociální komunikace.

Učební text, který právě otevíráte, přináší základní poznatky z oblasti sociální komunikace aplikované na úseku ošetrovatelské péče.

Tato publikace by měla studující seznámit se základy dobré a efektivní profesionální komunikace verbální i neverbální. Pozornost je věnována také empatii, interakci ve zdravotnictví a způsobům chování zdravotníků. Speciální část tvoří závěrečná kapitola zaměřená na komunikaci v ošetrovatelské péči s důrazem na problémové oblasti komunikace v klinické praxi.

Domnívám se, že efektivní uplatňování komunikace a empatický přístup ve vztahu k pacientům jsou klíčovými směrováními při dalším zefektivňování ošetrovatelské péče.

Přeji všem studujícím, aby si z textu odnesli kromě nových poznatků také inspiraci a motivaci při hledání cest, jak zkvalitnit vzájemný vztah se svými klienty, a aby je získané poznatky vedly k rozvoji osobnosti a k novým profesionálním dovednostem.

autorka

1 Vymezení pojmu komunikace

Člověk je tvor sociální a od jiných živočichů na zemi se odlišuje schopností využívat řeč jako nástroj dorozumívání a myšlení.

Komunikace je univerzálním jevem lidské společnosti a přímým regulátorem úrovně mezilidských vztahů. Zároveň je podmínkou existence každého sociálního systému. Bez ní nemůže existovat žádná sociální skupina. Přispívá k uspokojování potřeby sociálního styku, je prostředkem sociálního začlenění jednotlivce do skupiny.

Slovo komunikace pochází z latinského slova *communicare*, jehož význam je „**činit něco společným, společně něco sdílet, něco spojovat, radit se, jednat nebo povídat si**“ (Rieger, Vyhnálková, 1996, s. 93). *The-saurus linguae latinae*, jeden z nejobsažnějších latinských slovníků, říká: „*Communicare est multum dare*“, tj. komunikovat znamená hodně dávat.

„Sdílení vyjadřuje, jak je sdělení prožíváno, jaké emoční zaujetí a intenzitu emocí sdělení vzbuzuje. Týká se všech zúčastněných... Sdělení neznamená přijetí...může probíhat i tehdy, když se sdělova-telem nesouhlasíme“ (Gulášová, 2000, s. 139).

Na naší komunikaci s druhými lidmi je pozoruhodné, že ji vždy spoluvytváříme a ovlivňujeme, přispíváme k ní a zároveň jsme její součástí. Bývá proto obtížné porozumět komunikační výměně, když se na ní ve stejnou chvíli podílíme. Autoři kalifornské a pobaltské školy Watzlawick, Bavelas a Jackson charakterizovali lidskou komunikaci jako médium pozorovatelných manifestací lidských vztahů. Není vždy viditelná, např. v případě vnitřní, intrapsychické komunikace, ale většinou ji můžeme zaregistrovat a analyzovat. Podle těchto autorů má každá komunikace svou **syntax**, která zkoumá jevy jako kódování, komunikační kanály, kapacity komunikace, ruchy; **sémantiku**, jejíž podstatou je význam slov, a **pragmatickou** stránku, jejímž úkolem je analyzovat vztah mezi produktořem a příjemcem v konkrétním kontextu, porozumění záměru a rozbor takových fenoménů, jakými jsou ovlivňování, přesvědčování, povzbuzování, přijímání a odmítání komunikovaného sebepojetí druhého. Podle uvedených autorů komunikace téměř splývá s pojmem chování. Komunikace není „**jenom řeč, nýbrž veškeré chování a každá komunikace, včetně komunikačních aspektů jakéhokoliv kontextu**“ (Watzlawick, Bavelas, Jackson, 1999, s. 18).

Některé definice lidského komunikování jsou zúžené a zaměřují se buď na předávání informací, nebo na vzájemný kontakt. Tubbs (1991,

s. 15) uvádí, že lidská komunikace je „**proces vytváření významu mezi dvěma nebo více lidmi**“.

V psychologii a medicíně není komunikace považována za pouhý přenos informací mezi sdělujícím a příjemcem. Jde o mnohem více, jde o sebeprezentaci, o sebepotvrzování. Jde o vyjádření postojů k předmětu, ke komuniké, ale i k příjemci informace. Jde o různou úroveň působení, ovlivňování, znesnadňování či usnadňování porozumění. Komunikaci je možné označit také jako dorozumívání. Podle Čížkové (1997, s. 62) je komunikace „**sdělování významů v sociálním chování a v sociálních vztazích lidí**“. Křivohlavý (1988, s. 20) popisuje akt komunikace velmi podobným způsobem, neboť „**hovoří o sdělování, ale navíc zdůrazňuje sdílení**“. Nakonečný (1999, s. 16) definuje komunikaci také jako „**sdělování určitých významů v procesu přímého nebo nepřímého sociálního kontaktu**“. Vybíral (2005, s. 27) zdůrazňuje „**nezbytnost reciprocit v komunikační aktivitě**“, alespoň v podobě možnosti.

Definici by bylo možné uvádět velké množství. Některé zdůrazňují více aspekty obsahové, jiné formální, některé zdůrazňují stránku prožitkovou, jiné logickou.

Nejdůležitější charakteristiky je možné shrnout do základních bodů (Mikuláščík, 2003, s. 19):

- Komunikace je nezbytná k efektivnímu sebevyjadřování.
- **Komunikace je přenosem a výměnou informací v mluvené, psané, obrazové** nebo činnostní formě a realizuje se mezi lidmi, což se projevuje nějakým účinkem.
- Komunikace je výměna významů mezi lidmi použitím běžného systému symbolů.
- Komunikace je proces, jímž jedna osoba předává sdělení jiné osobě prostřednictvím nějakého kanálu a s určitým efektem.

S pojmem **sociální komunikace** úzce souvisí pojem **sociální interakce**. Sociální interakce je obecnějším a v určitém smyslu i širším a nadřazenějším pojmem. To, co zahrnuje navíc, se týká spíše aktivity konativní a potenciální možnosti. Aktivitou zúčastněných v případě mezilidského chování mohou být i tělesné pohyby.

Sociální komunikace se dá více specifikovat jako interakce prostřednictvím kódovaných symbolů verbálních nebo neverbálních. Jde o interakční proces mezilidského dorozumívání. Touto cestou si lidé sdělují významy pomocí konvenčních znaků. Oba uvedené pojmy, tedy sociální interakce a sociální komunikace, lze také označit jako

dva aspekty jednoho procesu. Řada výzkumů rovněž potvrdila, že komunikační úroveň jedince je ovlivněna sociálním kontextem, a to jak vnějším, tak vnitřním.

Shrnutí

Komunikace je univerzálním jevem lidské společnosti a přímým regulátorem mezilidských vztahů. Přispívá k uspokojování potřeb sociálního styku a je prostředkem sociálního začlenění jedince do skupiny.

1.1 Účel lidského komunikování

Komunikace má zpravidla **svůj účel**, smysl. Můžeme také hovořit o **funkci**, kterou chce splnit nebo kterou běžně plní. Každá komunikační výměna má zpravidla jednu či více funkcí (synchronně nebo asynchronně). Účelem (funkcí) a rovněž dopadem na příjemce dostává komunikace smysl.

Hranice mezi jednotlivými funkcemi komunikace nejsou jednoznačné, často se překrývají.

Základní funkce komunikování (Mikuláščík, 2003, s. 21)

- **informativní** – předávání informací, faktů, dat mezi lidmi
- **instruktivní** – navazuje na funkce informační, ale s přídatkem vysvětlení významů, popisu, postupu, návodu, jak něco dělat
- **přesvědčovací** – působení na jiného člověka se záměrem změnit jeho názor, postoj, hodnocení nebo způsob konání
- **posilovací a motivující** – souvisí s funkcí přesvědčovací; jde o posilování určitých pocitů sebevědomí, vlastní potřebnosti, o posilování vztahu k něčemu
- **zábavná** – jde o to pobavit, rozesmát, vyplnit čas komunikováním, které vytváří pocit pohody a spokojenosti
- **socializační a společensky integrující** – vytváření vztahů mezi lidmi, sbližování, navazování kontaktů, posilování pocitu sounáležitosti a vzájemné závislosti; komunikace závisí na určité společenské úrovni, v jakých společenských segmentech se nacházíme a do jakých chceme patřit
- **osobní identity** – na úrovni osobnosti: pro Já je komunikace velmi důležitou aktivitou; pomáhá nám ujasnit si věci o sobě samém,

uspořádat si své postoje, názory, sebevědomí a osobní aspiraci; jde o ratifikaci sebepojetí

- **poznávací** – souvisí s funkcí informativní; umožňuje sdělovat si každodenní zážitky, vzpomínky a plány; prostřednictvím zkušenosti jiných získáváme ve zkrácené podobě informace, které bychom vlastními zkušenostmi nebyli schopni v takové šíři prožít
- **svěřovací** – slouží ke zbavování se vnitřního napětí, k překonávání těžkostí, sdělování důvěrných informací, většinou s očekáváním podpory a pomoci; může jít rovněž o pouhé akceptování pocitové úrovně v podobě porozumění bez jakýchkoliv snah hodnotit
- **úniková** – když je člověk sklíčený, znechucený, může mít chuť si s někým nezávazně popovídat o věcech neutrálních, odreagovat se od starostí, od shonu

V běžných situacích se nevyskytuje mnoho čistě informativních, oznamovacích a popisných komunikačních výměn. Často jde o skryté instruování, nebo ještě častěji o přesvědčování i tam, kde je promluva nabízena jako pouhé informování. Někteří komunikující se více zaměřují na formu než na obsah, v jejich vystupování je důraz kladen na zdvořilost či spisovnost. Účel jejich komunikace je zcela jiný.

1.1.1 Komunikační styly

Každý kontakt s lidmi, tedy každé mezilidské komunikování má nějaký účel a nějakou funkci, může jich mít i více najednou: utvořit, potvrdit, posílit nebo pozměnit vztah, získat informaci, udělit pokyn, přesvědčit, o něco požádat nebo se prezentovat a jen tak se projevovat, třeba se pobavit.

Má-li se účel a záměr lidských setkání naplňovat, je namístě komunikovat určitým způsobem. Označením „komunikační styl“ spojujeme účel, způsob i okolnosti mezilidského komunikování (Plaňava, 2005, s. 47).

Podle účelu a průběhu mezilidského komunikování můžeme rozlišit pět stylů, které se projevují v našem kulturním okruhu – konvenční, konverzační, operativní, vyjednávací a osobní.

Konvenční styl

Účelem je konverzovat a stvrdit daný stav. Komunikace probíhá krátce, na bázi výměny pozdravů a nezávazných vět. Vzájemná pozice a di-

stance se nemění. Pokud je konvenční styl zažitou součástí osobního komunikačního repertoáru, pomáhá k tomu, že člověk neprožívá nejistotu či rozpaky. Hladké výměně konvencí přispívá znalost norem chování a dovedností, což lze označit slovem bonton. Konvenční styl předpokládá určitou optimální distanci mezi lidmi, psychologickou i prostorovou. Při výměně konvenčních vět nebývají emoce. Pravidla a zásady chování se mění v čase a prostoru. Konvenční komunikace nedisponuje pochybnostmi ani dotazy.

Konverzační styl

Patří k základům zdravého komunikování. Při konverzaci si vyměňujeme zajímavé informace, názory nebo se chce člověk jen pobavit, potěšit, popovídat. Konverzační styl může být střídán s konvenčním v závislosti na okolnostech a situaci. Nejdůležitější psychologickou charakteristikou, a tím nejvýznamnějším předpokladem zdařilé konverzace je symetrický vztah mezi zúčastněnými. Zdařilá konverzace bývá provázena příjemnými pocity, emoční bilance bývá mírně pozitivní.

Operativní styl

Je využíván zpravidla při asymetrii, kdy vzájemné pozice jsou komplementární v tom, že jedna je „nad“ a druhá „pod“. Jde o účelné a jasné vymezení rolí, pozic a kompetencí, kde jeden je nadřízený, druhý podřízený. Obě strany to vědí a podle toho jednají. Při běžné a správně probíhající operativě dochází k výměně jasných, stručných, někdy až strohých sdělení. Znakem operativního stylu je oboustranná korektnost, zdvořilost, přičemž emoční projevy mají být uměřené, minimální a v jistém smyslu formální. Čistý operativní styl se nejčastěji používá u policie, hasičů, záchranářů, ale má své místo i v civilních povoláních mezi pracovníky v rozdílných vertikálních pozicích. Komunikační styly se mohou střídat, zejména při složitých a náročných činnostech. *„Jestliže má změna stylu probíhat tak, aby komunikace probíhala správně a byla funkční, je namístě meta-komunikace čili komunikování o komunikování“* (Plaňava, 2005, s. 62).

Vyjednávací styl

Jde o významnou a náročnou komunikační dovednost. Zúčastněné strany jsou v rovnováze, tj. ve stejné mocenské pozici. Vyjednává se tehdy, když je nezbytné se nějak rozhodnout. Účastníky bývají zpravidla dvě strany. Vyjednávat lze kompetence, aby nebylo nutné o každé