

KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI VE ZDRAVOTNICTVÍ



Marie Dlabačová

**Velehrad
3. 10. 2012**



**FAKULTNÍ NEMOCNICE
OLOMOUC**

KOMUNIKACE



Sdělování informace prostřednictvím signálů a prostředků

**Probíhá mezi dvěma a více lidmi,
pomocí tisku, rozhlasu a jiných médií**

**Komunikovat = vysílat, přijímat a dešifrovat signály
z vnějšího světa**

Aktivní příjem informací x pasivní příjem informací



KOMUNIKACE VE ZDRAVOTNICTVÍ

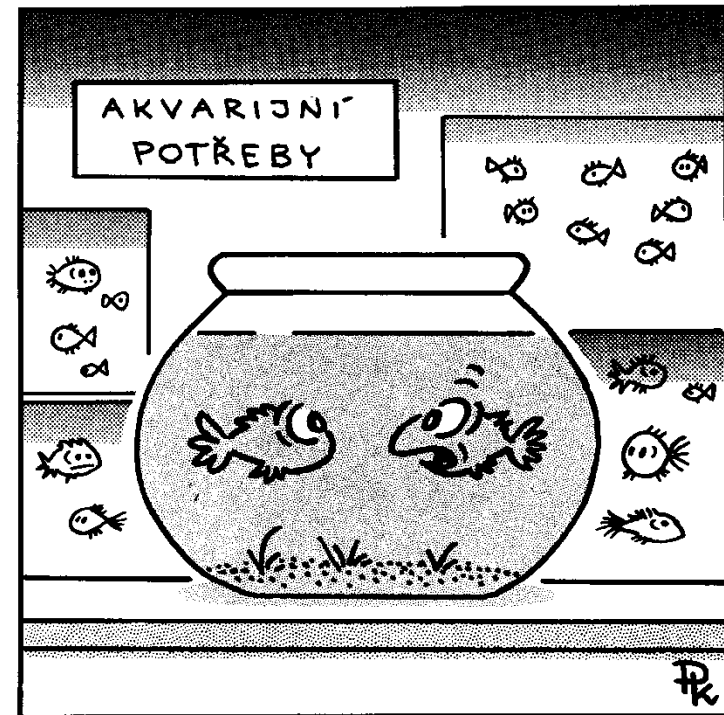
V běžném životě komunikace podléhá sociální kontrole, řídí se pravidly, normami, etikou.

Ve zdravotnictví se tyto hranice bortí

- odhalení intimních částí těla
- dotýkání se nejrůznějších částí těla
- provádění bolestivých zákroků

Nutnost vytvoření atmosféry důvěry a bezpečí, navázání vztahu založeném na úctě a respektu.

Nutnost efektivní komunikace!!



„Jediný, co mi tady vadí, je ten naprostej nedostatek soukromí.“

KOMUNIKACE VE ZDRAVOTNICTVÍ

**Komunikovat ve zdravotnictví:
Sdělovat a získávat informace,
na kterých závisí pacientovo zdraví**



CO chceme říci

KDY to chceme říci

KDE to chceme říci

JAK to chceme říci

KOMUNIKACE VE ZDRAVOTNICTVÍ

Naše zpráva by měla být jasná a srozumitelná,
sdělována odpovídajícím tónem a přiměřeným tempem

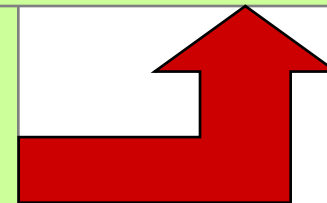
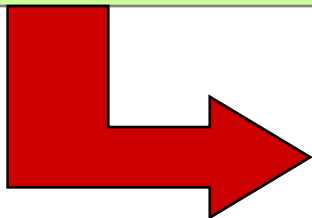
Brát v úvahu pocity klienta a umožnit mu,
aby se v dostatečné míře vyjádřil

Nikdy nezapomínáme kontrolovat,
zda byla informace přijata a správně pochopena

Vzájemný komunikační
vztah zdravotníka
a klienta by měl být
lidsky rovnocenný

Proto může komunikaci
s klientem
řídit, usměrňovat a rozhodovat
o její formě i obsahu

Po profesní stránce se
jedná o vztah nevyvážený =
zdravotník je autoritou,
expertem



AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ

Naslouchání je jednou z podmínek porozumění.

Je to umění **poslouchat klienta**.

Lidé často neříkají přesně to, co mají na mysli.

**Snaha vzdát se své touhy zasahovat,
zapojovat se do hovoru ve chvíli,
kdy klient povídá.**



Dát najevo, že klienta posloucháme

CO NÁM KLIENT SDĚLUJE

CO CÍTÍ

- jak mu je
- v jaké je náladě
- jaký je jeho aktuální emocionální stav

CO CHCE

- jaké jsou jeho záměry, přání, tužby
- oč se snaží
- k jakému cíli směřuje

KDO JE

- za koho se považuje
- kým je



PŘI NASLOUCHÁNÍ:

1. Uhádněte předem záměr mluvčího

2. Občas shrňte to, co bylo řečeno

3. Přemýšlejte o hodnověrnosti mluvčího a jeho slov

4. Poslouchejte „mezi řádky“

SLYŠET NE JEN SLOVA

Hlasitost

Důraz položený na konkrétní slovo

Rychlost řeči

Pomlky, přestávky v řeči

(chce se nadechnout, nemůže najít vhodné slovo, sbírá síly k útoku, truceje, je v šoku, přemýšlí, ukončil řeč)

Ticho v hovoru *(přemýšlí, projev šoku, ticho hlubokého pokoje)*

OTÁZKY V HOVORU

- Musí být jasné, srozumitelné a cílené
- Dávat otevřené otázky, ne uzavřené
- Pozor na sugestivní otázky
- Nezahlit otázkami

JAZYK V HOVORU

- Mluvit srozumitelně a jasně
- Vyhýbat se narážkám
- Respektovat kapacitu klienta i jeho specifický slovník



EMPATIE

**Schopnost vcítit se do toho,
co klient v souvislosti se svou nemocí prožívá.
Pochopit, co se v něm odehrává,
co se skrývá za slovy.
Schopnost vidět situaci z pohledu někoho jiného.**

**Je to snaha dočasně žít životem druhého člověka.
Jako kdybychom byli jím.**

Empatie zahrnuje vnímání a komunikaci

CÍL EMPATIE

**Lépe se soustředit na své aktuální pocity
a lépe jim porozumět**

Být méně izolovaný od světa

Ocenit sám sebe, více se o sebe zajímat

KONGRUENCE (autenticita, opravdovost)

Doprovázející je **ochotný být tím, kým je.**

Je svobodně **sám sebou**, bez nutnosti skrývat se za nějakou masku.
Když je kongruentní, ve svém jednání a chování vyjadřuje své vnitřní pocity
a ostatní vnímají, jaký ve skutečnosti je.

**Je to snaha být maximálně otevřený svým zážitkům
a být plně přítomen pro druhého.**

**Doprovázející není schopný kráčet s klientem dál,
než je schopný kráčet sám se sebou.**

BEZPODMÍNEČNÉ PŘIJETÍ

**Přijetí klienta takového, jaký je.
Projev zájmu o osobu klienta bez toho,
že by jej někdo posuzoval nebo hodnotil.**

**Přijmout klientovy pocity, ať už jsou pozitivní nebo negativní.
Hluboká ÚCTA vůči lidskosti.**

**Klient se cítí svobodnější v prožívání svých pocitů,
snáze sděluje intimní pocity.**

**Klient musí pociťovat svobodu v tom smyslu,
že s námi může cítit COKOLIV.**

Měl by cítit, že jsme otevřeni vůči jeho zážitkům a nebudeme je hodnotit.

PODMÍNKY PRO BEZPODMÍNEČNÉ PŘIJETÍ

- Kvalita naší sebeakceptace a sebeúcty
- Naše osobní zralost a vnitřní stabilita
- Schopnost tolerance
- **Bezpodmínečné přijetí doprovázejícího nahrazuje přijetí od druhých, kterého se klientovi nedostalo a vede to k pozitivnímu sebepřijetí.**



NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Fylogeneticky i ontogeneticky starší než slova,
často nevědomá, těžko ovlivnitelná vůlí.



NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Mimika

(komunikace prostřednictvím výrazu tváře – svaly okolo očí, úst, čela, brada)

Ústa - vyjadřují radost, nadšení, smutek, zlost...



Oční kontakt – nejhlubší neverbální projev v sociální interakci.

Udržovat asi 60% času rozhovoru.

Plachý – uhýbá pohledem

Lhostejný – bloudí po místnosti

V odporu – dívá se mimo nebo pokouší se o oční souboj

Neposlouchající – pohled do neurčita

Depresivní – pohled do země



NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

- **Gestikulace** - komunikace prostřednictvím rukou, gesta dokreslují, potvrzují nebo zdůrazňují mluvené slovo.
- **Haptika** – komunikace prostřednictvím **doteků**
(podání ruky, pohlazení, objetí)
- **Běžné podání ruky** je krátké, srdečné, kombinované s pohledem do očí
- **Silný stisk** – snaha získat převahu
- **Dlouhé držení** – strach z odmítnutí
- **Krátké držení** - ohrožení
- **Ochabnutá ruka** – nejistota



NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

- **Proxemika** – komunikace prostřednictvím vzdálenosti

(zóna intimní – do 20 cm, osobní – do 60 cm, sociální – do 2m, veřejná – nad 2 m).

Pozor na narušování klientových zón, důležitost vertikální vzdálenosti.

- **Teritorialita** – komunikace prostřednictvím zabírání prostoru.
- **Posturologie** – komunikace prostřednictvím polohy těla.

Ležérní poloha – pohoda nebo okázalý nezájem

Otevřená poloha – uvolnění, není potřeba se chránit

Polouzavřená poloha – zkřížené ruce nebo nohy

Uzavřená – zkřížené ruce i nohy

Poloha „vajíčko“ – ohnutá záda, skloněná hlava, ruce mezi nohama – úzkost, strach, ohrožení.

NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

- **Kinetika** – komunikace prostřednictvím pohybu a chůze (hraní s rukama, kapesníkem, škrábání, dupání – napětí, neklid).
- **Paralingvistika** – doprovodné fenomény verbální komunikace neverbální povahy.
- **Vnější vzhled, projev** –
úprava zevnějšku, oblečení, účes, líčení.....



KOMUNIKACE S PROBLÉMOVÝMI KLIENTY

AGRESIVNÍ KLIENT

DEPRESIVNÍ KLIENT

SUICIDÁLNÍ KLIENT

MLČENLIVÝ KLIENT

KOMUNIKACE S AGRESIVNÍM KLIENTEM

- **Metoda zrcadlení** – zůstat klidný, jednat klidně, mluvit klidně, snažit se klienta zklidnit.
- **Doptávat se** – co se tady teď děje, co se vám stalo....
- **Poškrábaná gramofonová deska** – stálé opakování požadavku, bez vysvětlování, bez omlouvání.
- **Otevřené dveře** – vyslechnout kritiku a připustit, že má částečně pravdu.
- **Sebeotevření** – říci o svých pocitech při útoku klienta.
- **Nechat prostor na „vychladnutí“**, nepokračovat v hovoru.



KOMUNIKACE S DEPRESIVNÍM KLIENTEM

Depresivní nálada - nejčastěji zármutek při ztrátě něčeho nebo někoho důležitého.

Klinická deprese – hloubka deprese překračuje běžně uznávaný význam ztráty.

Změny ve tváři (sklíčený pohled, pokleslé koutky úst, zúžený pohled..)

Tělesné znaky (motorická retardace, svírání rukou, bezcílné chození, kývání se, neklid, vyčerpání)

Prožívání (smutek, klamání, beznaděj, pesimismus, strach, negativní hodnocení sebe, sebevražedné myšlenky)

Somatické problémy (poruchy spánku, změna chuti k jídlu, zácpa, bolest zad...)

sociální funkce (zanedbává oblékání a vnější úpravu, zhoršený výkon v soc. rolích, přerušení soc. kontaktů, pokles sexuální apetence).

KOMUNIKACE S DEPRESIVNÍM KLIENTEM

- Dát mu najevo své **pochopení** a dovolit mu být takový, jaký právě je.
- Nepomůže apel na jeho silné stránky, morálku nebo hledání lepší stránky života.
- **Informovat zdravotnický personál.**



KOMUNIKACE SE SUICIDÁLNÍM KLIENTEM

- **Bilanční typ suicida, reakce na náročnou životní situaci, signál „potřebuji pomoc“, snaha upozornit na sebe, stát se středem pozornosti.**
- **Nutno klienta vyslechnout a poskytnout mu nepřerušovanou pozornost.**
- **Zůstat s ním, snažit se ho pochopit, akceptovat jeho pocity, neutěšovat ho optimistickými řečmi, neodsuzovat ho.**
- **Motivovat k návštěvě psychiatra.**
- **Antisuicidální smlouva – dotyčný slíbí, že po dobu, než vyhledá pomoc, nepodnikne nic, co by ho ohrozilo na životě.**

KOMUNIKACE S MLČENLIVÝM KLIENTEM

- **MLčení má svou výpovědní hodnotu a něco nám signalizuje.**
- **Většinou vyjadřuje úzkost, nejistotu, nedůvěru, ale také zaťatost a odpor.**
- **Nechat klientovi prostor na mlčení bez toho, aniž by nás to znervózňovalo nebo nutilo ticho přerušit.**
- **MLčení by nemělo být příliš dlouhé, to potom podněcuje tenzi, stěžuje otevření se.**
- **Málo hovorní - nezačít hovořit hned o nějakém náročném tématu, ale předložit fázi „roztápění ledů“ a nejdříve si povídat společensky, projevovat zájem o to, co pacient povídá....**

ŠPATENKOVÁ, N, KRÁLOVÁ, J.: Základní otázky komunikace. Galén, Praha 2009.
JANÁČKOVÁ, L., WEISS, P.: Komunikace ve zdravotnictví. Portál, Praha 2008.



DĚKUJI ZA POZORNOST