

Cvičení pro nácvik komunikace s pacientem

Komunikace v ošetrovatelském procesu

Komunikace v ošetrovatelství

Upozornění: Všechna cvičení se otevírají v novém okně. Zkontrolujte si, zda nemáte zablokovaná okna pop-up ve svém prohlížeči.

Přečtěte si tento text.

Komunikací se obecně rozumí spojení člověka s vnějším světem, které mu umožňuje získávat informace o dějích, které ho obklopují, to znamená, že jejím základem je výměna informací. V užším pojetí můžeme komunikaci vymezit jako proces předávání informací mezi lidmi, jehož prostřednictvím je umožněno sociální jednání. Komunikace může mít různý účel, obsah i formu. Komunikaci s druhými lidmi vždy spoluvytváříme a ovlivňujeme, přispíváme k ní a zároveň jsme její součástí, jsme jí ovlivňováni.

V ošetrovatelské sféře je komunikace velmi důležitá. Z tohoto důvodu jsou komunikativní schopnosti vedle specifických odborných kompetencí souvisejících s výkonem profese sestry nezbytným předpokladem pro výkon tohoto povolání. Sestra totiž potřebuje předávat klientovi velkou sumu informací a zároveň se přesvědčovat, zda jim porozuměl.

V posledních letech došlo v oblasti zdravotní sféry ke zvyšování podílu sester na specializované péči o klienty. Sestra je ve většině případů dostatečně vybavena po odborné stránce, problém však nastává v okamžiku, kdy je z hlediska léčebných postupů nezbytné získat klientovu důvěru, která se v tomto případě buduje nejen na základě verbální či neverbální komunikace, ale také toho, jakou úctu chová sestra ke klientovi a jak je schopna zvládnout jeho specifické reakce.

Požadavky na komunikativní kompetence při práci sestry jsou tedy zaměřeny na schopnost kultivovaného verbálního projevu a dovednost naslouchat druhým. Je proto vysoce důležité začlenit výše uvedené kompetence do profesionální strategické přípravy pracovníků pomáhajících profesí.



Cvičení I. - Seřad'te následující informace v pořadí, v jakém se vyskytla v textu.

Cvičení II. - Podstatná jména v závorkách uveďte ve správném tvaru.

Komunikace při stlaní lůžka bez pacienta

Upozornění: Všechna videa jsou autentická. Jednotlivé rozhovory neprošly jazykovou korekturou. Hovorové, nespisovné a slangové výrazy byly ponechány, protože odrážejí realitu nemocničního a lékařského prostředí.



Pokud jste měli potíže s porozuměním, přečtěte si tento [text](#).

- ✓ **Cvičení I. - Podívejte se na video a rozhodněte, které výpovědi jsou pravdivé. (A. Ano B. Ne)**
 - ✓ **Cvičení II. - Podívejte se na video ještě jednou a doplňte text.**
 - ✓ **Cvičení III. - Podívejte se na video ještě jednou a všimněte si, kde se při stlaní lůžka stala chyba.**
-

Komunikace při stlaní lůžka po délce

Upozornění: Všechna videa jsou autentická. Jednotlivé rozhovory neprošly jazykovou korekturou. Hovorové, nespisovné a slangové výrazy byly ponechány, protože odrážejí realitu nemocničního a lékařského prostředí.



Pokud jste měli potíže s porozuměním, přečtěte si tento [text](#).

- ✓ **Cvičení I. - Podívejte se na video a rozhodněte, které výpovědi jsou pravdivé. (A. Ano B. Ne)**
 - ✓ **Cvičení II. - Podívejte se na video ještě jednou a spojte smysluplně uvedené výrazy**
 - ✓ **Cvičení III. - Podívejte se na video ještě jednou a všimněte si, kde se při stlaní lůžka staly chyby.**
 - ✓ **Cvičení IV. - Podívejte se na video ještě jednou a všimněte si, kde se při stlaní lůžka staly chyby.**
 - ✓ **Cvičení V. - Podívejte se na video ještě jednou a všimněte si, kde se při stlaní lůžka staly chyby.**
-

Komunikace při stlaní lůžka po šířce

Upozornění: Všechna videa jsou autentická. Jednotlivé rozhovory neprošly jazykovou korekturou. Hovorové, nespisovné a slangové výrazy byly ponechány, protože odrážejí realitu nemocničního a lékařského prostředí.



Pokud jste měli potíže s porozuměním, přečtěte si tento [text](#).

- ✓ **Cvičení I. - Podívejte se na video a rozhodněte, které výpovědi jsou pravdivé. (A. Ano B. Ne)**
 - ✓ **Cvičení II. - Podívejte se na video ještě jednou. Najděte správný význam uvedených nespisovných a hovorových výrazů.**
 - ✓ **Cvičení III. - Podívejte se na video ještě jednou a všimněte si, kde se při stlaní lůžka stala chyba.**
-

Komunikace při podávání léku

Upozornění: Všechna videa jsou autentická. Jednotlivé rozhovory neprošly jazykovou korekturou. Hovorové, nespisovné a slangové výrazy byly ponechány, protože odrážejí realitu nemocničního a lékařského prostředí.



Pokud jste měli potíže s porozuměním, přečtěte si tento **text**.

✔ **Cvičení I. - Podívejte se na video a rozhodněte, které výpovědi jsou pravdivé. (A. Ano B. Ne)**

✔ **Cvičení II. - Co patří k sobě? Spojte věty smysluplně a vytvořte souvětí.**

Komunikační dovednosti

Základní komunikativní dovednosti

Upozornění: Všechna cvičení se otevírají v novém okně. Zkontrolujte si, zda nemáte zablokovaná okna pop-up ve svém prohlížeči.

Přečtěte si tento text.

Základní komunikativní dovednosti v pomáhajících profesích vycházejí především z principů slušného chování a etického kodexu, neboť se předpokládá, že veškerý personál pracující v této sféře bude etický kodex respektovat a nebude na úrovni klient/pracovník hledat vlastní uspokojení. To v praxi představuje požadavek na jistou abstinenci osobních potřeb a aplikaci prosociálního chování. V opačném případě mohou do těchto vztahů vstupovat některé rušivé tendence, což se může projevit právě nevhodnou komunikací. V rámci rozvoje základních komunikativních dovedností je kromě etických a společenských aspektů komunikace důležité orientovat se na komunikační dovednosti, které jsou zaměřeny na schopnost naslouchání, pozorování a úspěšného vedení rozhovoru s klientem. Pro jedince poskytujícího služby ve zdravotní a sociální sféře je důležité rozvíjet dovednost empatie. V nejobecnějším pojetí znamená empatie citlivost a porozumění subjektu vůči mentálním stavům druhých osob. Představuje základní podmínku pro sociální komunikaci a interakci mezi lidmi a základ pro vytváření relevantních interpersonálních vztahů. Komunikaci ovlivňuje řada faktorů osobnostního i situačního rázu. Za klíčové faktory

ovlivňující komunikaci považujeme především osobnost mluvčího a jeho jednání. Zde se promítají osobnostní dispozice komunikátora, motivace ke komunikaci, komunikační dovednosti, řídicí styl aj. Dalšími faktory ovlivňujícími komunikaci jsou sdělení, jeho obsah a forma, osobnost příjemce/klienta a jeho jednání. Velice důležité jsou podmínky, za nichž komunikace probíhá.



Cvičení I. - Uved'te, zda se následující informace vyskytly v textu.



Cvičení II. - Zařad'te slova smysluplně do textu článku.

Interkulturní komunikace

Upozornění: Všechna cvičení se otevírají v novém okně. Zkontrolujte si, zda nemáte zablokovaná okna pop-up ve svém prohlížeči.

Přečtete si tento text.

Při komunikaci s příslušníky islámské kultury, jak verbální, tak neverbální, je vhodné zvolit formu, která je v souladu s pravidly islámské víry. V islámu je přísně zakázáno mluvit s nezúčastněnými o některých tématech, jako jsou například rodinné nebo intimní problémy, především při rozhovoru s osobou opačného pohlaví. V ošetrovatelství je třeba klást důraz na respektování intimního zázemí, které je pro islamisty velmi zásadní. S tím souvisí nutnost informovat pacienta o plánovaném vstupu lékaře do jeho intimní zóny. Zcela nevhodné je hovořit s pacientem o intimních tématech v přítomnosti další osoby. Muslim může na otázky týkající se rodinných záležitostí reagovat velmi vyhybavě, protože pro něho není obvyklé o těchto věcech hovořit. Stejným způsobem může rovněž reagovat na otázky ošetrovatelského personálu týkající se základních fyziologických funkcí jako je močení, stolice, výtok, zvracení apod. S mužem se nemluví o těhotenství. Rovněž otázka zjišťující rodinný stav může být vnímána jako nepříjemná, především u svobodných a starších osob. Důvodem je skutečnost, že nebýt ve svazku manželském je považováno za poskvrnu. Manželství a rodina mají totiž v islámském systému ústřední postavení, proto jsou pro muslimy jednou z nejdůležitějších věcí. Při komunikaci s muslimskými ženami je třeba vyloučit některá další témata, např. ptát se svobodné ženy, zda má děti, se vůbec nehodí, protože mimomanželský pohlavní styk je v islámské kultuře zakázán. Tato otázka je též nevhodná při rozhovoru s vdanou bezdětnou ženou, mohlo by to v ní totiž vyvolat pocit, že je jí její bezdětnost vyčítána.

Podle Tóthová, V. et al, Kulturně kompetentní péče u vybraných minoritních skupin. TRITON, Praha 2012.



Cvičení I. - Na základě textu doplňte chybějící výrazy.



Cvičení IIa. - Seřad'te slova tak, aby vytvořila smysluplnou větu.



Cvičení IIb. - Seřad'te slova tak, aby vytvořila smysluplnou větu.



Cvičení IIc. - Seřad'te slova tak, aby vytvořila smysluplnou větu.



Cvičení IId. - Seřad'te slova tak, aby vytvořila smysluplnou větu.



Cvičení IIe. - Seřad'te slova tak, aby vytvořila smysluplnou větu.

Poučení k podání kontrastní látky

Upozornění: Všechna videa jsou autentická. Jednotlivé rozhovory neprošly jazykovou korekturou. Hovorové, nespisovné a slangové výrazy byly ponechány, protože odrážejí realitu nemocničního a lékařského prostředí.



Pokud jste měli potíže s porozuměním, přečtěte si tento **text**.



Cvičení I. - Podívejte se na video a rozhodněte, které výpovědi jsou pravdivé. (A. Ano B. Ne)



Cvičení II. - Podívejte se na video ještě jednou a vytvořte souvětí.

Komunikace s pacientem u evidence

Upozornění: Všechna videa jsou autentická. Jednotlivé rozhovory neprošly jazykovou korekturou. Hovorové, nespisovné a slangové výrazy byly ponechány, protože odrážejí realitu nemocničního a lékařského prostředí.



Pokud jste měli potíže s porozuměním, přečtěte se tento **text**.

✓ **Cvičení I. - Podívejte se na video a rozhodněte, které výpovědi jsou pravdivé. (A. Ano B. Ne)**

✓ **Cvičení II. - Najděte správné pořadí činností pacienta a radiologické laborantky.**

Konflikt lékaře s pacientem

Upozornění: Všechna videa jsou autentická. Jednotlivé rozhovory neprošly jazykovou korekturou. Hovorové, nespisovné a slangové výrazy byly ponechány, protože odrážejí realitu nemocničního a lékařského prostředí.



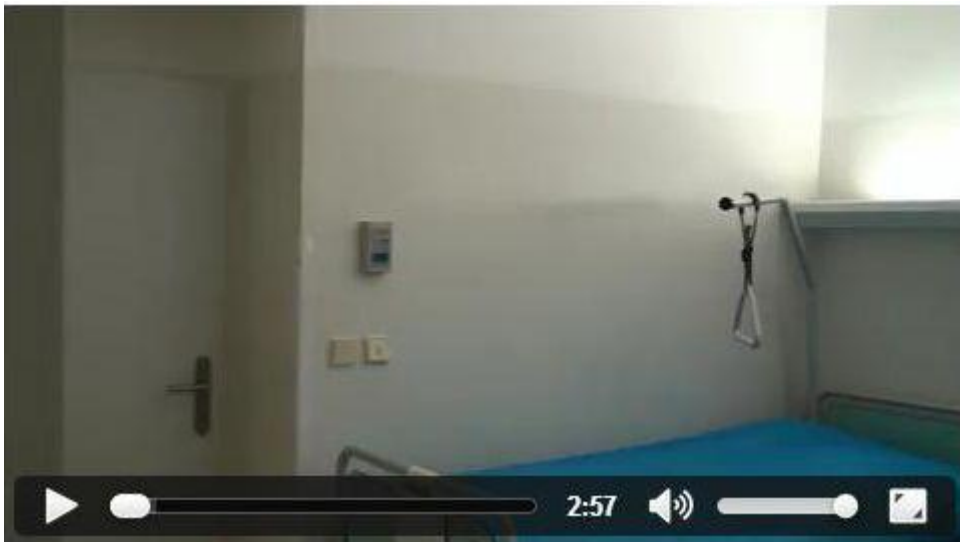
Pokud jste měli potíže s porozuměním, přečtěte se tento **text**.

✓ **Cvičení I. - Podívejte se na video a rozhodněte, které výpovědi jsou pravdivé. (A. Ano B. Ne)**

✓ **Cvičení II. - Doplňte správný tvar zájmena v závorce.**

Konflikt sestry s pacientem

Upozornění: Všechna videa jsou autentická. Jednotlivé rozhovory neprošly jazykovou korekturou. Hovorové, nespisovné a slangové výrazy byly ponechány, protože odrážejí realitu nemocničního a lékařského prostředí.



Pokud jste měli potíže s porozuměním, přečtěte se tento [text](#).

- ✓ **Cvičení I. - Podívejte se na video a rozhodněte, které výpovědi jsou pravdivé. (A. Ano B. Ne)**
 - ✓ **Cvičení II. - Doplňte smysluplně do vět uvedené výrazy.**
-