

# Zásady účinnej komunikácie v ošetrovatel'stve



NephroCare

Hotel Družba Jasná, 10. – 11.11.2016

PhDr. Viera Borbélyová FMC – Nové Zámky

# Ciele a obsah prednášky:

NephroCare

1. Význam poznania zásad komunikácie vo vzťahu k edukácii a adherencii
2. Komunikácia – pojem, rozdelenie
3. Zásady účinnej komunikácie v interakcii sestra- pacient
4. Empatia
5. Odporúčania pre prax

**„ Communicare est multum dare“  
komunikovat' znamená mnoho dávat'**

# Komunikácia je základom interakcie v ošetrovatel'stve

NephroCare

Základné pojmy:

**Interakcia** – vzájomné pôsobenie dvoch alebo viacerých činiteľov

**Komunikácia** – spojenie, doprava, výmena informácií, vzájomný styk, oznámenie, správa

**Adherencia** – rozpätie zhody pacientovho chovania s odporúčaniami a radami zdravotníka

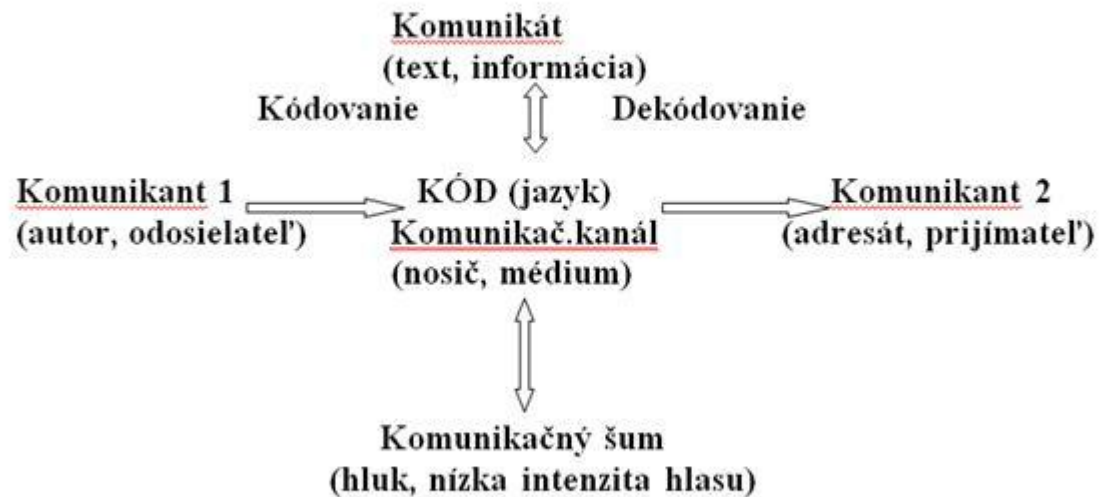
# 3 druhy komunikácie v ošetrovateľskej praxi

1. **Sociálna** - neplánovaná, v ležérnom tempe, pri neformálnych stretnutiach, zvyčajne uspokojuje obe strany
2. **Štruktúrovaná** - má určitú naplánovanú náplň - napr. poučenie pacienta o diéte
3. **Terapeutická** - často využívaná v ošetrovateľstve. Ruesch ju definuje a ako proces, ktorý pomáha prekonať prechodný stres, dobre vychádzať s ľuďmi a zároveň prekonávať psychologické prekážky stojace v ceste seberealizácii- využíva sa napr. pri upokojuvaní úzkostlivého pacienta, pri pomoci pacienta s vyrovnaním sa so zložitou životnou situáciou napr. s nevyliciteľnou chorobou



# Proces komunikácie

## KOMUNIKAČNÝ REŤAZEC:



# Komunikačný model má 2 základné zložky:

NephroCare

- Ľudí
- Správy

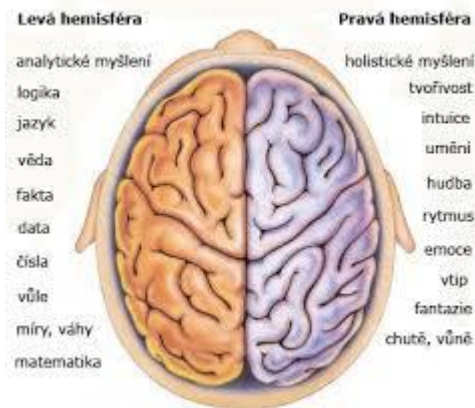
**Pri komunikácii tvárou v tvár je prítomný:**

- odosielateľ so zámerom / vyberie myšlienku do prenosnej formy - jazyk, tón hlasu...
- vznikne správa- ktorá sa cez zmysly- kodifikovaním dostane k
- príjemcovi - ten ju dekódifikuje a nastane
- Odpoveď - reakcia a následná
- Spätná väzba



# Reč vnímame pomocou sluchu a jej zmysel si uvedomujeme mozgovými procesmi

NephroCare



**Ľavá časť mozgu** - spracúva lingvistickú časť komunikácie - je to racionálna polovica mozgu, spolu s pravým uchom segmentujú rýchly rytmus hlások - odporúča sa mať telefón pri vybavovaní formálnych rozhovorov na pravom uchu

**Pravá časť mozgu** - dešifruje paralingvistické prostriedky - emocionálna polovica mozgu, spolu s ľavým uchom rozoznáva pomalý rytmus slabík a nelingvistické zvuky- kašeľ, smiech , krik - ak telefonujeme s priateľom mali by sme mať telefón na ľavom uchu



# Rozdelenie komunikácie:

**Verbálna - tvorí 7%**

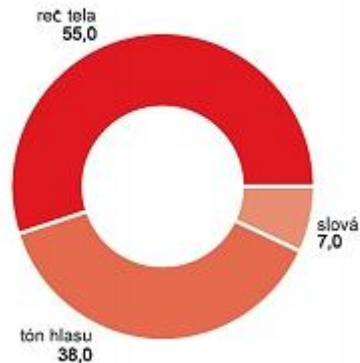
**Neverbálna - tvorí 55%**

**Paralingvistická - tvorí 38%**

**Kongruencia v komunikácii znamená ak sa neverbálny výraz komunikujúceho zhoduje s verbálnym prejavom**

## Ako ľudia komunikujú

(%)



PRAMEN: Albert Mehrabian, Wikipedia.org

TREND

# Verbálna komunikácia

NephroCare

Ľudia si ju zvyčajne uvedomujú, pretože vyberajú slová ktoré použijú. Závisí od kultúry, vzdelania, slovnej zásoby, sociálno-ekonomického postavenia, veku, temperamentu...

Verbálne sa dá vyjadriť široká škála emócií, dôležité je tempo, rytmus.

## KRITÉRIÁ ÚČINNEJ KOMUNIKÁCIE SÚ:

- **Jednoduchosť** - stručne na úrovni prijímateľa, slang, latinské výrazy
- **Zreteľnosť** - pomaly, zreteľne, odstránenie rušivých faktorov
- **Načasovanosť a závažnosť** - výber času, nebombardovanie otázkami, pauzy
- **Adaptabilita** - prispôsobivosť - podľa pacienta, nie rutina
- **Dôveryhodnosť** - istota, spoľahlivosť, hranice svojho poznania

• **VERBÁLNY JE IBA OBSAH REČI!**



Skúma zvukovú - vokálnu stránku reči

Podľa J. Křivohlavého sem patrí:

- Výška tónu - hlasitosť norm. rozhovor 40-50dB, šepot 15dB, hluk v reštaurácii 70dB, štart lietadla 120dB, pre nechránené ucho kritických 135dB
- Rýchlosť reči - rozrušenie, depresia, radosť
- Plynulosť reči
- Objem reči
- Intonácia, farba hlasu- huhňavý, zvučný, piskľavý, nosový hlas
- Chyby v reči
- Správnosť výslovnosti
- Kvalita reči - vecnosť hovoru
- Členenie reči - frázovanie / ako stroj bez páuz, normálne, trhanie reči /  
V mimoslovných zložkách - používanie floskúl, klišé- otrepaných fráz na vypíňanie páuz, slang

# Neverbálna komunikácia - reč tela

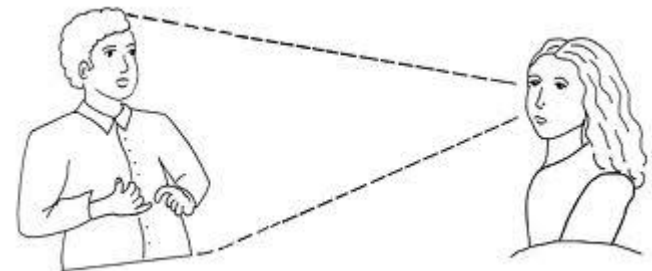
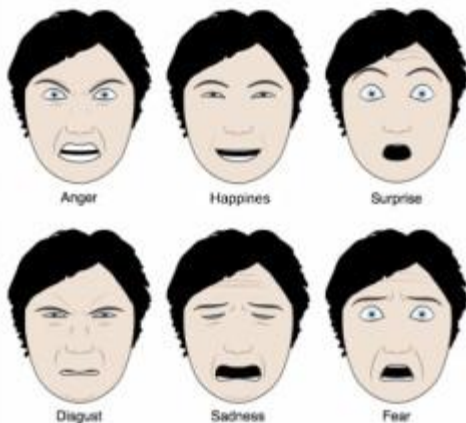
- Rozvoj skúmania po 2. svetovej vojne, psychoanalytické teórie vzťahu matky a dieťaťa
- Je menej uvedomelá ako verbálna
- Potvrďuje verbálny prejav, alebo mu protirečí
- Pozorovanie a interpretácia pacientových neverbálnych prejavov patria medzi základné schopnosti dobrej sestry
- Rovnako neverbálne prejavy sestry sú pod drobnohľadom pacienta
- sestra systematicky posudzuje celkový vzhľad, držanie tela, chôdzu, postoj, jednotlivé časti, hmotnosť, deformity, spôsob oblečenia- emblémy



# Neverbálne zložky komunikácie

- MIMIKA** - výraz tváre, gr, mimos - jemne a citlivo napodobňujúci. Výrazovo najbohatšia oblasť tela. Najbohatšia oblasť vyjadrenia emócií. Mnoho výrazov má univerzálny význam - úsmev, sklopené ústne kútiky. Svaly tváre schopné vyjadriť viac ako tisíc významov. Mimiku často mimovoľne opakujeme /manželia, pes a pán /
  - úsmev, čelo, ústa, nozdry, grimasy, poker face
  - **Pohľad** - reč očí- očný kontakt často prvý impulz ku komunikácii, zrkadlo duše, odrážajú momentálny psychický a fyzický stav, pri komunikácii vníma človek 80% informácii zrakom, oči sa možno zľaknúť a môžu upokojiť
  - Dĺžka pohľadu - konvenčná od 1-7sec., viac ako 7 sec. - nepríjemné okukovanie, odvracanie očí ak sa vyhýbame komunikácii

„Oči robia to čo robili nohy keby mohli, chodia tam kam by človek rád išiel a odvracajú sa odtiaľ, odkiaľ by najradšej utiekol“ / R.V. Exline /



# Neverbálne zložky komunikácie

2. **KINEZIKA**- zaoberá sa pohybovými prostriedkami pri komunikácii. Niet reči bez pohybu. Pohyb tela = 65% informácií

- Závisia od mentálneho stavu, temperamentu, kultúry a krajiny

**GESTÁ** - lat. gestus- pohyby rúk, dopĺňajú a spresňujú slovnú komunikáciu, prvé práce už v 17. stor., používané často nevedome, často majú internacionálny význam

-Francúzska elegancia

-Taliaska výbušnosť

-Anglická zdržanlivosť

-Nemecká presnosť

-Podľa M. Argyleho kým Fín urobí 1 pohyb, Talian za ten istý čas 80, Francúz 120 a Mexičan 180

-Ani posunková reč ako dorozumievací kanál nie je celkom univerzálna, dokonca vraj aj v rámci SR má nárečové rozdiely



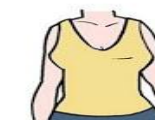
KNOW YOUR BODY LANGUAGE



I'm interested in you.



I'm not interested in you.



Let's just be friends.



STOP STARING AT MY CHEST YOU PIECE OF SHIT.

# Neverbálne zložky komunikácie

3. **POSTURIKA**- poloha a držanie tela vysiela signály / v umení sochárstvo, maliarstvo, sociálna komunikácia, psychológia

Držaním tela vyjadrujeme stupeň sebavedomia, pocity menejcennosti, hnev, uzavretosť, bolesť, radosť, smútok

Unavený človek - sklonená hlava, zvesené ramená, sklesnutý hrudník...

Vypovedá o momentálnom stave

Poznáme 4 základné polohy tela: sedenie, státie, ležanie a kľáčanie



# Neverbálne zložky komunikácie

## 4. PROXEMIKA - z lat. proximus najbližší

-Vzdialenosť a priestor v komunikácii

-Rešpektovať osobný priestor človeka - fiktívna mydlová bublina obklopujúca každého človeka

-E.T. Hall r.1959 popísal vzdialenosti

- intímna - dôverná do 45 cm

- osobná - 45 - 120 cm

- sociálna - 120 - 360cm

- verejná - 360 a viac

S proxemikou úzko súvisí teritorialita - priestor ktorý jedinec považuje za vlastný - v nemocnici často porušovaný - sadanie si na posteľ pacienta bez súhlasu

Proxemický tanec

Sedenie pri stole

Zasadací poriadok





# O proxemike

**Každý človek má tri masky:**

**Pri oficiálnej komunikácii má všetky tri, pri sociálnej o jednu menej, počas osobnej má iba jednu a pri intímnej je bez masky.**

**Je nešťastím ak človek nevie odhadnúť koľko masiek konkrétna situácia vyžaduje a ešte väčším ak nie je schopný odhodiť ani tú poslednú**



# Neverbálne zložky komunikácie

## 5. **HAPTIKA** - gr. haptien - dotýkať sa. DOTYK - významný činiteľ komunikácie

- Môže vyvolať pozitívnu a negatívnu reakciu
- Po zraku je hmat druhý najcitlivejší zmyslový orgán, má väčšiu informačnú silu ako sluch / Brailovo písmo / na špičke prsta na 1 cm<sup>2</sup> je až 3500 nervových zakončení
- Dotykový hlad - deti, dospelí, sebahaptika
- Dotyky sa uskutočňujú v intímnej a osobnej vzdialenosti
- objatie, pohladenie, podanie ruky, bozk



- Podanie ruky má svoje pravidlá - etiketa. Traduje sa že podanie ruky nakríž privodí nešťastie



# Neverbálne zložky komunikácie

NephroCare

**6. PACHY** - vplyv vône patrí medzi efektívne dorozumievacie prostriedky

Čuch ako komunikačný prostriedok funguje aj u zvierat- značkovanie územia, hroziace nebezpečenstvo

-Feromóny - hormóny prenášané vzduchom

-Pachmi a vôňami sa púta pozornosť' - ovplyvňujú náladu človeka

-Aromaterapia - zmena nálad a aktivovanie uzdravovacích procesov

-P. výskumov najobľúbenejšia vôňa je:

1. banánová
2. pepermintová
3. citrónová
4. vanilková, čokoládová, levandulová



V Japonsku v mnohých podnikoch aromatizujú vzduch, aby predišli únave a stimulovali koncentráciu - predpoludním- citrus, napoludnie - kvetinová a popoludní - lesná, je vraj dokázané že tým podporujú čo najvyšší pracovný výkon

## 7. **SILA PROSTREDIA** - vplyva na verbálne a neverbálne správanie

- Verejné, súkromné – formálne a neformálne
- Vplyv hluku, svetla a prítmnia
- Výhoda domáceho prostredia, výhoda aj pri športových podujatiach
- Preplnená miestnosť nábytkom
- Príliš sterilné domáce prostredie
- Vplyv zemepisnej polohy.... tropické krajiny počas poludnia takmer nekomunikujú
- Nevhodné viesť vážne rozhovory pri daždivom a chmúrnom počasí
- W. von Raffler –Engel /1984/ zistil že dlhotrvajúce extrémne teplo navodzuje pocit nepohody, zvyšuje popudlivosť a znižuje pracovný výkon a veľmi výrazne negatívne ovplyvňuje aj komunikáciu

8. **FARBY** – ak si uvedomíme že 80% informácií človek v procese komunikácie vníma zrakom, tak farby tiež ovplyvňujú proces dorozumievania sa.
- Predpokladá sa 9000 farebných odtieňov Rôzne odtiene a pomenovania
  - 11 základných farieb: čierna, biela, červená, žltá, zelená, modrá, hnedá, oranžová, šedá, purpurová, ružová
  - Najmenšiu škálu má kmeň Dani v Novej Gunei má dve slová na vyjadrenie farby:
    - Mili – čierna –tmavá
    - Mola – biela- svetlá
  - Obľúbenosť farieb je rozličná, závisí aj od veku, pohlavia a často aj od toho aká práve „letí“, ale aj od momentálnej nálady
  - Miestnosť farebne príjemná podporuje komunikáciu
  - Na dôležité rokovanie nevoľte dráždivé farby ako červená výrazne žltá a oranžová ale tlmené a decentné
  - Psychológovia radia neobliecť si na dôležité jednanie ani štvorce a pásiky, lebo akoby vytvárali pred človekom mrežu – strohé a fragmentované jednanie



# Neverbálne zložky komunikácie

NephroCare

Farby vyvolávajú pocit krásna, harmónie, smútku, ľútosti.

## SYMBOLIKA FARIEB:

- Závisí od kultúry, napr. farba v smútku
- Európa, Amerika – čierna
- Budhistické a hinduistické spoločenstvá – biela
- Brazília – purpurová
- Mexiko- žltá



Kým u nás zelená farba symbolizuje nádej a pokoj, sviežosť v tropických krajinách je spájaná s chorobou

**HERALDIKA** veda o erboch

**VEXILOLÓGIA** veda o vlajkách, štandardách

Farebná symbolika vlajok je ovplyvnená geografiou, ekológiou, náboženstvom a politikou danej krajiny

Najpoužívanejšia je červená farba. Európa a Slovania, Francúzsko, Holandsko a Anglicko kombinácie bielej, modrej a červenej, sever Európy modrá farba, Južanské krajiny ako Portugalsko, Taliansko, Bulharsko, Rumunsko, Maďarsko exponujú aj zelenú farbu, Austrália a Oceánia prevláda modrá farba

## 9. EMBLÉMY

-Úprava, šaty, účes, make-up, nechty, šperky, značkový odev, auto, vyjadrujú hodnotovú orientáciu, príslušnosť k skupine a životnému štýlu. Obsahujú kultúrny kód, menia sa v rozličných epochách a sú špecifické

-Mladí ľudia, hnutia, uniforma, pyžamo pacienta = unifikácia a odobratie osobnej identity

## 10. IMIDŽ, charizma, čaro osobnosti

Osobný imidž je tvorený nielen zovňajškom, ale aj správaním, vystupovaním, temperamentom, reakciami a komunikáciou.

Schopnosť robiť svoju prácu dobre, mať teoretické a praktické vedomosti je 75% úspechu, 25 % je vecou osobného štýlu. Týchto 25% však tých 75% môže podčiarknuť, alebo úplne zničiť!



# Empatia - schopnosť vcítenia

- Nie je to iba vcítenie v procese komunikácie, ale aj pochopenie takých pocitov, ktoré druhý človek nevyjadruje v slovách priamym spôsobom
  - Vžívanie sa stáva empatiou, vtedy keď zážitok vedome spracujeme a súvislosti, ktoré sme pochopili pomenujeme a identifikujeme
  - Zvyčajne prebieha medzi dvomi ľuďmi, ale dá sa empaticky pochopiť aj viacerých
  - Empatia sa rozvíja osobnou skúsenosťou, praxou. Je to kognitívna činnosť, pri ktorej v rámci komunikácie a pozorovania vieme pochopiť a uvedomiť si neverbálnu komunikáciu.
  - Empatiu rozvíja osobná skúsenosť, množstvo zážitkov, mnohé nešťastia a katastrofy, pobyt v cudzej kultúre, intenzívny vzťah k umeniu, rodinná výchova, empatiu ovplyvňuje pohlavie.
  - Empatia nie je trvalou vlastnosťou a v rozličných úsekoch života sa môže meniť
- EMPATIA ZNAMENÁ VIDIEŤ SVET OČAMI DRUHÉHO ČLOVEKA, POČUŤ JEHO UŠAMI A CÍTIŤ JEHO SRDCOM / Adler/**





# VŠEOBECNÉ PRAVIDLÁ POČÚVANIA A POROZUMENIA

NephroCare

**-Dôležité v terapeutickej komunikácii**

**Egan r.1982 stanovil 5 špecifických spôsobov vyjadrenia pozornosti:**

- 1. Pozeranie sa priamo na druhú osobu**
- 2. Udržiavanie stáleho kontaktu očí**
- 3. Naklonenie sa k druhému človeku**
- 4. Zachovanie si otvoreného postoja**
- 5. Relatívne uvoľnené správanie**



**Na komunikáciu si treba nájsť čas, miesto - význam prostredia, neprerušovať, nerobiť unáhlené závery, načúvať medzi riadkami, parafrázovať - vypočuť si a následne zhrnúť a zopakovať, objasňovať, overovať správnosť prijatej správy, klásť otvorené alebo zatvorené otázky, využívať ticho, povzbudzovať pacienta a zhrnúť hlavné myšlienky.**

# ÚČINNÚ KOMUNIKÁCIU PODPORUJE

NephroCare

- Prejavte o druhého záujem, nechajte ho hovoriť a pozorne počúvajte
- S príkazmi a zákazmi narábajte opatrne
- Vžite sa do situácie druhého, všímajte si neverbálny prejav
- Nešetrite pochvalou, uznaním a najmä úsmevom
- Priznajte si vlastnú chybu
- Nehovorte o tom čo nechcete a nemôžete urobiť
- Neskáčte do reči a neprerušujte
- Nehovorte veľa, ten kto počúva sa viac dozvie
- Nevytáhujte staré hriechy, neobviňujte a nekritizujte pacienta verejne
- Budte čestní a úprimní, snažte sa aby sa váš verbálny prejav zhodoval s neverbálnym
- Hovorte jasne, overte spätnú väzbu, informácie podávajte na úrovni prijímateľa
- Rešpektujte pacientove prania a súkromie- jeho intímnu zónu, dôvernosť informácií
- Nezanedbajte úpravu vášho zovňajšku
- Osobitnú pozornosť venujte handicapovaným - nepočujúcim, prípadne nevidiacim

# Nevidiaci pacient

NephroCare

- Vyvarujte sa prejavom prílišného súcitu
- Jednajte priamo s nevidiacim tvárou k nemu aj keď má sprievodcu
- Predstavte sa a uveďte svoju funkciu
- Presne popíšte čo chcete urobiť
- Vytvorte príjemné akustické prostredie odstráňte rušivé šумы a bariéry
- Nepohybujte sa po miestnosti ticho dajte o sebe vedieť



# Nepočujúci pacient

NephroCare

- Jasne artikulujte
- Hovorte pomaly a používajte jednoduché vety
- Vaša tvár by mala byť dobre viditeľná- osvetlená
- Pýtajte sa
- Kontrolujte svoju aj pacientovu komunikáciu
- Bud'te trpezlivý
- Dajte pacientovi dostatok času a možnosť oddychu
- Povzbud'te a pochváľte pacienta



**Strata zraku oddeľuje pacienta od sveta vecí, strata sluchu ho oddeľuje od sveta ľudí. Zatiaľ čo nevidomých pre ich odvahu ľudia obdivujú, ľudí žijúcich so stratou sluchu často parodujú a vysmieávajú.**

# Telesne postihnutí, mentálne postihnutí

- Odstráňte bariéry
- Zachovajte citovú neutralitu
- Nestojte nad pacientom, ale posad'te sa
- K mentálne postihnutým pristupujte s taktom a trpezlivosťou, úctou a rešpektom
- Obracajte sa prevažne na pacienta aj keď má sprievodcu
- Opakujte otázky podľa potreby
- Bud'te trpezliví a tolerantní
- Zvláštnu pozornosť venovať agresívnym pacientom - nereagujte impulzívne, zachovajte pokoj a rozvahu, nereagovanie je tiež jednanie



NephroCare

**„NEMODLIME SA ABY NÁS NEPOSTRETLO NIČ NEPRÍJEMNÉ, MODLIME SA, ABY SME VEDELI TIETO SITUÁCIE ZVLÁDNUŤ.“**

**/ Marcus Aurélius /**

# Záverom

NephroCare

„Bud' prejavom láskavosti, maj láskavosť v tvári, v očiach, v úsmeve a vo vd'ačnom pozdrave“



## Použitá literatúra:

NephroCare

**ŠKVARENINOVÁ O., 1995. Rečová komunikácia, Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 1995. 165 s. ISBN 80-08-02228-0**

**BUDA B., 1994. Empatia psychológia vcítienia a vžitia sa do druhého, Nové Zámky: PSYCHOPROF, 1994. 340 s. ISBN 80-967148-0-5**



Ďakujem za pozornosť

NephroCare

