

KOMUNIKACE – ZÁKLAD KVALITNÍ PÉČE

Miroslava Lahodová

Urologická klinika FN Olomouc

Umění komunikace je důležitou složkou ošetrovatelské péče. I když sestry dobře zvládají společenskou komunikaci, stále se musí učit analyzovat své interakce s ostatními lidmi a používat své komunikativní dovednosti k tomu, aby zlepšily ošetrovatelskou péči.

Obrázek 1. Neverbální komunikace – výraz obličeje



Komunikace v pracovním a mimopracovní životě

Mimopracovní komunikace je uvolněnější, někdy na příjemnější téma, v příjemném prostředí. Používáme více tykání než vykání a komunikujeme s lidmi, které máme rádi.

Naopak **pracovní komunikace** více svazuje, téma může být i nepříjemné, nezábavné, řeší se pracovní problémy. Když můžeme pomůžeme, poradíme. Při osobních problémech pacientům raději neradíme. Je důležitá empatie a umění naslouchat.

1. Verbální komunikace

Vše vyjadřujeme slovem. Projevem je hlas, intonace, hlasitost, způsob, jakým vedeme rozhovor (monolog, dialog).

2. Neverbální komunikace

- a) **Výraz obličeje** (mimika) – lidská tvář má velice bohatý komunikační potenciál. Veškerá činnost mimických svalů v našem obličeji umožňuje více než tisíc různých výrazů. Nejdůležitější je úsměv. Je primárně svázán s dobrými, přátelskými vztahy mezi lidmi.
- b) **Proximika** (přiblížení, oddálení) – rozlišujeme čtyři základní zóny.
 - **intimní zóna** – představuje taktilní kontakt dvou těl (do 30 cm), například matka s dítětem, milenci atd.
 - **osobní zóna** – je to hranice, kterou dodržujeme při setkání s neznámým člověkem (od 45–75 cm až do 120 cm)
 - **sociální zóna** – služební styk, obchodní jednání (120–210 cm)
 - **veřejná zóna** – herec na jevišti, učitel ve třídě (musí být vidět celá postava a pohyb v prostoru)
- c) **dotek** – ve chvílích akutní tísně může přinést velkou útěchu. Sestra však musí citlivě poznat, kdy se může pacienta dotknout
- d) **postoj těla** – vzhled, fyzický postoj, pohyb rukou a nohou
- e) **pohled**
- f) **tón řeči** – intonace hlasu. Jeho výška má význam v akustickém sdělení
- g) **úprava zevnějšku** – způsob oblečení, účesu, líčení, úprava rukou a podobně.

Složky komunikace:

- účast
- naslouchání

Obrázek 2a. Neverbální komunikace – dotek



Obrázek 2b. Neverbální komunikace – postoj těla



Obrázek 2c. Neverbální komunikace – úprava zevnějšku



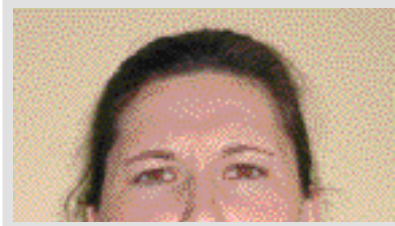
- zájem o druhého
- odhalení (objevení)
- empatie
- autentičnost
- respekt, nebo pozitivní vztah.

Obecná pravidla ke správnému naslouchání, porozumění:

- přestaňte mluvit – nejsnadněji se o někom něco dozvíte, když ho necháte mluvit a sami budete naslouchat a mluvit méně
- nerozptylujte se – věnujte plnou pozornost tomu kdo mluví

- dívejte se na toho kdo mluví – sedněte uvolněně tváří k nemocnému a nebojte se mu dívat do očí
- hleďte hlavní bod – soustřeďte se na myšlenku, která se opakuje
- poslouchajte způsob podání – buďte citliví k emocionálním reakcím a postojům
- oddělte od sebe člověka a myšlenku – snažte se pozorně poslouchat pacienty, ke kterým máte silné city a buďte opatrné při interpretaci
- hleďte co nebylo řečeno – hodně se dozvíte, když posloucháte i to, co nebylo řečeno

Obrázek 2d. Neverbální komunikace – pohled



- oddělte své emoce od reakcí – nedovolte silným emocím, aby vám bránily při přesném naslouchání a chápání
- buďte opatrní při svých interpretacích – vaše domněnky se mají zakládat na dobré znalosti pacienta
- respektujte pacienta jako člověka – pokud chcete opravdu pomoci, musíte mít skutečnou úctu a zájem o člověka
- vciťte se do druhého člověka – empatický posluchač nabízí pochopení a ne řešení.

Na závěr nezbývá než si přát, aby naše chování a jednání bylo adaptivní a komunikace tak profesionální, jak o tom píše ve své knize zakladatelka moderního ošetrovatelství F. Nightingalová: *Musíte-li s nemocným jednat o důležité věci, posaďte se k němu, nedávejte najevo nepokoj nebo chvat, nýbrž naslouchajte pozorně jeho slovům. Posaďte se vždy tak, aby nemocný vás měl před sebou. Hleďte, aby nemocný žádné přání nemusel vyslovit dvakrát.*