

Ilona Plevová a kolektiv

Ošetrovatelství II

komunikace – etika – člověk, jeho motivace a potřeby –
paliativní péče – transkulturní ošetrovatelství –
výchova ke zdraví





Ilona Plevová a kolektiv

Ošetrovatelství II

komunikace – etika – člověk, jeho motivace a potřeby –
paliativní péče – transkulturní ošetrovatelství –
výchova ke zdraví

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.

OŠETŘOVATELSTVÍ II

Hlavní autorka a editorka: PhDr. Ilona Plevová

Autorský kolektiv: Mgr. Radka Bužgová, Ph.D., PhDr. Lucie Sikorová, Ph.D., doc. PhDr. Yveta Vrublová, Ph.D., PhDr. Renáta Zeleníková, Ph.D.

Recenzentky: Mgr. Elena Gurková, Ph.D., PhDr. Andrea Pokorná, Ph.D.

Odborná konzultantka: prof. PhDr. Valérie Tóthová, Ph.D.

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

© Grada Publishing, a.s., 2011

Obrázky dodaly autorky.

Cover Photo © fotobanka allphoto, 2011

Vydala Grada Publishing, a.s.

U Průhonu 22, Praha 7

jako svou 4519. publikaci

Odpovědná redaktorka Mgr. Ivana Podmolíková

Sazba a zlom Karel Mikula

Počet stran 224

1. vydání, Praha 2011

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 ale nevyplývají pro autory ani pro nakladatelství žádné právní důsledky.

ISBN 978-80-247-3558-0 (tištěná verze)

ISBN 978-80-247-7103-8 (elektronická verze ve formátu PDF)

ISBN 978-80-247-7104-5 (elektronická verze ve formátu EPUB)

Obsah

Úvod	9
1 Komunikace v ošetrovatelství	11
Renáta Zeleníková	
1.1 Definice komunikace	12
1.2 Faktory ovlivňující komunikaci	14
1.3 Význam a cíl komunikace	15
1.4 Komunikační model/proces komunikace	15
1.5 Úrovně komunikace	18
1.6 Typy komunikace	20
1.7 Verbální komunikace	20
1.7.1 Rozhovor	24
1.8 Neverbální komunikace	28
1.9 Terapeutická komunikace	40
1.10 Komunikace s vybranými skupinami pacientů	52
1.11 Komunikace s pacienty s postižením	61
2 Etika v ošetrovatelství	69
Radka Bužgová	
2.1 Historický vývoj etických principů v péči o člověka	70
2.1.1 Hippokratova přísaha	70
2.1.2 Křesťansko-židovská tradice	71
2.2 Současné etické principy ve zdravotnictví	73
2.2.1 Současné etické principy prvního řádu	73
2.2.2 Současné etické principy druhého řádu	76
2.3 Teorie ošetrovatelské etiky	76
2.3.1 Charakteristika ošetrovatelské etiky	77
2.3.2 Úkoly a cíle ošetrovatelské etiky	77
2.3.3 Pojetí základních pojmů	78
2.4 Etické aspekty při ošetrování nemocných	79
2.5 Etické kodexy v ošetrovatelství	82
2.5.1 Mezinárodní etické kodexy	82
2.5.2 České etické kodexy	83
2.6 Právní normy v ošetrovatelské etice	85
2.6.1 Zachovávaní povinné mlčenlivosti	85
2.6.2 Poskytování informací	86

3	Člověk, jeho motivace a potřeby	88
	Lucie Sikorová	
3.1	Třídění potřeb	89
3.2	Faktory motivace	95
3.3	Uspokojení potřeb	96
3.3.1	Faktory ovlivňující uspokojování potřeb	98
3.4	Potřeby dítěte	99
3.5	Potřeby v ošetrovatelství	103
3.5.1	Potřeby v ošetrovatelském procesu	104
4	Paliativní péče	106
	Radka Bužgová	
4.1	Vymezení paliativní péče	106
4.1.1	Principy a cíle paliativní péče	107
4.2	Koncepce paliativní péče v ČR	108
4.2.1	Dělení paliativní péče	108
4.3	Potřeby pacientů v paliativní péči	110
4.3.1	Fyziologické potřeby	111
4.3.2	Potřeby jistoty a bezpečí	112
4.3.3	Afektivní potřeby, potřeba lásky	113
4.3.4	Potřeba sebeúcty a seberealizace	113
4.4	Hodnocení symptomů v paliativní péči	113
4.4.1	Bolest a její zvládání	115
4.5	Psychosociální aspekty v paliativní péči	116
4.5.1	Psychická reakce nemocného na nemoc	116
4.5.2	Poslední dny a týdny života	118
4.5.3	Psychosociální podpora	118
4.5.4	Sociální péče	119
4.6	Duchovní (spirituální) péče	120
4.6.1	Duchovní potřeby umírajícího pacienta	120
4.6.2	Duchovní péče v závěru života	121
4.7	Etické aspekty paliativní péče	122
4.7.1	Problematika eutanazie	123
4.7.2	Práva umírajících	124
4.8	Práce s příbuznými, truchlení	125
4.8.1	Péče o rodinu v průběhu nemoci	126
4.8.2	Pomoc rodině v období zármutku a truchlení	126

5	Transkulturní ošetřovatelství	129
	Renáta Zeleníková, Yveta Vrublová	
5.1	Vznik, vývoj a základní charakteristika transkulturního ošetřovatelství	129
5.2	Organizace podporující rozvoj transkulturního ošetřovatelství	135
5.3	Kultura	136
5.4	Cizinci v České republice	137
5.4.1	Poskytování zdravotní péče cizincům	139
5.4.2	Doporučení pro komunikaci s pacienty z jiné kultury	140
5.5	Ukrajinci v ČR	142
5.6	Slováci v ČR	146
5.7	Vietnamci v ČR	152
5.8	Poláci v ČR	156
5.9	Mongolci v ČR	161
5.10	Korejci v ČR	162
5.11	Romové v ČR	163
6	Výchova ke zdraví	167
	Yveta Vrublová	
6.1	Příjem potravy	169
6.1.1	Nadváha a obezita	170
6.1.2	Poruchy příjmu potravy	171
6.2	Pohybová aktivita	173
6.3	Návykové látky	175
6.3.1	Kouření jako závislost	175
6.3.2	Alkohol	175
6.3.3	Nelegální drogy	176
6.3.4	Postup v případě podezření na zneužívání omamných psychotropních látek	180
6.4	Patologické hráčství	180
6.4.1	Návykové chování ve vztahu k počítačům	181
6.5	Výchova ke zdravému sexuálnímu životu	182
6.5.1	Teorie sexuální výchovy	183
6.5.2	Antikoncepce	185
6.5.3	Prevence přenosu pohlavních chorob	190
6.6	Prevence úrazů	191

6.7	Stres	192
6.7.1	Základní termíny	193
6.7.2	Projevy stresu	194
6.7.3	Metody ke zmírnění a prevenci stresu	196
Seznam bibliografických zdrojů		198
Slovníček pojmů		213
Přílohy		215
	Příloha č. 1 – Práva pacientů	215
	Příloha č. 2 – Charta práv hospitalizovaných dětí	216
	Příloha č. 3 – Kodex všeobecných sester	217
Rejstřík		219
Souhrn		222
Summary		223

Úvod

Dostává se vám do rukou druhý díl knihy Ošetřovatelství, který nabízí doplnění dílu prvního o další neméně důležité a zajímavé kapitoly. Zatímco v prvním díle je důraz kladen převážně na teoretická východiska, druhý díl nabízí specifické ošetřovatelské oblasti, kterými jsou komunikace, etika v ošetřovatelství, člověk, jeho motivace a potřeby, paliativní péče, transkulturní ošetřovatelství a výchova ke zdraví.

V kapitole o komunikaci je kladen důraz na komunikaci terapeutickou a komunikaci s vybranými skupinami pacientů. Etika ošetřovatelství nabízí čtenáři jak stručný historický vývoj, teoretická východiska, kodexy, etické aspekty při ošetřování nemocných, tak i současné poznatky, včetně etických principů prvního a druhého řádu. Třetí kapitola je věnována člověku, jeho motivacím a potřebám. Kapitola nabízí třídění potřeb podle různých autorů. Nejsou zde opomenuty ani potřeby dítěte a nemocného člověka. Čtvrtá kapitola je věnována paliativní péči, jejím principům, cílům a koncepci této péče v České republice. Kapitulu doplňuje oblast péče o umírajícího pacienta se zaměřením na jeho celkové (holistické) potřeby z ošetřovatelského hlediska. Součástí kapitoly je také etika v paliativní péči a péče o pozůstalé. Předposledním tématem publikace je transkulturní ošetřovatelství. Podkapitoly zaměřené na specifika jednotlivých národností byly vybrány podle statistických údajů nejpočetnějších skupin cizinců žijících v naší zemi, kterými jsou Ukrajinci, Slováci, Vietnamci, Poláci, a dále zde byly zařazeny i menšiny Mongolců a Korejců. Každá kapitola popisuje jejich historii, zvyky, obyčeje, náboženství, komunikaci, včetně role pacienta. Publikaci uzavírá kapitola výchova ke zdraví, jež pojednává o výživě, pohybové aktivitě, návykových látkách, patologickém hráčství, zdravém sexuálním životě, včetně antikoncepce, o úrazech a stresu.

1 Komunikace v ošetrovatelství

Komunikace je neoddelitelnou součástí práce všeobecné sestry¹. Je základem všech činností, které sestry provádějí. Od sestry se vyžaduje především empatické naslouchání a jasné porozumění verbálním a neverbálním projevům. Komunikaci sestry používají k získání informací, motivaci, edukaci, navození důvěry, budování vztahu sestra – pacient, k rozvoji interpersonálních vztahů mezi členy multidisciplinárního týmu apod. Efektivní komunikační zručnosti jsou dále potřebné pro umožnění terapeutických interakcí, hodnocení potřeb pacientů a implementaci intervencí (Antai-Otong, 2007). DeVito (2001) považuje znalosti a schopnosti týkající se komunikace za nejdůležitější a nejužitečnější, a to nejen pro pracovní, ale také pro osobní a společenský život. Pro sestru jsou rozvoj a udržování komunikačních a interpersonálních zručností nepostradatelné. Sestry, které účinně komunikují, jsou úspěšnějšími iniciátorkami změny zaměřené na upevnění zdraví, lépe vytvářejí důvěrný vztah s pacientem a jeho blízkými a předcházejí právním problémům spojeným s ošetrovatelskou praxí (Plevová, Slowik, 2010).

Od 60. let minulého století se používá pojem **komunikační kompetence**, který vyjadřuje soubor všech mentálních předpokladů, které člověka činí schopným komunikovat, tedy uskutečňovat komunikační akty, zúčastňovat se komunikačních událostí a hodnotit i účast druhých na nich (Šebesta, 1999; in Průcha, 2011).

Základní charakteristiky komunikace vystihuje DeVito (2001), když tvrdí, že je *nevyhnutelná* (dochází k ní i tehdy, když si člověk komunikovat nepřeje), *nevratná* (jednou vyřčené slovo nelze vzít zpět) a *neopakovatelná* (všichni a všechno se neustále mění).

1 Pro potreby publikace bude pojem všeobecná sestra, popř. porodní asistentka uváděn ve zkrácené formě – sestra.

1.1 Definice komunikace

Slovo komunikace pochází z latinského slova: *communico, communicare*², což znamená sdílet se s někým o něco (Antai-Otong, 2007; Šenková, 2002).

I když pojem komunikace evokuje v lidech především proces dorozumívání a z hlediska významnosti se jedná o jeho nejdůležitější význam, ve skutečnosti komunikace znamená širokou škálu způsobů kontaktu mezi lidmi (Slowík, 2010). *Psychologický slovník* (Hartl, Hartlová, 2000) komunikaci vysvětluje jako dorozumívání, sdělování, přičemž obecně komunikace není specifickým lidským jevem, na rozdíl od jazyka existuje i u živočichů. V psychologii se komunikací chápe především přenos myšlenek, emocí, postojů a jednání od jedné osoby ke druhé. Pojem komunikace není jednoduché definovat. Jak uvádí Vybíral (2009), vyčerpávající výčtová definice mezilidského komunikování, jež by zahrnovala všechny aspekty (kognitivní, filozofické, sociální, lingvistické, kulturní, všechny potenciální proměnné a možné roviny významu a dopadu), není možná. Autoři zabývající se komunikací ve zdravotnickém prostředí ji definují různým způsobem. Jednotlivé definice jsou uvedeny v tabulce 1. Společným prvkem většiny definic komunikace jsou dva znaky: „proces“ a „předávání zpráv“.

Tab. 1 Definice komunikace podle různých autorů

Autor	Definice komunikace
Balzer-Riley (1996)	komunikace je reciproční proces odevzdávání a přijímání zpráv mezi dvěma či více lidmi
Barringer (2006)	komunikace je proces přenášení myšlenek, pocitů, údajů a dalších informací, včetně verbálního sdělení a neverbálního chování
Honzák (1999)	komunikace je v obecné rovině definována jako sdělování informace prostřednictvím nejrůznějších signálů a prostředků: ústně, písemně, mimikou, gesty a dalším neverbálním chováním, a to především přímo mezi dvěma či více lidmi, dále pak pomocí tisku, rozhlasu či dalších médií

² Lat. *communicatio* = sdělení; *communis* = společný.

Autor	Definice komunikace
Nemčeková (2004)	komunikace je mezosobní interakce, forma chování, při které neprobíhá pouze výměna informací a jejich zpracování (věcných údajů, faktů), ale také výměna potřeb, hodnot a hodnotových postojů, která v optimálním případě ústí do procesu vzájemného porozumění a otevření se jinému
Špatenková, Králová (2009)	komunikovat znamená poskytovat zprávy, sdílet informace, vyměňovat si myšlenky a vyjadřovat se takovým způsobem, aby si účastníci (aktéři) komunikace vzájemně porozuměli

Každá komunikace má svou *syntax, sémantiku a pragmatickou stránku* (psychologickou a vztahovou). V rámci syntaxe se zkoumají jevy jako kódování, komunikační kanály, kapacita komunikace, ruchy, redundance³, statistické jazykové výskyty. Podstatou sémantiky jsou významy slov. Úkolem pragmatiky je analýza vztahu mezi produktořem a příjemcem v konkrétním kontextu, porozumění záměru a rozbor takových fenoménů, jakými jsou ovlivňování, přesvědčování, potvrzování, přijímání a odmítání komunikovaného sebepojetí druhého (Vybíral, 2009; Watzlawick, et al., 1997). I když teoreticky je uvedené jasné pojmové rozlišení daných tří oblastí možné, prakticky jsou na sobě všechny tři oblasti navzájem závislé. Syntax odpovídá matematické logice, sémantika filozofii a pragmatika psychologii (Watzlawick, et al., 1997).

Metakomunikace je komunikování o komunikování (Vybíral, 2009), sdělení, které se vztahuje k jinému sdělení (DeVito, 2008) (např. *toto tvrzení je nesprávné*). Metakomunikační prostředky Vybíral (2009) rozděluje na vnější a vnitřní. Při vnější metakomunikaci používáme slova, ale často i mimiku na sdělení přímého komentáře k tomu, co teď říkáme nebo slyšíme. Vnitřní komentování je neviditelné (neslyšené pro druhé) a dá se vyjádřit slovy (vnitřní řeč) nebo pocity, dojmy, sevřením žaludku (Vybíral, 2009). Druhy metakomunikace je možné rozdělit na vztahové a vztahově srovnávací, obsahově srovnávací, hodnotící, únikové a prediktivní. Podle Watzlawicka, et al. (1997) každá komunikace má obsahový (zprostředkuje informace) a vztahový aspekt (vyvolá chování), a to tak, že druhý aspekt určuje předcházející,

3 Vlastnost týkající se předvídatelnosti, a tím i nadbytečnosti údajů obsažených ve sdělení (DeVito, 2008).

a je tedy metakomunikací. Schopnost přiměřeně metakomunikovat je nejen nezbytnou podmínkou úspěšné komunikace, ale je úzce spojena s obrovským problémem uvědomování si sebe a ostatních (Watzlawick, et al., 1999).

1.2 Faktory ovlivňující komunikaci

I když různí autoři vymezují faktory ovlivňující proces komunikace, komplexní faktory uvádějí Potter, Perry (2003), přičemž je rozdělují z různých kontextových hledisek. Dále uvádějí, že situace, ve kterých komunikace probíhá, má několik kontextových aspektů, které ovlivňují povahu komunikace a interpersonálních vztahů. Zahrnují fyzikální a emocionální stav účastníků komunikace, charakter jejich vztahů, prostředí, situace vybízející ke komunikaci a sociokulturní prvky.

Psychofyzilogický kontext tvoří vnitřní faktory, které ovlivňují komunikaci: fyziologický stav, emocionální stav, stav růstu a vývoje, nenaplněné potřeby, postoje, hodnoty a přesvědčení, vnímání, osobnost, sebepojetí a sebeúcta.

Vztahový kontext označuje charakter vztahů mezi účastníky komunikace: společenské, přátelské a pracovní vztahy, úroveň důvěry mezi účastníky, úroveň otevřenosti mezi účastníky, společná minulost účastníků, rovnováha moci a vlivu.

Situační kontext naznačuje důvod komunikace: výměna informací, dosažení cílů, řešení problémů, vyjádření emocí.

Environmentální kontext zahrnuje prostředí, ve kterém komunikace probíhá. Patří sem míra soukromí, pohodlí a bezpečí, přítomnost hluku a přítomnost rozptylujících faktorů.

Kulturní kontext zahrnuje sociokulturní prvky ovlivňující interakci: úroveň vzdělání účastníků komunikace, jazyk a způsob vyjadřování, zvyky a očekávání (Potter, Perry, 2003).

Kontext dodává aktuální zářmování komunikaci. Jde o více či méně uspořádaný a uvědomovaný „terén“ v mysli, ve kterém se komunikace uskutečňuje a v němž je důležité: s kým, kde, kdy, o čem, jak, proč, s jakým cílem a s jakým účinkem (Vybíral, 2009). Vybíral (2009) přitom rozlišuje vnitřní kontext (psychologické termíny: zkušenosti, paměť, schémata myšlení a řešení problémů, emoční nastavení, postoje, fantazie) a vnější kontext (sociálněpsychologický, systémový, kulturní, jazykový, společensko-politický, technologický).

Uvědomění si faktorů může sestřám ulehčit rozhodování v průběhu komunikačního procesu.

1.3 Význam a cíl komunikace

Lidské bytosti jsou společenské a jejich přežití a pochopení vnitřního a vnějšího prostředí je závislé na verbální a neverbální komunikaci (Antai-Otong, 2007). Novorozenec se učí rozlišovat a vytváří si vztah k pečující osobě prostřednictvím výrazu obličejce, doteku a krmení. Komunikace a interakce s nejbližšími v raném věku je zdrojem důvěry, bezpečí a ochrany, jakož i celoživotních interpersonálních vztahů a komunikačních vzorců.

Účelem (funkcí) a dopadem na příjemce dostává komunikace smysl (Vybíral, 2009). Mezi pět hlavních funkcí komunikování patří informovat, instruovat, přesvědčit, vyjednat, pobavit (Vybíral, 2009).

Podobně DeVito (2001) uvádí pět hlavních cílů komunikace:

- Učit se (získávat znalosti o druhých, o sobě, o světě)
- Spojovat (vytvářet vztahy s druhými)
- Pomáhat (naslouchat druhým a nabízet jim řešení)
- Ovlivňovat (posilovat nebo měnit postoje nebo chování druhých)
- Hrát si (těšit se z okamžitého prožitku)

Dle Vybírala (2009) existuje také skrytá (latentní) funkce komunikace, a to motivace ke komunikaci, přičemž tím myslí dynamizující odhodlání, často skryté. Motivace ke komunikaci může být kognitivní (potřeba sdělit, vyjádřit se), zjišťovací a orientační, sdružovací (potřeba bližšího kontaktu), sebepotvrzovací, adaptační, „přesilová“ (potřeba uplatnit se), požitkářská (rozptýlit se, odpočinout), existenční a další.

1.4 Komunikační model/proces komunikace

Komunikační model je schéma, které znázorňuje, jak probíhá proces komunikace. Komunikační proces se skládá z jednotlivých komponentů (složek): záměr, komunikátor, kódování, komuniké, komunikační kanál, komunikant, dekodování, prostředí, zpětná vazba a šum. Komunikační proces popisují různí autoři (Feldmann, 1995; Kristová,

Tomašková, 2002; Plevová, Slowik, 2010; Potter, Perry, 2003) zabývající se komunikací, přičemž jednotlivé komponenty označují různými názvy (tab. 2).

Tab. 2 Složky komunikačního procesu

Složka	Jiný název	Charakteristika
záměr	zaměření intence	záměr komunikující osoby sdělit, sdělovat určité obsahy
komunikátor	vysílač sdělující mluvčí produktor	osoba vysílající zprávu
kódování	šifrování zápis	převedení myšlenky do takové formy sdělení (kódu), které příjemce rozumí – použití jazyka nebo jiných specifických znaků a symbolů na poslání zprávy
komuniké	zpráva sdělení	podnět vytvořený vysílačem a zasláný příjemci
komunikační kanál	cesta přenosu	médium, jehož prostřednictvím je zpráva přenášena
komunikant	příjemce posluchač recipient	osoba přijímající zprávu od vysílajícího
dekódování	dešifrování	interpretace zprávy příjemcem; identifikace signálů
prostředí	kontext	fyzikální a emocionální klima, ve kterém probíhá interakce
zpětná vazba	feed back	informace, kterou přijme vysílající o reakci příjemce na zprávu
šum	komunikační šum	způsobuje zkreslení zprávy v kterékoli fázi komunikačního procesu

Komunikační proces začíná, když osoba označovaná jako **komunikátor** (vysílač, sdělující, mluvčí, produktor) na základě **záměru** vytvoří zprávu. Zprávy jsou **kódované** použitím jazyka nebo jiných symbolů

sloužících pro zaslání zprávy. **Komuniké** je označení pro zprávu, kterou vytvoří komunikátor. Zpráva může být verbální nebo neverbální, dále psaný materiál i umění. **Komunikační kanál** je nosič, prostřednictvím kterého se zpráva šíří. Existují tři hlavní komunikační kanály: zrakový, sluchový a kinestetický. Zrakový kanál spočívá v pohledu a pozorování. Sluchový kanál se skládá z mluvených slov a pokynů. Kinestetický kanál se týká prožitku vjemů (např. dotek). **Komunikant** je osoba zachycující zaslou zprávu. Interpretace zprávy komunikantem se označuje jako proces **dekódování**. Přijímání zprávy je ovlivněno fyziologickými, psychologickými a kognitivními procesy. **Prostředí** je klima, ve kterém komunikace probíhá. Aby byla komunikace efektivní, prostředí musí být přijatelné a vhodné pro všechny účastníky komunikace. Úkolem **zpětné vazby** je poskytnout komunikátorovi informaci o tom, jak komunikant chápe zprávu. Na základě zpětné vazby komunikátor může upravit zaslání zprávy, aby byla komunikace efektivnější.

Šum překáží přijímání signálu, který někdo posílá. Může mít povahu fyzickou (např. rušivé vlivy: hluk dopravních prostředků); fyziologickou (např. porucha zraku, sluchu, paměti); psychologickou (např. rozumová nebo citová zaujatost: intenzivní emoce – hněv, smutek, nenávisť) nebo sémantickou (např. jinak pochopený význam: cizí slova, žargon) (DeVito, 2001; Kristová, 2002).

Janoušek (2007) uvádí strukturu komunikačního aktu následovně:

- Motivace mluvčího
- Intence (záměr) komunikace
- Smysl sdělení pro mluvčího
- Rozhodování mluvčího o podobě zprávy spjaté s jejím kódováním
- Promluva s věcným obsahem sdělení
- Rozhodování příjemce o přijetí zprávy spjaté s jejím dekódováním
- Smysl sdělení pro příjemce
- Odhad intence (záměru), případně motivace mluvčího příjemcem
- Efekt sdělení na příjemce včetně jeho motivace

Uvedené schéma v sobě zahrnuje jak aktivitu mluvčího (komunikátora), tak aktivitu příjemce (komunikanta). Komunikace je obvykle oboustranná: komunikátor i komunikant jsou zapojeni do procesu komunikace.

1.5 Úrovně komunikace

Komunikace se odehrává na různých úrovních, přičemž jednotlivé úrovně se vzájemně ovlivňují. Rozeznáváme intrapersonální, interpersonální a skupinovou komunikaci.

Intrapersonální komunikace označuje komunikaci se sebou samým (DeVito, 2001). Přesnější označení je „nitroosobní“ sdělování či komunikace (Janoušek, 2001). Osoba přijímající interní a externí zprávy je uspořádává, vyhodnocuje a přiděluje jim význam (např. když se při rozhovoru ten druhý odmlčí, můžu si říkat: *mlčí, protože mi chce něco zatajit*, nebo když nás někdo pochválí: *Proč to říká? Asi něco ode mne chce*). Výsledkem tohoto procesu je jedinečný způsob vnímání každého člověka. Z hlediska dějin odborného zájmu o komunikaci patří interpersonální komunikace k nejstarším problémům, zejména v souvislosti s rétorikou (Janoušek, 2001). Intrapersonální komunikace se často označuje jako „*self-talk*“ (mluvení se sebou, vnitřní řeč). „*Self-talk*“ lze také označit i pojmy sebe-verbalizace, vnitřní myšlenky, vnitřní řeč, sebe-instrukce (Balzer-Riley, 1996). Podle psychologického slovníku (Hartl, Hartlová, 2000) je vnitřní řeč slovní forma myšlení člověka. Její vnější vyjádření mlouvou či písmem je záležitostí cviku, bez něho může být mezi oběma formami řeči značný rozdíl.

V každé situaci „*self-talk*“ určuje (Balzer-Riley, 1996):

- Postoj člověka k situaci.
- Co vidí, slyší a čemu se věnuje.
- Jak interpretuje to, co přijímá.
- Co si myslí o výsledku, který bude.
- Jak koná (včetně pocitů, řeči a skutků).
- Jak hodnotí důsledky svého jednání.

Pozitivní „vnitřní řeč“ zahrnuje přesné posouzení schopností a situace, ve které se člověk nachází.

Interpersonální komunikace je komunikace mezi dvěma osobami, které mají mezi sebou nějaký vztah a navzájem se ovlivňují svými sděleními (DeVito, 2008). Nemožnost nekomunikovat má za následek to, že všechny situace, kterých se účastní dvě nebo více osob, jsou interpersonální (Watzlawick, et al., 1997).

Interpersonální komunikace staví na intrapersonální úrovni komunikace. Důležitým výsledkem interpersonální komunikace je budování vzájemných interpersonálních vztahů. Pro sestry jsou interperso-

nální zručnosti důležitou schopností. Interpersonální komunikace může probíhat prostřednictvím komunikace osobní, telefonické nebo prostřednictvím jiného komunikačního média. Interpersonální komunikace je charakterizovaná třemi znaky: odehrává se mezi dvěma jedinci, probíhá tváří v tvář a její forma i obsah odrážejí charakteristiky těchto jedinců a stejně tak i jejich sociální role a vzájemný vztah (Slowík, 2010). Dialog jako prostředek interpersonální komunikace se objevuje již od druhého roku života a jeho funkce a formy se postupně zdokonalují (Průcha, 2011).

Důležitými proměnnými zasahujícími do mezilidské komunikace (často neuvědomovaně) z vnitřního kontextu představ člověka o sobě jsou jeho sebepojetí (jak se vidí), sebeúcta (jak si sebe váží), myšlenky a aktivity zajišťující mu sebepotvrzování (to, o čem si myslí, že ho pravdivě vystihuje), nadsazování vlastního obrazu (zvyšuje si hodnotu ve vlastních očích) (Vybíral, 2009).

Optimální komunikace v blízkém vztahu je přímý, upřímný a otevřený způsob sdělování a sebevyjadřování, který bere v úvahu jak vlastní sebeúctu, tak úctu k partnerovi (Praško, Prašková, 1996). Interpersonální komunikaci mohou narušit komunikační zlozvyky při naslouchání a také při sdělování. Při naslouchání se jedná o tyto komunikační zlozvyky: čtení myšlenek, přerušování a skákání do řeči, nereagování na sdělení – chybění zpětné vazby, neverbální odmítání. Při sdělování je možné se dopustit následujících zlozvyků: nepřímé vyjadřování oklikou, neupřímnost, nejasnost a nekonkrétnost sdělení (*je nespolehlivý*), přehánění (*to je hysterka*), nadměrné zobecňování, připisování úmyslu, překrucování skutečnosti, nesoulad slovního a mimoslovního projevu, únik od tématu, přehnané emoční reakce (Praško, Prašková, 1996).

Skupinová komunikace je komunikace uvnitř souboru jednotlivců o počtu dostatečně malém na to, aby podavatelé a příjemci spolu mohli komunikovat relativně snadno. Jednotlivce v rámci skupiny spojují určité společné vazby, cíle nebo určitý stupeň organizace či vnitřního uspořádání (DeVito, 2008). Skupinová komunikace se odehrává v případě, když se setkají tři nebo více lidí, a to osobně nebo prostřednictvím jiného komunikačního média. Tato úroveň komunikace je komplexní, protože lidi komunikují intrapersonálně a také interpersonálně.

Podle Feldmanna (1995) interakce a komunikace ve skupině se jednak vztahují na oblast společenských úkolů: výměna názorů, informací, návrhů, jednak na socioemocionální oblast: potvrzení solidarity, souhlasu, uvolnění.

1.6 Typy komunikace

Podle odborníků z univerzity Palo Alto z roku 1964, kteří se zabývali analýzou komunikačního kontextu, lze komunikaci dělit do třech typů: suplementární, komplementární a metakomplementární (Hartl, Hartlová, 2000). Watzlawick, et al. (1997) popisuje symetrické a komplementární interakce, které byly původně spojovány s fenoménem *schizogeneze* jako procesu diferenciací norem individuálního chování jako následku kumulativní interakce mezi jednotlivci. V současné literatuře jsou symetrické a komplementární interakce používány již bez zmínky o schizogenním procesu. Podle Watzlawicka, et al. (1997) jsou všechny komunikační systémy buďto symetrické, nebo komplementární v závislosti na tom, jsou-li založeny na rovnosti či rozdílnosti.

- **Suplementární** typ komunikace – znamená neustálé vzájemné vyrovnávání informační, emocionální a prožitkové úrovně vyměňovaných sdělení, přičemž oba komunikační partneři udržují rovnováhu a snaží se jeden před druhým se svými zážitky nezůstat pozadu (Hartl, Hartlová, 2000). Symetrická interakce je charakterizována rovností a minimalizací rozdílnosti (Watzlawick, et al., 1997).
- **Komplementární** typ komunikace – označuje situaci, kdy je jedna osoba v direktivní, dominantní pozici vůči druhé. Oba účastníci přitom toto rozdělení rolí respektují a nedominantní partner se nesnaží konkurovat dominantnímu partnerovi. Tento typ komunikace je výhodný a účinný při předávání informací (Hartl, Hartlová, 2000). Komplementární interakce je založena na maximalizaci rozdílnosti (Watzlawick, et al., 1997).
- **Metakomplementární** typ komunikace – znamená, že osoba, která je v dominantní pozici, výše uvedenou možnost nevyužívá a úmyslně ji přenechává druhé osobě (zdravotník – pacient). Projevuje se uměním naslouchat druhému, mlčet, lépe vníknout do problému a společně pak nalézt řešení (Hartl, Hartlová, 2000).

1.7 Verbální komunikace

Při komunikaci používáme dva hlavní signalizační systémy: verbální⁴ a neverbální (DeVito, 2001).

⁴ Lat. verbum – slovo.

Verbální komunikace (slovní komunikace, sdělování slovy) je komunikace prostřednictvím slov a jazyka (mluveného i psaného). Verbální komunikace (slovní sdělení) má **vokální** (mluvenou) a **nevokální** (písennou) formu. Používají se také termíny **fonická** (mluvená řeč) a **grafická** (psaný jazyk) forma řeči (Křivohlavý, 1977).

Jazyk je systém vyjadřovacích a dorozumívacích prostředků znakové povahy užívaný k ústnímu a písennému sdělování. Jedná se o sociálně strukturovaný systém zvukových vzorců se standardizovaným významem (Hartl, Hartlová, 2000). Jazyk má svou gramatickou stavbu, jejíž součástí je syntax (zákonitosti tvorby gramaticky správných vět). Existuje velké množství přirozených lidských jazyků a dialektů, jejichž počet se v důsledku globalizačních procesů postupně snižuje. V současnosti se jejich počet odhaduje na 6 tisíc (Vybíral, 2009). Jazyk je základem verbální komunikace a „umožňuje koordinovat úsilí mnoha lidí, shromažďovat znalosti a zkušenosti předchozích generací a předávat je mladým lidem v průběhu výchovy a vzdělávání“ (Plhánková, 2010). Bez jazyka by nebylo možné uskutečnit kognitivní procesy jako myšlení, zdůvodňování, zobecňování. Díky jazyku existuje lidská kultura, věda, náboženství i umění. Janoušek (2007) uvádí funkce jazyka tak, jak je popisuje Jakobson (tab. 3).

Tab. 3 Funkce jazyka podle Jakobsona (Janoušek, 2007)

Funkce jazyka	Charakteristika
základní	
expresivní (emotivní)	zajímavost mluvčího na tom, co říká
konotativní	úloha zprávy, která má ovlivnit partnera
denotativní (reprezentativní)	předmět (obsah) zprávy
druhotné	
fatická	jazyk neslouží ke komunikaci zprávy, ale k udržování kontaktu mezi dvěma účastníky
poetická	hra s jazykem (např. hra se slovy)
metalingvistická	hovoření o slovech