

Andrea Pokorná

Komunikace se seniory



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**.

Používání elektronické verze knihy je umožněno jen osobě, která ji legálně nabyla a jen pro její osobní a vnitřní potřeby v rozsahu stanoveném autorským zákonem. Elektronická kniha je datový soubor, který lze užívat pouze v takové formě, v jaké jej lze stáhnout s portálu. Jakékoliv neoprávněné užití elektronické knihy nebo její části, spočívající např. v kopírování, úpravách, prodeji, pronajímání, půjčování, sdělování veřejnosti nebo jakémkoliv druhu obchodování nebo neobchodního šíření je zakázáno! Zejména je zakázána jakákoliv konverze datového souboru nebo extrakce části nebo celého textu, umístování textu na servery, ze kterých je možno tento soubor dále stahovat, přitom není rozhodující, kdo takovéto sdílení umožnil. Je zakázáno sdělování údajů o uživatelském účtu jiným osobám, zasahování do technických prostředků, které chrání elektronickou knihu, případně omezují rozsah jejího užití. Uživatel také není oprávněn jakkoliv testovat, zkoušet či obcházet technické zabezpečení elektronické knihy.





Copyright © Grada Publishing, a.s.

PhDr. Andrea Pokorná, Ph.D.

KOMUNIKACE SE SENIORY

Recenze:

MUDr. Tamara Tošnerová

© Grada Publishing, a.s., 2010

Cover Photo © fotobanka allphoto, 2010

Vydala Grada Publishing, a.s.

U Průhonu 22, Praha 7

jako svou 4048. publikaci

Odpovědný redaktor Mgr. Dana Polívková

Sazba a zlom Jana Řeháková, DiS.

Počet stran 160

1. vydání, Praha 2010

Vytiskly Tiskárny Havlíčkův Brod, a.s.

Názvy produktů, firem apod. použité v této knize mohou být ochrannými známkami nebo registrovanými ochrannými známkami příslušných vlastníků, což není zvláštním způsobem vyznačeno.

Postupy a příklady v 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.

Všechna práva vyhrazena. Tato kniha ani její část nesmějí být žádným způsobem reprodukovány, ukládány či rozšiřovány bez písemného souhlasu nakladatelství.

ISBN 978-80-247-3271-8 (tištěná verze)

ISBN 978-80-247-6603-4 (elektronická verze ve formátu PDF)

© Grada Publishing, a.s. 2011

Obsah

Předmluva	7
1 Pojetí komunikace	11
1.1 Přehled aktuálních poznatků o komunikaci	11
1.2 Verbální komunikace	16
1.2.1 Denotace a konotace jako ovlivňující činitelé komunikace	18
1.2.2 Kontext komunikace	20
1.2.3 Výběr sdělovacího prostředku	21
1.2.4 Úroveň a podoba verbální komunikace	22
1.3 Neverbální komunikace	26
1.3.1 Symboly v neverbální komunikaci	27
1.3.2 Základní složky neverbální komunikace	29
2 Specifika komunikování v ošetrovatelské péči obecně	34
2.1 Teoretická východiska – připravenost zdravotníků komunikovat	35
2.2 Determinanty komunikace v ošetrovatelské péči	37
2.2.1 Proměnné vztahující se k poskytovateli péče	37
2.2.2 Proměnné vztahující se k příjemci péče	42
2.2.3 Situační proměnné v komunikaci v ošetrovatelství	44
3 Specifika komunikování v ošetrovatelské péči o seniory	49
3.1 Determinanty komunikace se seniory	50
3.2 Bariéry v komunikaci se seniory	52
3.3 Determinanty sociální interakce se seniory ve vztahu k procesu komunikace	54
3.3.1 Schopnost seniorů přijímat sdělovaný obsah	54
3.3.2 Schopnost seniorů produkovat sdělení a porozumět obsahu	55
4 Inhibující postupy v komunikaci se seniory	61
4.1 Inhibující komunikační styly v interakci se seniory	61
4.1.1 Elderspeak	62

5 Stereotypy a předsudky jako inhibující postupy v interakci se seniory	68
5.1 Věkově podmíněná diskriminace – ageismus	69
5.1.1 Klasifikace ageismu	72
5.2 Projevy ageismu v ošetrovatelské péči	73
5.3 Důsledky ageistických tendencí v ošetrovatelské péči.....	79
6 Manipulace v komunikaci	85
6.1 Jazyková manipulace orientovaná kognitivně	88
6.1.1 Kognitivní manipulace – identifikace denotace a konotace	88
6.1.2 Kognitivní manipulace – rozdílná obsahová analýza	93
6.1.3 Kognitivní manipulace – profesionální žargon	94
6.2 Komunikační manipulace využívající emoci	95
7 Manipulace v oblasti komunikace v péči o seniory	97
7.1 Rozdílnost konotace a denotace	99
7.2 Různé vnímání obsahové náplně komuniké – významová analýza	100
7.3 Využívání odborné terminologie, profesionálního jazyka a žargonu	102
7.3.1 Profesionální jazyk a žargon v ošetrovatelství	105
8 Závěr	110
Přílohy.....	115
Slovníček pojmů	125
Literatura a prameny	141
Rejstřík	151

Předmluva

Stárnutí je vlastností každého živého organismu a je nedílnou součástí života. Týká se nejen jednotlivců, ale bývá generalizováno na celé populace. Stárnutí je významným fenoménem života moderní společnosti, který se v souladu s aktuálními demografickými trendy stává stále diskutovanějším. Někteří autoři hovoří o epidemii stáří, jiní popisují proces sekundární tranzice z pohledu sociologického. Všechny odborné zdroje však upozorňují na nutnost zvýšení zájmu o problematiku stárnutí a stáří nejen s ohledem na individuuum, ale i na populaci.

Stárnutí jednotlivce je nezvratné, ale je nutné si uvědomit, že populace má na rozdíl od jedinců schopnost nejen nestárnout, ale dokonce mládnout. Jedinci stárnou biologicky a fatálně. Populace stárnou strukturálně, tedy protože se mění jejich složení a narůstá podíl osob, které jsou považovány za staré. Z tohoto důvodu je nepřiměřené, že dva tak odlišné procesy (biologické a strukturální stárnutí) se ve svém významu směšují a strukturální stárnutí je biologizováno a personifikováno, a tudíž považováno za něco, čeho je potřeba se obávat.¹ Nicméně je jisté, že na demografické změny ve smyslu změny věkové struktury populace se společnost musí adekvátně připravit.

Lidstvo provází po celou dobu jeho existence zájem o procesy stárnutí, pátrání po příčinách a důvodech stárnutí, zájem o oddálení této části lidského života spolu s různou úrovní přístupu ke starším jedincům a stáří obecně. Péče o staré občany se stává zájmem a aktivitou každé civilizované společnosti. Pozornost této problematice věnují gerontologové a geriatři, sociologové, psychologové, ale i politici a ekonomové. Stárnutí populace je celosvětovým problémem, který je potřeba nejen akceptovat, ale také mu přizpůsobit další vývoj civilizované moderní společnosti, v níž má každý jedinec právo na kvalitní život.

¹srov. Rabušic, L. Stárnutí populace jako pohromanebo jakosociální výzva? s.3 [online]. Dostupné z: http://www.vupsv.cz/Starnuti_populace.pdf [citováno 2008-08-22].

Stuart-Hamilton (1999) uvádí, že: „Spokojené stáří je pro člověka odměnou, není to však jeho nezadatelné právo. Je možné je dosáhnout přiblížováním se k perspektivě zestárnutí s čistou a otevřenou myslí.“²

Ve všech hospodářsky vyspělých zemích se stárnutí populace stává zdravotnickou prioritou. Dochází a i nadále bude docházet k přibývání starých lidí, které je:

- relativní – nízká porodnost s klesajícím podílem dětí a mladých lidí;
- absolutní – klesá úmrtnost ve středním věku a více lidí se dožívá stáří;
- klesá úmrtnost ve stáří, staří lidé žijí déle a dožívají se vyššího stáří;
- po roce 2010 vstoupí mezi seniory mimořádně silné poválečné ročníky.

Z hlediska pečujících profesí je podstatné, že dochází k výraznému přibývání velmi starých lidí ve věku 85 a více let.³ V této souvislosti lze uvést závěry projektového vývoje populace, jak je prezentuje Rabušic (2002): v roce 2030 je možné očekávat, že v naší populaci bude 23–25 % osob starších 65 let, v roce 2050 by měly osoby nad 65 let věku představovat až 33 % populace.⁴

Demografické stárnutí lze popsat také tzv. indexem stáří, který určuje podíl počtu obyvatel ve věku 65 a více let na 100 dětí ve věku 0–14 let. Pokud se podíváme na trend tohoto indexu, je jasné, že demografické stárnutí reálně existuje také v České republice. V roce 1991 byl index stáří v České republice 62,0 let; v roce 1995 pak 72,5 roku a v roce 2000 85,5 roku a konečně v roce 2002 to bylo 89,2 roku. Prognózy do dalších let nejsou obecně považovány za pozitivní. Statisticy vytváří tři základní varianty předpovědi–nízkou, střední a vysokou. Střední varianta předpokládá, že v roce 2030 bude index stáří 181 a v roce 2050 až 252 let.⁵

²Stuart-Hamilton, I. Psychologie stárnutí. s. 246.

³Kalvach, Z., Onderková, A., Stáří – Pojetí geriatrického pacienta a jeho problémů v ošetrovatelské praxi, s. 8.

⁴srov. Rabušic, L. Stárnutí populace jako pohroma nebo jako sociální výzva? s. 9 [online]. Dostupné z: http://www.vupsv.cz/Starnuti_populace.pdf. [citováno 2008-08-22]. Jarošová, D. Péče o seniory, s. 19.

⁵srov. Populační prognóza České republiky do roku 2050: Český statistický úřad [online]. Dostupné z: [http://www.czso.cz/csu/2004edicniplan.nsf/t/B0001D6145/\\$File/4025rra.pdf](http://www.czso.cz/csu/2004edicniplan.nsf/t/B0001D6145/$File/4025rra.pdf) [citováno 2009-08-05].

Nejen v profesionální, ale i v laické ošetrovatelské péči se proto její poskytovatelé zákonitě budou setkávat se stále větším počtem seniorů, jejichž potřeby a požadavky se budou lišit adekvátně změnám ve společnosti (postojům ke stáří a stárnutí, ekonomické zátěži stáří, aktuálním multikulturním požadavkům aj.). Podmínkou pro správně poskytovanou péči je jednoznačně správná identifikace potřeb seniorů a jejich blízkých za předpokladu efektivní sociální interakce a komunikace se seniory a jejich příbuznými i v rámci multidisciplinárního týmu. Profesionální, ale samozřejmě i laičtí poskytovatelé péče by měli být schopni rozpoznat potřeby seniorů a k tomu je nezbytné, aby odpočívajícím způsobem nahlíželi na stáří jako na přirozenou součást života člověka. Skutečnost reálného hodnocení stáří je významně ovlivněna celkovým klimatem ve společnosti a náhledem na stáří. Relativně často se v praxi odborníci dopouštějí některých chyb v přístupu k seniorům, zejména z důvodu multifaktoriálně podmíněné neefektivní sociální interakce a komunikace se seniory a také v důsledku primárních ageistických postojů k seniorům a na tomto základě nesprávné identifikace potřeb klientů. Problematika stáří se týká nás všech. V současné době bychom jen těžko hledali rodinu, v níž se nevyskytuje alespoň jeden příbuzný v seniorském věku. Tato skutečnost by však neměla být považována za hrozbu. Co je však problematické, je změna společenského přijímání stáří a akceptace potřeby pomoci jak ze strany jejich poskytovatelů, tak příjemců. Stáří je často spojováno se slovy jako nemoc, zoufalství, bezmocnost nebo samota či sociální izolace. Tyto názory jsou právě zdrojem mnoha mýtů o stáří a ageismu, který však při poskytování péče seniorům nesmí mít své místo.

Hlavním cílem v péči o dlouhodobé jedince by se měla stát podpora schopnosti samostatně se o sebe postarat a zachovat si stálý zájem a aktivitu.⁶

Respektování autonomie seniora s ohledem na jeho aktuální stav je však možné pouze na základě předávání přiměřených a pochopitelných informací, které v konečném důsledku vedou ke zvýšení adherence a compliance klienta. Jestliže nahlížíme na stáří jako na významný fenomén doprovázející moderní společnost, pak dalším významným a klíčovým aspektem, který je výrazně akcentován v civilizované společnosti, je sociální interakce a komunikace.

⁶srov. Pidrman, V., Kolibáš, E. Změny jednání seniorů, s. 11.

V sociální interakci při poskytování péče je pak o to více zdůrazňována potřeba přesnosti, výstižnosti a korektnosti verbálního sdělování a samozřejmě dovednosti a obratnosti v neverbálním dorozumívání zejména se specifickou skupinou pacientů, mezi něž senioři bezpochyby patří. Zdálnivě nevýznamná nepřesnost v komunikaci může mít fatální důsledky a vést k chybám ve vztahu pečující – pacient senior, ve vzájemném respektu a atmosféře důvěry. Pojmový aparát (subjektivní lexikon) užívaný profesionálními pečovateli, kteří jsou nezdárně o celou generaci mladší než jejich pacienti, se liší nejen v oblasti denotace a konotace, jak bude dále vysvětleno, ale také v oblasti úrovně schopnosti přijímat nové a přizpůsobovat se mu.

V této publikaci proto naleznete zejména informace, které by měly napomoci k efektivní sociální interakci se seniory a komunikaci s nimi v různých životních situacích. V úvodní části díla jsou nejprve uvedeny poznatky z obecné teorie a didaktiky komunikace a dále specifické přístupy k seniorské populaci. Zvláštní pozornost je věnována problematice rizika kognitivní manipulace v rámci komunikace se seniory při poskytování péče a specifickému jevu jakým je elderspeak (typický komunikační styl užívaný v sociální interakci se seniory – viz dále). Zmíněny jsou také způsoby hodnocení komunikačních technik se seniory a možné příčiny, zdroje a projevy ageismu spolu s důrazem na přítomnost bariér v komunikaci mezi seniory a s profesionálními i laickými poskytovateli péče (např. nadužívání odborné terminologie). Dále jsou prezentovány projevy manipulativních postupů v komunikaci se seniory včetně klasifikace. V jednotlivých kapitolách jsou prezentovány jednoduché a prakticky využitelné postupy sociální interakce se seniory. Jsou v nich uvedeny modelové situace⁷ a úkoly k zamyšlení a samostatné práci čtenářů, které by měly vést k praktickému využití předkládaných poznatků. Publikace se pokouší nabídnout komplexní pohled na problematiku sociální interakce se seniory a na možnost jejího zdokonalování. Vzhledem k množství často nových a odborných pojmů je za účelem podpory orientace čtenáře na konci každé kapitoly uveden závěr a shrnutí nejvýznamnějších informací.

⁷Záměrem využití modelových situací nebyla v žádném případě devalvace zdravotnických pracovníků, ale právě snaha o prezentaci vzorových situací pro dokreslení negativních jevů v komunikaci se seniory. Všechny prezentované modelové situace popisují reálné zkušenosti autorky z klinické praxe.

1 Pojetí komunikace

1.1 Přehled aktuálních poznatků o komunikaci

Komunikace je zjednodušeně chápána jako proces předávání informací mezi dvěma či více komunikujícími subjekty. Znamená prakticky základ všech lidských vztahů. Jde o proces sdělování (také sdílení), přenosu a výměny významů a hodnot, zahrnující nejen oblast informací, ale také další projevy a výsledky lidské aktivity, jako jsou zboží, formy chování, umělecké výtvary apod. Studium lidské komunikace se dostalo do popředí zájmu zhruba od poloviny 20. století zejména díky rozvoji informačních a komunikačních technologií, který zasahuje do všech oblastí lidské činnosti, a tak také do oblasti ošetrovatelství a zdravotnictví.

O mnohostrannosti a složitosti fenoménu komunikace vypovídá již samotná komplikovanost jejího definování – existují desítky různých definic komunikace, které jsou poplatné vědecké oblasti, ve které či pro kterou vznikly.⁸ Je známo mnoho odborných publikací věnovaných popisu základních komponent a prvků komunikačního procesu.

Dále jsou v souhrnu uvedeny nejčastěji zmiňované prvky procesu komunikace a jeho jednotlivé články:⁹

- komunikátor (ten, kdo má myšlenky, záměry, informace, důvod ke komunikaci);
- kódování (převedení komunikátorových myšlenek do systematického souboru symbolů);
- zpráva (výsledek kódovacího procesu);
- prostředek (nositel zprávy);

⁸Nemčková, M., Žiaková, K., Mištuna, D. Práva pacientov: Filozofická reflexia a zdravotnícka prax, s. 101.

⁹srov. Arnold, E., Undermann-Boggs, K. Interpersonal relationship: Professional Communication Skills for Nurses, s. 216–231.

Mikuláščík, M. Komunikační dovednosti v praxi, s. 23–29.

Kristová, J., Tomašková, Z. Komunikácia v ošetrovatelstve, s. 15.

De Vito, D. Základy mezilidské komunikace, s. 20.

Venglářová, M., Mahrová, G. Komunikace pro zdravotní sestry, s. 19–29.

Janoušek, J. Významová analýza komunikace, s. 195.

Tate, P. Komunikace pro lékaře. Jak získat důvěru pacienta, s. 45.

- dekódující příjemce (dekódování zprávy příjemcem na základě vlastních zkušeností a referenčního obsahu zprávy);
- zpětná vazba (reakce příjemce/ců na sdělení);
- šum (veškeré možné faktory měnící záměr zprávy a její pochopení či přijetí – fyzické, fyziologické, psychologické, sémantické).

Na všech výše uvedených úrovních komunikačního řetězce může docházet k poruše, poškození, nedokonalosti: k nesprávné interpretaci /misinterpretaci/, nepochopení, komunikačním bariérám, ať už v důsledku objektivních či subjektivních, odstranitelných či neodstranitelných bariér.

Komunikace se vytváří jako vztah mezi minimálně dvěma subjekty, kteří o sobě vědí a společně subjektivně sdílejí, prožívají a zaujímají stanovisko k určité objektivní situaci. Objektem komunikace je potom to, jak na tuto situaci reflektují, jak ji řeší a jak na ni společně reagují.¹⁰

Jde tedy o transakční proces, ve kterém každá osoba může fungovat současně jako mluvčí i posluchač. Ve stejném okamžiku, kdy vysílá sdělení, může také přijímat sdělení ze své vlastní komunikace i z reakcí druhé osoby.

Různé definice komunikačního procesu využívají také různé filozofické přístupy a teoretická východiska. Slovo komunikace vychází z latinského slova *communicare* tedy *dělat něco společným, radit se, rokovat anebo rozmlouvat*.¹¹

Dle pedagogického slovníku je komunikace jednoduše definována jako *sdělování a dorozumívání mezi lidmi – sociální komunikace*.¹²

Stejně tak vymezuje komunikaci jako *dorozumívání a sdělování* Hartl (2004).¹³

Komunikace je tedy přenos nejrůznějších informačních obsahů v rámci různých komunikačních systémů za použití různých komunikačních médií, zejména prostřednictvím jazyka, sdělování.¹⁴

¹⁰Pokorná, A. Efektivní komunikační techniky v ošetrovatelství, s. 9.

¹¹srov. Kristová, J., Tomašková., Z. Komunikácia v ošetrovatelstve, s. 11.
Pokorná, A. Efektivní komunikační techniky v ošetrovatelství, s. 9.
Vybíral, Z. Psychologie komunikace, s. 17.

¹²Průcha, J., Walterová, E., Mareš, J. Pedagogický slovník, s. 101.

¹³Hartl, P. Psychologický slovník, s. 89.

¹⁴Petráčková, V., Kraus, J. Akademický slovník cizích slov, I. díl, s. 406.

Honzák (1997) vysvětluje komunikaci jako *lidskou schopnost užívat výrazových prostředků (slovních a neslovních) k vytváření a udržení mezilidských vztahů*. Komunikace se uskutečňuje sdělovacím procesem, v němž člověk projevuje svoje city, vůli, myšlenky a sděluje informace.¹⁵ Tomu odpovídá také vymezení komunikace dle Watzlawicka (1999), který považuje komunikaci za *médium manifestací lidských vztahů*.¹⁶

Výše uvedené vymezení procesu komunikace je záměrně zjednodušeno tak, aby bylo možné stručně vyjasnit základní účel komunikování, tj. výměnu informací. Komunikace je však ovlivňována mnoha dalšími aspekty, které významně determinují úspěšnost předání a pochopení informací a další sociální interakci komunikujících subjektů. Obecně je lidská komunikace dělena na tři části: *syntax, sémantiku a pragmatiku*.

Syntax je náplní teorie informací, týká se problémů s předáváním zpráv–kódů, kanálů, kapacity, ruchů, redundance a dalších statistických vlastností jazyka. Jde o vědní nauku zaměřenou na mluvnickou stavbu vět a souvětí a jejich skladbu. Považujeme ji za základní součást gramatiky. *Syntax* vytváří také pravidla pro vytváření přípustných kombinací symbolů užívaných bez ohledu na význam symbolů a jejich kombinaci.¹⁷ Je však nezbytné zdůraznit, že syntaktické problémy nemají nic společného s významem použitých symbolů.

Význam používaných symbolů je oblastí zájmu *sémantiky*. Každá zpráva předpokládá sémantickou hodnotu. Sémantika je součástí sémiotiky, což je souhrnný název pro vědecké teorie zkoumající vlastnosti znaků a znakových soustav, přirozených nebo formalizovaných jazyků, které mají svůj určitý význam, v našem případě jde o sémiotiku lingvistickou. Sémantika je z filozofického hlediska chápána jako nauka zabývající se studiem vztahů mezi formou a významem znaku.¹⁸ Jde o nauku o významu jednotlivých slov, morfémů a jiných znaků, případně též o vztahu ke skutečnosti, kterou označují. Slovo vzniklo z řeckého σημαντικός, *suma*

¹⁵Honzák, R. Komunikační pasti v medicíně, s. 15.

¹⁶Watzlawick, P., Bavelasová, J. B., Jackson, D. D. Pragmatika lidské komunikace, s. 17.

¹⁷Petráčeková, V., Kraus, J. Akademický slovník cizích slov, II. díl, s. 726.

¹⁸srov. tamtéž, s. 683.

znamená význam (např. semafor = nosič významu). Vazbami mezi jednotlivými znaky těchto slov se zabývá syntaktika a vazbou znaků k uživateli pragmatika: syntax, sémantika a pragmatika dohromady tvoří lingvistiku v pojetí Ch. W. Morrisa, zakladatele sémiotiky. Sémantika je, jak již bylo uvedeno, součástí sémiotiky, která se zabývá celými znakovými systémy.¹⁹

Sémantika spolu s příbuznými obory má velmi široké uplatnění nejen v lingvistice, ale i logice nebo v informatice a programování.

Pragmatický aspekt komunikace vychází z ovlivnění chování jednotlivých aktérů komunikačního procesu – tedy průběžného a konečného důsledku komunikace na jednání a chování vysílajícího i příjemce sdělení. Všechny tři součásti komunikace jsou ve vzájemném vztahu, který nabývá různých rozměrů a charakteristik v různých kulturách, ale i v rámci určité specifické sociální skupiny (např. generační identifikace). Tato skutečnost má silnou vazbu právě k sociální interakci se seniory. Stárnoucí člověk se může velmi jednoduše stát osobou, která postupně nerozumí pojmům užívaným v okolní společnosti, nechápe symboly užívané v sociálním styku mladších osob. Tak se může rozvíjet fenomén ztráty sociokulturní identity.

V současné době dochází k významnému posunu chápání komunikace jako běžného předávání informací k chápání komunikace jako interpretace významu.²⁰ Hovoříme o změně psycholingvistického paradigmatu komunikace. Problematika komunikace se tak stává mnohovrstevnou: můžeme v ní rozlišit mnoho vrstev a aspektů. Proces komunikace je oprávněným předmětem zkoumání mnoha vědních oborů jako např. psychologie, sociologie, antropologie, lingvistiky a etologie. Dokonce se objevila samostatná teorie komunikace v rámci teorie informací (informatiky a intelektiky), kde se víceméně abstrahuje od povahy komunikujících systémů a pozornost se zaměřuje na povahu jednotlivých symbolů a významů sdělení.²¹

V posledních desetiletích dochází k analyzování souvislosti psychiky a komunikace na základě psychologického konceptu významu.

¹⁹srov. Sémantika: Wikipedia – otevřená encyklopedie [online].

Dostupné z: <http://cs.wikipedia.org/wiki/S%C3%A9mantika> [citováno 2008-08-12].

²⁰Lieskovský, P. Od výměny informací k interpretácii významov, s. 327.

²¹srov. Višňovský, E. Rozumieme ľudskej komunikácii? s. 7.

V kognitivních procesech představují významy interpretaci mentálních reprezentací.²²

Tomuto odpovídá také definice komunikace dle M. Popper (1993) jako vzájemné interpretace mentálních modelů.²³ V rámci komunikace dochází zjednodušeně řečeno k interpretaci vlastních emocionálních nábojů, a tudíž může mít v různé situaci stejný obsah komuniké rozdílný význam. V emocích jsou významy komunikace obsaženy v ohodnocení situace vzbuzující libost či nelibost. To znamená, zda konečný význam obsahu sdělení působí na prožívání jedince pozitivně, anebo negativně.

V regulaci chování a činnosti jsou významy zahrnuty do cílevědomosti volných procesů.²⁴

Značné úsilí je pak v rámci psychologických výzkumů věnováno vzájemným vztahům kognitivních (poznávacích) a emocionálních (citových) procesů. Poměrně rychle se ohnisko zájmu přesouvalo od kognitivních aspektů emocí k emocionálně podmíněným zkreslením ve zpracování informace. Z hlediska kognitivního pohledu na emoce jsou zmiňovány dva aspekty: úroveň zpracování informace a kognitivní modely úzkosti.²⁵

V komunikaci při poskytování ošetrovatelské péče je potřeba se zaměřit na problematiku efektu kongruence (shodnosti) s náladou, na riziko zkreslení při zpracování informace v rovině předpozornostní a pozornostní, dále na problematiku selektivní (výběrové) interpretace informace a v konečném důsledku na procesuální specifčnost emocionálně podmíněných zkreslení a proměnné v kognitivně-emocionálním zpracování informace. Zejména v komunikaci se seniorskou populací je nezbytné zohlednit aktuální stav kognitivních schopností a emocionální charakteristiku (aktuální psychický stav) v dané situaci s ohledem na pragmatický aspekt komunikace, tedy s ohledem na důsledek v jednání a chování seniora. Komunikaci je tak potřeba chápat v širokém interaktivně-interpretacním paradigmatu, se zohledněním všech tří základních komponent *syntaxe, sémantiky*

²²srov. Janoušek, J. Význam komunikace v lidské psychice, s. 1.

²³srov. Popper, M. Možnosti a obmedzenia formalizácie verbálnej komunikácie, s. 47.

²⁴srov. Janoušek, J. Význam komunikace v lidské psychice, s. 1.

²⁵srov. Stuchlíková, I. Vzájemné vztahy kognitivních a emocionálních procesů v současném psychologickém výzkumu, s. 129.

a *pragmatiky* a se zvláštním zřetelem na individuální determinanty (ovlivňující činitele) zainteresovaných účastníků komunikačního procesu. Zjednodušeně lze tedy konstatovat, že takřka vždy existuje možnost, že se vyskytne rozdíl mezi tím, co říkáme, a tím, co si myslíme, že říkáme. Jistě je možný rozdíl mezi tím, co příjemce pochopil a co si myslíme, že pochopil. A samozřejmě, že existuje rozdíl mezi tím, jak si myslíme, že se příjemce informace zachová, a tím, jak se skutečně na základě obsahu komuniké a jeho identifikace zachová (pragmatický aspekt komunikace – důsledek v chování a jednání).

Kdykoliv tedy hovoříme s jinými osobami, vyskytuje se v naší vzájemné komunikaci šest poselství:

- Co jsme chtěli říci.
- Co bylo skutečně řečeno.
- Co druhé osoby slyšely.
- Co si druhé osoby myslí, že slyšely.
- Co druhé osoby říkají na to, co jsme si mysleli, že slyšely.
- Jak vnímáme to, co druhé osoby řekly o tom, co si myslí, že slyšely.²⁶

Neměnnou hodnotou však nadále zůstává základní struktura komunikačního procesu a její rozdělení na verbální a neverbální komunikaci, které bude stručně popsáno v následujících podkapitolách, s důrazem na prvky ovlivňující možnost pochopení a interpretace sdělení ve vztahu k sociální interakci a komunikaci se seniory.

1.2 Verbální komunikace

Verbální komunikace je charakterizována jako využívání slov jako symbolů a znaků neboli kódů nejen k předávání informací, ale i myšlenek, sdílení zkušeností a zážitků, validaci (ověření) mínění druhých a vnímání vysílaných symbolů a vnímání okolního světa.²⁷

Vybíral definuje verbální komunikaci jako dorozumívání se pomocí slov popř. jinými znakovými symboly.²⁸

²⁶Pokorná, A. Efektivní komunikační techniky v ošetrovatelství, s. 13.

²⁷srov. Arnold., E., Undermann-Boggs, K. Interpersonal relationship: Professional Communication Skills for nurses, s. 218.

²⁸Vybíral, Z. Psychologie lidské komunikace, s. 87.

Definování verbální komunikace tedy není natolik složité jako komplexní vymezení fenoménu komunikace obecně zejména proto, že se zaměřuje spíše na vlastní proces a využití prostředky.

Jak již bylo uvedeno také v předchozí kapitole, při komunikaci lidé jednají a reagují na základě současné situace a také na základě své minulosti, svých zkušeností, postojů, kulturních návyků a s tím spojených činitelů.²⁹ Hovoříme tedy o metakomunikaci, která zahrnuje faktory ovlivňující příjem informace (tab. 1.1).³⁰ V metakomunikaci se jedná o typ sdělování (přenosu, předávání) informací (informačních obsahů, významů) probíhající jako součást komunikačního procesu v rámci slovní (verbální) komunikace na úrovni extralingvistických (paralingvistických) obsahů faktorů či znaků (zabarvení hlasu, hlasová intonace, modulace řeči, pauzy a zámky v řeči) nebo neverbálních výrazových (expresivních) prostředků (mimika, gestikulace, pohyby těla nebo jeho částí).

Tab. 1.1 Faktory ovlivňující komunikační styl vzhledem k metakomunikaci

Metakomunikace	
Verbální komunikace	Neverbální komunikace
kultura	řeč těla (posturologie, gestika, haptika aj.)
přirozený jazyk	kultura
pohlaví	pohlaví
paralingvistické projevy (tempo řeči, tón hlasu aj.)	celkový vzhled

Je-li ve verbální komunikaci využíváno symbolů, v tomto případě slov, jako znaků ke kódování informace, je nutné zdůraznit triádu základů komunikace - *syntax, sémantiku a pragmatický aspekt*. Mezi základní principy verbální komunikace tak musí být zařazeny denotace a konotace, které významným způsobem ovlivňují vnímání kódování a dekódování předávaných informací v interakčním pojetí komunikace, neboli v předpokladu vzájemného působení.

²⁹srov. De Vito, J. A. Základy mezilidské komunikace, s. 20.

³⁰Arnold, E., Undermann-Boggs, K. Interpersonal relationship: Professional Communication Skills for nurses, s. 217.

1.2.1 Denotace a konotace jako ovlivňující činitelé komunikace

Denotace – (z lat. *denotatio*) vyjadřuje vztah výrazu k denotátu, tj. k tomu, co označuje. Denotát je jev nebo předmět mimojazykové skutečnosti označený jazykovým výrazem. Jde o logický vztah mezi výrazem a tím, co označuje, tj. denotátem. Denotátem jedinečného jména je individuální předmět, denotátem obecného jména třída předmětů, například denotátem slova *dům* jsou všechny objekty, které lze jako *dům* pojmenovat. Denotace jsou věci veřejného konsenzu a úzu (zvyku a dohody), denotování některých slov se postupem doby vyvíjí a mění. Denotace jsou v určitém čase a společenském uspořádání považovány za objektivní. Jsou valorizovány a objektivizovány a získávají v jazyce platnost.³¹

Obecný význam pojmu se tedy může v různém období měnit, např. lze předpokládat, že slovo *pes* znamenalo v minulosti totéž. Označuje tedy zvíře. Jinak tomu však může být se slovem *myš* a jeho možnou obecnou denotací v různém časovém období. V minulosti označoval tento pojem jednoznačně drobné zvíře. V současné době však pro mnoho zejména mladých osob znamená spíše součást počítačového vybavení.

Je samozřejmé, že původní obecná denotace slova *myš* zůstává nezměněna, ale pojem může nabývat i jiného významu. V důsledku změn vnímání obecné denotace různých pojmů se tak senior může stát kulturním cizincem. Hovoříme pak také o ztrátě sociokulturní identity. Zejména v péči o dlouhověkové osoby se může diskrepance mezi denotativním a konotativním hodnocením pojmu stát závažným faktorem inhibujícím porozumění a vede k nesprávné interpretaci a v konečném důsledku ke snížení compliance nemocného seniora, bez ohledu na jeho volní vlastnosti (tedy to, co by sám chtěl a mohl). Jestliže senior nerozumí určitému pojmu, či jej vnímá v rozdílném denotativním – obecném významu, nemůže zcela adekvátně reagovat na aktuální situaci dle případného očekávání a předpokladu sdělující osoby (většinou pečujícího).

³¹srov. Vybíral, Z. *Psychologie komunikace*, s. 106.

Petráčeková, V., Kraus, J., *Akademický slovník cizích slov*, I. díl, s. 152.



Modelová situace – přirozené sociální prostředí

Vnučka telefonuje své babičce, že dnes nemohou přijít, protože přítel Petr se zdrží v práci. Mají nějaký problém s virem. Vnučka se omlouvá, prosí babičku o pochopení a slibuje, že se zastaví co nejdříve. Babička ji uklidňuje, že samozřejmě chápe, že je-li Petr nemocný, není vhodné, aby přišel na návštěvu.

Ze společné konverzace vyplynulo, že se dohodnutá návštěva neuskuteční. Vnučka ví, že z důvodu pracovních povinností partnera, a babička je přesvědčena, že z důvodu jeho nemoci. Hlavní obsah sdělení s ohledem na pragmatický aspekt (behaviorální složku – jednání a chování), tedy že návštěva neproběhne, byl pochopen oběma stranami správně. Problematická je ale reálná příčina, která bude moci být vysvětlena při osobním setkání či dalším rozhovoru. Vliv obecné denotace pojmu virus na obsahovou analýzu komunikace je zde zřejmý.



Modelová situace – prostředí zdravotnického zařízení

Pan Novák je přijímán na oddělení k hospitalizaci. Ptá se, zda bude moci dostávat snídaní na pokoji a zda nemá ze svého pokoje daleko na toaletu. Sestra mu odpovídá, že na pokoji je jeden ležák a tomu, že nosí snídaní k lůžku, a tak není problém vzít ji i pro něj. Ohledně vyprazdňování mu přiveze gramofon. Pan Novák je zmatený. Proč mu sestřička povídá o tom, že je na pokoji pivo (ležák) a proč by mu měla dávat gramofon? Copak chce poslouchat hudbu?

Zde se promítá další aspekt – využití profesionálního žargonu, který významně ovlivňuje obecnou denotaci pojmů a jejich pochopení (viz další kapitoly zaměřené na profesionální žargon a manipulaci v komunikaci).

Konotace – je vedle základního pojmového významu (denotace) druhotná asociativní významová složka nějakého výrazu. Může se jednat buď o takzvané nepojmové rysy významu, například expresivní, emocionální, postojové, estetické, intenzifikační, evokační nebo

ideologické, nebo o obsahové rozšíření základního (prototypického) významu – extenzivní (rozšiřující) význam. Jeden výraz mívá obvykle více denotací. Konotace odrážejí kontext jazykového projevu i vztah uživatelů jazyka k okolní realitě a mohou být jak pozitivní, tak i negativní.³² Vrátime-li se k pojmu pes, pak konotace vyjadřuje vztah k danému pojmu (pes – pozitivní názor – mám jej rád; pes – obávám se jej – mám s ním negativní zkušenost).

V rámci dichotomie denotace – konotace se pak v oblasti konotací při promluvě nikdy nemůžeme s nikým shodovat.³³ Je na komunikujícím, jakým obsahem použité slovo „naplní“ a jaký význam přiřkládá slovům, která využil. V oblasti konotace tak neexistuje úplná shoda mezi dvěma a více komunikujícími subjekty, ale je nutné nalezení *společného jazyka* spolu s dalšími předpoklady efektivní komunikace. Jde o to, co pro mne který pojem osobně znamená. V rámci společného jazyka vyplývá potřeba společného sémantického významu, na niž navazuje egocentrická a sociocentrická řeč spolu s doprovodnými znaky komunikace – paralingvistickými jevy. Individuální styl mluvy je také významným determinujícím prvkem verbální komunikace.

1.2.2 Kontext komunikace

De Vito zmiňuje další významný determinující faktor verbální komunikace, a tím je kontext komunikace.³⁴ Všechna verbální sdělení mají nejméně čtyři hlediska:

1. *fyzický kontext* – zastupován hmotným či konkrétním prostředím;
2. *kulturní kontext* – představuje životní styl, stupnici životních hodnot, přesvědčení;
3. *sociálně-psychologický kontext* – ve vazbě k postavení jednotlivých účastníků komunikace a jejich vztahům;
4. *časový kontext*.

Verbální komunikace tak získává nejen obsahové, ale zejména vztahové rozměry, které významně ovlivňují celkový proces přenosu a přijímání dat, a je charakterizována jako proces trvalé akomodace

³²srov. Vybíral, Z. Psychologie komunikace, s. 107.

Petráčeková, V., Kraus, J. Akademický slovník cizích slov, I. díl, s. 412.

³³Vybíral, Z. Psychologie komunikace, s. 108.

³⁴De Vito, J. A. Základy mezilidské komunikace, s. 22.

(přizpůsobování se) zainteresovaných osob. Chceme-li tedy s někým efektivně komunikovat, měli bychom alespoň částečně znát prostředí, z něž komunikující pochází.

1.2.3 Výběr sdělovacího prostředku

Ve spojitosti s vlastním procesem předávání a přijímání zpráv ve verbální komunikaci je potřeba zmínit další významné činitele, jako multifaktoriálně podmíněný *výběr sdělovacího prostředku*. Mezi hlavní ovlivňující faktory výběru sdělovacího prostředku řadíme:

- *rychlost předávání sdělení* – požadavek rychlejšího předání informací vede k využití ústní verbální komunikace, která je rychlejší než psaná;
- *požadavky na zpětnou vazbu* – je-li nezbytné zhodnotit okamžitou reakci příjemce sdělení anebo dojít ke společnému konsenzu, je většinou vhodnější komunikace face to face;
- *rétorický účel a osobní vliv* – mluvená řeč umožní vyjádření vyšší osobní zainteresovanosti; při poskytování péče se vyskytují situace, při nichž není vhodné a žádoucí využít jiného než osobního kontaktu a způsobu předávání a přijímání informací (např. prosba, vyjádření díky, specificky zaměřená edukace nemocného); psaný projev naopak umožní dlouhodobější uchování a opakovanou kompaktní a shodnou interpretaci poskytnutých informací;
- *délka předávaného sdělení* – viz výše uvedené informace – při delším sdělení je vhodné doplnění písemným záznamem;
- *potřeba záznamu sdělení* – v případě potřeby uchování informací a jejich opakované interpretace v kompaktní a shodné podobě (např. audiozáznam, písemný záznam verbálního sdělení);
- *počet účastníků sociální interakce a jejich vzdálenost od sdělujícího* – s ohledem na počet příjemců péče je vhodné využití podpůrných nástrojů a prostředků verbální komunikace ve formě záznamových a zprostředkujících zařízení (např. zesilovače, tiskárny, přenosová zařízení);
- *dostupnost techniky* – souvisí s předchozím ovlivňujícím faktorem – počtem zainteresovaných ve verbálním sdělování informací; nejsou-li k dispozici nástroje ke zprostředkování informací většímu počtu příjemců, stává se i sebevýznamnější a zcela vhodný komunikační prostředek nedostupným pro finálního příjemce;