

Psychologie 1. díl
Pro studenty zdravotnických oborů
Jarmila Kelnarová, Eva Matějková
ISBN 978-80-247-3270-1



Psychologie 2. díl
Pro studenty zdravotnických oborů
Jarmila Kelnarová, Eva Matějková
ISBN 978-80-247-3600-6

Grada Publishing, a.s., U Průhonu 22, 170 00 Praha 7
tel.: +420 234 264 401, fax: +420 234 264 400
e-mail: obchod@grada.cz, www.grada.cz

ISBN 978-80-247-5203-7

Jarmila Kelnarová, Eva Matějková

Psychologie a komunikace pro zdravotnické asistenty – 4. ročník

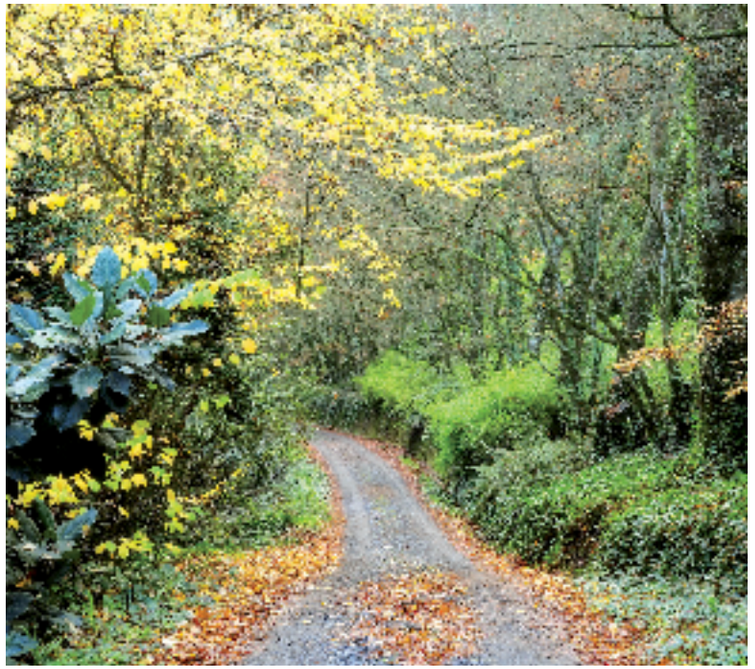
Jarmila Kelnarová, Eva Matějková

Psychologie a komunikace pro zdravotnické asistenty – 4. ročník

Jarmila Kelnarová, Eva Matějková

Psychologie a komunikace pro zdravotnické asistenty – 4. ročník

2., přepracované a doplněné vydání





GRADA®

Jarmila Kelnarová, Eva Matějková

Psychologie a komunikace pro zdravotnické asistenty – 4. ročník

2., přepracované a doplněné vydání

GRADA Publishing

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****.*

PSYCHOLOGIE A KOMUNIKACE
PRO ZDRAVOTNICKÉ ASISTENTY – 4. ročník
2., přepracované a doplněné vydání

Hlavní autorka: PhDr. Jarmila Kelnarová, PhD.

Spoluautorka: Mgr. Eva Matějková, Ph.D.

Recenze: Mgr. Jana Uhrová

Autorky děkují za podporu a cenné rady
doc. PaedDr. Marii Blahutkové, Ph.D.

© Grada Publishing, a.s., 2014
Fotografie Petr Žalmánek
Cover Photo © fotobanka allphoto, 2014

Vydala Grada Publishing, a.s.
U Průhonu 22, Praha 7
jako svou 5589. publikaci

Odpovědná redaktorka Mgr. Ivana Podmolíková
Sazba a zlom Karel Mikula
Počet stran 144 + 4 strany barevné přílohy
2. vydání, Praha 2014
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 978-80-247-5203-7

Obsah

Úvod **9**

1 Umění komunikace a jednání s lidmi **11**
1.1 Verbální komunikace 11
1.1.1 Vymezení pojmu 11
1.1.2 Typy komunikace 12
1.1.3 Formy komunikace 12
1.1.4 Profesionální komunikace v práci zdravotnického asistenta 15
1.1.5 Činitelé verbální komunikace 16
1.1.6 Úspěšnost verbální komunikace 16
1.2 Neverbální komunikace 18
1.2.1 Vymezení pojmu 18
1.2.2 Funkce neverbální komunikace 18
1.2.3 Členění neverbální komunikace 18
1.3 Evalvace a devalvace 19
1.3.1 Evalvace 19
1.3.2 Devalvace 20
1.4 Produktivní a neproduktivní chování zdravotnického asistenta k pacientovi 21
1.4.1 Produktivní chování 21
1.4.2 Neproduktivní chování 22
1.5 Identifikace s rolí zdravotnického asistenta 23
1.6 Komunikace s nemocným dítětem, dospělým pacientem a s rodinnými příslušníky 26
1.6.1 Komunikace s nemocným dítětem 26
1.6.2 Komunikace s dospělým pacientem 27
1.6.3 Komunikace s rodinnými příslušníky 28
1.7 Konfliktní situace na pracovišti 29
1.7.1 Druhy konfliktů 29
1.7.2 Příčiny konfliktů 29
1.7.3 Řešení konfliktních situací 30
Kontrolní otázky 30

2 Komunikace s pacientem 31
2.1 Komunikace s agresivním pacientem 31
2.1.1 Projevy agresivního chování 32
2.1.2 Neverbální projevy agresivního pacienta 32
2.1.3 Zásady komunikace 33
2.2 Komunikace s depresivním pacientem 34
2.2.1 Zásady komunikace 34
2.2.2 Chyby při komunikaci 35
2.2.3 Prevence deprese 35
2.3 Komunikace s úzkostným pacientem 36
2.3.1 Zásady komunikace 36
2.3.2 Chyby při komunikaci 37
2.4 Komunikace s neurotickým pacientem 37
2.4.1 Zásady komunikace 38
2.4.2 Chyby při komunikaci 38
2.5 Komunikace s narcistním pacientem 39
2.5.1 Zásady komunikace 39
2.5.2 Chyby při komunikaci 40
2.6 Komunikace s pacientem pod vlivem alkoholu a drog 40
2.6.1 Zásady komunikace 40
2.6.2 Chyby při komunikaci 41
2.7 Komunikace s osobami s narušenou komunikační schopností 41
2.7.1 Kategorie narušené komunikační schopnosti podle Lechty 42
2.7.2 Vývojová nemluvnost – dysfázie 42
2.7.3 Získaná orgánová nemluvnost – afázie 42
2.7.4 Získaná psychogenní nemluvnost – mutizmus 43
2.7.5 Narušení zvuku řeči – rinolálie, palatolálie 44
2.7.6 Narušení plynulosti řeči – tumultus sermonis, balbuties 45
2.7.7 Narušení článkování řeči – dyslálie, dysartrie 45
2.7.8 Symptomatické poruchy řeči 46
2.7.9 Augmentativní a alternativní komunikace 51
2.8 Komunikace s umírajícím pacientem 52
2.8.1 Zásady komunikace 55
2.8.2 Chyby při komunikaci 56
Kontrolní otázky 56

3 Vliv civilizace na psychiku člověka 57
3.1 Náročné životní situace a jejich vliv na člověka 57
3.1.1 Stres 57
3.1.2 Frustrace 59
3.1.3 Deprivace 60
3.1.4 Trauma 62
3.1.5 Krize 63
3.1.6 Syndrom vyhoření 64
3.1.7 Psychoterapie 65
3.2 Domácí násilí 67
3.2.1 Typy domácího násilí 68
3.2.2 Nejčastější chyby obětí 72
3.3 Diskriminace 73
3.3.1 Druhy diskriminace 74
3.4 Problematika závislostí 76
3.4.1 Patologické hráčství 76
3.4.2 Abúzus látek nevyvolávajících závislost 77
3.4.3 Počítačové hry a internet 77
3.4.4 Závislost na sexu 77
3.4.5 Závislost na práci 77
3.4.6 Patologické nakupování 78
3.4.7 Poruchy příjmu potravy 78
Kontrolní otázky 79

4 Psychologický přístup k menšinám 80
4.1 Romové 80
4.1.1 Psychosociální odlišnosti 82
4.1.2 Hodnotový systém 82
4.1.3 Další zvláštnosti Romů 84
4.1.4 Ošetřovatelské přístupy k romskému etniku 84
4.1.5 Zásady komunikace 85
4.2 Vietnamci 86
4.2.1 Hodnotový systém 86
4.2.2 Zásady komunikace 88
4.3 Ukrajinci 88
4.3.1 Hodnotový systém 89
4.3.2 Zásady komunikace 90
4.4 Židé 90
4.4.1 Hodnotový systém 90
4.4.2 Zásady komunikace 93

4.5 Rusové 93
4.5.1 Hodnotový systém 93
4.5.2 Zásady komunikace 94
Kontrolní otázky. 94

5 Relaxační techniky 95
5.1 Relaxace na bázi dechových cvičení 96
5.1.1 Dechová relaxace 96
5.2 Relaxačně-koncentrační metody 98
5.2.1 Meditace 98
5.2.2 Autogenní trénink 99
5.2.3 Jackobsonova progresivní relaxace 100
5.3 Relaxačně-imaginativní metody 101
5.3.1 Mentální trénink 101
5.4 Relaxace na bázi pohybu 101
5.4.1 Jóga 101
5.5 Další přístupy k relaxaci 102
5.5.1 Muzikoterapie. 102
5.5.2 Aromaterapie 106
5.5.3 Arteterapie. 110
5.5.4 Bazální hlazení – „Baby masáž“ 111
Kontrolní otázky. 113

6 Duševní zdraví a duševní hygiena 114
6.1 Duševní zdraví 114
6.2 Psychika a zdraví 115
6.3 Duševní hygiena – psychohygiena 116
Kontrolní otázky. 118

Přílohy 119
Psychologická problematika žen
s nádorovým onemocněním prsu 119
Práva pacientů 124
Listina základních práv a svobod 125
Cvičení 137

Literatura 139

Rejstřík 143

Úvod

Milí žáci,

dostáváte do rukou učebnici „Psychologie a komunikace pro zdravotnické asistenty – 4. ročník", nezbytně nutnou pro přípravu na povolání zdravotnického asistenta. Obsahuje teoretický výklad o základech dobré a efektivní profesionální komunikace verbální i neverbální. Seznámíte se se zásadami komunikace s nemocnými dospělými a dětmi, s lidmi nevyléčitelně nemocnými, lidmi s handicapem, úzkostnými, ale také s lidmi agresivními, pod vlivem drog a alkoholu. Musíte však při komunikaci postupovat vždy tak, aby nedošlo k poškození zdraví klienta a aby bylo patrno, že pracujete profesionálně.

Vykonávejte ošetřovatelskou péči zodpovědně, pečlivě a podle zásad, kterým se naučíte. Vždy mějte na paměti, že musíte pracovat a dělat vše pro dobro nemocného člověka. Jakákoliv vaše chyba by mohla být pro pacienta i osudnou. Uvědomte si, že svým vystupováním a chováním, přesností a důsledností napomáháte rychlejšímu uzdravení nemocného.

Učebnice obsahuje učivo pro 4. ročník oboru zdravotnický asistent a vychází ze schválených Rámcově vzdělávacích programů – dokumentu Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy. Jednotlivé kapitoly jsou zpracovány tak, aby učivo na sebe logicky navazovalo.

Při výkonu záslužného zdravotnického povolání budete vystaveni zátěži fyzické i psychické. Může u vás dokonce dojít k syndromu vyhoření. Tomu lze předejít vhodně, včas a správně vybranými relaxačními metodami, jejichž teoretický přehled s ukázkami cvičení vám také předkládáme. Je jenom na vás, zda znalosti z psychologie využijete při interakci s pacientem, s kolegy a také ve svém osobním životě.

Učebnice vznikla na základě obsahové analýzy uvedené odborné literatury, kterou máte možnost podrobně prostudovat při přípravě nejen na další studia, ale i při hledání odpovědí na problémy a různé situace, do kterých se můžete v životě dostat.

Přeji vám, abyste se kvalitně a dobře připravili na své budoucí povolání, aby z vás byli profesionálové nejen po stránce odborné, ale i lidské, a aby se komunikace stala prioritou při vaší komplexní ošetřovatelské péči o klienty.

Jarmila Kelnarová

1 Umění komunikace a jednání s lidmi

1.1 Verbální komunikace

Cíl

Po přečtení této kapitoly budete schopni:
- vymezit pojem komunikace,
- znát typy komunikace,
- znát formy komunikace,
- chápat význam profesionální komunikace v práci zdravotnického asistenta,
- pojmenovat činitele verbální komunikace,
- chápat úlohu složek verbální komunikace,
- znát, v čem je úspěšnost verbální komunikace.

1.1.1 Vymezení pojmu

Člověk, jako jedinečná a neopakovatelná bytost, jako sociální tvor, se liší od ostatních živočichů tím, že je schopen pomocí řeči, ale i mimikou, gesty, pohyby se dorozumívat a přenášet myšlenky. Komunikace jako prostředek dorozumívání mezi lidmi je zároveň podmínkou existence sociálního systému. Komunikace napomáhá jedinci začlenit se do společnosti. Při ošetřovatelské péči o nemocné je pro zdravotnického asistenta dovednost komunikace prioritou. K navázání kvalitních vztahů mezi zdravotnickým asistentem a nemocným slouží právě dobrá komunikace. Komunikace patří mezi dovednosti, které je možno, ale i nutno rozvíjet po celý život. Ztráta komunikace může ohrozit vztahy v sociální skupině.

Pojem komunikace lze vymezit následovně:
- „*Communicare est multum dare – komunikovat znamená mnoho dát*“ (Křivohlavý, 1988, s. 19).
- Komunikace je chápána jako výměna informací.
- Komunikace je prostředek k vzájemnému ovlivňování osob.
- „*Lidská komunikace je složitý a mnohovrstevný proces závislý na individuální psychice, inteligenci, na vzdělání a na individuálních i sociálních zkušenostech*“ (Linhartová, 2007, s. 11).

- *„Veškeré dění uvnitř i styk s okolím se odehrává formou interakcí a komunikace. Interakce je reagování lidí navzájem, probíhá neustále. Zaznamenáváme ji někdy intenzivně, jindy jen tak mimoděk. Pokud dojde k výměně informací, jde o komunikaci*" (Venglářová, Mahrová, 2006, s. 11).

1.1.2 Typy komunikace

- **Kruhová** – jde o bezprostřední komunikaci s nejbližšími sousedy (např. žáci sedí v kruhu a hovoří mezi sebou).
- **Řetězová** – komunikace probíhá pouze s jedním sousedem, ten komunikuje s dalším (např. žák A hovoří se žákem B, žák B hovoří se žákem C atd.).
- **Ohnisková** – klíčová je jedna osoba, jejímž prostřednictvím komunikují další (např. učitel a žáci ve třídě).
- **Vertikální** – informace jde shora dolů a zdola nahoru (např. vedoucí dává příkazy podřízeným a sleduje realizaci, přijetí; k tomu potřebuje informace zdola).
- **Horizontální** – informace proudí mezi členy skupiny na téže úrovni hierarchie (např. komunikace mezi zdravotníky na oddělení) (Štefanovič, Greisinger, 1985).

1.1.3 Formy komunikace

- **Verbální** – slovy. Základem řeči (mluvené, psané) nejsou jenom slova, ale především věty. Seřazení slov do vět dává řeči smysluplný, přesný a úplný význam. V interakci „já a ty" si navzájem nesdělujeme jen slovy, ale také mimoslovně, neverbálně.
- **Neverbální** – (nonverbální) mimoslovní komunikace. Touto komunikací sdělujeme 60–80 % informací o sobě a můžeme si „přečíst" informace o jiných lidech. Patří sem mimika, gesta, pohledy očí, ale i úprava zevnějšku a další.
- **Činem** – činy za nás a druhé hovoří mnohem srozumitelnější řečí než komunikace verbální a neverbální. K řadě vykonaných činů nejsou slova vůbec potřebná (např. poskytnutí první pomoci při autonehodě). Jsou však slova, která mohou být činem, mají svoji hodnotovou stránku (např. někdo se mě za mými zády zastal, aniž by mi o tom cokoliv řekl). Činy slovem na nás působí pozitivně, ale i negativně, hovoříme o evalvaci a devalvaci (Křivohlavý, 1988).

Další dělení komunikačních forem (Štefanovič, Greisinger, 1985)

- **Neverbální** – mimoslovní, jde o pohledy očí, zacházení s předměty (např. ťukání tužkou o stůl při zkoušení žáka).
- **Obrazná** – názorné zobrazení informace (např. dopravní značky).
- **Symbolická** – sdělování pomocí symbolů (např. řeč mluvená, psaná, květiny – prvosenka = jsi moje první láska, v matematice 2 + 2 = 4, v chemii peroxid vodíku = H_2O_2).

Komunikace mezi lidmi by měla být zdravá, protože nezdravá komunikace působí velmi intenzivně na vegetativní děje v organizmu člověka (např. bušení srdce z neblahého tušení, svírání žaludku z hrozby). U některých nemocí je komunikaci připisován velmi významný vliv, dokonce rozhodující, na stabilizaci stavu nemocného (roztroušená skleróza). Vybíral (2005) uvádí **charakteristiky zdravé komunikace**:

- **Bezprostřední reakce** – komunikující neodkládá odpovědi na pozdější dobu, reaguje ihned. Hodinové i několikadenní mlčení vede k poruchám momentálního kontaktu a někdy udržuje i delší poruchu ve vztahu.
- **Kognitivní přizpůsobování** – je třeba se přizpůsobovat stanoviskům, slovníku i mimoslovnímu vyjádření druhého.
- **Zájem o druhého** – trpělivě a pozorně naslouchám, náš hlas je příjemný, klidný, projevíme radost i starost s druhým, projevíme uznání s druhým.
- **Reciprocita** – neskákat do řeči, nechat domluvit, každý má mít možnost (časovou, prostorovou) se vyjádřit.
- **Humor** – humorná odlehčení tématu vytvářejí uvolněnější atmosféru. Humor nesmí být šibeniční, černý, vulgární.
- **Třikrát ne** – není vhodné zahrnout jiné nadbytkem požadavků, kritikou a vyjadřováním zklamání („*Budu si to pamatovat do konce života*“).
- **Podpora flexibility a dalšího vývoje** – zdravá komunikace má být otevřená, neuzavírá perspektivy a další možnost pokračování.
- **Konzistence interakcí** – dodržet směr, nevybočit z daného pojetí. (Např. po jednání s partnerem se rozejdeme posíleni ve svém postoji, s úsměvem, ale po čase se dozvíme, že nás pomluvil. Na dalším jednání už nás těžko přesvědčí, že jedná upřímně, už máme zkušenost, že mu není radno věřit.)
- **Uvolnění** – dohodnuté shrnutí, závěr, tečka.

Při komunikaci ve vypjatých sociálních situacích a sporech je asertivní jednání důležitým komunikačním manévrováním. Asertivita je strategie jednání. Asertivní jednání není ani pasivní, ani agresivní. Může být celoživotní strategií v jednání. Asertivně jednající člověk umí čelit kritice, manipulaci a afektivním a agresivním výpadům. Asertivní trénink učí člověka bránit se, prosadit a vyjadřovat. Je určen jak bázlivým lidem, tak cholerickým, ale i těm, kteří při jednání zčervenají.

Asertivní dovednosti (Smith, 1980)

- **Pokažená gramofonová deska** – klidně a vytrvale opakujeme to, čeho chceme dosáhnout, bez argumentů, pocitu zlosti. Ignorujeme manipulativní léčky a trváme na svém.
- **Otevřené dveře** – klidně přiznáme kritikovi, že v tom, co říká, může být něco pravdy.
- **Sebeotevření** – klidně sdělujeme kladné i záporné aspekty své osobnosti a chování.
- **Volné informace** – technika, která učí při komunikaci rozpoznávat prvky pro našeho partnera zajímavé a důležité a současně nabízí volné a nevyžádané informace o sobě.
- **Negativní aserce** – učí nás přijímat kritiku našich negativních kvalit, naše chyby a omyly, aniž bychom se museli omlouvat. Redukuje zlost a agresivitu kritika.
- **Negativní dotazování** – tato technika vede k aktivní podpoře kritiky s cílem použít získané informace nebo je vyčerpat. Kritik je veden k větší asertivitě a malé závislosti na manipulativních manévrech.
- **Selektivní ignorování** – tato technika nám umožňuje vyrovnávat se s kritikou. Na manipulativní kritiku nereagujeme. Můžeme dát najevo, že jsme slyšeli („*Myslím, že ti rozumím*"), nevyjadřujeme se k jádru věci.
- **Přijatelný kompromis** – není-li v sázce naše sebeúcta, přijmeme kompromis. Tam, kde je v sázce naše sebehodnocení, kompromisy při asertivním jednání neexistují.

Doporučení v asertivitě (Vybíral, 2005)

- Nebojte se **vyjadřovat své pocity** (naučte se používat větu „*To se mi nelíbí*").
- **Mimika má odrážet, co cítíte.** Pokud se zlobíte, měla by tvář vypadat rozzlobeně.
- **Nebojte se říci „ne".**

- **Technika užívání „já".** Nemluvte za skupinu, neschovávejte se za „my", nemluvte obecně, všude, kde to jde, mluvte beze studu, sebevědomě za sebe. Nebojte se častěji používat „já".
- **Naučte se přijímat pochvalu** (neříkejte „*Ale to nestojí za řeč*").
- Nebojte se **improvizovat** a **jednat spontánně**.

Knihy o asertivitě uvádějí deset asertivních práv:
- Máte právo sám posuzovat své chování, myšlenky a emoce a nést za ně i jejich důsledky odpovědnost.
- Máte právo nenabízet žádné výmluvy či omluvy ospravedlňující vaše chování.
- Máte právo sám posoudit, zda a nakolik jste odpovědný za problémy druhých lidí.
- Máte právo změnit svůj názor.
- Máte právo dělat chyby a být za ně odpovědný.
- Máte právo říci „*já nevím*".
- Máte právo být nezávislý na dobré vůli ostatních.
- Máte právo dělat nelogická rozhodnutí.
- Máte právo říci „*já ti nerozumím*".
- Máte právo říci „*je mi to jedno*".

(Capponi, Novák, 1992)

1.1.4 Profesionální komunikace v práci zdravotnického asistenta

Při komplexní ošetřovatelské péči o nemocné patří dobrá komunikace zdravotnického asistenta mezi priority. Venglářová a Mahrová (2006) rozlišují v praxi tři druhy profesionální komunikace:
- **Sociální komunikace** – jde v praxi o běžný rozhovor a kontakt s nemocným jak ve zdravotnických zařízeních, tak v domácí péči (např. komunikace při ranní hygienické péči, podávání jídla, léků atd.).
- **Specifická komunikace** – zdravotnický asistent působí edukačně, motivuje pacienta k další léčbě. Při sdělování faktů je důležitá zpětná vazba, zda nemocný sdělení rozumí (např. vysvětlení dodržování stravovacího režimu při onemocnění, vysvětlení rizik, vysvětlení postupu při vyšetření atd.).
- **Terapeutická komunikace** – při kontaktu zdravotnického asistenta s nemocným ve zdravotnických zařízeních jde často o kontakt v době, kdy pacient přijímá závažné, nepříjemné informace, se kterými se těžko vyrovnává. Lidskou a profesionální ošetřovatelskou