



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

**VZDĚLÁVACÍ MODUL PRO PRACOVNÍKY V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH
SE ZAMĚŘENÍM NA HOSPICOVOU PÉČI**

KOMUNIKACE V PÉČI O SENIORY, ZDRAVOTNĚ POSTIŽENÉ A HOSPICOVÉ KLIENTY

Marcela Janotová, Petra Bednářská
Blok VI, © 2011

 **OPORA**



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚŠTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

VZDĚLÁVACÍ BLOKY

Péče o seniory, zdravotně postižené a klienty hospicové péče v domácnosti

Ošetřovatelství a první pomoc

Hospicová péče

Standardy kvality a vedení dokumentace v terénních službách

Psychologické aspekty v péči o seniory, zdravotně postižené a umírající

Komunikace v péči o seniory, zdravotně postižené a hospicové klienty

O PROJEKTU

Vzdělávací modul pro pracovníky v sociálních službách zaměřený na hospicovou péči realizovaný v Ústeckém kraji

Projekt CZ.1.04/3.1.03/45.00224

Cílem projektu je vytvoření vzdělávacího akreditovaného modulu pro pracovníky v sociálních službách, kterým novelou zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách vznikla povinnost dalšího vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok.

Vzdělávací modul účastníkům nabídne doplnění kvalifikace prostřednictvím komplexního vzdělání v oblasti hospicové péče v celkovém rozsahu 144 hodin.

Tento projekt je financován z prostředků ESF prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a ze státního rozpočtu ČR.



Vzdělávací materiál vydalo občanské sdružení OPORA, Ústí nad Labem 2011.

www.opora-os.cz

OBSAH

Charakteristika kurzu	2
Úvod.....	3
1 Teorie komunikace	5
1.1 Rogersova teorie komunikace	5
1.2 Transakční analýza – E. Berne.....	5
1.3 Komunikační vzorec.....	6
1.4 Další teorie komunikace	7
2 Verbální a neverbální komunikace	9
3 Rozhovor, efektivní komunikace, techniky aktivního naslouchání.....	11
3.1 Rozhovor.....	11
3.2 Efektivní komunikace.....	13
3.3 Techniky aktivního naslouchání.....	14
4 Komunikační hry, nácvik komunikačních technik.....	14
5 Komunikace v sociálních skupinách, bariéry a poruchy komunikace	15
5.1 Komunikace v sociálních skupinách.....	15
5.2 Bariéry komunikace	17
5.3 Poruchy komunikace	18
6 Specifika komunikace se seniory, zdravotně postiženými, s klienty hospicové péče a s rodinou klienta	19
6.1 Specifika komunikace se seniory a zdravotně postiženými klienty ..	19
6.2 Specifika komunikace s klienty hospicové péče	21
6.3 Komunikace s rodinou klienta	22
7 Nácvik komunikace s klienty a s rodinou klienta	22
8 Asertivita, asertivní práva a techniky	23
9 Agresivní klient, komunikace s agresivním klientem, řešení konfliktů....	25
9.1 Agresivní klient	25
9.2 Komunikace s agresivním klientem	25
9.3 Řešení konfliktů	26
10 Nácvik asertivních technik a řešení konfliktů	27
Doporučená literatura	28

CHARAKTERISTIKA KURZU

Vzdělávání bude probíhat prezenční vícedenní formou – 3 dny po 8 vyučovacích hodinách. Obsahem vzdělávání je seznámení účastníků s tématem komunikace, specifiky komunikace se seniory, zdravotně postiženými, klienty hospicové péče a komunikace s rodinou klienta, dále s tématem asertivity, řešení konfliktů a komunikace s agresivním klientem. Vzdělávání budou probíhat formou přednášek spojených s diskusí s účastníky, důraz však bude také kladen na praktický nácvik konkrétních situací při práci s klienty. Účastníci vzdělávání tak získají nejen teoretické znalosti, ale hlavně praktické dovednosti, které budou moci využít při práci s klienty.

Účastník kurzu si osvojí komunikační techniky, techniky aktivního naslouchání, asertivní techniky, seznámí se s možnostmi řešení konfliktních situací a přizpůsobením komunikace potřebám klienta.

Klíčová slova modulu

Komunikace, verbální komunikace, neverbální komunikace, rozhovor, otevřené a uzavřené otázky, aktivní naslouchání, komunikační techniky, bariéry v komunikaci, poruchy komunikace, komunikace se seniorem, komunikace s rodinou, asertivita, asertivní práva.

Úvod

Cílem tohoto vzdělávacího bloku je:

- Seznámit účastníky kurzu s metodami efektivní a asertivní komunikace, s důrazem na specifika komunikace se seniory, zdravotně postiženými a hospicovými klienty.
- Osvojení si základních dovedností efektivní komunikace.
- Osvojení si schopností jednat asertivně.
- Osvojení si schopnosti zvládat krizové situace v komunikaci s klienty i rodinou klienta.

ÚVODNÍ SEZNÁMENÍ S TÉMATEM

Komunikace

Slovo komunikace pochází z latinského pojmu, jehož významem je „společně něco činit - spojovat“. Komunikaci je nadřazen pojem interakce = vzájemné působení – v užším slova smyslu jde o sdělování určitých informací. Sdělení může být předáváno přímo (osobně) nebo nepřímou (například písemně). Komunikace znamená sdílení informací, pocitů.

Komunikace se skládá z různých sdělení:

- kognitivní (poznávací)
- emotivní
- motivační

Funkce komunikace:

- Předat, doplnit, zpřesnit informace
- Instrukce – podat návod, jak se co dělá
- Přesvědčovací funkce – manipulace
- Pobavení, rozptýlení

Komunikační proces

Cílem komunikačního procesu je předání informace.

V komunikačním procesu figuruje: komunikátor = mluvčí, komunikant = příjemce informace, komuniké = zpráva

Komunikační kanál = způsob předání, zpětná vazba = odpověď, situační kontext = prostředí

Podoby komunikace

- Verbální – prostřednictvím slov
- Neverbální – beze slov
- Záměrná, nezáměrná, vědomá, nevědomá, afektivní, negativní, shodná, asertivní, agresivní, manipulativní, pasivní...)
- Interpersonální
- Intrapersonální

Schéma komunikace

Zakreslete si schéma komunikačního procesu:



1 TEORIE KOMUNIKACE

1.1 ROGERSOVA TEORIE KOMUNIKACE

Důraz je v této teorii kladen na empatické naslouchání.

Dle Rogerse je nutné se v komunikaci zbavit klamů. Bez rovného jednání nejsme schopni mluvit o vzájemných pocitech. Také je důležité udržování rovnosti, respektu, tolerance a akceptování druhých.

Je důležité mluvit tak, aby nám druhý rozuměl. Dobré je používat kratší věty (dlouhé věty mohou odvádět pozornost od obsahu). Mluvíme konkrétně a jednoznačně. Musíme nechat prostor k vyjádření i druhé straně.

1.2 TRANSAKČNÍ ANALÝZA – E. BERNE

Ke zdokonalení interpersonálního jednání potřebujeme pochopit chování člověka, také jeho očekávání a prožívání.

Struktura osobnosti podle teorie transakční analýzy - tři úrovně ega:

1. rodič v nás (vštípené pojetí života, zákony, ovládnání, pomoc, péče, pravidla, morálka, kritika, panovačnost, přísnost, autoritativnost, ochraňování, zákazy a příkazy)
2. dospělé ego (naučené pojetí života, zralá vyváženost, vyzrállost, rozum, zkušenost, sebekontrola, racionalita, asertivita, respekt, tolerance, logika)
3. dětské ego (pocity a prožitky ve vnímání života, impulzivita, kladení důrazu na instinkt, emoce, hravost, tvořivost, intuici, zvědavost, spontánní chování, manipulovatelnost, poslušnost...)

Komunikační transakce se může stát hrou jen pokud:

- se řídí určitými pravidly
- do komunikační aktivity se zapojuje jen některá z úrovní ega (rodič – dospělý - dítě)
- jedinec jedná automaticky, bez vlastního náhledu
- pozice v komunikaci může být označena jako role ve hře
- pocity, které ze hry vyplývají, nenaplnují duši opravdovým pozitivním prožitkem
- patří sem také situace, jako je zmatení, mlžení nebo překvapení

Většina našich interakcí se řídí určitými vzory chování, což má za následek značné zjednodušení reagování na vzniklé situace. Zejména tam, kde jde o rutinní záležitosti, dává scénář možnost bezpečného společenského chování. Rovněž ale máme schopnost scénář kdykoli opustit a ovládat sami své interakce. Vždy se rozhodneme, zda budeme reagovat dle scénáře nebo si vybereme nějakou z rolí. Kdykoli tedy můžeme zvolit jinou cestu komunikace nebo jiný scénář. Tři úrovně osobnosti se odrážejí v chování každého z nás odlišným způsobem. Někdy se může i role postupně zvnitřnit, některé z úrovně ego se pak mohou výrazněji zafixovat (např. manažeři, právníci, lékaři = rodičovské ego; výzkumní pracovníci, vědci, technologové = dospělé ego). Vždy má ale rovněž vliv individualita, kontext sociálního života jedince, výchova, rodinné prostředí apod.

Jaký zisk přináší hra:

- vnitřní psychologický zisk
- vnější psychologický zisk
- vnitřní sociální zisk
- vnější sociální zisk
- biologický užitek
- existenciální potvrzení – při komunikaci vždy naplňujeme jednu ze

čtyř existenciálních orientací:

- 1) depresivní (já nejsem OK, ty jsi OK)
- 2) nihilistická pozice (já nejsem OK, ty nejsi OK)
- 3) domněle autoritativní (já jsem OK, ty nejsi OK)
- 4) zdravá (já jsem OK, ty jsi OK)

1.3 KOMUNIKAČNÍ VZOREC

- V. Satirová

Možné reakce ve stresové situaci:

- Smířlivec – chce se druhému zavděčit
- Vinič – obviňuje druhé
- Počítač – schovává se za velká slova
- Rušič – chaos

Kongruentní reakce – ideální, vše v souladu, to co říkáme, odpovídá našemu výrazu, zbarvení hlasu atd.

1.4 DALŠÍ TEORIE KOMUNIKACE

Pragmatická systémová Watzlawickova komunikační teorie.

Zaměřuje se zejména na kontext chování každého člověka. Dokud nepoznáme prostředí, v němž se člověk nachází, komunikuje, snaží se ovlivňovat druhé a je rovněž ovlivňován, nemůžeme tomuto člověku porozumět. Kontext se neustále mění, měníme ho my, lidé, kteří do situace vcházejí a naopak. Kontext může být bezpečný, sdílejší, podporující, agresivní, neutrální apod.

Vliv mají rovněž vzorce, které existují v interpersonálních vztazích a vymezují chování v podobě rolí, vždy ovšem jen do určité míry. Vzorce určuje např. kultura, sociální prostředí, sebepojetí jedince. Vzorce mohou mít také komplementární podobu (např. rodič - dítě).

Patří sem také komunikace významů – může probíhat i ve vědomí jedince (přemýšlení)

Watzlawick rozlišuje tyto formy komunikace:

- obsahovou
- vztahovou
- digitální
- analogovou (často dává možnost dvojího výkladu – mimický výklad obličeje můžeme vnímat např. jako radost či výsměch). Vždy je tedy důležité respektovat kontext a další signály!

Teorie TCI - Tematicky Centralizovaný Interakční Systém

Tuto teorii vytvořil R. Cohn a je orientována především na řadu pravidel, která jsou nutná pro úspěšnou komunikaci. Tato pravidla mají být použita taktně nikoli striktně, abychom předešli vzniku absurdních situací. Některá pravidla je možno používat obecně, další jsou vhodná v soukromém životě jiná jen v zaměstnání.

1. Buď sám sebou, buď sám sobě představeným
2. Zastupuj sám sebe ve svých vystoupeních (já, ne my)
3. Těžkosti mají přednost, řeš je, nepotlačuj je, nevyhýbej se jim, mluv o nich
4. Jestli si kladeš nějaké otázky, uvědom si proč, ale také si na ně sám odpovídej

5. Buď autentický, ale také selektivní v komunikaci. Stále si uvědomuj, co myslíš, jak to prožíváš, co děláš, co říkáš
6. Zdržuj se interpretace a hodnocení jiných, vypovídej spíše jen o svých vlastních reakcích
7. Zobecňování používej spíše méně
8. Říkáš-li něco o chování nějakého spolupracovníka nebo charakterizuješ-li jej, pak také dodej, co pro tebe znamená to, že je zrovna takový
9. Neformální, neoficiální řeči mají přednost. Působí sice rušivě, ale jsou důležitější, než se zdají

Když komunikujete, tak jen o jednom tématu, ne o více tématech najednou (R. C. Cohn, 1974)



2 VERBÁLNÍ A NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

2.1 KOMUNIKACE VERBÁLNÍ

Řeč je specifická forma lidské komunikace. Je to schopnost vyjádřit artikulovanými zvuky obsah vědomí člověka.

Nejdříve se vyvinula řeč mluvená, později řeč písemná (písmo). Také existuje řeč vnitřní. To je slovní forma myšlení, odehrávající se přímo v mysli člověka. Mezi vnitřní řečí a jejím vnějším vyjádřením (slovem nebo písmem) může být značný rozdíl. Základ řeči tvoří slova. Slova mají smyslovou (u mluveného slova zvukovou, u psaného obrazovou) a obsahovou stránku – mají tedy určitý význam.

Řeč je spjata s lidským myšlením, má také různé funkce, zejména komunikativní, myšlenkovou, estetickou. Je užívána odlišným způsobem v různých oborech lidské činnosti (umění, věda) a v odlišných prostředích (nářečí, slangy apod.). Jazykové sdělování dotvářejí další faktory, jako je emoční tón řeči, mimika, gesta a jiné formy neverbální komunikace. Vliv má rovněž situační kontext (prostředí, vztahy, nálada apod.).

Způsoby mluvy:

1. řeč egocentrická (sděluji své pocity, názory)
2. řeč sociocentrická – prvotní je, aby porozuměl příjemce

Vzájemný vliv mluvy a osobnosti – vytváříme si individuální styl – podle toho, do jaké sociální skupiny patříme, prostředí, ve kterém jsme vyrostli, ve kterém se pohybujeme.

Jazykové prostředí

Jazyk je osobní výbava každého z nás – je to náš prostředek dorozumívání. Jde o systém pravidel, která se v různých jazycích liší.

Zprávu v komunikaci předáváme pomocí určitého jazyka. I když používáme stejný jazyk, ne vždy si rozumíme. Význam slov, zejména těch abstraktních chápeme odlišně.

Významy ve verbální komunikaci

Úkol: Zamyslete se nad možnými rozdíly mezi tím, co jsme chtěli říct a co jsme ve skutečnosti řekli:



2.2 KOMUNIKACE NEVERBÁLNÍ

Druhy neverbální komunikace

1. MIMIKA - můžeme jí sdělovat emoce, vzájemné postoje lidí, poskytuje rovněž zpětnou vazbu v rozhovoru. Podle některých vědců je z hlediska sociální komunikace hned po slovu druhým nejdůležitějším komunikačním prostředkem.

2. PROXEMIKA - sdělování přiblížením a oddálením.

- sympatická vzdálenost
- extroverti a introverti
- vzdálenost a emocionální vztah
- teritorium
- pojetí osobní zóny člověka
- struktura osobní zóny (intimní sféra, osobní sféra, sociální sféra)

3. HAPTIKA – taktilní kontakt = dotek

Taktilní kontakt zahrnuje příjem zpráv o působení tlaku, o působení tepla, chladu, vlivu podnětů, které působí bolest, může sem být zařazen i smysl vibrace, který registruje chvění.

4. POSTUROLOGIE – řeč našich fyzických postojů, držení těla a polohových konfigurací

- náš fyzický postoj může být: příliš uvolněný, přirozený nebo nepřirozeně strojený.
- základní tělesné polohy a postoje (stoj, sed, leh)
- dále se zajímáme o vzájemnou polohu dvou lidí v interakci, vzájemnou polohu lidí ve skupině

5. KINEZIKA – řeč pohybů

6. GESTA - spadají do kineziky

7. ŘEČ OČÍ A POHLEDŮ (délka pohledů, pohledy příjemné a nepříjemné, jsme pozorováni či pozorovatelé, změna v průměru zornice, pohledy z očí do očí...)

8. PARALINGVISTIKA – sdělování svrchními tóny řeči

9. CO SI SDĚLUJEME ÚPRAVOU ZEVNĚJŠKU

10. CO VŠE SDĚLUJEME BEZE SLOV (emoce, přitažlivost - touha po užším kontaktu, posuzování charakteru partnera, ovlivnění postoje k druhým...)

Vzájemný vztah verbální a neverbální komunikace

Verbální a neverbální komunikace se vzájemně doplňují. Pokud nesouhlasí verbální projev s neverbálním, může to vést ke konfliktu

3 ROZHOVOR, EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE, TECHNIKY AKTIVNÍHO NASLOUCHÁNÍ

3.1 ROZHOVOR

Průběh rozhovoru

Průběh může být formální, společenský, přátelský, divadelní apod. Kdykoli dojde k rozhovoru, vždy jeden druhému něco sděluje. Určujeme vždy hovořícího a naslouchajícího

Vliv mají také role účastníků rozhovoru, významová struktura sdělení, paralingvistické charakteristiky rozhovoru.

Fáze rozhovoru:

1. úvod
2. vlastní rozhovor
3. zakončení

Chyby v rozhovoru:

- netrpělivost
- nemá místa (pokud partner o něčem nemůže nebo nechce mluvit...)
- tón řeči (měl by být příjemný...)
- srozumitelnost (hovořit jazykem, kterému klient rozumí...)
- nepřiměřené zasahování do rozhovoru
- analogizování (podle sebe soudím tebe)
- předpojatost
- haló efekt
- efekt zakotvení
- první dojem
- soukromá teorie osobnosti
- vliv osobního vztahu
- špatná formulace otázek

Aktivita vs. pasivita v rozhovoru

V průběhu rozhovoru musíme myslet na to, že čím více aktivity převezmeme my, tím méně prostoru pro aktivitu zůstane našeho partnera v komunikaci.

Podmínky pro rozhovor

Faktory ovlivňující průběh rozhovoru:

1. prostředí
2. čas

Důležitá je minimalizace či úplné odstranění bariér v komunikaci. Dalšími důležitými podmínkami rozhovoru jsou: klidné prostředí, vhodné upravení otázek, jasná zřetelná výslovnost, správné vyjadřování, trpělivost, takt atd.

Otevřené, uzavřené otázky

Otevřené otázky:

Začínají zájmem nebo příslovcem kdo, co, jak ..., používáme je ke zjištění více informací. Otevřená otázka vyžaduje od tázaného širší odpověď, necháváme mu prostor k vyjádření. Otevřené otázky dávají možnost volného vyjádření, neohraničují, jsou hlubší, jdou více do problému.

- „trychtýř“ - ze široka docházíme k jádru problému
- „obrácený trychtýř“ - začínáme u daného problému a jdeme do šířky

Uzavřené otázky:

Na uzavřenou otázku je možná odpověď ANO/NE, používáme je k ověření informací. Není vhodné v rozhovoru použít větší množství těchto otázek.

Uzavřené otázky jsou časově nenáročné, umožňují statistické zpracování.

- Bipolární – ano x ne
- Polytomické – větší škála odpovědí
- Škálové – možnost odpovědí ve škále 1-10



3.2 EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE

Základy efektivní komunikace

Efektivní komunikace je otevřená komunikace, kde nedojde ke zkreslení informačních informací a k nedorozumění.

Efektivní komunikace je podmiňována dodržáním těchto bodů:

1. Důvěryhodnost
2. Kontext
3. Obsah
4. Jasnost
5. Kontinuita a konzistence
6. Kanály

Aktivní naslouchání

DESET PRAVIDEL AKTIVNÍHO NASLOUCHÁNÍ:

1. Soustřeďte se na mluvčího
2. Udržujte s mluvčím oční kontakt
3. Dělejte si poznámky
4. Pokládejte otázky
5. Vžijte se do situace mluvčího – pomůže to lepšímu porozumění
6. Analyzujte tempo řeči, mimiku, gestikulaci
7. Poznamenávejte si své spontánní nápady a uplatněte je ve vhodnou chvíli
8. Podporujte mluvčího, upustěte od kritiky, která nevede k cíli
9. Ve vhodném okamžiku vlastními slovy shrňte, co jste slyšeli a ověřte, zda jste rozuměli správně
10. Vyvarujte se hodnocení či nabízení řešení situace a vět „Ano, ale...“

Fáze aktivního naslouchání:

1. identifikace emocí
2. vyslechnutí všech faktů
3. nalezení řešení problému

3.3 TECHNIKY AKTIVNÍHO NASLOUCHÁNÍ

Techniky aktivního naslouchání

- Parafrázování – „Jestli tomu dobře rozumím...“
- Shrnutí – „Pojďme nyní shrnout, co jsme si dosud řekli...“
- Ocenění – „Máte dobrý postřeh, že...“
- Zrcadlení – „Vidím, že z toho nemáte dobrý pocit...“
- Povzbuzení – „Jaký na to máte názor vy...“
- Objasnění – „Kdy k tomu došlo...“

Rady pro efektivnější naslouchání (koncentrujte se, naslouchejte myšlenkám, kladte otázky...)

Úkol: Zkuste se zamyslet, co je cílem jednotlivých technik aktivního naslouchání:



4 KOMUNIKAČNÍ HRY, NÁCVIK KOMUNIKAČNÍCH TECHNIK



5 KOMUNIKACE V SOCIÁLNÍCH SKUPINÁCH, BARIÉRY A PORUCHY KOMUNIKACE

5.1 KOMUNIKACE V SOCIÁLNÍCH SKUPINÁCH

Vymezení pojmu sociální skupina

V širokém pojetí pojmu sociální skupina je za sociální skupinu považován jakýkoliv počet lidí, které můžeme považovat za určitý celek na základě vztahů mezi nimi. V užším pojetí se klade důraz na schopnost společného jednání a společné cíle.

Sociální skupinu lze charakterizovat určitými typickými znaky:

- sociální skupinu tvoří 2 a více osob
- členové skupiny mají určité společné cíle
- členové skupiny vytvářejí společné normy
- sociální role členů skupiny

Sociální skupiny jsou děleny podle různých znaků. Například primární (rodina)

a sekundární (sportovní tým); formální (školní třída) a neformální (vzniká spontánně).

V činnosti skupiny se projevují vztahy mezi členy. Každý člen skupiny v ní má určitou sociální pozici (vůdce, pomocníci, pasivní členové...).

V každé sociální skupině můžeme sledovat:

- skupinovou dynamiku – procesy probíhající uvnitř sociální skupiny
- skupinová soudržnost – vazby ve skupině
- skupinovou konformitu – přizpůsobení se člena normám skupiny

Průběh komunikace v sociální skupině

To, jakým způsobem sociální skupina funguje a jak dosahuje svých cílů, je v první řadě ovlivněno komunikací v sociální skupině. Komunikace v sociální skupině je ovlivněna rolemi, které ve skupině mají jednotliví členové.

Způsob komunikace je vybírán podle konkrétní situace. Rozdílný způsob komunikace bude například vybrán při řízení, kdy bude probíhající komunikace především jednosměrná a jiný způsob bude vybrán pro týmové řešení problémů, kdy bude probíhat dvousměrná komunikace.

Komunikační sítě

Subjekty komunikující v rámci sociální skupiny vytvářejí komunikační sítě, které mohou mít různou podobu.

Typy komunikačních sítí (Tрпиšovská):

- řetězovitá – komunikační kanály jsou lineární, postavení členů může být vyrovnané
- hvězdicovitá – nejvýznamnější členové mají své postavení ve středu, může zde být libovolný počet vrcholů
- kruhovitá – příkladem může být „kulatý stůl“, všichni komunikující členové mají rovné postavení
- ostruhovitá – hlavní postavení mají jedinci na „vidlici“
- všekanálová – každý komunikuje s každým, problematická koordinace

Formální a neformální komunikace

Při formální komunikaci je dominantní nadosobní hledisko. Jde především o věcný aspekt komunikace a její účel. V rámci neformální komunikace dominuje osobní hledisko, emoce, zájmy.

Pokud se z vnějšku podíváme na formální a neformální komunikaci, nalezneme zde spoustu rozdílů, například lze uvést používání spisovného/hovorového jazyka.

Úkol: Zamyslete se nad rozdíly v průběhu formální a neformální komunikace:



5.2 BARIÉRY KOMUNIKACE

Průběh komunikace mohou ovlivnit a narušit různé bariéry. Jednoduše je možné rozlišovat dva typy těchto bariér, a to interní a externí bariéry komunikace.

Interní bariéry komunikace

Interní bariéry jsou dány osobností komunikujícího jedince. Mezi tyto bariéry například patří:

- osobní problémy
- strach z neúspěchu
- bariéry vyplývající z neúcty ke komunikačnímu partnerovi
- nepřipravenost
- fyzické nepohodlí

Externí bariéry komunikace

Externí bariéry komunikace jsou dány určitým vyrušením z vnějšku, z okolního prostředí. Mezi tyto bariéry můžeme například zařadit:

- vyrušení další osobou
- prostředí, které je pro komunikujícího nezvyklé
- hluk

Další komunikační bariéry

Mezi dalšími komunikačními bariérami lze jmenovat komunikační zahlcení – pokud nepřizpůsobíme způsob komunikace schopnostem partnera, můžeme ho „zahltit informacemi“. Obdobným případem může být nevhodně zvolená forma komunikace, kdy komunikující nepřizpůsobí způsob předání informace schopnostem, případně postižení partnera.

Úkol: Zkuste vymyslet další možné bariéry v komunikaci:



5.3 PORUCHY KOMUNIKACE

Poruchou komunikaci nazýváme situaci, kdy dojde ke zkreslení předávané informace. K takovému zkreslení může docházet z různých důvodů.

Druhy poruch komunikace a důvody jejich vzniku

- poruchy vzniklé z důvodu nepochopení smyslu slova (mnoho slov má více významů, posluchač nemusí pochopit význam slova, který má komunikující na mysli)
- poruchy vzniklé z důvodu konfliktu – komunikace může být vedena s úmyslem ublížit, ponižit
- poruchy komunikace v sociální skupině (přerušování toku informací, nesdělení informací všem členům skupiny apod.)

Úkol: Zamyslete se nad možnými poruchami komunikace v sociální skupině:



6 SPECIFIKA KOMUNIKACE SE SENIORY, ZDRAVOTNĚ POSTIŽENÝMI, S KLIENTY HOSPICOVÉ PÉČE A S RODINOU KLIENTA

6.1 SPECIFIKA KOMUNIKACE SE SENIORY A ZDRAVOTNĚ POSTIŽENÝMI KLIENTY

Komunikace je vždy individuální a je třeba uvědomovat si možnosti, schopnosti

a omezení našeho komunikačního partnera a komunikaci těmito faktorům přizpůsobit. V této kapitole si uvedeme specifika komunikace s různými skupinami klientů.

Specifika komunikace se seniory

Stáří je, stejně jako dětství, mládí, dospělost, přirozeným obdobím života člověka. Při komunikaci se seniorem si musíme především uvědomovat, že stáří není nemocí, i když je toto období často mnoha nemocemi doprovázeno. Lidé si často o stáří utváří obecnou představu, kterou aplikují na každého seniora, a tak je pro ně například každý senior osobou, která potřebuje péči nebo každý senior má podle nich zhoršený sluch, a tak při rozhovoru s každým seniorem automaticky zvyšují hlas i když to není potřeba.

Přestože, jak bylo výše uvedeno, stáří se nerovná nemoc, je třeba při komunikaci se seniory myslet na různé faktory, které mohou komunikaci se seniorem ovlivnit, jako jsou smyslové poruchy, poruchy paměti, pozornosti, a také poruchy hybnosti.

Při komunikaci se seniory dbejme na to, aby nedocházelo k:

- manipulaci v komunikaci
- familiárnímu oslovování – klient není náš děda, nemáme proto důvod ho tak oslovovat
- nerespektování individuálních potřeb v komunikaci konkrétního klienta
- komunikaci bez zpětné vazby – klient se často neodvažuje vyjádřit, že něčemu neporozuměl...

Specifika komunikace s osobami s tělesným znevýhodněním

Tělesné znevýhodnění neznamena automatickou překážku komunikace. Často však bývá překážkou především pro toho, kdo má s osobou s tělesným znevýhodněním komunikovat. Lidé často sklouzávají ke komunikaci s tím, kdo tuto osobu doprovází, místo aby komunikovali přímo s ní. Dalšími chybami při komunikaci s těmito osobami je neudržování očního kontaktu, neakceptování jejich schopností, používání neadekvátních projevů komunikace jako jsou různé zdrobněliny, familiární oslovení a často i vůbec vyhýbání se komunikaci s těmito osobami.

Komunikace se sluchově postiženými

Při komunikaci se sluchově postiženými, případně neslyšícími klienty je důležité, stejně jako u jiných skupin, znát míru postižení konkrétního jedince. U některých klientů postačí dostatečná hlasitost naší řeči, další odezírají, případně může být velmi užitečné umět používat znakovou řeč či alespoň její základy. Také je možné využít služeb tlumočnicků pro neslyšící.

Při komunikaci se sluchově postiženými je důležité, abychom:

- nehovořili příliš rychle
- omezili rušivé vlivy (například rádio, další hluk)
- se neotáčeli ke klientovi při komunikaci zády, hovořili tak, aby klient viděl naše ústa
- upozornili vhodně klienta, že k němu budeme mluvit
- automaticky nekřičeli
- byli připraveni využít různé formy komunikace (i tužka a papír mohou pomoci)

Komunikace se zrakově postiženými

Při komunikaci se zrakově postiženým klientem je důležité sdělit klientovi vše, co
u něj děláme. Pokud si představíme sebe v situaci klienta, kdy kolem sebe slyší pohyb, ale neví, co se děje, musí nám být jasné, jak je taková situace nepřijemná. Proto je potřeba dodržovat tyto zásady:

- při příchodu ke klientovi ho nejen pozdravit, ale pokud nás nepozná po hlase, říci mu své jméno. Pokud mu chceme podat ruku, oznámit mu to
- sdělovat klientovi vše, co hodláme dělat, také mu sdělit, že odcházíme

- komunikovat přímo s klientem a ne s jeho průvodcem
- pokud klientovi něco přinášíme, dát mu to do ruky nebo popsat, kam to pokládáme

Komunikace s osobami mentálně znevýhodněnými

V rámci komunikace s osobou s mentálním znevýhodněním je základem zjištění míry samostatnosti této osoby. Je důležité dodržovat při komunikaci oční kontakt, poskytovat dostatečný čas na vyjádření klienta, přizpůsobovat způsob komunikace schopnostem klienta, nesklouzávat pouze ke komunikaci s doprovodem klienta, vyhnout se infantilním projevům v řeči.

6.2 SPECIFIKA KOMUNIKACE S KLIENTY HOSPICOVÉ PÉČE

Vymezení pojmu hospicová péče, hospicový klient

Slovo hospic pochází z latinského slova „hospitium“ – útulek. Je to specializované zařízení, které poskytuje paliativní péči.

Paliativní péče poskytuje úlevu od bolesti a dalších tíživých projevů nemoci, přičemž umírání pokládá za normální proces, nemá za cíl smrt ani urychlovat, ani odsouvat, klade důraz především na kvalitu života nemocného.

Pokud si položíme otázku, kdo je tedy vlastně hospicovým klientem, můžeme použít definici Světové zdravotnické organizace, která hovoří o tom, že paliativní péče je aktivní péče, poskytovaná pacientovi, který trpí nevyлéčitelnou chorobou v pokročilém nebo terminálním stadiu a jeho rodině.

Specifika komunikace s klienty hospicové péče

Úkol: Zamyslete se, jaká specifika má komunikace s klienty hospicové péče:



Komunikace s pozůstalými

Při komunikaci s pozůstalými bychom se především neměli obávat slov, jako je smrt, mrtvý, zemřel, pohřeb apod. – tato slova jsou součástí reálného života a není důvod se jim vyhýbat. Zároveň musíme být připraveni na pláč – budme schopni ponechat klientovi prostor na vyplakání. Je důležité poskytnout klientovi emocionální podporu, ale zároveň nesklouznout k planým útěchám.

6.3 KOMUNIKACE S RODINOU KLIENTA

Při komunikaci s rodinou klienta je nejdůležitější stále myslet na to, že hlavní osobou je klient a ne jeho rodinný příslušník. Bez svolení klienta bychom neměli informace o něm poskytovat nikomu jinému!

Dobrá spolupráce s rodinou samozřejmě přispívá k dobrému poskytování našich služeb.

Problematické situace při komunikaci s rodinou klienta

Často je velmi obtížné rozlišovat mezi tím, co je přáním klienta a co je pouze přáním jeho rodinného příslušníka. Musíme být schopni vysvětlit rodině, že chápeme jejich pocity a potřeby, pokud jsou však pocity a potřeby klienta samotného odlišné, je pro nás prvotní respektovat právě jeho.

Při komunikaci s rodinnými příslušníky je také velmi důležité nenechat se vtáhnout do vnitřních rodinných sporů a rozepří, zůstat v tomto nestrannými a neutrálními.

7 NÁCVIK KOMUNIKACE S KLIENTY A S RODINOU KLIENTA



8 ASERTIVITA, ASERTIVNÍ PRÁVA A TECHNIKY

8.1 ASERTIVITA

Vymezení pojmu asertivita

Asertivita je způsob komunikace a jednání, kterým člověk vyjadřuje a prosazuje upřímně, otevřeně a přiměřeně své myšlenky, city, názory a postoje jak pozitivní, tak i negativní. Člověk jednající asertivně trvá na svých právech, zároveň však nepoškozuje práva ostatních.

Rozdíl mezi agresivitou, pasivitou a asertivitou

Agresivita – prosazování se na úkor jiných, neohlížení se na práva ostatních a jejich požadavky, pseudosebevědomí

Pasivita – nezvládání sdělení svých přání, bezradnost vůči požadavkům ostatních, bez jistoty v jednání, nízké sebevědomí

Asertivita – zdravé sebeprosazení. Schopnost přesně a jasně definovat, o co mi jde, chovat se sebejistě, umět naslouchat druhým, umět přistoupit na kompromis, mít pozitivní postoj k dalším lidem a také přiměřené sebevědomí.

Asertivní řešení konfliktů

Pokud jednám asertivně, jsem schopen změnit svůj názor pod tlakem argumentů, respektuji morální zásady, umím se ubránit manipulaci, pokud se mi něco nepovede, neobviňuji z toho ostatní.

8.2 ASERTIVNÍ PRÁVA

Asertivní desatero

1. Máte právo sám posuzovat své chování, myšlenky a emoce a nést za ně i jejich důsledky sám zodpovědnost.
2. Máte právo nenabízet žádné výmluvy či omluvy ospravedlňující vaše chování.
3. Máte právo sám posoudit, zda a nakolik jste zodpovědný za problémy druhých lidí.
4. Máte právo změnit svůj názor.
5. Máte právo dělat chyby a být za ně zodpovědný.
6. Máte právo říct "já nevím".
7. Máte právo být nezávislý na dobré vůli ostatních.

8. Máte právo dělat nelogická rozhodnutí.
9. Máte právo říci "já ti nerozumím".
10. Máte právo říci "je mi to jedno".

8.3 ASERTIVNÍ TECHNIKY

Technika otevřených dveří

- Technika, která se dá uplatnit především při neoprávněné kritice. Uznám, že na tom, co mi druhý sděluje, může být něco pravdy.

Obehraná gramofonová deska

- Technika, která umožňuje čelit manipulaci. Jasně a stručně formuluji svůj požadavek a opakuji jej, i když odpověď zněla ne. Chovám se přátelsky, ale trvám na svém. Použitelné, pokud je náš požadavek oprávněný.

Vyrovňávání se s kritikou, souhlas s oprávněnou kritikou

- Tím, že jsem schopen přijmout oprávněnou kritiku, odzbrojím kritizující osobu.

Dotazování na nedostatky

- Nebráním se, pokud mi někdo vyčítá nějakou chybu, naopak se ptám na další možné nedostatky. Tím se mohu dostat k motivu, který za kritikou ve skutečnosti stojí.

Přijatelný kompromis

- Tato technika nás učí respektovat druhého. Pokud chci něco prosadit, musím být připraven také v něčem ustoupit.

Zvládání negativní asertivity

- Technika, jak zvládat vlastní chyby. Základem je uvědomit si, že každý může chybovat.

9 AGRESIVNÍ KLIENT, KOMUNIKACE S AGRESIVNÍM KLIENTEM, ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ

9.1 AGRESIVNÍ KLIENT

Vymezení pojmu agresivita

Agresivita = chování, které má za cíl někoho záměrně poškodit, případně mu ublížit.

Rozeznáváme čtyři základní typy agresivního chování:

1. Agresivita instrumentální – jedinec chce agresivitou něčeho dosáhnout
2. Agresivita samoučelná – agresivita pro agresivitu
3. Agresivita jako důsledek afektu – například jedinec, který je citlivý na ponížení, reaguje snadno agresivním jednáním
4. Agresivita reaktivní – při ohrožení základních potřeb

Agresivní klient, manipulativní klient

Agresivní klient - jedná agresivně většinou verbálně, křičí, nadává, používá výhrůžky, případně je ironický. Často také chce zastrašit či vyprovokovat k hádce.

Manipulativní klient – využívá například citového nátlaku, přesouvá odpovědnost a vinu na druhého.

Příčiny agresivity

Agresivita může mít mnoho příčin. Mezi takové příčiny může patřit např. pocit ohrožení, ponížení, bezmoci, nespravedlnosti, hněv, úzkost, ale také tělesné omezení, psychotické onemocnění, odvykací stav apod.

9.2 KOMUNIKACE S AGRESIVNÍM KLIENTEM

Předcházení agresivitě

Pokud chceme předejít agresivitě, musíme minimalizovat tzv. spouštěče agresivity, což mohou být například nebezpečné nástroje, vyzývavé oblečení apod. Při jednání s potenciálně agresivním klientem musíme zvolit vhodné chování – zároveň nebýt agresivní ani příliš submisivní. A v neposlední řadě musíme mít na mysli také naši bezpečnost – může se

stát, že agresivnímu chování nepředějdeme, proto je dobré myslet také na případnou únikovou cestu, mít po ruce mobilní telefon apod.

Verbálně agresivní klient

Při setkání s verbálně agresivním klientem by mělo být naší prvotní snahou zklidnění dané situace. Důležité je zachovat klid, vlídné chování, zároveň však vystupovat sebejistě, mluvit jasně a stručně. Klientovi musíme dát najevo, že jej chceme vyslechnout, ignorujeme urážky, snažíme se mu porozumět.

Fyzicky agresivní klient

Vždy je důležité chovat se tak, aby nedošlo ke zranění klienta ani personálu.

9.3 ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ

Strategie řešení konfliktů

1. Pasivní řešení konfliktů
2. Individuálně zaměřené strategie řešení konfliktů
3. Integrovaná strategie

Úkol: Zamyslete se nad možnými formami jednotlivých strategií řešení konfliktů:



Formy řešení konfliktní situace

1. Nejprve by měl mít každý možnost rozebrat problém ze svého úhlu pohledu
2. Poté by měli účastníci konfliktu rozebrat konflikt společně
3. Přemýšlet o možnosti kompromisu
4. Zhodnotit výsledek řešení

Pravidla řešení konfliktů

Při řešení konfliktů je důležité dodržování pravidel, která napomohou ke zvýšení pravděpodobnosti vyřešení konfliktu:

- Mít na paměti, že každý máme právo říci náš názor a mít stejný čas na vyslovení našeho názoru
- Měli bychom vyslechnout i názory, se kterými nesouhlasíme
- Zdržíme se křiku, urážek
- Řešíme aktuální problém, nevracíme se ke starším problémům

10 NÁCVIK ASERTIVNÍCH TECHNIK A ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ



DOPORUČENÁ LITERATURA

- BERNE, Eric . *Jak si lidé hrají*. vydání druhé. [s.l.] : Dialog, 1992. 200 s. ISBN 80-85194-52-X.
- PROCHÁZKOVÁ, Věra; VYSUČEK, Petr. *Jak komunikovat s neslyšícím klientem?*. [s.l.] : Vzdělávací institut ochrany dětí, 2007. 27 s. ISBN 978-80-86991-18-4.
- TRPIŠOVSKÁ, Dobromila, et al. *Kapitoly ze sociální psychologie*. První vydání. Ústí nad Labem: Univerzita J.E.Purkyně v Ústí nad Labem, 2000. 124 s. ISBN 80-7044-304-9.
- PODGÓRECKI, Józef. *Jak se lépe dorozumíme*. První vydání. Ostrava: Amosium servis, 1999. 191 s. ISBN 80-85498-36-7.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme*. První vydání. Praha: Svoboda, 1988. 235 s.
- MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. První vydání. [s.l.] : Grada Publishing, a.s., 2003. 368 s. ISBN 80-247-0650-4.
- ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Poradenství pro pozůstalé*. Vydání 1. [s.l.]: Grada Publishing, a.s., 2008. 144 s. ISBN 978-80-247-1740-1.
- THEOVÁ, Anne-Mei. *Paliativní péče a komunikace*. 1. vydání. Brno: Společnost pro odbornou literaturu, 2007. 241 s. ISBN 978-80-87029-24-4.
- POKORNÁ, Andrea. *Efektivní komunikační techniky v ošetrovatelství*. Vydání první. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2006. 86 s. ISBN 80-7013-440-2.
- KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Páté vydání. Praha: Portál, s.r.o., 2006. 147 s. ISBN 80-7367-181-6.
- NOVÁK, Tomáš; CAPPONI, Věra. *Asertivně do života*. Vyd.1. Praha: Grada, 2004. 174 s. ISBN 80-247-0989-9.
- VALIŠOVÁ, Alena. *Asertivita v rodině a ve škole: aneb zásady přímého jednání mezi dětmi, rodiči a učiteli*. Vyd.3.,upr. Jinočany: H&H, 1998. 181 s. ISBN 80-86022-41-2.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚŠTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

O NÁS

Občanské sdružení OPORA je poskytovatelem sociálních služeb pro seniory, osoby se zdravotním postižením a sociálně znevýhodněné spoluobčany. Svou činnost zaměřujeme především na služby, které našim klientům umožňují setrvat v domácím prostředí - pečovatelskou službu, domácí hospicovou péči, odborné sociální poradenství a sociálně aktivizační služby.

Zároveň také usilujeme o zvyšování kvality a dostupnosti sociálních služeb a aktivně se účastníme komunitního plánování sociálních služeb.

Od roku 2009 rozvíjíme také aktivity v oblasti vzdělávání pracovníků ze zdravotní a sociální sféry.

Své služby nyní poskytujeme na území hlavního města Prahy, Středočeského, Libereckého a Ústeckého kraje.

Posláním naší organizace je usilovat o zlepšení kvality života občanů seniorů, občanů se zdravotním postižením a občanů v nepříznivé sociální situaci, žijících ve svém přirozeném sociálním prostředí. Chceme prosazovat a obhajovat zájmy a práva výše uvedené cílové skupiny ve společnosti a podporovat zavádění nových trendů a přístupů v oblastech terénních sociálních služeb. Snažíme se také o podporu rozvoje komunitní práce.

KONTAKT



Mgr. Tereza Silbernaglová, projektová manažerka
Bc. Markéta Hahnová, projektová asistentka
OPORA, IČ 63 15 49 35
Jungmannova 1024,
413 01 Roudnice nad Labem

Pobočka Ústí nad Labem: Velká Hradební 2, 401 00 Ústí nad Labem

Telefon: + 420 777 588 855

E-mail: vzdelavani@opora-os.cz

Web: www.opora-os.cz

**Vzdělávací modul pro pracovníky v sociálních službách
se zaměřením na hospicovou péči**

© 2011



OPORA

Jungmannova 1024, 413 01 Roudnice nad Labem

Tel: 416 837 226, 777 588 855

vzdelavani@opora-os.cz

www.opora-os.cz