

# Hlavní zásady komunikace s pacienty

Za komunikaci považujeme proces sdělování informací, myšlenek, názorů a pocitů mezi živými bytostmi. Komunikace s pacienty by měla být efektivní komunikací, tedy otevřenou komunikací, při které nedochází ke zkreslení informací a při které si všichni účastníci rozumí.

Účastníky komunikace je **komunikátor** (předávající informace) a **komunikant** (příjemce informace). Obsah komunikace (samotná informace) se označuje **komuniké** a je přenášena prostřednictvím **kanálů** (způsoby komunikace).

Komunikaci rozdělujeme na verbální (která se ještě dělí na vnější a vnitřní) a neverbální. Neverbální komunikace je oproti té verbální méně „cenzurována“ komunikátorem a vyjadřuje více jeho skutečný postoj, jeho emoce a postoje. Neverbální komunikace je často nevědomá a zahrnuje:

- Zrakový kontakt
- Mimiku (výraz tváře)
- Kinetiku (pohyby částmi těla)
- Gestiku (výrazové pohyby rukou – gesta)
- Haptiku (kontakt dotykem)
- Proxemiku (vzdálenost mezi komunikátorem a komunikantem)
- Teritorialitou

Řeč samotná má dvě složky – obsahovou a formální. Obsahová stránka je tvořena věcným obsahem sdělení. Formální zahrnuje faktory jako vlastnosti hlasu, artikulace, tempo a melodie řeči. Formální stránku řeči studuje paralingvistika.

Při komunikaci s pacientem bychom se měli držet **pravidla sedmi C** (podle anglických termínů):

1. *Credibility* (důvěryhodnost)
2. *Context* (kontext)
3. *Content* (obsah)
4. *Clarity* (jasnost)
5. *Continuity and Consistency* (kontinuita a konzistentnost)
6. *Channels* (kanály)
7. *Capability* (schopnost příjemce)

Existuje také **10 pravidel srozumitelné komunikace**:

1. Neužívejte: "se", "ono", "my"
2. Neužívejte: "musí se", "mělo by se", "mohlo by se"
3. Neužívejte: "snad", "eventuálně", "vlastně"
4. Mluvte k věci
5. Mluvte stručně
6. Dávejte konkrétní otázky
7. Pokládejte vždy jen jednu otázku
8. Neodpovídejte si sám na vlastní otázky
9. Každý člověk má právo na názor
10. Stůjte si za svým slovem a činem

Komunikace samotná má několik fází, mezi kterými dochází ke zkreslení informace (šumu). Těmito fázemi jsou **ideová geneze, zakódování, přenos, příjem, dekodování a akce**. Roli hrají i metakomunikační faktory, které spoluurčují skutečný význam informace. Za takové faktory považujeme například ironické zabarvení hlasu, posunek či pohrdavý úšklebek.

Bylo prokázáno, že ze všech složek komunikace má největší vliv na vyvolání sympatií nebo asympatií právě mimika, a to kolem 55 %. Naopak nejmenší vliv má samotný obsah sdělení (asi 7 %).

Cílem komunikace ve zdravotnictví je spokojený pacient. Spokojenost pacienta roste, je-li vůči němu zdravotník přátelský, podává úplné informace a jedná s ním jako rovný s rovným. Pozitivní vliv má i naslouchání, zájem o pacienta jako o člověka, povzbuzování k dotazům a používání srozumitelného jazyka.

Mezi zásady komunikace s pacienty tak patří pozdrav, oční kontakt, vytvoření dojmu, že je v daný okamžik pacient pro nás tím nejdůležitějším člověkem na světě, empatický přístup, povzbuzení k řeči, trpělivost, zachování mlčenlivosti, nedopuštění fenoménu přeplněné čekárny a zevní úprava.

## Použitá literatura

- JIRKOVSKÝ, Daniel, et al. *Ošetřovatelské postupy a intervence: učebnice pro bakalářské a magisterské studium*. 1. vydání. Praha : Fakultní nemocnice v Motole, 2012. 411 s. ISBN 978-80-87347-13-3.