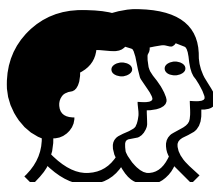


Střední zdravotnická škola, Karviná, K. H. Borovského 2315

Projekt SIPVZ č. 0341P2005



KOMUNIKACE S NEMOCNÝMI

Pracovní listy

Jméno:

Třída:

Školní rok:

OBSAH

Neverbální a verbální komunikace – vymezení pojmů	3
---	---

NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

1 Haptika	4
2 Mimika	8
3 Gestika.....	12
4 Proxemika.....	16
5 Pantomimika.....	21
6 Paralingvistika	24

VERBÁLNÍ KOMUNIKACE

7 Vytváření prvního dojmu	28
8 Navazování kontaktu.....	32
9 Dotazování	35
10 Nedirektivní přístup.....	39
11 Aktivní naslouchání.....	44
12 Asertivita	50
13 Asertivní techniky	55

NEVERBÁLNÍ A VERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Vymezení pojmů

NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Cíl:

- rozlišit a pojmenovat jednotlivé druhy neverbální komunikace.

Když mluvíme, soustředíme se většinou na to, co říkáme a zapomínáme, že naše pohyby, držení těla a výrazy mluví také za nás. Přes ně můžeme lépe pochopit naše chování.

Neverbální komunikace:

- je nedílnou součástí dorozumívání;
- využívá neřečové prostředky;
- sděluje převážně city (láska, úzkost, náklonnost, hněv), postoje (sympatie, dojetí, rozladění, ponížení, zahanbení);
- může zdůrazňovat to, co říkáme;
- může být v rozporu s verbálním sdělením;
- je více autentická (opravdovější).

Do neverbální komunikace patří: haptika, mimika, gestika, proxemika, pantomimika a paralingvistika.

VERBÁLNÍ KOMUNIKACE

Cíl:

- rozlišit a pojmenovat jednotlivé druhy verbální komunikace.

Verbální komunikace je to dorozumívání pomocí slov.

Ve verbální komunikaci se zaměříme na témata: vytváření prvního dojmu, navazování kontaktu, dotazování, nedirektivní přístup, aktivní naslouchání, asertivita a asertivní techniky.

Teoretická část

Haptika je předávání a přijímání informací prostřednictvím přímého doteku druhého člověka.

- Během sociální interakce užíváme různé druhy doteků.
- Dotek bývá interpretován jako projev přátelství (pohlazení) či nepřátelství (pohlavek).
- Haptiku používají častěji děti a ženy. Více se dotýkají lidé, kteří mají k sobě přátelský vztah.

V dnešní uspěchané době se lidé dotýkají stále méně. Když člověk onemocní, je oslaben nejen tělesně, ale i psychicky, a tudíž je ohrožen deprivací.

Je-li člověk zbaven možnosti někoho se dotýkat a být dotýkán, mluvíme o **taktilní senzorické deprivaci**. Nedostatkem dotyku jsou nejvíce ohroženi staří lidé a děti, ale i dospělí mohou hladovět po přátelském doteku a láskyplném pohlazení.

Je-li člověk delší dobu zbaven možnosti styku s jinými lidmi, je vystaven **sociální deprivaci**.

Nejčastějším druhem doteku mezi lidmi je **podání ruky**.

Správné podání ruky je charakterizováno těmito znaky:

- podáváme celou ruku, nejen prsty;
- dlaň: podáváme svisle, rovně, ve výšce dolní části hrudník;
- postoj těla: tváří v tvář, vzpřímený, nohy vedle sebe;
- druhá ruka: visí volně podél těla;
- kontakt očí: díváme se zpříma, ale ne vyzývavě a dotěrně;
- mimika: příjemný výraz, jemný úsměv (pokud je to vhodné);
- stisk: pevný, střední intenzity, délka do 5 sekund;
- gesta: bez zbytečných a rušivých gest (žmoulání oděvu, škrábání ve vlasech apod.).



Pracovní část**Úkol č. 1 DRUHY DOTEKŮ**

Napište, jaké druhy doteků znáte.

Úkol č. 2 DĚLENÍ DOTEKŮ

Rozdělte výše uvedené doteky na přátelské a nepřátelské.

Přátelské doteky	Nepřátelské doteky

Sebehodnocení:

povedlo se povedlo se částečně nepovedlo se

Úkol č. 3 VNÍMÁNÍ DOTEKŮ

Rozdělte se do pracovních skupin. Prohlédněte si výše uvedené rozdělení doteků a hledejte odpověď na následující otázku. Co ovlivňuje vnímání doteků?

Sebehodnocení:

povedlo se povedlo se částečně nepovedlo se

Úkol č. 4 VYJÁDŘENÍ EMPATIE DOTEKEM

Zamyslete se a dopište k jednotlivým situacím druhy doteků, které byste použili pro vyjádření empatie.

Situace	Druh doteku
Muž, 50 let, po artroskopické operaci levého kolene, má silné bolesti, pláče.	
Holčička, 6 let, po appendektomii, stěžuje si na bolesti, chce mámu, je negativistická.	
Žena, 68 let, připravena k operaci žlučníku, má strach.	
Žena, 35 let, po ablaci prsu pro malignitu. Je zdrcená, má nového přítele, bojí se jeho reakce.	

Sebehodnocení:

povedlo se povedlo se částečně nepovedlo se

Úkol č. 5 VÝZNAM PODÁNÍ RUKY

Jaký význam může mít podání ruky? Pracujte ve dvojicích.

Úkol č. 6 PODÁNÍ RUKY

Zaznamenejte do tabulky svá pozorování při podávání ruky vašich spolužáků.

Student		1	2	3	4	5
Dlaň	rovná, svisle					
	jinak					
Pohled	do očí					
	jinak					
Mimika	příjemná					
	jinak					
Postoj těla	natočený, přímý					
	jinak					
Druhá ruka	podél těla					
	jinak					

Nejčastější vámi pozorované chyby.

Sebehodnocení:

povedlo se povedlo se částečně nepovedlo se

KVÍZ

- 1) O sociální deprivaci mluvíme, když:
 - a) je člověk zbaven kontaktu s jinými lidmi
 - b) člověk nemá možnost navštěvovat společenské instituce

- 2) Taktilní deprivace, je když:
 - a) člověk nemůže mluvit s jinými lidmi
 - b) člověk se nemůže dotýkat druhých lidí

- 3) Ruku si podáváme, když:

a) se nudíme	c) vyjadřujeme nezájem
b) se zdravíme	d) potvrzujeme smlouvu

- 4) Nejčastěji se dotýkají:

a) muži	c) dospívající
b) ženy	d) děti

Sebehodnocení:

povedlo se povedlo se částečně nepovedlo se

SEBEHODNOCENÍ HAPTIKY

Odpovězte ANO - NE	Ve škole	Na praxi	Splněno
1. Umím správně podat ruku.			
2. Vycítím, kdy člověk potřebuje dotyk.			
3. Odhadnu, kdy můžu vzít pacienta za ruku.			
4. Odhadnu správný druh doteku.			
5. Při podávání ruky stojím rovně.			
6. Při podávání ruky udržuji oční kontakt.			

SHRNUTÍ

V této oblasti jsem pro praxi dobře připraven(a) x nepřípraven(a).

Zlepším se v

Potřebuji pomoc a radu

Teoretická část

Mimika je základním zdrojem informací o člověku v mezilidské komunikaci.

Odhaluje naše prožívání, náš aktuální emoční stav.

Často je neuvědomělá, proto je její poznání důležité při práci s lidmi.

Nejvýmluvnější částí obličeje jsou oči. Na očích nás při komunikaci může zaujmout:

1. **Velikost zornic** – je úměrná emocionálnímu vzrušení člověka. Čím větší vzrušení, tím širší zornice. Platí to o pozitivních i negativních emocích, hlavně v počátcích emočního stavu.
2. **Četnost pohledů** (objem, frekvence) – obecně lze hodnotit pohled z očí do očí jako znak zájmu, pozornosti. Při rozhovoru věnujeme pohledům do očí asi $\frac{2}{3}$ času, pokud jen nasloucháme, je tato doba výrazně delší. Pokud je to výrazně méně, působíme nevěrohodně, neupřímně, ale může to být i známka plachosti nebo strachu.
3. **Jiné dimenze spojené s očima:**
 - a) **zírání** – upřené zírání způsobuje rozpaky, neklid, nejistotu, může být i signálem nadřazenosti a převahy, vždy působí negativně,
 - b) **přivření** – může znamenat vztek, snahu o vzpomínání, ale i smyslounou vášeň,
 - c) **zavírání očí** – delší než běžné mrkání (mrkáme asi 6 až 8krát/min) je projevem ztráty zájmu, nudy, nadřazenosti,
 - d) **pohled zpod sklopených řas** – znamená skromnost, plachost, flirt, sexuální výzvu,
 - e) **mrknutí jedním okem** (vědomé gesto) - projev spolenectví, spiklenectví, sexuální gesto.

Mimika má značné výrazové možnosti díky členitosti obličeje, jeho vybavení svaly a jeho nastavování partnerovi v sociálním styku.

Mimicky nejen sdělujeme emocionální stav, ale máme i velmi dobrou schopnost odečítat tyto stavy z obličeje druhého. S velkou mírou jistoty **jsme schopni spolehlivě odlišit 7 druhů emocí:**

- štěstí,
- překvapení,
- strach,
- zlobu,
- smutek,
- spokojenost,
- zájem.

Vzhledem k velkému rozsahu tématu uvádíme na tomto místě některé **negativní mimické signály**, které často komplikují komunikaci:

- vyhýbání se pohledu do očí;
- pohled do očí strnulý nebo ulpívající na jednom bodě;
- strnulost, nevýraznost mimiky (obličej jako maska);
- bezděčné mimické projevy;
- oči v sloup;
- úšklebek;
- zdvižení obočí;
- grimasy.



Pracovní část

Úkol č. 1 POZNÁVÁNÍ EMOCÍ

Které druhy emocí můžeme na druhém spolehlivě poznat?

Úkol č. 2 NARUŠOVÁNÍ KOMUNIKACE

Které mimické signály mohou narušovat komunikaci?

Úkol č. 3 ROZPOZNÁVÁNÍ EMOCÍ

Zde vidíte 6 typů mimických výrazů, které odrážejí určité emoce. U každého určete, kterou emoci vyjadřují. (obrázky převzaty z Gillernová, I., Buriánek, J. *Základy společenských věd. Základy psychologie • sociologie*. 3. vyd. Praha: Fortuna 2001. ISBN 80-7168-749-9)



a



b



c



d



e



f

a).....

b).....

c).....

d).....

e).....

f).....

Sebehodnocení:

povedlo se povedlo se částečně nepovedlo se

Úkol č. 4 FOTOINTUICE

Před sebou vidíte 4 fotografie zachycující lidi v různých životních situacích. Bude vám přidělena jedna z nich a vaším úkolem bude:

1. určit, jak se jednotlivé osoby na snímku cítí, co prožívají

osoba A.....

osoba B

2. popsat, v jaké situaci se momentálně nacházejí

osoba A

osoba B

Sebehodnocení:

povedlo se povedlo se částečně nepovedlo se

KVÍZ

Označte správné odpovědi:

1) Časté pohledy jsou známkou:

- a) zájmu, pozornosti
- b) neupřímnosti

2) Pohled zpod sklopených řas znamená:

- a) skromnost
- b) výzvu

3) Rozšířené zornice během komunikace znamenají:

- a) neupřímnost
- b) napětí, zájem

4) Mimika nás informuje:

- a) o emočním stavu člověka
- b) o sebehodnocení

Sebehodnocení:

povedlo se povedlo se částečně nepovedlo se

SEBEHODNOCENÍ MIMIKY

Odpovězte ANO – NE	Ve škole	Na praxi	Splněno
1. Uvědomuji si své záporné mimické výrazy.			
2. Umím mimikou vyjádřit zájem o druhé.			
3. Jsem schopen (schopna) ovládat své výrazy tváře.			
4. Moje mimika odpovídá situaci, ve které se nacházím.			

SHRNUTÍ

V této oblasti jsem pro praxi dobře připraven(a) x nepřípraven(a).

Zlepším se v

Potřebuji pomoc a radu

Teoretická část

Gestika je řeč našich rukou.

Gesta, posunky jsou kulturně vázané pohyby.

Gesta dělíme na:

1. ilustrační:

doprovázejí řeč, zdůrazňují tvrzení (tak velké, tak malé)

2. sémantická:

významová, dobře přeložitelná do řeči, přímo tlumočí slova nebo fráze (ano, ne, pojd' sem...)

3. akustická:

nemusíme je vidět, protože informace je přenášena zvukově (potlesk, lusknutí prsty)

4. adaptéry:

uspokojují nějakou osobní potřebu (škrábání ve vlasech, hraní si s tužkou...)

Gesta:

- mají tvořivou sílu, která slovům chybí,
- odrážejí sociální dění,
- zvyšují názornost řečeného,
- mohou popírat řečené,
- předávají se generačně nebo skupinově (dospívající lidé, určité profese, např. zdravotní sestry na ARO, JIP),
- pomáhají lidem s poruchou komunikace.



Pracovní část

Úkol č. 1 VÝZNAMOVÁ GESTA

Vymyslete významová gesta.

Úkol č. 2 HRANÍ ROLÍ

1. Pomocí gestiky a ostatních druhů neverbální komunikace sehrajte ve dvojicích modelové situace.
2. Pokuste se uhodnout, o co šlo v modelové situaci, kterou se hráli vaši spolužáci.

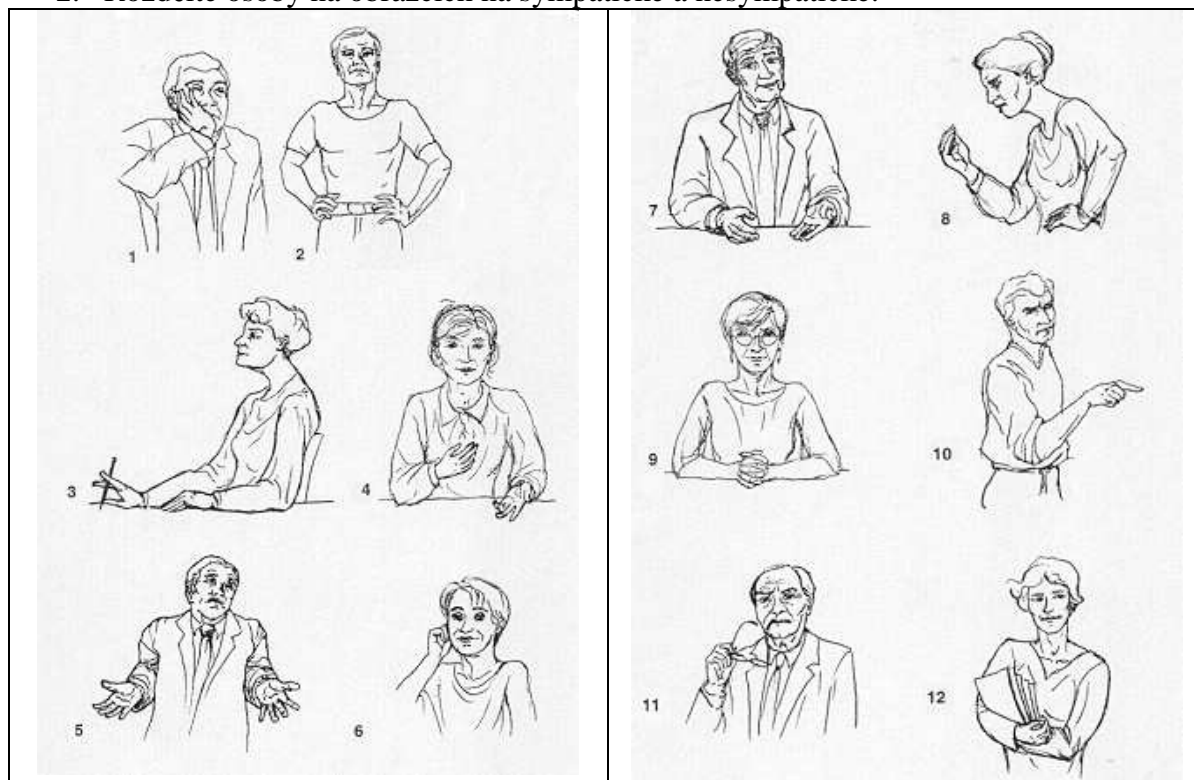
Nejčastější vámi pozorované chyby:

Sebehodnocení:

povedlo se povedlo se částečně nepovedlo se

Úkol č. 3 ROZPOZNÁVÁNÍ GEST

1. Máte před sebou obrázky gest. Jaký dojem ve vás obrázky vyvolávají?
2. Rozdělte osoby na obrázcích na sympatické a nesympatické.



(obrázky převzaty z Štěpáník, J. UMĚNÍ JEDNAT S LIDMI Cesta k úspěchu. 1.vyd. Praha: Grada 2003. ISBN 80-247-0530-3)

Sympatické osoby:	Nesympatické osoby:

Sebehodnocení:
 povedlo se povedlo se částečně nepovedlo se

KVÍZ

- 1) Gesto je:
 - a) kulturně vázaný pohyb
 - b) prohlížení si lidí
- 2) Akustické gesto:
 - a) nemusíme vidět
 - b) musíme vidět
- 3) Sémantická gesta jsou:
 - a) zmatené, nejasné posunky
 - b) dobře přeložitelná do řeči
- 4) Ilustrační gesta:
 - a) doprovázejí řeč
 - b) používají se ve výtvarné výchově

*Sebehodnocení:
povedlo se povedlo se částečně nepovedlo se*

SEBEHODNOCENÍ GESTIKY

Odpovězte ANO – NE	Ve škole	Na praxi	Splněno
1. Poznám základní druhy gest.			
2. Má gesta vhodně doplňují verbální komunikaci.			
3. Vyhýbám se používání negativně působících gest.			
4. Vyhýbám se používání prudkých, rozmáchlých, četných gest.			
5. Podle gest rozpoznám, co druhý cítí.			

SHRNUTÍ

V této oblasti komunikace jsem pro práci dobře připraven(a) x nepřípraven(a).

Zlepším se v

Potřebuji pomoc a radu

Teoretická část

Proxemika je komunikace prostřednictvím vzdáleností.
Vyjadřuje oddálení jednoho člověka od druhého.

Zóny mezilidské vzdálenosti - můžeme si je představit jako bubliny kolem člověka.

1. **Intimní zóna** (do 30 cm): umožňuje bezprostřední osobní kontakt (třeba jen haptický), styk matky a dítěte, milenců apod.
2. **Osobní zóna** (od 45 – 75 cm do 120 cm): je to hranice, kterou dodržujeme při setkání s neznámým člověkem, umožňuje ještě dotyk rukou.
3. **Sociální zóna** (od 1,5 do 3,5 m): umožňuje formální styk s lidmi, např. pracovní jednání, „kobercová“ vzdálenost při pokárání.
4. **Veřejná zóna** (dolní hranice je 5 až 8 m): udržujeme ji mezi cizími lidmi, např. herec na jevišti, politik, přednášející...

Velikost jednotlivých zón je individuální.

Závisí na:

- **pohlaví:** narušení osobní zóny muže mužem lze chápat jako útok, vniknutí muže do osobní zóny ženy lze chápat jako dvoření nebo obtěžování;
- **věku:** děti mohou beztrestně porušovat osobní zóny dospělých;
- **osobnosti:** introverti mají větší osobní zónu než extroverti;
- **kultuře, etniku, náboženství:** jižní národy mají osobní zónu menší než severní;
- **zaldněnosti kraje, v němž člověk žije:** lidé na vesnici mají větší osobní zónu než lidé ve městě.

Proxemický tanec - setkají-li se dva lidé s rozdílným chápáním osobní zóny, je možno pozorovat vzájemné přibližování a oddalování.

Teritoriální chování - znamená projev respektu k teritoriu druhého a potřebu uchovat určité vlastní teritorium. Osobní teritorium má význam na lůžkových odděleních nemocnic, kde nepříznivě působí uspořádání lůžek vedle sebe.

Bariérová znamení - jsou projevem obranného jednání v sociálních situacích. Bariérou je například široký stůl mezi dvěma osobami, zkřížení rukou, nohou apod.

Distanční zóna - je to sympatická vzdálenost, která člověku vyhovuje při setkání s jiným člověkem.

Odhlížení – je to pomoc v situaci, kdy je narušována osobní nebo intimní zóna a nemůžeme odejít (např. v autobuse, výtahu).



Pracovní část

Úkol č. 1 VZDÁLENOST MEZI LIDMI

Zapište do tabulky, v jakých vzdálenostech jste ve vztahu k lidem, s nimiž se denně setkáváte (rodiče, spolužáci, učitelé, herec na jevišti, přítel, prodavačka, lékař při vizitě, listonoš, spolucestující v autobuse, kadeřnice, klient v nemocnici, přednášející).

Intimní zóna:	Osobní zóna:
Sociální zóna:	Veřejná zóna:

Úkol č. 2 NARUŠOVÁNÍ INTIMNÍ ZÓNY

Uveďte příklady, kdy vstupujeme do intimní zóny klientům v nemocnici.

Úkol č. 3 VYSÍLANÉ SIGNÁLY

Ve dvojicích sehraje následující scénky. Snažte se při tom rozeznat a akceptovat vysílané signály.

1. Jedna osoba se k vám pomalu blíží. Máte jí pouze pomocí výrazu obličeje, tedy beze slov a gest, dát najevo, jak blízko k vám smí přijít.
2. Jedna osoba se k vám pomalu blíží. Opět beze slov, ale tentokrát i s gestikulací rukou ji zastavte v tom bodu, kdy je vám její blízkost ještě příjemná.

Sebehodnocení:

povedlo se povedlo se částečně nepovedlo se

Úkol č. 4 ZAVÁZANÉ OČI

Student se zavázanýma očima se snaží uhodnout, kdo stojí kolem něj.

Kdo stál okolo?	Jaké byly pocity, když stáli kolem spolužáci?	Jaké byly pocity, když přistoupil učitel?

Sebehodnocení:

povedlo se povedlo se částečně nepovedlo se

Úkol č. 5 ORIENTACE V PROSTORU

Prohlédněte si obrázky na tabuli a napište stručné poznámky o výhodách a nevýhodách postavení sestry na jednotlivých obrázcích.

Obr. 1	Obr. 2
Obr. 3	Obr. 4

Sebehodnocení:

povedlo se povedlo se částečně nepovedlo se

Úkol č. 6 PŘEPLNĚNÝ AUTOBUS

Cítil jsem se:	Situaci bych zvládl:

Úkol č. 7 SOCHAŘ

Ve trojicích vytvořte sousoší. Použijte při tom odpovídající proxemické zóny.

1. Dítě a jeho teta.
2. Sestra a nemocný při rozhovoru.
3. Kamarádky při rozhovoru.
4. Sestra a hlavní sestra při přijímacím pohovoru.
5. Sestra a nemocný trpící strachem.
6. Milenci v parku.
7. Sestra a dealer zdravotnických pomůcek při prezentaci.
8. Sestra a lékař při vizitě.

Sebehodnocení:
povedlo se povedlo se částečně nepovedlo se

Úkol č. 8 PROXEMIKA V PRAXI

V jaké vzdálenosti budeme:

1. Při vstupním rozhovoru s klientem?
.....
2. Při sdělování negativních emocí nemocným?
.....
3. Při běžné konverzaci s klientem?
.....
4. Při vysvětlování diagnostického postupu?
.....

Sebehodnocení:
povedlo se povedlo se částečně nepovedlo se

KVÍZ

- 1) Bezpečná vzdálenost při setkání s neznámým člověkem je:
 - a) 30 cm
 - b) 1,5 m

- 2) Velikost osobní zóny záleží na:
 - a) pohlaví
 - b) stavu výživy
 - c) osobnosti
 - d) výšce

- 3) Proxemický tanec je:
 - a) mexický lidový tanec
 - b) přibližování a oddalování lidí s rozdílnými osobními zónami

- 4) Distanční zóna je:
 - a) sympatická vzdálenost
 - b) rozdílné chápání vzdálenosti

- 5) Bariérové znamení je:
 - a) signál nezájmu
 - b) projev obranného jednání

Sebehodnocení:

povedlo se povedlo se částečně nepovedlo se

SEBEHODNOCENÍ PROXEMIKY

Odpovězte ANO – NE	Ve škole	Na praxi	Splněno
1. Při komunikaci s klientem využívám optimální vzdálenost.			
2. Není-li to nezbytně nutné, nevstupuji do intimní zóny klienta.			
3. Dokáži se vcítit do toho, co prožívá klient při porušení intimní zóny.			

SHRNUTÍ

V této oblasti komunikace jsem pro práci dobře připraven(a) x nepřípraven(a).

Zlepším se v

Potřebuji pomoc a radu

Teoretická část	
<p>Pantomimika určuje celkový obraz fyzického postoje, držení těla i jeho pohybu. Dělí se na:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. posturologii 2. kineziku. 	
<p>Posturologie = řeč držení těla. Je to způsob komunikace fyzickým postojem (např. natočením těla, odvrácením, odkloněním hlavy, nakročením). Prostřednictvím posturologie lidé sdělují zejména to, jak se cítí, jak jim momentálně je. Jinou tělesnou polohu zaujímá člověk, který se v místnosti mezi jinými lidmi cítí dobře. Jinou polohu zase ten, který prožívá napětí a cítí se nepříjemně. Postoj člověka se mění s ohledem na sociální interakci. Závisí na tom, zda je člověk sám, nebo ve společnosti druhého člověka. Postoj měníme, pokud jsme pozorováni. Postojem můžeme vyjadřovat zájem o druhého, sexuální přitažlivost (dvoření, koketování, svádění) či nezájem a pasivitu. Postoj může být otevřený nebo uzavřený. Při vnímání posturologických změn jsou individuální rozdíly mezi lidmi. Vnímavější jsou lidé introvertní, úzkostní a frustrovaní, lidé nemocní.</p>	
<p>Uvolněný postoj:</p> <ul style="list-style-type: none"> - uvolněná poloha - naklonění - opření zad při sedu - uvolněné svaly - absence projevů nervozity 	<p>Strnulý postoj:</p> <ul style="list-style-type: none"> - vzpřímený postoj - napjaté svaly - vztyčené brada - hraní si s prsty - zaťaté pěsti - podupávání nohou - napjaté předklonění
<p>Kinezika = řeč pohybů těla. Patří sem pohyby těla a končetin jiného druhu než gesta. Velká pozornost je věnována pohybům hlavy a krku, především při interakci nemocného se zdravotníky. Kinezikou sdělujeme především některé své emoce, vztah ke druhému, zájem či nezájem o druhého. Můžeme řídit i interakci nemocného se zdravotníky.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Strnulost vyjadřuje vysoké napětí. ➤ Sklonění hlavy vyjadřuje úzkost, nejistotu, strach, sociální odpor. ➤ Interakční postoj vyjadřuje sociální aktivitu (zvednutá hlava natočená k druhému, souhlasné pokyvování hlavou, naklonění k druhému). <p>Existuje shoda mezi tím, co dva lidé říkají a jak se pohybují. Mluvení je koordinováno s pohyby těla u hovořící i poslouchající osoby. Výrazněji můžeme synchronizaci pozorovat u lidí, kteří si rozumí (např. opravdoví přátelé).</p>	
<p>Držení a pohyby těla ovlivňuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - temperament - charakter - emoce - názory - sebevědomí - sociální interakce. 	



Pracovní část

Úkol č. 1 PROVOKACE DOJMŮ

1. Jak na vás působí jednotlivé figury?
2. Co podle vás vyjadřují? Vymyslete krátkou situaci, ve které se figury právě nacházejí.

Figura č. 1



Figura č. 2



Figura č. 3



Figura č. 4



(obrázky převzaty z Gillernová, I., Buriánek, J. *Základy společenských věd. Základy psychologie a sociologie*. 3. vyd. Praha: Fortuna 2001. ISBN 80-7168-749-9)

Sebehodnocení:

povedlo se povedlo se částečně nepovedlo se

Úkol č. 2 VYJÁDRĚNÍ POCITŮ

1. Vyjádřete postojem následující pocity.
2. Poznejte, který z pocitů je vyjádřený.

Sebehodnocení:

povedlo se po vedlo se částečně nepovedlo se

KVÍZ

- 1) Posturologie nás informuje o tom:
 - a) kolik má člověk let
 - b) jak se člověk cítí

- 2) Postoj člověka je ovlivněn:
 - a) temperamentem a povahovými rysy
 - b) barvou pleti
 - c) emocemi
 - d) vzděláním

- 3) Označ, co charakterizuje člověka, který se cítí příjemně:
 - a) strnulý postoj
 - b) naklonění
 - c) napjaté svaly
 - d) vztyčená brada
 - e) hraní si s prsty
 - f) uvolněné svaly
 - g) podupávání nohou
 - h) napjaté předklonění
 - i) zaťaté pěsti
 - j) opření zad při sedu

Sebehodnocení:

povedlo se povedlo se částečně nepovedlo se

SEBEHODNOCENÍ PANTOMIMIKY

Odpovězte ANO – NE	Ve škole	Na praxi	Splněno
1. Podle postoje a pohybů dokážu odhadnout psychický stav člověka.			
2. Při komunikaci zaujímám otevřený, uvolněný postoj.			
3. Využívám povzbuzující podněty (naklonění k druhému, pokyvování hlavou...).			

SHRNUTÍ

V této oblasti komunikace jsem pro práci dobře připraven(a) x nepřípraven(a).

Zlepším se v

Potřebuji pomoc a radu

Domácí úkol:

Na příští hodinu si doma promyslete a natrénujte minutový monolog na jakémkoliv téma.

Teoretická část

Paralingvistika – aspekty řeči, které se nevážou přímo na slova.

V písemném záznamu nelze paralingvistické charakteristiky rozpoznat.

Z paralingvistiky lze rozpoznat:

- původ mluvčího,
- věk,
- vztah nositele k určitým faktům,
- aktuální stav (úzkost, radost, smutek, strach),
- některé rysy osobnosti (sebedůvěra, podceňování).

Paralingvistické aspekty řeči:

1. **Rychlost** – příliš rychlá i příliš pomalá řeč znesnadňují poslech. Změna v tempu řeči je však dobrou charakteristikou, protože bojuje proti monotónnosti.
2. **Hlasitost řeči** – hovořící může tento aspekt ovládat. Vždy je třeba mít na paměti velikost prostoru, ve kterém se mluví, a také kvalitu sluchu posluchače. Známkou kvality řeči však není hlasitost, ale spíše přesná a pečlivá artikulace a smysluplné frázování (členění vět).
Tichá řeč je znakem úzkosti, nejistoty, nedostatku sebedůvěry.
3. **Tónová výška** – má velký emocionální vliv, vysoké tóny posluchače iritují, hluboké spíše uklidňují.
4. **Barva hlasu** – je vrozenou, neovlivnitelnou charakteristikou.
5. **Intonace** – melodie věty. Umožňuje posluchači odlišit větu oznamovací, tázací, rozkaz, přání, varování. Velký význam má pro emocionální atmosféru rozhovoru.
6. **Přízvuk** – může znesnadnit porozumění, např. při kladení přízvuku na předložky.
7. **Důraz** – umožňuje vytyčení významných částí vět nebo sdělení
8. **Přestávky v řeči** – mlčení či přestávky v řeči mohou signalizovat hledání vhodných slov, vzpomínání, obtížné téma či téma nevhodné a nepříjemné.
9. **Chyby v řeči**
 - a) **nefunkční zvuky (ehm, ééé)** - jejich příčinou může být tréma, nedostatečná příprava, pomalejší osobní tempo,
 - b) **parazitická slova** (tedy, tak, jaksí, no, prosím vás, ano, jó, chápete).
10. **Modulace řeči** – v slovním projevu je možno záměrně měnit téměř všechny uvedené aspekty řeči. Přirozenost modulace je normou kultivované řeči.



Pracovní část

Úkol č. 1 HLASOVÁ INTONACE

1. Zvolte si libovolné podstatné jméno.
Postupně pronášejte zvolené slovo:
 - hlasitě, tiše, dlouze, krátce,
 - udiveně, nadšeně, zarmouceně, něžně, ironicky, zklamaně, vztekle, truchlivě.
2. Vymyslete libovolnou větu.
Pronášejte tuto větu jako oznámení, otázku, rozkaz, prosbu.

Sebehodnocení:

povedlo se povedlo se částečně nepovedlo se

Úkol č. 2 MOJE MINUTA

1. Předved'te vystoupení, která jste si doma připravili.
2. Hodnoťte vystoupení spolužáků podle tabulky.
3. Sečtete volby ANO a zvolte nejlepšího řečníka.

Hodnocení řečníka (odpovídej ANO – NE)

1. Přichází oblečen a upraven tak, jak to vyžaduje situace, prostředí a jeho role.
2. Řeč těla je uvolněná, přiměřená (ne křečovitá, nedbalá, ležérní).
3. Neverbální doprovod vystoupení je přiměřený.
4. Gesty dokresluje to, co říká.
5. Při vystoupení se nekolébá, nepohupuje a neprovádí jiná rušivá gesta.
6. Usmívá se.
7. Nevypadá jako profesionální hráč pokeru, jako mumie.
8. Respektuje zásadu „ruce raději pryč od obličeje“ (nehraje si s ušima, neškrábe se na nose atd.).
9. Udržuje oční kontakt s posluchači.
10. Rychlost a hlasitost řeči je přiměřená.
11. Při projevu vhodně mění intonaci řeči.
12. Modulace hlasu je příjemná.
13. V projevu se nevyskytují nefunkční zvuky a parazitická slova.

SEBEHODNOCENÍ PARALINGVISTIKY

Odpovězte ANO – NE	Ve škole	Na praxi	Splněno
1. Rychlost mé řeči je přiměřená.			
2. Hlasitost řeči měním podle situace (např. kvalita sluchu klienta, obsah sdělení...).			
3. Ovládám dobře intonaci svého hlasu.			
4. Vhodně využívám přestávky v řeči.			
5. Modulace mého hlasu je kultivovaná.			
6. Můj verbální projev neprovázejí nefunkční zvuky a parazitická slova.			

SHRNUTÍ

V této oblasti komunikace jsem pro práci dobře připraven(a) x nepřípraven(a).

Zlepším se v

Potřebuji pomoc a radu

Teoretická část

Pro navazování sociálních kontaktů má zásadní význam to, jak nás okolí vnímá a přijímá, tj. naše osobní image.

Toto vnímání naší osobnosti můžeme záměrně ovlivňovat a formovat

Osobní image je soubor vnějších a vnitřních rysů našeho já. Ty by měly být v souladu a vzájemně se posilovat. Kdo sází výhradně na vnitřní kvality a nedbá na svůj zevnějšek, obtížně se prosazuje. Kdo naopak buduje jen vnější stránku svého já, je pouhým vizážistou.

Tvorba prvního dojmu

První dojem si o nás druzí vytvoří v rozmezí několika minut a je známo, že utvořený dojem hodnotitelé jen obtížně mění.

První dojem je ovšem často stavěn na tradicích, percepčních stereotypch (haló-efekt, figura a pozadí aj.), proto bývá často příčinou omylů a chyb (chybné pracovní a partnerské volby, podvodníci).

Přesto má tento způsob osobní prezentace jistou hodnotu, zvláště při vytváření sociálních vazeb v ošetrovatelském povolání.

Negativní první dojem vyvoláváme především těmito projevy (v praxi se jich snažme vyvarovat):

- nedbáme o svůj zevnějšek;
- mračíme se, nevíme, co je úsměv;
- jsme amimičtí, bez mimického výrazu;
- nedíváme se při hovoru do očí;
- skáčeme druhému do řeči;
- hovoříme příliš tiše;
- mluvíme nesrozumitelně pro posluchače;
- zapomínáme na pozdrav, slůvka děkuji, prosím;
- při řeči druhého poposedáváme, škrábeme se, sledujeme hodinky či jinak dáváme najevo svůj nezájem nebo netrpělivost;
- více mluvíme, než nasloucháme;
- při hovoru zvedáme obočí, převracíme oči v sloup;
- působíme skleslým dojmem.



Pracovní část**Úkol č. 1 OBRAZ NAŠEHO JÁ**

1. Co vytváří obraz našeho já?
2. Podle jakých vnějších znaků posuzujeme lidi?

Úkol č. 2 HLEDÁNÍ IDEÁLU

Vytvořte obraz ideální sestry – zdravotnického asistenta.

Vlastnosti	Vzhled	Vystupování

Sebehodnocení:

povedlo se povedlo se částečně nepovedlo se

Úkol č. 3 NEDOKONČENÉ VĚTY

Pokuste se co nejrychleji doplnit nedokončené věty.

1. Člověka, který se mi při rozhovoru ne dívá do očí, považuji za.....
2. Člověk chodící vzpřímeně se vztyčenou hlavou je.....
3. Člověk, který hovoří málo a tiše, je.....
4. Usměvavý člověk je.....
5. Člověk s vysokoškolským vzděláním bývá.....

Sebehodnocení:

povedlo se povedlo se částečně nepovedlo se

Úkol č. 4 OBJASŇOVÁNÍ ZÁSAD

Před sebou máte uvedena určitá tvrzení, která se vážou k vytváření prvního dojmu. Pokuste se objasnit dané tvrzení „vaším“ jazykem a vytvořte konkrétní situaci, na které dané tvrzení objasníte.

1. Muž s dobře padnoucím sakem jde životem lehčeji.....
.....
2. Za obchodem raději pošleme člověka zcela neobeznámeného s obchodem než nevychovance, který nedbá dobrých způsobů.....
.....
3. Úspěch mají lidé, kteří vědí, jak říct pravé slovo v pravou chvíli
.....
4. Nikdy nezběháme, když sami k sobě nebudeme mít důvěru.....
.....
5. Po dobu úředních hodin neztrácejme svůj temperament.....
.....
6. Závistiví a žárliví lidé nejsou nikdy skutečně zdvořilí.....
.....

Sebehodnocení:

povedlo se povedlo se částečně nepovedlo se

KVÍZ

- 1) Sociální rolí rozumíme:
 - a) vystupování člověka ve společnosti
 - b) předpokládané požadavky na jednání
- 2) Sledováním hodinek dáváme najevo:
 - a) netrpělivost
 - b) nepřipravenost
- 3) Člověk bez mimiky je vnímán jako:
 - a) profesionál
 - b) nepříjemný
- 4) Člověk, který stále mluví a skáče do řeči, je:
 - a) hodně vzdělaný
 - b) nezdvořilý
- 5) Vytvořený první dojem:
 - a) lze snadno ovlivnit
 - b) lze obtížně změnit

Sebehodnocení:

povedlo se povedlo se částečně nepovedlo se

SEBEHODNOCENÍ – vzhled a osobní úprava na praxi

Odpovězte ANO – NE	
1. Vlasy mám upravené tak, že nepadají dopředu.	
2. Mé líčení je jemné a nenápadné, zdůrazňující mou osobnost.	
3. Nehty mám krátké a upravené.	
4. Můj pracovní oděv je čistý a vyžehlený.	
5. Šaty mají vhodnou délku (jen studentky).	
6. Mám čistou a vhodnou pracovní obuv.	
7. Mám bílé a čisté ponožky.	
8. Nenosím nápadné šperky (náušnice, řetízky).	
9. Na ruku nemám náramky ani prsteny.	
10. Mé hodinky jsou vkusné, mají vteřinovou ručičku.	
11. Na viditelném místě těla nemám tetování.	
12. Na viditelném místě nenosím piercing.	
13. Při kontaktu s lidmi vyvolávám příznivý dojem.	

Teoretická část

Pro navazování **prvního kontaktu** s klientem jsou významné aspekty neverbální i verbální.

1. Neverbální:

- úsměv,
- haptický kontakt – podání ruky, pohlazení (u dětí), vzetí do náruče (kojenci, batolata);
- vhodná proxemická vzdálenost (nestojíme u dveří nebo v rohu místnosti), preferujeme osobní nebo sociální zónu, je- li v pokoji více klientů);
- otevřené držení těla – uvolněné, natočené ke klientovi;
- udržování zrakového kontaktu (ne zírání, ale častý pohled na klienta);
- výška očí na stejné úrovni jako klient (je-li to možné);
- přikyvování, kterým dáváme najevo zájem o klienta
- přívětivý tón řeči s přiměřenou hlasitostí.

2. Verbální:

- začínáme pozdravem;
- představíme se a řekneme svou funkci;
- pokud jsme poprvé v pokoji pro nemocné, sdělíme účel naší přítomnosti;
- klienty oslovujeme jménem;
- komunikaci zahajujeme tématy, která klienty zajímají (četba), jsou klientům příjemná (rodina, návštěvy), anebo obecnými tématy běžné konverzace;
- výběr témat nám usnadní pozorování toho, co klient právě dělá, co má na nočním stolku, odkud se vrátil, atd.;
- v úvodu komunikace volíme raději otevřené otázky, které dávají klientovi možnost svobodně se vyjádřit.



Pracovní část

Úkol č. 1 KOMUNIKAČNÍ POTŘEBY

1. Jaké komunikační potřeby má nemocný člověk?
2. Proč potřebuje a chce komunikovat?

*Sebehodnocení:
povedlo se povedlo se částečně nepovedlo se*

Úkol č. 2 ZAHAJOVÁNÍ KOMUNIKACE

Promyslete a napište, ve kterých situacích zdravotník zahajuje komunikaci s nemocným?

*Sebehodnocení:
povedlo se povedlo se částečně nepovedlo se*

Úkol č. 3 KOMUNIKAČNÍ BARIÉRY

1. Doplňte nedokončená tvrzení podle svých vlastních zkušeností.

- a) Nejsnazší je pro mě hovořit s někým, když.....
.....
- b) Je pro mě obtížné s někým rozmlouvat, když
.....
- c) Mé silné stránky v komunikaci s druhými lidmi jsou.....
.....
- d) Moje slabiny v porozumění druhým lidem jsou.....
.....

2. Doplňte následující tabulku. Využijte závěry z první části úkolu.

Porozumění mezi lidmi	
usnadňuje	znesnadňuje

KVÍZ

Vyberte a označte vhodné prvky chování při prvním kontaktu s klientem:

- a) nedotýkáme se klienta
- b) jako první zdraví klient
- c) díváme se do dokumentace
- d) usmíváme se
- e) oslovujeme klienta jménem
- f) stojíme asi 4 m od klienta
- g) klient nemusí znát naše jméno ani funkci
- h) jsme natočení k nemocnému
- i) přikyvujeme
- j) podáme klientovi ruku
- k) vzhledem k časové tísni klademe pouze uzavřené otázky

Sebehodnocení:

povedlo se povedlo se částečně nepovedlo se

SEBEHODNOCENÍ NAVAZOVÁNÍ KONTAKTU

Odpovězte ANO – NE	Ve škole	Na praxi	Splněno
1. Jsem uvolněný(á).			
2. Dívám se na pacienta.			
3. Držení mého těla je otevřené.			
4. Udržuji optimální vzdálenost.			
5. Tón hlasu je srdečný a přívětivý.			
6. Nalezl(a) jsem úvodní téma komunikace.			
7. Přitakával(a) jsem ve vhodnou chvíli.			
8. Dokázal(a) jsem navázat slovní kontakt.			
9. Uměl(a) jsem reagovat na odpovědi pacienta.			
10. Měl(a) jsem z komunikace dobrý pocit.			
11. Dosáhl(a) jsem toho, čeho jsem chtěl(a).			
12. Znímám doporučený postup při navazování kontaktů.			
13. Jsem si nyní v této oblasti jistější.			

SHRNUTÍ

V této oblasti komunikace jsem pro práci dobře připraven(a) x nepřípraven(a).

Zlepším se v

Potřebuji pomoc a radu

Teoretická část

Součástí práce zdravotníka je zjišťování mnoha údajů o klientovi.

Zjišťujeme:

- osobní údaje,
- zdravotní obtíže,
- sociální zázemí,
- pracovní zařazení,
- údaje k ošetřovatelské anamnéze atd.

Nejlepším způsobem, jak dané údaje zjistit, je dotazování.

Rozlišujeme několik druhů otázek, které však většinou klademe bezděčně, a tak si mnohdy neuvědomujeme, jak mohou na druhé (klienta) působit.

Typ otázky	Výhody	Nevýhody
Otevřené otázky <i>Co vás bolí?</i>	Umožňují sebevyjádření. Člověk může vlastními slovy popsat, co je pro něj důležité.	Těžko se dá zabránit odbočování, dosažení stanovených cílů, zastavení řeči hovorných lidí.
Uzavřené otázky <i>Bolí vás levá strana břicha?</i>	Umožňují rychlé, přesné, jednoznačné zjištění specifických informací.	Omezené na odpověď posluchače. Zaměřené na otázky.
Usměrňující otázky <i>Řekněte mi tedy, bolí vás břicho?</i>	Umožňují člověku lépe formulovat odpověď na otázku. Drží se tématu.	Omezují sebevyjádření klienta. Pokud jsou vnímány výhružně, mohou vyvolat zlostnou reakci.
Ověřující otázky <i>Říkáte, že vás bolí břicho?</i>	Zvýrazňují oblast, která dotazujícího zajímá. Mohou dát specifické informace, mohou přistihnout respondenta, když není ve střehu.	Respondentovi mohou připadat výhružné. Mohou vyvolat hněvivou reakci.
Mnohočetné otázky <i>Bolí vás břicho nebo cítíte jen nevolnost?</i>	Jednou otázkou získáme více odpovědí.	Velmi matoucí, protože klient neví, na co odpovědět nejdříve. Nemusíme získat žádnou logickou odpověď.



Pracovní část**Úkol č. 1 DŮVOD DOTAZOVÁNÍ**

Které údaje potřebuje zdravotník vědět o nemocném?

Úkol č. 2 DRUHY OTÁZEK

Zařaďte otázky podle druhu. Číslo otázek doplňte do tabulky.

1. Jak se jmenujete?
2. Je bolest silnější ráno, nebo večer?
3. Kolik je Vám let?
4. Spal jste dobře?
5. Máte děti?
6. Jak často se budíte?
7. Když se v noci vzbudíte, usnete pak ještě?
8. Bolesti při močení máte jen ráno?
9. Máte dceru, syna, anebo více dětí?
10. Takže Vaše dcera Vás nenavštěvuje?
11. Máte rád mléko?
12. Co máte rád?
13. Mohu vám nějak pomoci?
14. Je Vám 51 let?
15. Manželka Vás navštěvuje v sobotu, v neděli, anebo během týdne?
16. Říkáte, že stolici jste měl před 3 dny?

Doplňte čísla otázek				
otevřené	uzavřené	usměrňující	ověřující	mnohočetné

Sebehodnocení:

povedlo se povedlo se částečně nepovedlo se

Úkol č. 3 TVORBA OTÁZEK

Vytvořte ve dvojicích jednu otázku z každého typu. Ptejte se na zdravotní stav klienta.

Uzavřená otázka:

Usměrňující otázka:

Otevřená otázka:

Ověřující otázka:

Mnohočetná otázka:

Sebehodnocení:

povedlo se povedlo se částečně nepovedlo se

Úkol č. 4 POROVNÁVÁNÍ ROZHOVORŮ

Pozorně si přečtete oba rozhovory , porovnejte je a odpovězte na otázky za ukázkami.
Pracujte ve dvojicích.

Dobrý den, já jsem sestra Jana, odpovíte mi na pár otázek? Ano.

Jak se jmenujete?

Jan Novák.

Vaše bydliště?

Karviná – Ráj, Haškova 2215.

Nejbližší příbuzní?

Víte, nedávno jsem se rozvedl a nyní žiji sám.

Komu máme podat zprávu o vašem stavu?

Víte, já nevím, jestli bratrovi nebo matce.....

Kdo bydlí blízko vás?

No, blízko bydlí matka.

Takže podáme zprávu matce.

Ano.

Jmenujete se Jan Novák?

Ano.

Bydlíte v Karviné?

Ano.

Vaše manželka bydlí s vámi?

Ne.

Máme informovat vaši manželku?

Ne.

Máme informovat vašeho bratra?

Ne.

Máme informovat vaši matku?

Ano.

Úkoly pro vás:

1. Jaké otázky jsou použity v rozhovorech? Porovnejte je.
2. Jaké jsou klady prvního rozhovoru?.....
3. Jaké jsou klady druhého rozhovoru?.....
4. Který rozhovor proběhne rychleji?.....
5. Který rozhovor nám poskytne více informací?.....

Sebehodnocení:

povedlo se povedlo se částečně nepovedlo se

KVÍZ

- 1) Pro rychlé zjištění konkrétních informací použiji otázku.....
- 2) Pro upřesnění odpovědi použiji otázku.....
- 3) Sebevyjádření umožním otázkou.....
- 4) Když potřebuji přimět člověka k jasné odpovědi, zeptám se otázkou.....
- 5) Více odpovědí získám otázkou.....

Sebehodnocení:

povedlo se povedlo se částečně nepovedlo se

SEBEHODNOCENÍ DOTAZOVÁNÍ

Odpovězte ANO – NE	Ve škole	Na praxi	Splněno
1. Znam druhy otázek.			
2. Vím jaký druh otázky použít.			
3. Umím cíleně zjišťovat informace.			
4. Připravím si otázky před rozhovorem.			
5. Odhadnu, kdy změnit způsob dotazování.			
6. Všímám si, jak mé otázky působí na pacienta.			
7. Umím vyjádřit empatii.			
8. Jsem připraven(a) zvládnout emoce pacienta.			

SHRNUTÍ

V této oblasti komunikace jsem pro práci dobře připraven(a) x nepřípraven(a).

Zlepším se v

Potřebuji pomoc a radu

Teoretická část

Nedirektivní způsob rozhovoru klientovi pomáhá vyrovnat se s náročnou životní situací, kdy u člověka převládají negativní emoce a on není schopen dobře využívat svůj rozum při řešení problémů. Člověk často jedná bez uvážení, jeho chování bývá expresivní.

Cíle nedirektivního způsobu komunikace:

- nemocný vidí reálně svůj problém,
- nemocný nachází sám cesty řešení,
- nemocný pojmenovává a mluví o svých pocitech,
- nemocný má možnost vymluvit se ze svých negativních emocí,
- nemocný má možnost vyznat se ve svých pocitech.

Mezi nejužívanější způsoby nedirektivního přístupu patří:

1. **Parafrázování:** opakování slov klienta v čase přítomném, ve způsobu oznamovacím.
„*Dívám se do zahrady, je tam tak krásně, a já musím být tady.*“
Parafráze: „*Venku je krásně a vy jste tady.*“
2. **Reflexe:** snaha o vystihnutí emoce, kterou klient prožívá.
Reflexe: „*Je vám smutno, musíte být tady.*“
3. **Hm – terapie:** způsob komunikace, kdy volíme slova jako hm, přitom se na klienta díváme, přikyvujeme....

Součástí nedirektivního přístupu je také empatie, vstřícnost, autenticita, tón hlasu, oční kontakt, otevřený postoj těla, vhodná proxemika, dotek.

Nemocného při nedirektivním rozhovoru nehodnotíme, ale bereme ho takového, jaký je - s jeho klady i zápory.



Pracovní část

Úkol č. 1 NEGATIVNÍ EMOCE

Napište všechny negativní emoce, které může člověk v souvislosti s onemocněním a hospitalizací prožívat.

Úkol č. 2 ZNAKY NEDIREKTIVNÍHO PŘÍSTUPU

Z následujících dvojic znaků vyberte ty, které charakterizují nedirektivní přístup:

- klient povídá - klient mlčí
radíme - neradíme
nehodnotíme klienta - hodnotíme klienta
klademe otázky - nasloucháme
přikazujeme - nepřikazujeme

Sebehodnocení:

povedlo se povedlo se částečně nepovedlo se

Úkol č. 3 HLEDÁNÍ NEDIREKTIVNÍCH ODPOVĚDÍ

Přečtěte si následující příklady ze života a pokuste se formulovat odpověď, která by obsahovala reflexi.

Ve druhé části cvičení vyberte tu odpověď, která podle vás vyjadřuje co nejlepší reflexi.

1. „I když od mého úrazu jsou to už 3 týdny, vůbec si nedovedu představit, co bude dál. Nevím, jak budu chodit do práce, jak budu nakupovat a uklízet. Víte, já už o tom raději ani nepřemýšlím.“

Vaše odpověď.....

Nejlepší nabízená odpověď.....

2. „Bydlí s námi rodiče mého muže a to mě zatěžuje. Vadí mi to stále víc, protože jsem na všechno sama, a oni a můj muž to nevidí. Nevidí, jak je to pro mě těžké.“

Vaše odpověď.....

Nejlepší nabízená odpověď.....

3. „Nedovedu si vůbec představit, že bych měla něco s tím vyhřezlým konečnickem dělat. Nebojím se operace, skutečně ne, ale všechno kolem toho je tak nechutné. Asi je lepší na ty mé obtíže nemyslet.“

Vaše odpověď

Nejlepší nabízená odpověď

4. „Víte, ty hrůzy kolem války člověka jenom zúzkostňují. Myslím, všechno to násilí, války, drogy. I spaní už mě zlobí.“

Vaše odpověď

Nejlepší nabízená odpověď

5. „Často čekám, že se něco musí přihodit, že se něco zlého stane, ano, něco strašného. Přitom se však nic neděje.“

Vaše odpověď

Nejlepší nabízená odpověď

6. „Když přijdu domů, je tam vždycky trochu napjatá atmosféra. Vyprávím-li, co jsem dělala ve městě, moji rodiče to vůbec nechápou. Neschvalují to. Zprvu jsem si říkala, že jim o tom všem nebudu vyprávět. Když je člověk jedináček, tak je pro své rodiče vzácným majetkem, někdy až příliš.“

Vaše odpověď

Nejlepší nabízená odpověď

7. „Začínám si pořád víc uvědomovat, že to mé chození s děvčaty nikam nevede. Já se vlastně do sexu s nimi nutím. Vzrušují mě fotky nahých mužů, ale jste vlastně první, komu to říkám. Je to tak hrozné vědět, že nejste normální.“

Vaše odpověď

Nejlepší nabízená odpověď

8. „Už nemůžeme mít maminku déle doma a pečovat o ni. Já ani manžel nemůžeme opustit zaměstnání. A s maminkou je to pořád horší. Každý si pomyslí, že jsem necitlivá, že ji chci dát do ústavu. Ale co mám dělat?“

Vaše odpověď

Nejlepší nabízená odpověď

9. „Lékař mi sdělil, že mě hysterektomie stejně nemine. A to zrovna v situaci, když si manžel myslím začal něco s jednou spolupracovnicí. Už tak je to u nás na rozvod a tohle by byla jenom další záminka. Myslím, že v této situaci si prostě žádnou operaci nemohu dovolit. Teď to prostě nejde.“

Vaše odpověď

Nejlepší nabízená odpověď

Sebehodnocení:

povedlo se povedlo se částečně nepovedlo se

KVÍZ

- 1) Nedirektivní přístup použijeme, když:

- a) má klient hlad
- b) klient prožívá negativní pocity

- 2) Parafrázování znamená:

- a) rehabilitaci klienta
- b) opakování slov klienta

- 3) Reflexí se snažíme:

- a) vystihnout emoci
- b) zajistit pohodlí klienta

Sebehodnocení:

povedlo se povedlo se částečně nepovedlo se

SEBEHODNOCENÍ NEDIREKTIVNÍHO PŘÍSTUPU

Odpovězte ANO – NE	Ve škole	Na praxi	Splněno
1. Zním situace, kdy použít nedirektivní přístup.			
2. Vím, že nedirektivní přístup pomáhá odstraňovat negativní emoce.			
3. Poznám negativní emoce.			
4. Jsem vstřícný(á) a empatický(á).			
5. Můj verbální a neverbální projev se shoduje.			
6. Rozeznám reflexi od parafráze.			
7. Umím tyto techniky vhodně používat.			

SHRNUTÍ

V této oblasti komunikace jsem pro práci dobře připraven(a) x nepřípraven(a).

Zlepším se v

Potřebuji pomoc a radu

Teoretická část:

- Základem úspěšné komunikace mezi lidmi je schopnost vzájemně si naslouchat.
- Naslouchat však neznamená jenom slyšet, znamená chápat a porozumět.
- Psychologie rozlišuje pasivní a aktivní naslouchání.

Pasivní naslouchání

- znamená příjem informací;
- neposkytuje mluvčímu zpětnou vazbu;
- často nebývá spojeno s porozuměním;
- posluchač je pasivní, není zřejmé, zda rozumí a chápe to, co slyší;
- posluchač působí jako vrba;
- umožňuje mluvčímu abreakci, uspořádání vlastní myšlenek.

Aktivní naslouchání - pravidla

- pozornost posluchače je zcela zaměřena na hovořícího;
- posluchač je ochoten naslouchat a porozumět hlavně citovým prožitkům hovořícího;
- posluchač udržuje zrakový kontakt s hovořícím;
- zaujímá otevřený postoj, naklonění;
- opačné pokývnutí hlavou jako vyjádření pozornosti a souhlasu;
- vyjádření vyvolané emoce vhodnou mimikou;
- občasné vyjádření souhlasu slovy ano, chápu, rozumím;
- kladení doplňujících otázek, které usměrňují hovor pacienta;
- občasná povzbuzující slova: aha... hmm... rozumím... jen povídejte dál... jak jste to myslel?... poslouchám vás... říkáte, že... aha, vy jste tedy;
- akceptujeme druhého tzn. nehodnotíme ho, ale respektujeme ho a vytváříme pozitivní vztah, nezabýváme se nežádoucími vlastnostmi;
- všímáme si neverbálních projevů nemocného – hlasu, gest, polohy, postoje, mimiky, paralingvistiky;
- na závěr či čas od času je vhodné shrnout sdělení a ujistit se, že jsme správně rozuměli;
- pokoušíme se zjistit, jak se asi nemocný cítí.



Techniky aktivního naslouchání			
Formulace	Cíl	Je třeba:	Příklady
Povzbuzování	<ol style="list-style-type: none"> 1. Projevit zájem. 2. Povzbudit mluvčího k dalšímu hovoru. 	<ul style="list-style-type: none"> - nevyslovovat souhlas či nesouhlas - neužívat neutrální slova - měnit tón hlasu 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Můžeš mi o tom říct něco více?</i> - <i>Co se vlastně stalo?</i>
Objasňování	<ol style="list-style-type: none"> 1. Objasnit to, co vám druhý říká. 2. Získat více informací. 3. Pomoci mluvčímu, aby viděl i další hlediska problému. 	<ul style="list-style-type: none"> - klást otázky - opravovat chybný výklad problému - podněcovat mluvčího, aby dále vysvětloval 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Kdy se to stalo?:</i> - <i>Co si o tom myslíš?</i> - <i>Jak to vidíš ty?</i>
Parafráze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ukázat mluvčímu, že nasloucháme a že mu rozumíme. 2. Ověřit si, zda jeho slova správně chápeme. 	<ul style="list-style-type: none"> - novým způsobem přeložit myšlenky a fakta - shrnout sdělení 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Takže ty bys rád, aby ti učitel více důvěřoval...</i> - <i>Jestli tomu dobře rozumím, tak bys chtěl...</i>
Reflexe Zrcadlení	<ol style="list-style-type: none"> 1. Projevit, že chápeme a rozumíme tomu, co mluvčí cítí. 2. Pomoci znovu přehodnotit klientovi jeho pocity. 	<ul style="list-style-type: none"> - vyjádřit základní pocity a emoce mluvčího 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Vypadá to, že tě to pěkně štvě...</i> - <i>Cítím ve vašem hlase smutek...</i>
Shrnutí	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zhodnotit dosažený pokrok. 2. Shrnout důležité myšlenky a fakta 3. Položit základ další diskusi. 	<ul style="list-style-type: none"> - parafrázovat hlavní vyřčené myšlenky a pocity 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Takže to, co jsi mi řekl...</i> - <i>Chci si být jist, že mi nic neuteklo, takže...</i>
Uznání Potvrzování	<ol style="list-style-type: none"> 1. Uznat význam druhé osoby. 2. Dát jí najevo, že jí věříme. 	<ul style="list-style-type: none"> - uznat závažnost pocitů mluvčího - projevit uznání s úsilím a s činnostmi 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Skutečně si cením tvé snahy o...</i> - <i>Děkuji ti za ochotu</i>

Pracovní část**Úkol č. 1 PŘÍNOS AKTIVNÍHO NASLOUCHÁNÍ**

Napište, v čem vidíte přínos aktivního naslouchání:

a) pro posluchače

b) pro mluvčího

Úkol č. 2 NÁCVIK NASLOUCHÁNÍ

1. Ve trojicích (hovořící, posluchač, hodnotitel) si sděľujte své problémy. Využívejte při tom techniky aktivního naslouchání. Hodnotitel zaznamená do tabulky pozorované znaky aktivního naslouchání. Postupně se ve trojicích vystřídáte.

ZÁSADY AKTIVNÍHO NASLOUCHÁNÍ	Posluchač 1		Posluchač 2	
	Ano	Ne	ano	ne
Neverbální známky udržování pozornosti				
Snaha o pochopení mluvčího				
Otevřený postoj				
Pokyvování hlavou				
Souhlasná mimika				
Slovní vyjadřování souhlasu				
Kladení doplňujících otázek				
Povzbuzující slova				
Autenticita posluchače				
Opakování myšlenek				

Vyberte tu odpověď sestry, která nejlépe odráží aktivní naslouchání.

- 1) Klient: „Byl tady pak doktor a řekl mi, že ty tablety nezabírají, jak očekávali. Takže půjdu na operaci.“
Odpovědi:
 - a) „No, když to doktor řekl, tak asi půjdete.“
 - b) „Jaký z toho máte pocit?“
 - c) „O léčbě rozhoduje lékař, já vám k tomu víc neřeknu.“
- 2) Klient: „Škoda, že toho má pan doktor tolik a že při vizitě tolik spěchá.“
Odpovědi:
 - a) „Co vás trápí? Chcete si o něčem popovídat?“
 - b) „Ano, lékaři mají hodně práce.“
 - c) „Ale jinak je sympatický, že?“
- 3) Klient sklesle: „Tak zítra bych měl být propuštěn domů, že?“
Odpovědi:
 - a) „To uvidíme až po vizitě.“
 - b) „Ano, vaše léčba už skončila.“
 - c) „Něco vám dělá starosti. Můžu vám nějak pomoci?“
- 4) Klientka po ablaci prsu: „Po operaci prsu si připadám hrozně znetvořená a myslím si, že mě tak vidí i ostatní.“
Odpovědi:
 - a) „Máte obavy z toho, jak se na vás budou teď lidé dívat?“
 - b) „Málokdo si toho všimne, existují dobré epitézy.“
 - c) „Většina žen se cítí po operaci stejně, ale brzy to přejde.“
- 5) Klientka – diabetička: „Vždycky jsem byla dobrá kuchařka, ale teď nevím, co budu doma jíst.“
Odpovědi:
 - a) „Nestarejte se, než půjdete domů, dostanete letáky o stravování.“
 - b) „Začátky diety bývají těžké, můžeme si o tom promluvit.“
 - c) „Na světě jsou tisíce diabetiků a taky si zvykli.“

Sebehodnocení:

povedlo se povedlo se částečně nepovedlo se

SEBEHODNOCENÍ AKTIVNÍHO NASLOUCHÁNÍ

Odpovězte ANO – NE	Ve škole	Na praxi	Splněno
1. Chtěl(a) jsem druhému porozumět.			
2. Dokázal(a) jsem zcela zaměřit pozornost na druhého.			
3. Zaujal(a) jsem otevřený postoj.			
4. Svůj zájem jsem dával(a) najevo i neverbálně.			
5. Uměl(a) jsem druhého v rozhovoru povzbudit.			
6. Dokážu popsat, jak se asi druhý cítil.			
7. Uvědomil(a) jsem si, co mi chtěl druhý říct i mezi řádky.			
8. Při rozhovoru bylo zajištěno soukromí.			
9. Vzbudil(a) jsem u druhého důvěru.			
10. Nyní si jsem při komunikaci jistější.			

SHRNUTÍ

V této oblasti komunikace jsem pro práci dobře připraven(a) x nepřípraven(a).

Zlepším se v

Potřebuji pomoc a radu

Teoretická část:

Asertivita = sebeprosazení.

Asertivita znamená stát za svými vlastními zákonnými právy, aniž by se poškodila práva druhých.

Asertivně jednající člověk:

- dokáže formulovat to, co chce, popřípadě to, co nechce (bez úzkosti, nejistoty, napětí, ironie, sarkasmu);
- neprosazuje se na něčí úkor, respektuje práva druhých, ale nenechá na sobě „dříví štípat“;
- vyžaduje, co mu patří, aniž by poškozoval druhé;
- stojí si za svým;
- umí požádat druhé o pomoc;
- umí se domluvit a hledat kompromis.

Asertivní lidská práva:

1. Máme právo sami posuzovat své myšlenky a emoce a nést za ně i za jejich důsledky zodpovědnost (každý má právo být rozhodčím ve vlastních životních rozhodnutích).
2. Máme právo nenabízet žádné výmluvy či omluvy ospravedlňující naše chování.
3. Máme právo sami posoudit, zda a nakolik jsme odpovědni za problémy druhých lidí.
4. Máme právo změnit svůj názor (pokud se změnou názoru dostaneme blíže k pravdě, ale i proto, že se nám nějaká věc jednoduše přestala líbit).
5. Máme právo dělat chyby a být za ně odpovědni (kdo nic nedělá, nic nezkazí, ale také nic nevytvoří).
6. Máme právo říct „já nevím“.
7. Máme právo být nezávislí na dobré vůli ostatních (nejde se zavděčit všem).
8. Máme právo dělat nelogická rozhodnutí.
9. Máme právo říci „já ti nerozumím“ (není naší povinností číst druhým jejich přání přímo z očí a nevyřčené představy plnit na počkání).
10. Máme právo říct „je mi to jedno (tzn. máme právo nebýt perfektní podle definic někoho druhého).

Komunikační styly

1. Pasivní chování

Pasivní člověk:

- snaží se vyhnout konfliktům, nedokáže se rozhodovat a snaží se vždy každému ve všem vyhovět;
- respektuje práva druhých, ale opomíjí svá vlastní práva;
- je nejistý, stále se omlouvá, vyhýbá se výměně názorů;
- obviňuje okolí z agresivity;
- má pocit, že ho druzí využívají (často také využíván je);
- někdy si vybije vztek na někom ještě slabším.

2. Agresivní chování

Agresivní člověk:

- chová se hrubě a násilně, nebere ohledy na druhé;
- prosazuje sebe na úkor druhých, vždy se snaží vyhrát;
- nedbá na práva ostatních lidí, ponižuje je;
- myslí si, že má pravdu jen on;
- rád druhým káže, vyčítá nebo moralizuje;
- neumí si přiznat vlastní chybu;
- zaměňuje upřímnost s útočností;
- často si svou agresivitou kompenzuje své komplexy.

3. Manipulativní chování

Manipulativní člověk:

- je agresivní nepřímě, snaží se druhé ovládat skrytě;
- používá emoční vydírání a nenápadně porušuje práva druhých;
- se snaží dostat druhého do takového vnitřního rozpoložení, ve kterém manipulaci podlehne;
- pláče, křičí, vyčítá, předstírá bezmocnost, lichotí...

4. Asertivní chování

Asertivní člověk:

- uznává vlastní nedostatky a přednosti, respektuje své osobní potřeby;
- nese odpovědnost za své jednání;
- vždy bere ohled na práva druhých;
- sděluje přímo své pocity a o co mu jde;
- nepovyšuje se a zásadně se neponižuje;
- umí naslouchat druhému;
- dokáže přiznat chybu;
- umí přistoupit na kompromisy;
- chce s druhými spolupracovat, ne vyhrávat.



Charakteristické znaky agresivního, pasivního a asertivního chování			
	agresivní	pasivní	asertivní
Držení těla	Ruce v bok, vystrčené lokty, aby člověk vyvolával dojem vlastní mohutnosti a tím i strach. Často stojí a ostatní sedí. Snaží se být dominantní.	Shrbené, nepohodlné. Je vždy připraven utéct. Působí dojmem sklíčenosti. Posadí se tak, jako kdyby měl v úmyslu své tělo srolovat, má zkrivená ramena, překřížené dolní končetiny.	Vzpřímené držení těla, ruce visí volně podél těla, nebo jsou složeny v klíně. Pokud jsou končetiny vůbec překříženy, jsou také přirozeně uvolněné.
Výraz tváře	Napjatý, zlostný výraz, upřený pohled na druhého člověka. Často pochybný úsměv, který se neodráží ve strnulém pohledu očí.	Nervózní vzhled, zachmuřený výraz tváře, prosebný či zakřiknutý pohled, kousání do spodního rtu, pokleslá brada, obličej jakoby hrál všemi barvami, občas i zrudne.	Uvolněný, příjemný, výraz tváře působí dojmem důvěry, upřímnosti, přístupnosti, úsměv je opravdový.
Pohyby	Trhavé, plné napětí, podupávání či tření stehů - svědčí o netrpělivosti. Staví se k člověku nepříjemně blízko, omezuje jeho osobní prostor. Odvracení nebo předčasný odchod znemožňující partnerovi vyjádřit to, co měl na srdci.	Křečovité, nervózní. Často něco rozlije, něco mu vypadne z rukou.	Uvolněné, plynulé, usměrňované. K druhému se naklání (opakuje pohyby druhého). Fyzická vzdálenost mezi ním a druhým člověkem bývá poněkud těsnější než mezi osobami neasertivními, aniž by jeden omezoval v pohybu druhého.
Gesta	Ostrá, příkrá, zaťaté pěsti.	Nervózní, neklidná, svírání rukou, nervózní pohrávání s vlasy, oděvem, propisovací tužkou, zakrývání úst rukou, dotýkání vlastní tváře nebo naopak u lidí trpících nedostatkem sebeúcty žádná gestikulace.	Gesta samotnou konverzaci vhodně doplňují. Rozevřené dlaně dávají najevo, že není co tajit.
Pohled do očí	Upřený, drsné vzezření, méně mrká, pokouší se svým pohledem druhého člověka zkrotit.	Klopí zrak nebo oči neklidně těkají sem a tam, mrká víc, než je obvyklé.	Přímý, pozorný pohled do očí, působí přirozeným dojmem.
Tón hlasu	Hlasitý, přeskakující, vymáhající, výhružný a nadřazený.	Tichý, chvějící se, má blízko k podceňování.	Pevný, sebejistý, přívětivý. Projevující úctu k druhému.

Pracovní část:**Úkol č. 1 ROZPOZNÁNÍ KOMUNIKAČNÍCH STYLŮ**

Prohlédněte si obrázky s příklady různých komunikačních stylů a u každého obrázku si přečtete text.

1. Zapište, o jaký komunikační styl se jedná.
2. Podle čeho tak soudíte?

<p>1. Vrchní sestra: „<i>Sestro, potřebuji, abyste šla na zbytek večera pomáhat na chirurgii muži.</i>“ Sestra: „<i>Ráda, ale bohužel za mnou přijde za deset minut moje školitelka a mám výuku. Mohla bych jí zavolat a říct, aby nechodila. Určitě jí to nebude vadit.</i>“</p>	<p>Tento typ chování je:</p>
<p>2. Vrchní sestra: „<i>Sestro, potřebuji, abyste šla na zbytek večera pomáhat na chirurgii muži.</i>“ Sestra: „<i>Můžu vám něco říct? V posledním měsíci jsem musela zaskakovat, kdykoliv byl někdo někde jinde. To už mě opravdu nazlobilo. Nechci být pořád zneužívaná, a proto odmítám jít na chirurgii muži.</i>“</p>	<p>Tento typ chování je:</p>
<p>3. Vrchní sestra: „<i>Sestro, potřebuji, abyste šla na zbytek večera pomáhat na chirurgii muži.</i>“ Sestra: „<i>Zaskakovala jsem tento týden už dvakrát. Raději bych tam dnes večer nešla.</i>“</p>	<p>Tento typ chování je:</p>
<p>4. Vrchní sestra: „<i>Sestro, potřebuji, abyste šla na zbytek večera pomáhat na chirurgii muži.</i>“ Sestra: „<i>Už toho mám dost! Vám na mně houby záleží, pořád mě posíláte zaskakovat na jiná oddělení. Znamenám pro vás jen pár rukou navíc. Když to chcete vědět, nepůjdu tam.</i>“</p>	<p>Tento typ chování je:</p>

Sebehodnocení:

povedlo se povedlo se částečně nepovedlo se

Úkol č. 2 NÁCVIK KOMUNIKAČNÍCH STYLŮ I

Rozdělte se do trojic (vy, sestra Nováková, pozorovatel) a sehrajte následující scénku agresivně, pasivně, asertivně.

Sestra Nováková pracuje pouze v nočních směnách. Soustavně chodí pozdě do služby a vy na ni musíte čekat. Nedodržuje pracovní dobu. Je nedbalá i při poskytování naléhavé péče, ani předávání služby není přesné a spolehlivé. Vždycky referuje, že pacient měl dobrou noc, ale vy s určitostí víte, že tomu tak není.

Sestra Nováková vás svým chováním často dráždí. Vám se však zdá, že kdybyste na ní chtěla, aby všechny své projevy ihned změnila, bylo by toho na ni mnoho. Požádejte ji proto, aby změnila pouze jednu věc, aby chodila včas do práce, abyste mohla odejít včas.

Nejčastější vámi pozorované chyby::

Sebehodnocení:

povedlo se povedlo se částečně nepovedlo se

KVÍZ

- 1) Asertivita znamená:
 - a) dosáhnout svého za každou cenu
 - b) respektovat svá práva i práva ostatních
- 2) Manipulativní chování je:
 - a) skryté, nejasné
 - b) otevřené, jasné
- 3) Agresivní člověk:
 - a) je vlídný, přístupný
 - b) nebere ohledy na druhé
- 4) Pasivní člověk:
 - a) se dokáže prosadit
 - b) se snaží vyhnout konfliktům

Sebehodnocení:

povedlo se povedlo se částečně nepovedlo se

SEBEHODNOCENÍ ASERTIVITY

Odpovězte ANO – NE	Ve škole	Na praxi	Splněno
1. Dokážu jednat asertivně.			
2. Poznám manipulativní chování.			
3. Dokážu se bránit manipulaci.			
4. Umím se rozhodnout.			
5. Dokážu formulovat co chci.			

SHRNUTÍ

V této oblasti komunikace jsem pro práci dobře připraven(a) x nepřipraven(a).

Zlepším se v

Potřebuji pomoc a radu


Teoretická část:

Asertivní techniky:

- 1. Schopnost žádat to, na co máme právo (technika „poškrábané gramodesky“)**
Používáme tam, kde chceme prosadit svůj oprávněný požadavek (nárok) bez manipulace (např. reklamace zboží).
Nárok – zákon, pracovní smlouva, předpisy, právní normy, ústní dohoda, zvyklost
- 2. Požádání o laskavost**
Východiskem je názor, že člověk nemá čekat, až mu jeho přání ostatní přečtou z očí. Má umět poprosit a nemít pocit, že si tím zbytečně zadává.
- 3. Odmítnutí (umění říci NE bez pocitu viny)**
Spouště lidí dělá velké potíže komukoliv cokoliv odmítnout. Někdy si nevíme rady, když nám někdo nabízí, či spíše vnucuje něco, co nechceme. Máme právo nechtít jet s přítelem na chalupu, nechtít jít na operu atd.
- 4. Vyjednávání, dosažení kompromisu**
Ve většině mezilidských situací je lépe se domluvit k oboustranné spokojenosti než prosadit svou. V řadě sporných situací mají „svou pravdu“ obě strany.
- 5. Reakce na oprávněnou kritiku**
Chybovat je lidské a chyba není nic víc a nic míň než chyba. Na každé kritice je zrnko pravdy. Každý člověk je kritizovatelný a každý má právo dělat chyby.
- 6. Reakce na neoprávněnou kritiku (technika „otevřených dveří“)**
„Pamatujme si, že nespravedlivá kritika je často zamaskovaná pochvala. Když vás zezadu kopají, znamená to, že jste vpředu.“ D. Carnegie



Přehled asertivních technik		
Technika	Návod	Příklad
Schopnost žádat to, na co máme právo	<ul style="list-style-type: none"> - jasně a srozumitelně definujte svůj požadavek (např. „Vyměňte mi prosím ty boty, praskly už po 14 dnech nošení“); - opakujte stále dokola tak jako jehla přeskakující na poškozené gramodesce; - zůstaňte klidní a uvolnění (pozor na verbální a neverbální projevy pasivity či agresivity); - jasně a jednoznačně definujte svůj požadavek. 	<p><i>Matka: „Vynes prosím ten koš. Je už zase plný.“</i> <i>Dcera: „No jo.“</i> <i>Matka: „Vynes prosím ten koš. Je už zase plný.“</i> <i>Dcera: „No jo.“</i> <i>Matka: „Vynes prosím ten koš. Je už zase plný.“</i> <i>Dcera: „No dyť říkám, že jo. Přece si nevyvalím bok, když zavoláš.“</i> <i>Matka: „Vynes prosím ten koš. Je už zase plný.“</i></p>
Požádání o laskavost	<ul style="list-style-type: none"> - může mít osobní charakter („Udělej to prosím pro mne.“, „Buď tak hodný a udělej mi laskavost.“) nebo podobu ICH formy („Mohu tě požádat o laskavost?“); - svá přání definujte jasně a srozumitelně; - tón hlasu musí odpovídat prosbě, ne rozkazu nebo výčitce; - mluvte v krátkých větách, pozor na verbální a neverbální symetrii; - není-li vám vyhověno, berte to sportovně a radujte se z toho, že jste to aspoň zkusili. 	<p><i>A: „Promiňte prosím, mohl bych vás požádat o laskavost?“</i> <i>B: „Co je?“</i> <i>A: „Kdybyste byl tak hodný a podíval se na nejvhodnější spojení ráno do Ostravy. Potřeboval bych tam dojet před devátou.“</i> <i>B: „No víte, já jízdní řády moc nezbožňuju. Takové ty značky a ta nepřehlednost mě štve.“</i> <i>A: „Buďte tak hodný, udělejte to pro mne. Já jsem bez brýlí před tou tabulí úplně ztracený...“</i> <i>B: „No já tedy nevím.“</i> <i>A: „Buďte tak hodný. Moc mi tím pomůžete...“</i></p>
Odmítnutí	<ul style="list-style-type: none"> - jasně konstatujte své ne (děkuji), nechci; - nevysvětľujte důvody, neomlouvejte se, nechovejte se nejistě, úzkostně; - dejte najevo, že chápete stanovisko druhé strany a uznáte je, ale pro vás je nepřijatelné (empatie); - snažte se o dosažení kompromisu; - jasně opakujte ne. 	<p><i>„Ne, tuto halenku ti nepůjčím.“</i> <i>„...protože ji mám ráda“</i></p> <p><i>„Chápu, že je ti to líto.“</i></p> <p><i>„Můžu ti půjčit jinou halenku.“</i> <i>„Ale tuto halenku ti nepůjčím.“</i></p>

Vyjednávání, dosažení kompromisu	<ul style="list-style-type: none"> - naslouchejte druhému, respektujte jeho oprávněné požadavky; - pokuste se vymyslet třetí (pro obě strany výhodnější) verzi řešení problému; - přistupte na nabídku kompromisu, nebo ho sami navrhněte; - snažte se problém vyřešit, ne druhého porazit, prosadit se za každou cenu. 	<p><i>Lucie: „Karle, ráda bych jela v pátek na Lipno. Koupila jsem už pro oba místenky na vlak a objednala telefonicky nocleh.“</i></p> <p><i>Karel: „Do pondělí musím mít dokončenou smlouvu a potřebuji aspoň jeden den pracovat. Je mi líto, že tě musím zklamat. Napadá mě, že s tebou mohla jet Olga. Ta ráda cestuje. Zkus jí zavolat. A my dva si naplánujeme společně příští víkend.“</i></p>
Reakce na oprávněnou kritiku	<ul style="list-style-type: none"> - souhlaste s oprávněnou kritikou a přiznejte chybu; - nejlepší je přiznat chybu dříve, než vás druhý napadne; - stručně se omluvte; - můžete popsat vlastní emoce („Jsem z toho nervózní.“); - navrhněte a co nejdříve realizujte nápravu. 	<p><i>A: „Zase jsi přišel pozdě!“</i></p> <p><i>B: „Jo, promiň. Po ránu je to se mnou hrozný. Tak jdem na to, ne?“</i></p> <p><i>A: „Tak ty si přijdeš o čtvrt hodiny později a ještě mě honíš!“</i></p> <p><i>B: „Jo, honím. Jednak mě na tom projektu záleží, a taky bych měl rád dušičku v peří, že jsem to dohnal.“</i></p>
Reakce na neoprávněnou kritiku	<ul style="list-style-type: none"> - držte se pravdivého popisu vašeho chování a se vším souhlaste (kritik postupně ztrácí energii na hledání dalších argumentů, jako by plnou silnou zatlačil na dveře, které nejsou zavřené); - nebraňte se ani útokem, ani únikem; - zůstaňte v klidu ať bude kritik říkat sebevětší nehoráznosti; - přeformulujte kritikova slova („Jsi fíflena.“ -“Ano, jsem hezká.“); - ohradte se ve věcech, které vás ponižují („Tím co jsi mi řekl, jsi mě naštvál.“). 	<p><i>A: „Zase jsi přišel pozdě!“</i></p> <p><i>B: „Máš pravdu, přišel jsem pozdě.“</i></p> <p><i>A: „Jdeš na tu schůzku ledabyly oblečen.“</i></p> <p><i>B: „Máš pravdu, moc pečlivě jsem se neoblekl.“</i></p>
		

Pracovní část:**Úkol č. 1 PŘEFORMULOVÁNÍ TVRZENÍ**

Přeformulujte slova do pozitivní formy.

vyzáblá -	upjatá -	vyšklebená -
blbá -	přetrhdílo -	trapná -
přesládlá -	líbivá -	zbrklá -
podlézavá -	drzá -	ošklivá -
bordelář -	závistivá -	panovačná -
nesnášenlivá -	úzkostná -	uječená -
kritická -	líná -	lakomá -

Sebehodnocení:

povedlo se povedlo se částečně nepovedlo se

Úkol č. 2 NÁCVIK KOMUNIKAČNÍCH STYLŮ II

Nahlédněte do pracovního listu č. 12, úkol č. 2. Ve trojicích (vy, sestra Nováková, pozorovatel) sehrajte tuto modelovou situaci. Použijte vhodnou asertivní techniku.

Sebehodnocení:

povedlo se povedlo se částečně nepovedlo se

Úkol č. 3 NÁCVIK ASERTIVNÍCH TECHNIK

Za použití vhodné asertivní techniky sehrajte ve dvojicích následující modelové situace.

1.

Nespokojený pacient v čekárně: „To je hrůza, čekat v čekárně skoro dvě hodiny! Tolik ztraceného času a těch bacilů co tam člověk inhaluje. Dřív jste tu měli aspoň více novin a časopisů než teď. A taky za toho pana doktora, co už je v důchodu, pouštěli v čekárně z magnetofonu zajímavé zdravotně výchovné přednášky. A teď nic!“

2.

Nespokojený pacient v čekárně: „Nic tu neděláte, jste k ničemu, jenom se tu flákáte. Nejlepší by bylo všechny ordinace na obvodě zrušit!“

3.

Pacient, astmatik, kouří na záchodě. Víte, že při jeho zdravotním stavu kouřit nesmí, navíc v celé nemocnici je zákaz kouření. Jak budete postupovat?

4.

Pacient, který má nařízen přísný klid na lůžku, se chce jít projít: „Přece po mně nemůžete chtít, abych celý den ležel. Já musím být v pohybu. Jinak budu nervózní.“

5.

Čekáte v jídelně, až na vás přijde řada. Přichází vaše spolužačka, zahlédne svoji kamarádku, jak stojí ve frontě hned před vámi, a stoupne si k nim, aby si mohly popovídat. Je zřejmé, že vás předběhne, a vy dnes tak spěcháte!

6.

Ráda by ses dnes večer dívala na televizi. Dávají tvůj oblíbený seriál. Tvůj bratr si ve vedlejším pokoji velmi hlasitě pouští hudbu.

7.

Večer dávají v televizi film, na který ses dlouho těšila. Tvůj přítel se však chce dívat na fotbal.

8.

Chceš jít s kamarádkou na diskotéku. Celé odpoledne vybíráš, co si oblékneš. Tvoji mamince se oblečení nelíbí a reaguje slovy: „Co to máš zase na sobě! V tom tedy nepůjdeš! Vždyť vypadáš jako strašidlo!“

9.

Máš sedmnáctiletého syna, který má příšerný nepořádek ve svém pokoji. Požádej ho, aby si svůj pokoj uklidil.

10.

Při praktické výuce v nemocnici jsi zapomněla pacientovi odebrat krev na glykémii. Tvoje učitelka tě za to pokárala. Jak budeš reagovat?

11.

Při praktické výuce tě učitelka kritizuje za to, že jsi pohodila v čistící místnosti ložní prádlo na zem. Tys tam to prádlo ale nepohodila, bylo tam ještě před tím, než jsi přišla na praxi. Jak budeš reagovat?

Nejčastější chyby vámi pozorované:

Sebehodnocení:

povedlo se povedlo se částečně nepovedlo se

KVÍZ

- 1) Kompromis je:
 - a) prosazení svého
 - b) domluva se vzájemnými ústupky
- 2) Při oprávněné kritice se snažíme:
 - a) realizovat nápravu
 - b) svalit vinu na někoho jiného
- 3) Chci-li něco odmítnout:
 - a) vymlouvám se
 - b) jasně řeknu NE
- 4) Při použití techniky „poškrábané gramodesky“:
 - a) opakujeme stále svůj požadavek
 - b) falešně zpíváme

Sebehodnocení:

povedlo se povedlo se částečně nepovedlo se

SEBEHODNOCENÍ ASERTIVNÍCH TECHNIK

Odpovězte ANO – NE	Ve škole	Na praxi	Splněno
1. Umím žádat to, na co mám nárok.			
2. Dokáži požádat u laskavost.			
3. Zvládám asertivní odmítnutí.			
4. Umím vyjednávat.			
5. Dokáži přijmout oprávněnou kritiku.			
6. Umím si poradit s neoprávněnou kritikou.			
7. Využívám asertivní techniky při komunikaci s konfliktním klientem.			

SHRNUTÍ

V této oblasti komunikace jsem pro práci dobře připraven(a) x nepřipraven(a).

Zlepším se v

Potřebuji pomoc a radu