GRADA®

Ilona Plevová a kolektiv

Ošetřovatelství II

2., přepracované a doplněné vydání



ČESKÁ ASOCIACE SESTER
ČAS
sestra



GRADA®

Ilona Plevová a kolektiv

Ošetřovatelství II

2., přepracované a doplněné vydání

GRADA Publishing

Upozornění pro čtenáře a uživatele této knihy
Všechna práva vyhrazena. Žádná část této tištěné či elektronické knihy nesmí být reprodukována a šířena v papírové, elektronické či jiné podobě bez předchozího písemného souhlasu nakladatele. Neoprávněné užití této knihy bude trestně stíháno.

OŠETŘOVATELSTVÍ II
2., přepracované a doplněné vydání

Hlavní autorka a editorka: PhDr. Ilona Plevová, PhD.

Autorský kolektiv: doc. PhDr. Radka Bužgová, Ph.D.,
PhDr. Ilona Plevová, PhD., doc. PhDr. Lucie Sikorová, Ph.D.,
PhDr. Renáta Zeleníková, Ph.D.

Recenzentky: doc. Mgr. Elena Gurková, PhD., PhDr. Mgr. Pavla Kudlová, PhD.

Vydání odborné knihy schválila Vědecká redakce
nakladatelství Grada Publishing, a.s.

© Grada Publishing, a.s., 2019
Cover Photo © depositphotos.com, 2019
Obrázky dodaly autorky.

Vydala Grada Publishing, a.s.
U Průhonu 22, Praha 7
jako svou 7301. publikaci
Odpovědná redaktorka Mgr. Ivana Podmolíková
Sazba a zlom Karel Mikula
Počet stran 200
2. vydání, Praha 2019
Vytiskly Tiskárny Havlíčkův Brod, a.s.

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

Postupy a příklady v této knize, rovněž tak informace o lécích, jejich formách, dávkování a aplikaci jsou sestaveny s nejlepším vědomím autorů. Z jejich praktického uplatnění ale nevyplývají pro autory ani pro nakladatelství žádné právní důsledky.

ISBN 978-80-271-2153-3 (ePub)
ISBN 978-80-271-2863-1 (pdf)
ISBN 978-80-271-0889-3 (print)

Obsah

Úvod **9**

1 Komunikace v ošetřovatelství
Renáta Zeleníková **10**
1.1 Definice komunikace 11
1.2 Faktory ovlivňující komunikaci 13
1.3 Význam a cíl komunikace 14
1.4 Komunikační model/proces komunikace 14
1.5 Úrovně komunikace 16
1.6 Typy komunikace 19
1.7 Verbální komunikace 19
1.7.1 Rozhovor 23
1.8 Neverbální komunikace 29
1.9 Terapeutická komunikace 41
1.10 Komunikace s vybranými skupinami pacientů 53
1.11 Komunikace s pacienty s postižením 63

2 Etika v ošetřovatelství
Radka Bužgová **70**
2.1 Historický vývoj etických principů v péči o člověka 71
2.1.1 Hippokratova přísaha 71
2.1.2 Křesťansko-židovská tradice 72
2.2 Současné etické principy ve zdravotnictví 74
2.2.1 Současné etické principy prvního řádu 74
2.2.2 Současné etické principy druhého řádu 76
2.3 Teorie ošetřovatelské etiky 77
2.3.1 Charakteristika ošetřovatelské etiky 77
2.3.2 Úkoly a cíle ošetřovatelské etiky 78
2.3.3 Pojetí základních pojmů 79
2.4 Etické aspekty při ošetřování nemocných 80
2.5 Etické kodexy v ošetřovatelství 82
2.5.1 Mezinárodní etické kodexy 83
2.5.2 České etické kodexy 83
2.6 Právní normy v ošetřovatelské etice 86
2.6.1 Práva pacientů 86
2.6.2 Sdělování informací o zdravotním stavu 87
2.6.3 Právo na informovaný souhlas 88

2.6.4 Dříve vyslovená přání 89
2.6.5 Zachování povinné mlčenlivosti 90

3 Člověk, jeho motivace a potřeby
Lucie Sikorová **92**
3.1 Třídění potřeb 93
3.2 Faktory motivace 99
3.3 Uspokojování potřeb 100
3.3.1 Faktory ovlivňující uspokojování potřeb 102
3.4 Potřeby dítěte 103
3.5 Potřeby v ošetřovatelství 107
3.5.1 Potřeby v ošetřovatelském procesu 108

4 Paliativní péče
Radka Bužgová **110**
4.1 Vymezení paliativní péče 110
4.1.1 Principy a cíle paliativní péče 111
4.2 Koncepce paliativní péče v České republice 112
4.2.1 Dělení paliativní péče 112
4.3 Potřeby pacientů v paliativní péči 114
4.3.1 Fyziologické potřeby 115
4.3.2 Potřeby jistoty a bezpečí 116
4.3.3 Afektivní potřeby, potřeba lásky 116
4.3.4 Potřeba sebeúcty a seberealizace 117
4.4 Hodnocení symptomů v paliativní péči 117
4.4.1 Bolest a její zvládání 118
4.5 Psychosociální aspekty v paliativní péči 120
4.5.1 Fáze vyrovnávání se s těžkou nemocí 120
4.5.2 Poslední dny a týdny života 121
4.5.3 Psychosociální podpora 122
4.5.4 Sociální péče 123
4.6 Duchovní (spirituální) péče 123
4.6.1 Duchovní potřeby umírajícího pacienta 124
4.6.2 Duchovní péče v závěru života 125
4.7 Etické aspekty paliativní péče 125
4.7.1 Problematika eutanazie 126
4.7.2 Práva umírajících 127
4.8 Práce s příbuznými, truchlení 129
4.8.1 Péče o rodinu v průběhu nemoci 129
4.8.2 Pomoc rodině v období zármutku a truchlení 130

5 Transkulturní ošetřovatelství
Renáta Zeleníková **132**
5.1 Vznik, vývoj a základní charakteristika transkulturního ošetřovatelství 132
5.2 Organizace podporující rozvoj transkulturního ošetřovatelství 138
5.3 Kultura 139
5.4 Cizinci v České republice 140
5.4.1 Poskytování zdravotní péče cizincům 142
5.4.2 Doporučení pro komunikaci s pacienty z jiné kultury 143
5.5 Ukrajinci v České republice 145
5.6 Slováci v České republice 150
5.7 Vietnamci v České republice 155
5.8 Poláci v České republice 162
5.9 Romové v České republice 167

Seznam bibliografických zdrojů **174**

Slovníček pojmů **190**

Přílohy **192**
Příloha č. 1 – Práva pacientů 192
Příloha č. 2 – Charta práv hospitalizovaných dětí 193
Příloha č. 3 – Kodex všeobecných sester 194

Rejstřík **196**

Souhrn **198**

Summary **198**

Úvod

Dostává se vám do rukou 2. díl aktualizované knihy *Ošetřovatelství*, který nabízí doplnění dílu prvního o další neméně důležité a zajímavé kapitoly. Zatímco v 1. díle je důraz kladen převážně na teoretická východiska, 2. část nabízí specifické ošetřovatelské oblasti, kterými jsou komunikace, etika v ošetřovatelství, člověk, jeho motivace a potřeby, paliativní péče a transkulturní ošetřovatelství.

V kapitole o komunikaci je kladen důraz na komunikaci terapeutickou a komunikaci s vybranými skupinami pacientů. Etika ošetřovatelství nabízí čtenáři jak stručný historický vývoj, teoretická východiska, kodexy, etické aspekty při ošetřování nemocných, tak i současné poznatky, včetně etických principů prvního a druhého řádu. Kapitola byla doplněna o práva pacientů, sdělování informací o zdravotním stavu, právo na informovaný souhlas, dříve vyslovená přání a zachování povinné mlčenlivosti. Třetí kapitola se věnuje člověku, jeho motivacím a potřebám. Text nabízí třídění potřeb podle různých autorů. Nejsou zde opomenuty ani potřeby dítěte a nemocného člověka. Čtvrtá kapitola je věnována paliativní péči, jejím principům, cílům a koncepci této péče v České republice. Výklad doplňuje oblast péče o umírajícího pacienta se zaměřením na jeho celkové (holistické) potřeby z ošetřovatelského hlediska. Součástí kapitoly je také etika v paliativní péči a péče o pozůstalé. Posledním tématem publikace je transkulturní ošetřovatelství. Podkapitoly zaměřené na specifika jednotlivých národností byly vybrány podle statistických údajů nejpočetnějších skupin cizinců žijících v naší zemi, jimiž jsou Ukrajinci, Slováci, Vietnamci, Poláci a Romové. Text popisuje jejich historii, zvyky, obyčeje, náboženství, komunikaci, včetně role pacienta.

1 Komunikace v ošetřovatelství

Renáta Zeleníková

Komunikace je neoddělitelnou součástí práce všeobecné sestry[1]. Je základem všech činností, jež sestry provádějí. Od sestry se vyžaduje především empatické naslouchání a jasné porozumění verbálním i neverbálním projevům. Komunikaci sestry používají k získání informací, motivaci, edukaci, navození důvěry, budování vztahu sestra–pacient, k rozvoji interpersonálních vztahů mezi členy multidisciplinárního týmu apod. Efektivní komunikační zručnosti jsou dále potřebné pro umožnění terapeutických interakcí, hodnocení potřeb pacientů a implementaci intervencí (Antai-Otong, 2007). DeVito (2001) považuje znalosti a schopnosti týkající se komunikace za nejdůležitější a nejužitečnější, a to nejen pro pracovní, ale také pro osobní a společenský život. Pro sestru jsou rozvoj a udržování komunikačních a interpersonálních zručností nepostradatelné. Sestry, které účinně komunikují, jsou úspěšnějšími iniciátorkami změny zaměřené na upevnění zdraví, lépe vytvářejí důvěrný vztah s pacientem a jeho blízkými a předcházejí právním problémům spojeným s ošetřovatelskou praxí (Plevová, Slowik, 2010).

Od 60. let 20. století se používá pojem ***komunikační kompetence***, který vyjadřuje soubor všech mentálních předpokladů, jež člověka činí schopným komunikovat, tedy uskutečňovat komunikační akty, účastnit se komunikačních událostí a hodnotit i účast druhých na nich (Šebesta, 1999 in Průcha, 2011).

Základní charakteristiky komunikace vystihuje DeVito (2001), když tvrdí, že je *nevyhnutelná* (dochází k ní i tehdy, když si člověk komunikovat nepřeje), *nevratná* (jednou vyřčené slovo nelze vzít zpět) a *neopakovatelná* (všichni a všechno se neustále mění).

1 Pro potřeby publikace bude pojem všeobecná sestra (popř. porodní asistentka) uváděn ve zkrácené formě – sestra.

1.1 Definice komunikace

Termín komunikace pochází z latinského slova *communico, communicare*[2], což znamená sdílet se s někým o něco (Antai-Otong, 2007; Šenková, 2002).

I když pojem komunikace evokuje v lidech především proces dorozumívání a z hlediska významnosti se jedná o jeho nejdůležitější význam, ve skutečnosti komunikace znamená širokou škálu způsobů kontaktu mezi lidmi (Slowík, 2010). *Psychologický slovník* (Hartl, Hartlová, 2000) komunikaci vysvětluje jako dorozumívání, sdělování, přičemž obecně komunikace není specifickým lidským jevem, na rozdíl od jazyka existuje i u živočichů. V psychologii se komunikací chápe především přenos myšlenek, emocí, postojů a jednání od jedné osoby ke druhé. Pojem komunikace není jednoduché definovat. Jak uvádí Vybíral (2009), vyčerpávající výčtová definice mezilidského komunikování, jež by zahrnovala všechny aspekty (kognitivní, filozofické, sociální, lingvistické, kulturní, všechny potenciální proměnné a možné roviny významu a dopadu), není možná. Autoři zabývající se komunikací ve zdravotnickém prostředí ji definují různým způsobem. Jednotlivé definice jsou uvedeny v tabulce 1. Společným prvkem většiny definicí komunikace jsou dva znaky: „proces" a „předávání zpráv".

Každá komunikace má svou *syntax, sémantiku* a *pragmatickou stránku* (psychologickou a vztahovou). V rámci syntaxe se zkoumají jevy jako kódování, komunikační kanály, kapacita komunikace, ruchy, redundance[3], statistické jazykové výskyty. Podstatou sémantiky jsou významy slov. Úkolem pragmatiky je analýza vztahu mezi produktorem a příjemcem v konkrétním kontextu, porozumění záměru a rozbor takových fenoménů, jakými jsou ovlivňování, přesvědčování, potvrzování, přijímání a odmítání komunikovaného sebepojetí druhého (Vybíral, 2009; Watzlawick et al., 1999). I když teoreticky je uvedené jasné pojmové rozlišení daných tří oblastí možné, prakticky jsou na sobě všechny tři oblasti navzájem závislé. Syntax odpovídá matematické logice, sémantika filozofii a pragmatika psychologii (Watzlawick et al., 1999). ***Metakomunikace*** je komunikování o komunikování (Vybíral, 2009), sdělení, které se vztahuje k jinému sdělení

2 Lat. *communicatio* = sdělení; *communis* = společný.

3 Vlastnost týkající se předvídatelnosti, a tím i nadbytečnosti údajů obsažených ve sdělení (DeVito, 2008).

Tab. 1 *Definice komunikace podle různých autorů*

Autor	Definice komunikace
Balzer-Riley (1996)	reciproční proces odevzdávání a přijímání zpráv mezi dvěma či více lidmi
Barringer (2006)	proces přenášení myšlenek, pocitů, údajů a dalších informací, včetně verbálního sdělení a neverbálního chování
Honzák (1999)	sdělování informace prostřednictvím nejrůznějších signálů a prostředků: ústně, písemně, mimikou, gesty a dalším neverbálním chováním, a to především přímo mezi dvěma či více lidmi, dále pak pomocí tisku, rozhlasu či dalších médií
Nemčeková (2004)	meziosobní interakce, forma chování, při které neprobíhá pouze výměna informací a jejich zpracování (věcných údajů, faktů), ale také výměna potřeb, hodnot a hodnotových postojů, která v optimálním případě ústí do procesu vzájemného porozumění a otevření se jinému
Špatenková, Králová (2009)	komunikovat znamená poskytovat zprávy, sdílet informace, vyměňovat si myšlenky a vyjadřovat se takovým způsobem, aby si účastníci (aktéři) komunikace vzájemně porozuměli

(DeVito, 2008) (např. *toto tvrzení je nesprávné*). Metakomunikační prostředky Vybíral (2009) rozděluje na vnější a vnitřní. Při vnější metakomunikaci používáme slova, ale často i mimiku na sdělení přímého komentáře k tomu, co teď říkáme nebo slyšíme. Vnitřní komentování je neviditelné (neslyšené pro druhé) a dá se vyjádřit slovy (vnitřní řeč) nebo pocity, dojmy, sevřením žaludku (Vybíral, 2009). Druhy metakomunikace je možné rozdělit na vztahové a vztahově srovnávací, obsahově srovnávací, hodnoticí, únikové a prediktivní. Podle autorů Watzlawick et al. (1999) každá komunikace má obsahový (zprostředkuje informace) a vztahový aspekt (vyvolá chování), a to tak, že druhý aspekt určuje předcházející, a je tedy metakomunikací. Schopnost přiměřeně metakomunikovat je nejen nezbytnou podmínkou úspěšné komunikace, ale je úzce spojena s obrovským problémem uvědomování si sebe a ostatních (Watzlawick et al., 1999).

1.2 Faktory ovlivňující komunikaci

I když různí autoři vymezují faktory ovlivňující proces komunikace, komplexní faktory uvádějí Potter, Perry (2003), přičemž je rozdělují z různých kontextových hledisek. Dále uvádějí, že situace, ve kterých komunikace probíhá, má několik kontextových aspektů, které ovlivňují povahu komunikace a interpersonálních vztahů. Zahrnují fyzikální a emocionální stav účastníků komunikace, charakter jejich vztahů, prostředí, situace vybízející ke komunikaci a sociokulturní prvky.

- ***psychofyziologický kontext*** – tvoří vnitřní faktory, které ovlivňují komunikaci: fyziologický stav, emocionální stav, stav růstu a vývoje, nenaplněné potřeby, postoje, hodnoty a přesvědčení, vnímání, osobnost, sebepojetí a sebeúcta
- ***vztahový kontext*** – označuje charakter vztahů mezi účastníky komunikace: společenské, přátelské a pracovní vztahy, úroveň důvěry mezi účastníky, úroveň otevřenosti mezi účastníky, společná minulost účastníků, rovnováha moci a vlivu
- ***situační kontext*** – naznačuje důvod komunikace: výměna informací, dosažení cílů, řešení problémů, vyjádření emocí
- ***environmentální kontext*** – zahrnuje prostředí, ve kterém komunikace probíhá; patří sem míra soukromí, pohodlí a bezpečí, přítomnost hluku a přítomnost rozptylujících faktorů
- ***kulturní kontext*** – zahrnuje sociokulturní prvky ovlivňující interakci: úroveň vzdělání účastníků komunikace, jazyk a způsob vyjadřování, zvyky a očekávání (Potter, Perry, 2003)

Kontext dodává aktuální zarámování komunikaci. Jde o více či méně uspořádaný a uvědomovaný „terén" v mysli, ve kterém se komunikace uskutečňuje a v němž je důležité s kým, kde, kdy, o čem, jak, proč, s jakým cílem a s jakým účinkem (Vybíral, 2009). Vybíral (2009) přitom rozlišuje vnitřní kontext (psychologické termíny: zkušenosti, paměť, schémata myšlení a řešení problémů, emoční nastavení, postoje, fantazie) a vnější kontext (sociálněpsychologický, systémový, kulturní, jazykový, společensko-politický, technologický).

Uvědomění si faktorů může sestrám ulehčit rozhodování v průběhu komunikačního procesu.

1.3 Význam a cíl komunikace

Lidské bytosti jsou společenské a jejich přežití a pochopení vnitřního a vnějšího prostředí je závislé na verbální a neverbální komunikaci (Antai-Otong, 2007). Novorozenec se učí rozlišovat a vytváří si vztah k pečující osobě prostřednictvím výrazu obličeje, doteku a krmení. Komunikace a interakce s nejbližšími v raném věku je zdrojem důvěry, bezpečí a ochrany, jakož i celoživotních interpersonálních vztahů a komunikačních vzorců.

Účelem (funkcí) a dopadem na příjemce dostává komunikace smysl. Mezi pět hlavních funkcí komunikování patří informovat, instruovat, přesvědčit, vyjednat, pobavit (Vybíral, 2009).

Podobně DeVito (2001) uvádí **pět hlavních cílů komunikace**:

- Učit se (získávat znalosti o druhých, o sobě, o světě).
- Spojovat (vytvářet vztahy s druhými).
- Pomáhat (naslouchat druhým a nabízet jim řešení).
- Ovlivňovat (posilovat nebo měnit postoje či chování druhých).
- Hrát si (těšit se z okamžitého prožitku).

Podle Vybírala (2009) existuje také skrytá (latentní) funkce komunikace, a to motivace ke komunikaci, přičemž tím myslí dynamizující odhodlání, často skryté. Motivace ke komunikaci může být kognitivní (potřeba sdělit, vyjádřit se), zjišťovací a orientační, sdružovací (potřeba bližšího kontaktu), sebepotvrzovací, adaptační, „přesilová" (potřeba uplatnit se), požitkářská (rozptýlit se, odpočinout), existenciální a další.

1.4 Komunikační model/proces komunikace

Komunikační model je schéma, které znázorňuje, jak probíhá proces komunikace. Komunikační proces se skládá z jednotlivých komponentů (složek): záměr, komunikátor, kódování, komuniké, komunikační kanál, komunikant, dekódování, prostředí, zpětná vazba a šum. Komunikační proces popisují různí autoři (Feldmann, 1995; Kristová, Tomašková, 2002; Plevová, Slowik, 2010; Potter, Perry, 2003) zabývající se komunikací, přičemž jednotlivé komponenty označují různými názvy (tab. 2).

Tab. 2 *Složky komunikačního procesu*

Složka	Jiný název	Charakteristika
záměr	zaměření intence	záměr komunikující osoby sdělit, sdělovat určité obsahy
komunikátor	vysílač sdělující mluvčí produktor	osoba vysílající zprávu
kódování	šifrování zápis	převedení myšlenky do takové formy sdělení (kódu), které příjemce rozumí – použití jazyka nebo jiných specifických znaků a symbolů na poslání zprávy
komuniké	zpráva sdělení	podnět vytvořený vysílačem a zaslaný příjemci
komunikační kanál	cesta přenosu	médium, jehož prostřednictvím je zpráva přenášena
komunikant	příjemce posluchač recipient	osoba přijímající zprávu od vysílajícího
dekódování	dešifrování	interpretace zprávy příjemcem; identifikace signálů
prostředí	kontext	fyzikální a emocionální klima, ve kterém probíhá interakce
zpětná vazba	feed back	informace, kterou přijme vysílající o reakci příjemce na zprávu
šum	komunikační šum	způsobuje zkreslení zprávy v kterékoli fázi komunikačního procesu

Komunikační proces začíná, když osoba označovaná jako ***komunikátor*** (vysílač, sdělující, mluvčí, produktor) na základě ***záměru*** vytvoří zprávu. Zprávy jsou ***kódované*** použitím jazyka nebo jiných symbolů sloužících pro zaslání zprávy. ***Komuniké*** je označení pro zprávu, kterou vytvoří komunikátor. Zpráva může být verbální nebo neverbální, dále psaný materiál i umění. ***Komunikační kanál*** je nosič, prostřednictvím kterého se zpráva šíří. Existují tři hlavní komunikační kanály: zrakový, sluchový a kinestetický. Zrakový kanál spočívá v pohledu a pozorování. Sluchový kanál se skládá z mluvených slov a pokynů.

Kinestetický kanál se týká prožitku vjemů (např. dotek). ***Komunikant*** je osoba zachycující zaslanou zprávu. Interpretace zprávy komunikantem se označuje jako proces ***dekódování***. Přijímání zprávy je ovlivněno fyziologickými, psychologickými a kognitivními procesy. ***Prostředí*** je klima, ve kterém komunikace probíhá. Aby byla komunikace efektivní, prostředí musí být přijatelné a vhodné pro všechny účastníky komunikace. Úkolem ***zpětné vazby*** je poskytnout komunikátorovi informaci o tom, jak komunikant chápe zprávu. Na základě zpětné vazby komunikátor může upravit zaslání zprávy, aby byla komunikace efektivnější. ***Šum*** překáží přijímání signálu, který někdo posílá. Může mít povahu fyzickou (např. rušivé vlivy: hluk dopravních prostředků); fyziologickou (např. porucha zraku, sluchu, paměti); psychologickou (např. rozumová nebo citová zaujatost: intenzivní emoce – hněv, smutek, nenávist) nebo sémantickou (např. jinak pochopený význam: cizí slova, žargon) (DeVito, 2001; Kristová, 2002).

Struktura komunikačního aktu (Janoušek, 2007)
- motivace mluvčího
- intence (záměr) komunikace
- smysl sdělení pro mluvčího
- rozhodování mluvčího o podobě zprávy spjaté s jejím kódováním
- promluva s věcným obsahem sdělení
- rozhodování příjemce o přijetí zprávy spjaté s jejím dekódováním
- smysl sdělení pro příjemce
- odhad intence (záměru), popř. motivace mluvčího příjemcem
- efekt sdělení na příjemce, včetně jeho motivace

Uvedené schéma v sobě zahrnuje jak aktivitu mluvčího (komunikátora), tak aktivitu příjemce (komunikanta). Komunikace je obvykle oboustranná: komunikátor i komunikant jsou zapojeni do procesu komunikace.

1.5 Úrovně komunikace

Komunikace se odehrává na různých úrovních, přičemž jednotlivé úrovně se vzájemně ovlivňují. Rozeznáváme intrapersonální, interpersonální a skupinovou komunikaci.

Intrapersonální komunikace označuje komunikaci se sebou samým (DeVito, 2001). Přesnější označení je „nitroosobní" sdělování či komunikace (Janoušek, 2001). Osoba přijímající interní a externí zprávy je uspořádává, vyhodnocuje a přiděluje jim význam (např. když se při rozhovoru ten druhý odmlčí, můžu si říkat: *Mlčí, protože mi chce něco zatajit,* nebo když nás někdo pochválí: *Proč to říká? Asi něco ode mne chce*). Výsledkem tohoto procesu je jedinečný způsob vnímání každého člověka. Z hlediska dějin odborného zájmu o komunikaci patří intrapersonální komunikace k nejstarším problémům, zejména v souvislosti s rétorikou (Janoušek, 2001). Intrapersonální komunikace se často označuje jako *self-talk* (mluvení se sebou, vnitřní řeč). *Self-talk* lze také označit pojmy sebeverbalizace, vnitřní myšlenky, vnitřní řeč, sebeinstrukce (Balzer-Riley, 1996). Podle *Psychologického slovníku* (Hartl, Hartlová, 2000) je vnitřní řeč slovní forma myšlení člověka. Její vnější vyjádření mluvou či písmem je záležitostí cviku, bez něho může být mezi oběma formami řeči značný rozdíl.

V každé situaci *self-talk* určuje (Balzer-Riley, 1996):

- Postoj člověka k situaci.
- Co vidí, slyší a čemu se věnuje.
- Jak interpretuje to, co přijímá.
- Co si myslí o výsledku, který bude.
- Jak koná (včetně pocitů, řeči a skutků).
- Jak hodnotí důsledky svého jednání.

Pozitivní „vnitřní řeč" zahrnuje přesné posouzení schopností a situace, ve které se člověk nachází.

Interpersonální komunikace je komunikace mezi dvěma osobami, které mají mezi sebou nějaký vztah a navzájem se ovlivňují svými sděleními (DeVito, 2008). Nemožnost nekomunikovat má za následek to, že všechny situace, kterých se účastní dvě nebo více osob, jsou interpersonální (Watzlawick et al., 1999).

Interpersonální komunikace staví na intrapersonální úrovni komunikace. Důležitým výsledkem interpersonální komunikace je budování vzájemných interpersonálních vztahů. Pro sestry jsou interpersonální zručnosti důležitou schopností. Interpersonální komunikace může probíhat prostřednictvím komunikace osobní, telefonické či prostřednictvím jiného komunikačního média. Interpersonální komunikace je charakterizovaná třemi znaky: odehrává se mezi dvěma jedinci, probíhá tváří v tvář a její forma i obsah odrážejí charakteristiky těchto jedinců

a stejně tak i jejich sociální role a vzájemný vztah (Slowík, 2010). Dialog jako prostředek interpersonální komunikace se objevuje již od 2. roku života a jeho funkce a formy se postupně zdokonalují (Průcha, 2011).

Důležitými proměnnými zasahujícími do mezilidské komunikace (často neuvědomovaně) z vnitřního kontextu představ člověka o sobě jsou jeho sebepojetí (jak se vidí), sebeúcta (jak si sebe váží), myšlenky a aktivity zajišťující mu sebepotvrzování (to, o čem si myslí, že ho pravdivě vystihuje), nadsazování vlastního obrazu (zvyšuje si hodnotu ve vlastních očích) (Vybíral, 2009).

Optimální komunikace v blízkém vztahu je přímý, upřímný a otevřený způsob sdělování a sebevyjadřování, který bere v úvahu jak vlastní sebeúctu, tak úctu k partnerovi (Praško, Prašková, 1996). Interpersonální komunikaci mohou narušit komunikační zlozvyky při naslouchání a také při sdělování. Při naslouchání se jedná o tyto komunikační zlozvyky: čtení myšlenek, přerušování a skákání do řeči, nereagování na sdělení – chybění zpětné vazby, neverbální odmítání. Při sdělování je možné se dopustit následujících zlozvyků: nepřímé vyjadřování oklikou, neupřímnost, nejasnost a nekonkrétnost sdělení (*je nespolehlivý*), přehánění (*to je hysterka*), nadměrné zobecňování, připisování úmyslu, překrucování skutečnosti, nesoulad slovního a mimoslovního projevu, únik od tématu, přehnané emoční reakce (Praško, Prašková, 1996).

Skupinová komunikace je komunikace uvnitř souboru jednotlivců o počtu dostatečně malém na to, aby sdělující a příjemci spolu mohli komunikovat relativně snadno. Jednotlivce v rámci skupiny spojují určité společné vazby, cíle nebo určitý stupeň organizace či vnitřního uspořádání (DeVito, 2008). Skupinová komunikace se odehrává v případě, když se setkají tři nebo více lidí, a to osobně, nebo prostřednictvím jiného komunikačního média. Tato úroveň komunikace je komplexní, protože lidi komunikují intrapersonálně a také interpersonálně.

Podle Feldmanna (1995) interakce a komunikace ve skupině se jednak vztahují na oblast společenských úkolů: výměna názorů, informací, návrhů, jednak na socioemocionální oblast: potvrzení solidarity, souhlasu, uvolnění.

1.6 Typy komunikace

Podle odborníků z univerzity Palo Alto z roku 1964, kteří se zabývali analýzou komunikačního kontextu, lze komunikaci dělit do tří typů: suplementární, komplementární a metakomplementární (Hartl, Hartlová, 2000). Watzlawick et al. (1999) popisují symetrické a komplementární interakce, jež byly původně spojovány s fenoménem *schizmogeneze* jako procesu diferenciace norem individuálního chování coby následku kumulativní interakce mezi jednotlivci. V současné literatuře jsou symetrické a komplementární interakce používány již bez zmínky o schizmogenním procesu. Podle Watzlawicka et al. (1999) jsou všechny komunikační systémy buďto symetrické, nebo komplementární v závislosti na tom, jsou-li založeny na rovnosti či rozdílnosti.

- ***suplementární*** typ komunikace – znamená neustálé vzájemné vyrovnávání informační, emocionální a prožitkové úrovně vyměňovaných sdělení, přičemž oba komunikační partneři udržují rovnováhu a snaží se jeden před druhým se svými zážitky nezůstat pozadu (Hartl, Hartlová, 2000); symetrická interakce je charakterizována rovností a minimalizací rozdílnosti (Watzlawick et al., 1999)
- ***komplementární*** typ komunikace – označuje situaci, kdy je jedna osoba v direktivní, dominantní pozici vůči druhé; oba účastníci přitom toto rozdělení rolí respektují a nedominantní partner se nesnaží konkurovat dominantnímu partnerovi; tento typ komunikace je výhodný a účinný při předávání informací (Hartl, Hartlová, 2000); komplementární interakce je založena na maximalizaci rozdílnosti (Watzlawick et al., 1999)
- ***metakomplementární*** typ komunikace – znamená, že osoba, která je v dominantní pozici, výše uvedenou možnost nevyužívá a úmyslně ji přenechává druhé osobě (zdravotník–pacient); projevuje se uměním naslouchat druhému, mlčet, lépe vniknout do problému a společně pak nalézt řešení (Hartl, Hartlová, 2000)

1.7 Verbální komunikace

Při komunikaci používáme dva hlavní signalizační systémy: verbální[4] a neverbální (DeVito, 2001).

4 Lat. *verbum* – slovo.

Verbální komunikace (slovní komunikace, sdělování slovy) je komunikace prostřednictvím slov a jazyka (mluveného i psaného). Verbální komunikace (slovní sdělení) má ***vokální*** (mluvenou) a ***nevokální*** (písemnou) formu. Používají se také termíny ***fonická*** (mluvená řeč) a ***grafická*** (psaný jazyk) forma řeči (Křivohlavý, 1977).

Jazyk je systém vyjadřovacích a dorozumívacích prostředků znakové povahy užívaný k ústnímu a písemnému sdělování. Jedná se o sociálně strukturovaný systém zvukových vzorců se standardizovaným významem (Hartl, Hartlová, 2000). Jazyk má svou gramatickou stavbu, jejíž součástí je syntax (zákonitosti tvorby gramaticky správných vět). Existuje velké množství přirozených lidských jazyků a dialektů, jejichž počet se v důsledku globalizačních procesů postupně snižuje. V současnosti se jejich počet odhaduje na 6 tisíc (Vybíral, 2009). Jazyk je základem verbální komunikace a „*umožňuje koordinovat úsilí mnoha lidí, shromažďovat znalosti a zkušenosti předchozích generací a předávat je mladým lidem v průběhu výchovy a vzdělávání*" (Plháková, 2010). Bez jazyka by nebylo možné uskutečnit kognitivní procesy jako myšlení, zdůvodňování, zobecňování. Díky jazyku existuje lidská kultura, věda, náboženství i umění. Janoušek (2007) uvádí funkce jazyka tak, jak je popisuje Jakobson (tab. 3).

Tab. 3 *Funkce jazyka podle Jakobsona (Janoušek, 2007)*

Funkce jazyka	Charakteristika
základní	
expresivní (emotivní)	zainteresovanost mluvčího na tom, co říká
konotativní (emocionálně významový)	úloha zprávy, která má ovlivnit partnera
denotativní (reprezentativní)	předmět (obsah) zprávy
druhotné	
fatická	jazyk neslouží ke komunikaci zprávy, ale k udržování kontaktu mezi dvěma účastníky
poetická	hra s jazykem (např. hra se slovy)
metalingvistická	hovoření o slovech

Slova jsou jednotky řeči nesoucí význam (Atkinson, 2003). ***Slovo*** je nejmenší jazyková jednotka vymezená věcně a gramaticky. Slovo