

# Komunikace/SŠ (sestra)



## Tento článek je určen pro studenty středních a vyšších odborných škol oboru zdravotní sestra

Prosíme, neprovádějte věcné editace, nemáte-li potřebnou kvalifikaci.  
Editujte s rozvahou. Věcné změny nejprve projednejte v diskusi.

## Stručné poznámky

- Komunikace je základ ošetrovatelské péče.
- Nelze nekomunikovat – probíhá při každém setkání.
- Důležité je správné načasování, klid, soukromí, nerušený prostor, dostatek času.
- Vztah sestra – pacient je profesionální pomáhající vztah.
- Komunikujeme verbálně, neverbálně, paralingvisticky – vše současně.

## Komunikace s rodinou

- Respektovat informovaný souhlas.
- Respektovat své kompetence.
- Informace podávat srozumitelně.

## Komunikace s pacientem/klientem

- Forma dialogu.
- Používáme povzbuzení, zrcadlení, parafrázování, objasnění, shrnutí, ocenění → aktivní naslouchání.
- Vhodné složení otázek – otevřené x zavřené.
- Mluvíme o přiměřené, problematické a patologické komunikaci:
  - problematická – pacienti agresivní, nároční, obtěžující, handicapovaní, umírající, truchlící;
  - patologická – psychiatrický pacient, nutná i podpora pro personál.
- Součástí komunikace je ticho a laskavý humor.

## Při komunikaci s dospělým

- Respekt mezigeneračních rozdílů.
- Používání blahosklonného tónu některých starších P/K vůči sestře.
- Naslouchat vyprávění o životě P/K.
- Střídmé užívání odborné terminologie.
- Používat formální oslovení.
- Zpětné ověřování pochopených informací
- Zachovat autonomii P/K.
- Vyhýbat se agresi, nehádat se, mluvit klidně.
- Nastavit limity, objasnit roli sestry.
- Některé věci si neberte osobně.

## Komunikace se seniory

- Respekt identity, používat oslovení jménem.
- Vyhýbat se infantilizaci, respekt důstojnosti.
- Senioři reagují pomaleji – mladí bývají netrpěliví a nedočkaví.
- Poruchy paměti – obtížné vybavování informací, opakování informací.
- Problémy se sluchem ztěžující komunikaci.
- Časté mluvení o svých obtížích se snahou upoutat pozornost.
- Zdržování v zorném poli usnadňuje dorozumívání se.
- Pomoc nabízet, ne vnucovat → podporovat soběstačnost.

## Komunikace na intenzivní péči

- Po stabilizaci pomoc získat náhled na situaci.
- Komunikace jasná, stručná a srozumitelná.
- Informace je dobré opakovat.
- Důraz na nonverbální komunikaci.
- Zapojit kreativitu, příbuzné.

## Odkazy

## Použitá literatura

- VENGLÁŘOVÁ, Martina a Gabriela MAHROVÁ. *Komunikace pro zdravotní sestry*. 1. vydání. Praha : Grada, c2006. ISBN 80-247-1262-8.