

## Význam komunikačných zručností v zdravotníctve

Alexandra Fülöpová

### Súhrn

V zdravotníckom sektore je komunikácia jedna zo základných zručností. Jednotlivé formy práce ľudí v zdravotníctve, ktoré sú vyčlenené ako samostatný celok, sú realizované formou komunikácie. Príspevok mapuje jednotlivé zručnosti pre oblasť komunikácie a snaží sa poukázať na ich konkrétny význam. Popisované zručnosti však majú význam v kombinácií, pretože každá je viazaná na každú a vzájomne sa dopĺňajú.

### Kľúčové slová

zdravotníctvo, neverbálne signály, umenie hovoriť, aktívne počúvanie, poskytovanie spätnej väzby, asertívne správanie, prezentačné zručnosti.

### Úvod

Človek ako jedinečná bytosť, sociálny tvor, sa líši od ostatných živočíchov tým, že je schopný pomocou reči a neverbálnymi signálmi prenášať myšlienky a dorozumievať sa. Komunikácia je prostriedok pre porozumenie medzi ľuďmi a zároveň podmienkou existencie sociálneho systému (Kelnarova, 2009).

Pre zdravotnícku oblasť je komunikácia významná rovnako ako pre akúkoľvek inú oblasť. Pre všetky svoje činnosti, ľudia pracujúci v zdravotníctve, nevyhnutne potrebujú informácie, aby sa vedeli rozhodnúť, aby ich vedeli selektovať a zároveň aby vedeli tieto informácie poskytovať ďalej.

Jednotlivé komunikačné zručnosti sú veľmi významné pre všetky pracovné pozície v zdravotníctve, nie je možné určiť, ktorá z nich je najdôležitejšia, pretože vzájomne sa ich využitie prelína. My uvádzame konkretizáciu ich významu nasledovne:

#### **A. Sledovanie neverbálnych signálov a umenie hovoriť**

Neverbálne prejavy správania hovoria o emocionálnom rozpoložení človeka, jeho vnútornom prežívaní. Neverbálne signály môžu v niektorých prípadoch plne nahradiť reč a dokonca ovplyvniť postoje partnera.

Pracovníci v zdravotníctve musia nevyhnutne sledovať neverbálne signály. Prevažná väčšina ich "zákazníkov" alebo inak povedané aj "klientov" sú pacienti, pacientky. Pre efektívnu komunikáciu je dôležité sústrediť pozornosť na mimiku, gesta, postoj, hlas a reč. Signály z týchto zdrojov poskytujú množstvo informácií, potrebných pre ďalšiu komunikáciu. Môžeme z nich odčítať emócie, váhavosť, nervozitu, prípadne klamstvo. Je však dôležité uvedomiť si, že informácie, ktoré získame, môžu byť skreslené našim subjektívnym pohľadom. Preto je nutné dopĺňať toto čítanie slovom, overiť si svoje odsledovanie neverbality otázkami či poskytnutím spätnej väzby ako vnímame druhého.

#### **B. Aktívne počúvanie**

Aktívne počúvanie je špecifický proces, ktorý zahŕňa hneď niekoľko zručností. Sledovanie neverbálnych signálov, umenie klásť otázky a umenie hovoriť. Ľudia v zdravotníckych profesiách musia nutne vedieť aktívne počúvať. Táto zručnosť pomáha pri stanovení diagnózy, počúvaní problémov, overovaní si stavu situácií a prípadne vyjasňovanie nedorozumení.

### **C. Poskytovanie spätnej väzby a asertívne správanie**

S agresívnym správaním sa stretávame aj v zdravotníckych zariadeniach. Ku agresívnemu konaniu môže dôjsť u pacienta, pacientky napríklad na základe informovania o nepriaznivej správy lekárom, lekárkou alebo dlhého čakania v čakárni. Častými spúšťačmi agresivity môžu byť strach, krivda, nespravodlivosť, smútok či dlhodobý stres z existenčných starostí. Takéto správanie netreba odsudzovať ale prejavíť snahu o spoločné riešenie problému. V takýchto situáciách môžu pomôcť techniky asertívneho správania a poskytnutie spätnej väzby komukoľvek, kto sa prejavuje agresívne. Poskytovanie spätnej väzby môžu využiť tiež nadriadení pracovníci pri hodnotiacich pohovoroch so svojimi pracovníkmi, ktoré by mal realizovať minimálne jedenkrát za pol roka.

### **D. Umenie hovoriť a umenie prezentovať**

Predložiť, ukázať, prejavíť návrhy, myšlienky, názory, stanoviská čiže prezentovať je nevyhnutná zručnosť predovšetkým na manažérskej pozícii v zdravotníctve. Schopnosť prezentovať môže manažér, manažérka v zdravotníctve využiť na poradách, či k získavaní finančných zdrojov. Niekedy sa objaví situácia, keď manažér, manažérky zo zdravotníctva musí vystúpiť pred médiami alebo na verejnosti a poskytnúť informácie o situácii alebo opatreniach, ktoré musí vysvetliť zrozumiteľne a jasne.

Komunikovať s človekom, ktorý je v neľahkej situácii, ktorý je nahnevaný alebo neistý, nervózny alebo má trápenie, je náročné. Je to o to náročnejšie, keď nemáme a nevyužívame princípy a zásady efektívnej komunikácie. Prvým krokom je však chcieť komunikovať. Keď prejavíme záujem o človeka, s ktorým sa či už pracovne alebo osobne stretávame, je veľká časť za nami (Venglářová, 2006).

Druhým krokom je pristupovať k nemu v komunikácii ako k partnerovi, partnerke, počúvať pozorne čo hovorí, ako to hovorí a čo pri tom robí, keď hovorí. Všetky spomínané zručnosti v oblasti komunikácie sú významné a nedá sa presne určiť, ktorá z nich je najdôležitejšia. Preto je dôležité ich vzájomne prepájať, efektívne kombinovať a zároveň ich neustále rozvíjať u seba samého.

### **Literatúra**

DEVITO, J. A. 2001. Základy medzilidské komunikace. Praha : Grada, 2001. 420s. ISBN 80-7169-988-8.

KELNAROVA, J., MATĚJKOVÁ, E. 2009. Psychologie a komunikace pre zdravotnicke asistenty. Praha : Grada, 2009. 200s. ISBN 987-80-247-2831-5.

VENGLÁŘOVÁ, M., MAHROVÁ, G. 2006. Komunikace pro zdravotní sestry. Praha : Grada, 2006. 144s. ISBN 80-247-1262-8.

### **Adresa autora:**

Mgr. Alexandra Fülöpová

Katedra manažmentu a ekonomiky zdravotníctva

Fakulta verejného zdravotníctva

Slovenská zdravotnícka univerzita v Bratislave

Limbová 12

833 03 Bratislava

e-mail: [alexandra.fulopova@szu.sk](mailto:alexandra.fulopova@szu.sk)

vedúci pracoviska: PhDr. RNDr. Andrej Kováč, PhD., MPH