

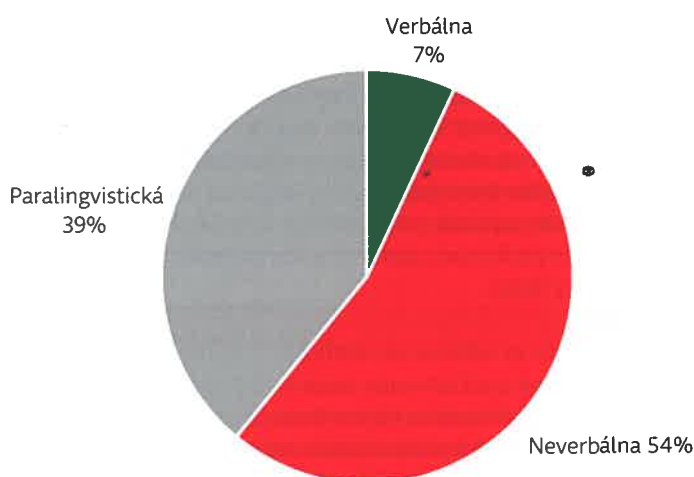
SLOVÁ, SLOVÁ, SLOVÁ...

Komunikácia je komplexná a podstatná súčasť nášho života. Prostredníctvom nej spoznávame svet, nadväzujeme vzťahy, riešime životné situácie.

K jej základným formám patrí komunikácia:

- ▣ verbálna (pomocou slov) – tvorí asi 7 % sociálnej komunikácie
- ▣ neverbálna (bez slov) – tvorí asi 54 % sociálnej komunikácie
- ▣ akustická (paralingvistická) – tvorí asi 39 % sociálnej komunikácie

Postupne si vysvetlíme, čo jednotlivé formy komunikácie znamenajú a ako ich môžeme efektívne využívať aj v našej profesionálnej komunikácii.



Graf: Riešenie prázdninovej úlohy: Zastúpenie základných foriem komunikácie

Verbálna komunikácia predstavuje výmenu informácií prostredníctvom slov v priamom (osobnom) alebo v nepriamom (písomnom, elektronickom) sociálnom kontakte. Slová majú významnú informačnú hodnotu. Sú to symboly, ktoré zastupujú objekty a javy.

Súhrn slov a pravidiel ich používania a spájania vytvárajú **jazyk**, ktorý je produktom a zrkadlom spoločnosti a kultúry. **Reč** je používanie jazyka a je produktom jednotlivca, zrkadlom jeho osobnosti.

Slovami vysvetľujeme, získavame informácie, presviedčame, motivujeme, povzbudzujeme, informujeme pacienta o potrebe farmakoterapie, jej racionálnom používaní, o uchovávaní liekov a ich správnej aplikácii, o podpore a ochrane zdravia všeobecne, ako aj pri konkrétnych ťažkostiach, napr. pri samoliečení. Slová, ktoré používame smerom k pacientom musíme voliť tak, aby nám pacient rozumel.

Skúste si malé cvičenie zrozumiteľnosti. Ako by ste tieto informácie povedali pacientovi zrozumiteľne?

- ▣ Ako dlho pocítujete takúto tenziu?
- ▣ Tento liek vám môže spôsobiť nauzeu.

- ▣ Môžu sa u vás vyskytnúť ataky hypoglykémie.
- ▣ Liek nesmiete náhle vysadiť, lebo vám hrozí rebound fenomén.
- ▣ Liek sa používa lokálne, po intímnej hygiene sa zavádza do pošvy jedna guľôčka/do konečníka jeden čapík.
- ▣ Môže sa u vás prejavovať bronchospazmus.
- ▣ Liek môže spôsobovať ortostatickú hypotenziu.
- ▣ Liek vám môže prolongovať QT interval.

Smerom k ostatným kolegom je používanie odborných slov bežné, no musíme si uvedomiť aj to, že nie všetci zdravotníci pracovníci poznajú všetky farmaceutické pojmy, rovnako tak my farmaceuti nemusíme vždy poznať odborné výrazy iných zdravotníckych odborov.

Zrozumiteľnosť informácií je daná jednak výberom slov, a jednak ich správnym používaním v konkrétnom prejave človeka. Používanie slov a rečový prejav je veľmi individuálny. Je ovplyvnený temperamentom, vzdelaním, pohlavím, kultúrou, spoločenským a ekonomickým postavením, vekom, kognitívnym statusom, ale aj situačným kontextom.

V priamej hovorenej komunikácii sa k obsahu slov pridáva aj ďalšia významná zložka komunikácie, ktorou sú paralingvistické prejavy, označované aj ako akustická komunikácia, o ktorých bude reč ďalej. V písanej forme komunikácie sa paralingvistické prejavy neuplatňujú (ak nepočítame používanie emotikonov, ktoré môžu v písanej forme podporiť náš prejav či náladu). O to viac treba dbať na výber správnych a presných slov a veľkú pozornosť venovať aj skladbe viet a gramatike. Je predsa rozdiel, ak kráľ odkáže na popravisko: „*Omilostiť nemožno, popraviť!*“, alebo „*Omilostiť, nemožno popraviť!*“ Jedna čiarka zachraňuje život! Znalosti gramatiky sú významnou vizitkou komunikujúceho. Odoslanie písanej správy s množstvom preklepov a chýb nie je prejavom úcty voči prijímateľovi správy, ale našou hanbou. Písomnú komunikáciu je treba pred odoslaním vždy prečítať a chyby opraviť. V elektronickej komunikácii sa často stretávame s nepoužívaním interpunkčných znamienok, čo tiež môže byť zdrojom nedorozumenia (*koza lacna* môže byť „koza lačná“, ale aj „koža lačná“). Oslovenie adresáta a záverečný pozdrav a podpis majú byť samozrejmosťou súčasťou nášho písomného prejavu.

Náš profesionálny rečový prejav má byť:

- ▣ jednoduchý (pozor na používanie odborných výrazov, hypertenzia a vysoký tlak nie je pre všetkých synonymom),
- ▣ prehľadný (neskáčte z témy na tému, z lieku na liek, informácie podávajte plynule a na záver rozhovoru ich zosumarizujte),
- ▣ výstižný (nepoužívajte príliš dlhé vety, dospelý človek si priemerne zapamätá 7 – 10 slov),
- ▣ podnetný (používajte príklady),
- ▣ načasovaný (najdôležitejšie informácie povedať pacientovi na začiatku, zopakovať ich ešte raz na konci rozhovoru),



- ♦ **dôveryhodný** (podávajúce pacientom spoľahlivé a presné informácie, nie dohady),
- ♦ **adaptabilný** (prispôsobte rečový prejav podľa toho, s kým komunikujete a ako na informácie pacient reaguje),
- ♦ **obojstranný** (v rozhovore farmaceuta s pacientom je ideálne, ak sa cyklicky mení úloha hovoriaceho a počúvajúceho).

Súčasťou rečového prejavu bývajú aj tzv. floskuly a kliše. **Floskuly** sú slovné spojenia, ktoré niekedy používame v rečovom prejave príliš často, aby sme vyplnili prázdne a hluché miesta v komunikácii. Napríklad: *čize; vlastne; z toho nám vyplýva; je potrebné zdôrazniť; som presvedčený; a iné*. Ak sa takéto spojenia používajú primerane, dotvárajú a podčiarkujú význam a dôležitosť rečového prejavu, môžu mu dodať istú žoviálnosť. Ak sa však používajú príliš často, strácajú svoj podporný význam a pôsobia skôr rušivo. Pri verbálnej komunikácii si musíme dávať pozor a vyvarovať sa používaniu neodôvodnených zdobenín (*Máte receptík? Sadkajte si! Lavú ručičku, prosím.*), familiárnych oslovení pacientov (*teta, ujo, babka, dedulo*, pokiaľ to naozaj nie sú naši príbuzní a známi). Pacientov oslovujeme jednoducho pán/pani/slečna, prípadne titulom. Taktiež je dôležité, aby farmaceut nedokončoval myšlienku za pacienta!

Vo verbálnej komunikácii sa môžu využívať viaceré typy slovných prejavov:

- ♦ **dialóg** – rozhovor medzi dvoma alebo viacerými osobami, ktorý najčastejšie prebieha ako cyklus otázok a odpovedí. Dobré vedený dialóg má svoju štruktúru a jeho výsledkom v rozhovore farmaceut – pacient má byť získanie dôležitých anamnestických údajov o pacientovi a dôležitých informácií o liekoch, zdravotníckych pomôckach či doplnkoch výživy

- ♦ **monológ** – reč jedného človeka, ktorý najčastejšie využívame v intrapersonálnej komunikácii sami so sebou, ale aj v interpersonálnej komunikácii, keď prejav adresujeme poslucháčovi, alebo viacerým poslucháčom bez ich aktívneho zapojenia do rozhovoru
- ♦ **konverzácia** – voľný spôsob komunikácie medzi viacerými zúčastnenými, ktorý sa vyskytuje v bežnej komunikácii, aj v odborných kruhoch
- ♦ **konzultácia** – poskytovanie informácií, odporúčaní, rád týkajúcich sa konkrétneho javu, napr. konzultácia k správne použitiu inhalátora, tlakomeru, glukomeru, aplikácii očných liekov

Paralingvistická (akustická) komunikácia sprevádza a dotvára každý slovný prejav a dodáva mu určitú čitateľnosť a výpovednosť. Tú istú vetu môžeme povedať rôznymi spôsobmi (arogantne, ironicky, žartovne, rozkazovačne,...).

Skúste si vyskúšať povedať nasledujúcu vetu výhražne, dôrazne upozorňujúco, arogantne, ironicky: Pán XY, pri užívaní týchto liekov nesmiete piť alkohol! Využite pri tom rôzne paralingvistické prejavy uvedené nižšie.

K paralingvistickým prejavom patria:

- ♦ **sila hlasu** (intenzitou hlasu môžeme prejavitiť zlosť, strach, rešpekt, rozpaky),
- ♦ **tón hlasu** (vyjadriť ním môžeme prekvapenie, radosť, spokojnosť, ale aj smútok, únavu, plač),
- ♦ **výška hlasu** (je podmienená pohlavím, no je modulovateľná, príjemné pocity sa prezentujú zvýšením tónu, nepríjemné znížením tónu hlasu),
- ♦ **rýchlosť rozprávania** (odráža citové rozpoloženie – istotu, neistotu, napätie, strach, vážnosť, rešpekt, nudu),
- ♦ **prízvuk, intonácia** (pomáha zdôrazniť význam, ale napríklad aj identifikovať, odkiaľ pacient pochádza),
- ♦ **latentný čas, mlčanie** (je to čas potrebný na sformulovanie odpovede, pri komunikácii s osobou v dominantnom postavení, alebo na ktorej názore nám záleží je tento čas dlhší),
- ♦ **dĺžka rozprávania a pomer dĺžky rozprávania komunikujúcich** (vypovedá o osobnostných vlastnostiach komunikujúcich a ich vzájomných postojoch a vzťahoch),
- ♦ **používanie slangových, nespisovných či vulgárnych slov** (je prípustné v osobnej komunikácii, nie však v sociálnej a verejnej komunikácii),
- ♦ **vzdychy** (vyskytujú sa pri vnútornom napätí, bolesti, neočakávaných informáciách),
- ♦ **plač** (odráža aktuálny aj dlhodobý psychický stav jednotlivca, ktorý je ovplyvnený prítomnosťou alebo pretrvávajúcim telesným ťažkosťami alebo psychickej záťažou),
- ♦ **intrúzia** (skákanie do reči predstavuje neúctu voči komunikujúcemu partnerovi, úsilie o dominanciu, prevahu a ovládanie, ale aj vnútorné napätie),
- ♦ **rečové defekty** (neartikulované zvuky, zajakavosť, opakovanie rovnakého slova, nedokončenie vety).

Verbálnu a akustickú komunikáciu významne dopĺňa neverbálna komunikácia, ktorej sa budeme venovať neskôr.

PharmDr. Anna Oleárová, PhD., MPH
klinický farmaceut, Univerzitná nemocnica Bratislava
a Slovenská zdravotnícka univerzita