

**Projekt:** Digitální učební materiály ve škole, registrační číslo projektu CZ.1.07/1.5.00/34.0527

**Příjemce:** Střední zdravotnická škola a Vyšší odborná škola zdravotnická, Husova 3, 371 60 České Budějovice

**Název materiálu:** Rozhovor, diskuse, asertivita - prezentace

**Autor materiálu:** Mgr. Ilona Bláhová

**Datum (období) vytvoření:** 9. 11. 2012

**Zařazení materiálu:**

**Šablona:** Inovace a zkvalitnění výuky prostřednictvím ICT (III/2)

**Předmět:** Psychologie a komunikace,  
3. ročník

**Sada:** PS8

**Číslo DUM:** 04

**Tematická oblast:** Sociální komunikace ve zdravotnictví

**Ověření materiálu ve výuce:**

**Datum ověření:** 11. 2. 2013

**Ověřující učitel:** Mgr. Ilona Bláhová

**Třída:** ZDA 3.A

**Popis způsobu použití materiálu ve výuce:**

Výuková elektronická prezentace ROZHOVOR, DISKUSE, ASERTIVITA slouží jako podpůrná a názorná pomůcka k výkladu učitele. Opakovací úlohy v úvodu prezentace umožňují navázat a propojit nové informace s předcházejícím učivem psychologie. Prezentace výstižně a názorně zachycuje nejdůležitější momenty výkladu, které si mohou žáci zaznamenat a využít při domácí přípravě.

**Tento výukový materiál je spolufinancován Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem České republiky.**



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

# **ROZHOVOR, DISKUSE, ASERTIVITA**

# Opakování

Co je to interpersonální komunikace?

Co je to zpětná vazba?

Jaké znáte determinanty ovlivňující verbální projev?

# Co je to interpersonální komunikace?

**Sociální komunikace je proces vzájemného dorozumívání- sdělování informací mezi lidmi = interpersonální komunikace.**



**vnější řeč**

# Co je to zpětná vazba?

Zpětná vazba je **odpověď** komunikanta na přijatou informaci od komunikátora.

*Zpětná vazba je významným předpokladem efektivního nedirektivního rozhovoru!!*

# Jaké znáte determinanty ovlivňující verbální projev?

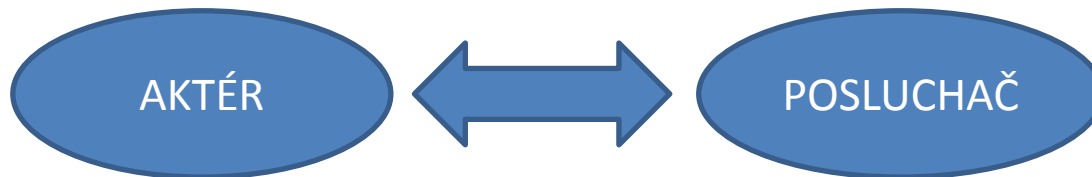
- Výstižnost
- Rychlost
- Hlasitost
- Pomlky
- Výška hlasu a intonace
- Slovní parazité
- Délka projevu

# Rozhovor

## Definice:

Jedná se o interpersonální komunikaci, jejíž dva účastníci spolu hovoří, jeden druhému naslouchají a navzájem si pokládají otázky a odpovídají na ně.

Profesionální rozhovor:



# Profesionální rozhovor

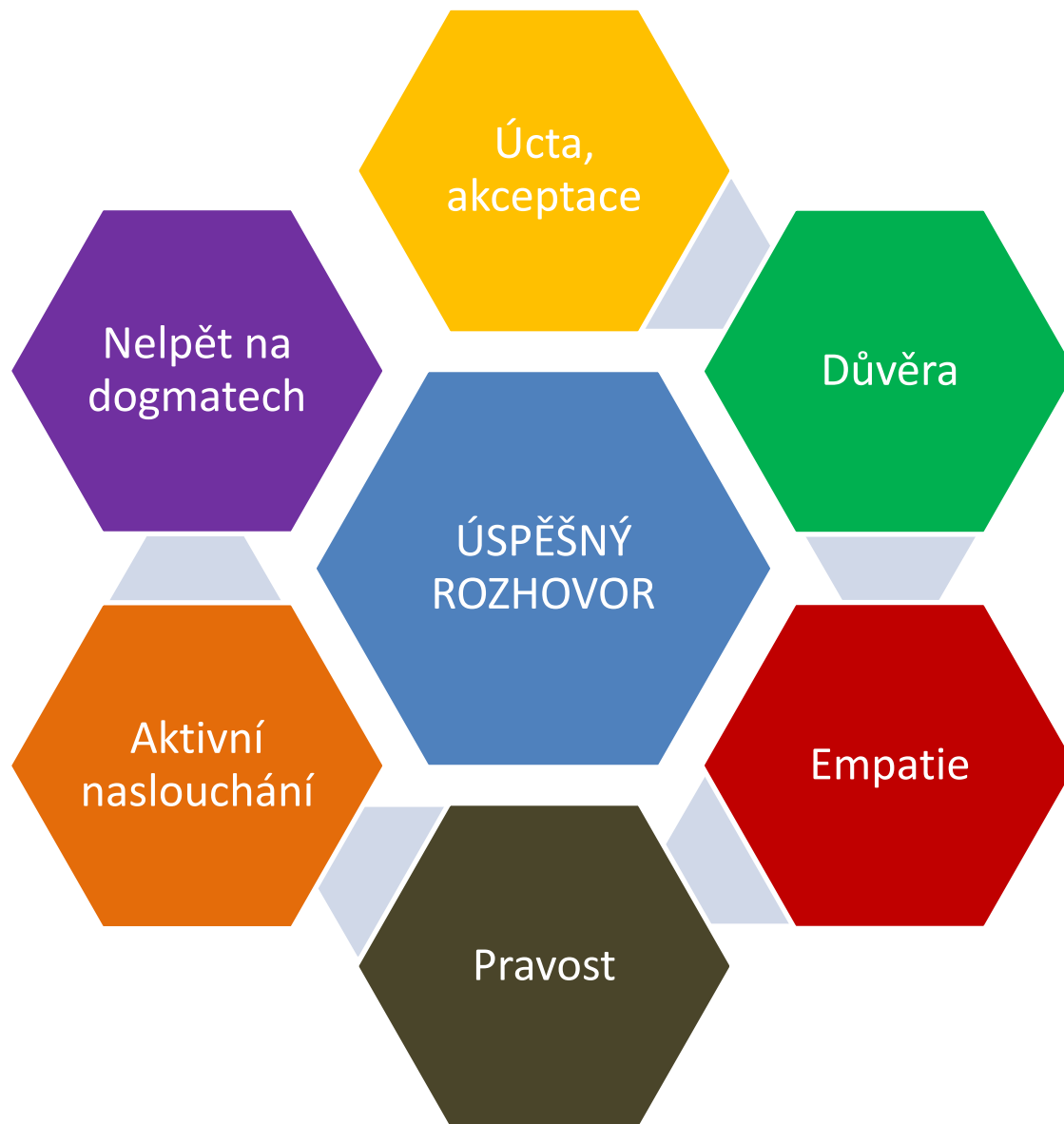
Cíl → získat informace → kvalitní péče



- Motivace
- Důvěra
- Vhodné prostředí
- Srozumitelnost
- Co, jak, kdy, kde, s kým



# Rozhovor sestra-klient



# Chyby profesionálního rozhovoru

- Lhostejnost
- Manipulace, autoritativnost
- Spěch
- Devalvace klienta
- Slyším, co slyšet chci a neslyším co nechci

<http://www.youtube.com/watch?v=KTBQT4215>

Z8

# Fáze rozhovoru

**1/ Předinterakční fáze**

**2/ Vstupní fáze**

-navázání kontaktu

-vyjasnění problému

-formulace dohody

**3/ Pracovní fáze**

**4/ Závěrečná fáze**



# Typy rozhovoru

## -podle počtu osob-

- a) Individuální rozhovor
  - vedeme jen s jedním klientem
- b) Skupinový rozhovor
  - tzv. debata
  - mezi více klienty
  - zdravotník má roli moderátora
  - př. psychoterapeutické rozhovory

## -podle míry direktivity-

- a) Direktivní rozhovor
  - využití příkazů, rozkazů, zákazů a rad
  - omezení klientovy svobody, zodpovědnosti a aktivity
  - př. zavádění NSG sondy
- b) Nedirektivní rozhovor
  - rovnoprávné postavení
  - sdílnost, respekt, empatie

# Typy rozhovoru

## -podle obsahu-

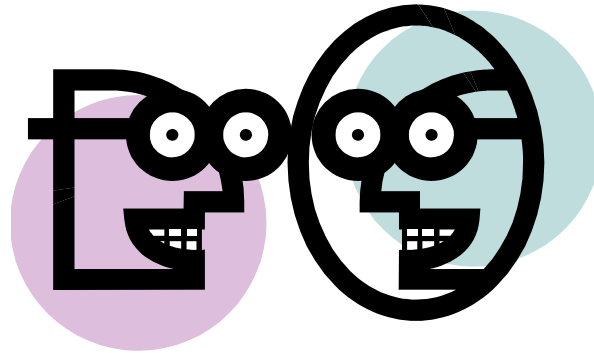
- a) Rozhovor s věcnými dotazy  
-zaměření na určité téma
- b) Rozhovor s osobními dotazy  
-zaměření na subjektivní postoje, názory, představy a emoce

## -podle typu otázek-

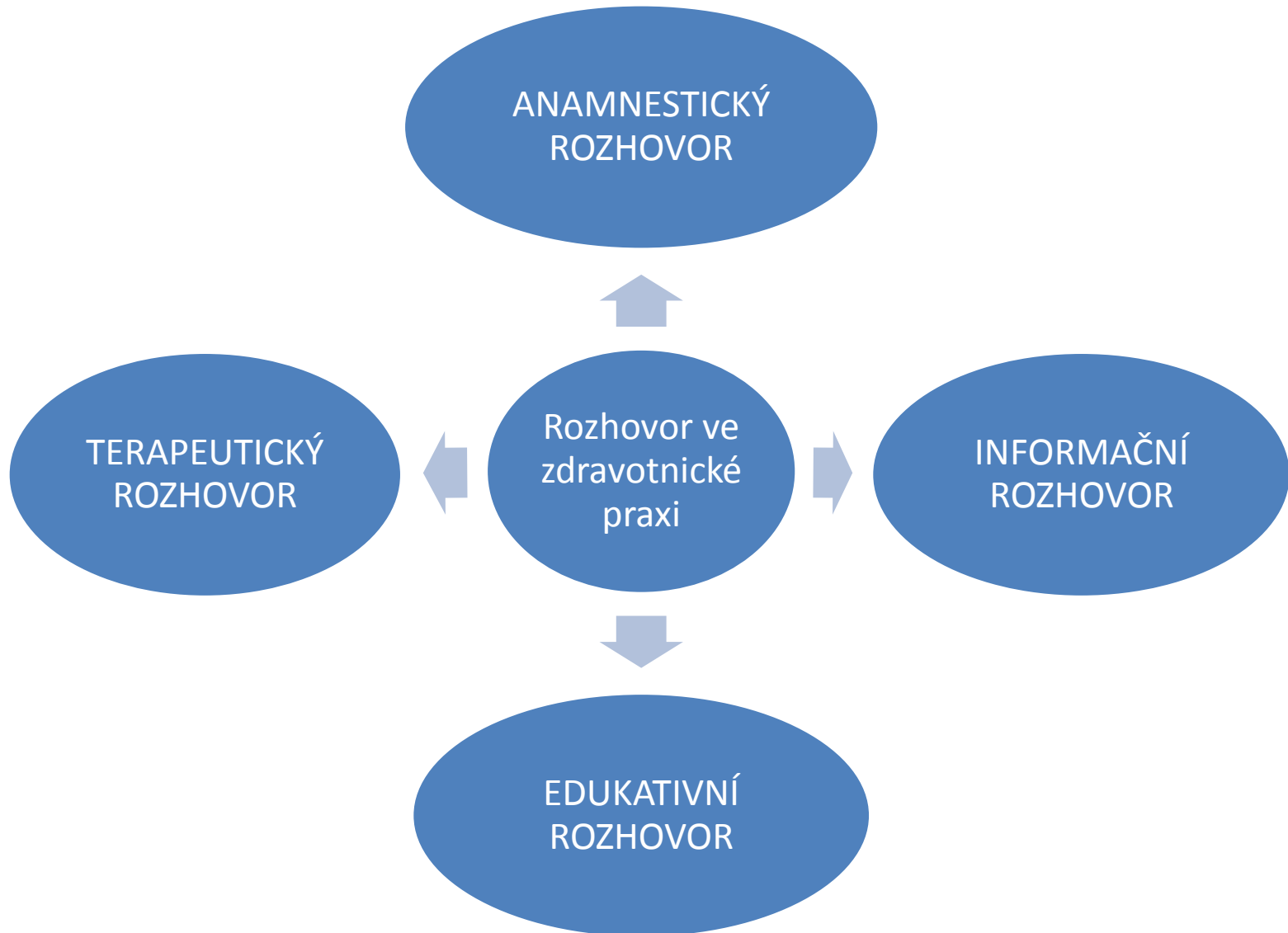
- a) Otevřené otázky  
- neomezená odpověď
- b) Polootevřené otázky  
- limitovaná odpověď
- c) Uzavřené otázky  
- jednoznačná odpověď

# Techniky aktivního naslouchání

- Participace
- Rezonance
- Zrcadlení
- Sumarizace



# Druhy rozhovoru



# Diskuse

## **Definice:**

**Diskuse je věcný rozhovor několika osob nad určitým tématem, jehož cílem není rozhodovat, nýbrž věc pečlivě rozebrat z různých stránek, shromáždit argumenty a případně připravit půdu pro racionální rozhodnutí.**



# Diskuse

## Požadavky k efektivní diskusi:

- věcnost
- otevřenost
- poctivost
- trpělivost
- zdvořilost



*Pozn. **Panelová diskuse**-diskuse několika osob před posluchači/televizními diváky.*

# **Asertivita**

## **Definice:**

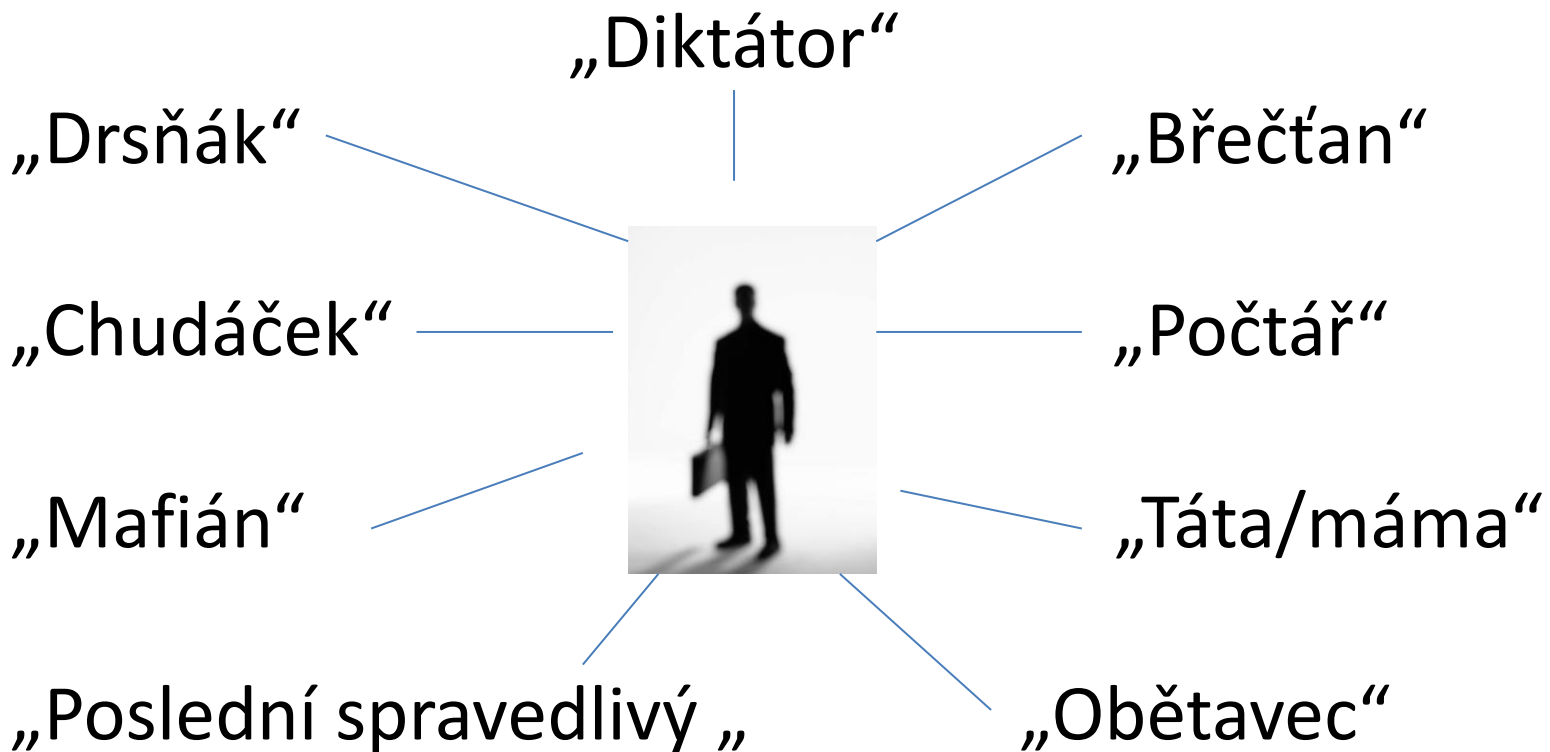
**Schopnost(dovednost) prosazovat vlastní názor, stanovisko nebo zájem. Považuje se za důležitou komunikační dovednost. Jde o tzv. zdravé prosazování se.**

# Asertivita

Pasivní člověk	Asertivní člověk	Agresivní člověk
= <i>neschopnost prosadit se</i>	=uplatňující asertivní jednání	= <i>prosazení se za každou cenu</i>
=obava odlišovat se od ostatních	=snaha pochopit druhého	=využívání manipulace
=obava z následků	=zachování respektu k sobě samému, k vlastním názorům, potřebám a zájmům	=soubojové jednání
=potlačení pocitů a názorů		=nepředvídatelné chování
=neochota převzít zodpovědnost		

# Manipulace v komunikaci

**Manipulace je skrytý pokus o řízení druhých lidí.**  
Styl manipulace souvisí s typem osobnosti.



# Asertivní práva

- Právo sami sebe posuzovat a nést za své jednání plnou odpovědnost
- Právo nenabízet žádné výmluvy, či omluvy vysvětlující tvé chování
- Právo sám posoudit, zda a nakolik jsi zodpovědný za problémy druhých lidí
- Právo změnit svůj názor
- Právo dělat chyby a být za ně zodpovědný
- Právo říci „já nevím“
- Právo být nezávislý na dobré vůli ostatních
- Právo dělat nelogická rozhodnutí
- Právo říci „já ti nerozumím“
- Právo říci „je mi to jedno“
- Právo se rozhodnout zda budu, či nebudu jednat asertivně

# Asertivní techniky

## Pozitivní asertivita

- Vyslovení souhlasu
- Kompliment
- Vyjádření pocitů lásky



## Negativní asertivita

- Vyjádření oprávněného hněvu
- Vyslovení nesouhlasu
- Podávání kritiky



# Asertivní techniky

- Technika „otevřené dveře“
- Technika „dotazování se na podrobnosti“
- Technika „využití kritiky“
- Technika „sebe otevření“
- Technika „umění požádat o laskavost“
- Technika „kompromis a koncenzus“
- Technika „zaseknuté gramofonové desky“

# Opakovací otázky

*Charakterizujte profesionální rozhovor.*

*Co je předpokladem úspěšného rozhovoru mezi klientem a sestrou?*

*Podle jakých hledisek dělíme rozhovor na jednotlivé typy?*

*Jaké znáte druhy rozhovoru (zdravotník-pacient)?*

*Co je to diskuse?*

*Co je to asertivita?*

*Charakterizujte pasivního, asertivního a agresivního člověka.*

*Jaká znáte asertivní práva? Vysvětlete.*

*Vyjmenujte a popište alespoň dvě asertivní techniky.*



**DĚKUJI ZA POZORNOST**

# Použité zdroje I.

- VÁGNEROVÁ, M. *Základy psychologie*.1.vyd. Karolinum: Praha,2004.ISBN 80-246—0841-3., s.356
- HAYESOVÁ, N. *Základy sociální psychologie*.5.vyd.Portál: Praha,2009.ISBN 970-80-7367-639-1.s.,166
- VENGLÁŘOVÁ, M., MAHROVÁ, G. *Komunikace pro zdravotní sestry*. 1.vyd.Praha: Grada Publishing, 2006. ISBN 80-247-1262-8
- BARTOŠÍKOVÁ, I., JIČÍNSKÝ, V., JOBÁNKOVÁ, M., KVAPILOVÁ, J. *Kapitoly z psychologie pro zdravotnické pracovníky*. 1.vyd. Brno: IDVPZ, 2000. 203 s. ISBN 80-7013-288-4

# Použité zdroje II.

- LEMON II. Ošetřovatelství a společenské vědy. Komunikace. 1.vyd. Brno: IDVPZ, 1997. 125 s. ISBN 80-7013-238-8
- PAULÍNOVÁ, L. Psychologie pro Tebe.1.vyd. Praha: Informatorium, 1993. 84 s. ISBN 80-85427-37-0
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Povídej-poslouchám*. 2. vyd. Kostelní Vydří : Karmelitánské nakladatelství, 2010. 135 s. ISBN 978-80-7195-405-7

# Použité zdroje III.

- POSPÍŠIL, M. *Asertivita je stále živá, aneb, Cvičení, výklady, kaskády, situace z českého prostředí* .1. vyd. Plzeň: 2005, 239 s. ISBN 80-903529-0-1
- Všechny obrázky použité v prezentaci jsou kliparty Microsoft Office on-line  
<http://office.microsoft.com>
- Všechna schémata: vlastní zdroj