



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Digitální učební materiál

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: Komunikace s klientem odlišné kultury - test

Autor materiálu: PhDr. Yvetta Pužejová

Datum vytvoření (období): 14. 9. 2012

Zařazení materiálu:

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

Tematická oblast: Sociální komunikace ve zdravotnictví

Sada: PS8

Číslo DUM: 11

Předmět, ročník:

Psychologie a komunikace, 3. roč.

Ověření materiálu ve výuce:

Datum ověření: 18. 3. 2013

Třída: ZDA 3.A

Ověřující učitel: Mgr. Ilona Bláhová

Popis způsobu použití materiálu ve výuce:

Test je vhodné použít jako materiál k prověření pochopení a osvojení učiva daného tématu. Materiál obsahuje test určený pro samostatné zpracování žáky a klíč pro učitele. Odpovědi v testech jsou bodově ohodnoceny. Součástí klíče je doporučená škála bodového hodnocení výsledku testu.

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

Test (Komunikace s klientem odlišné kultury)

1/ K čemu může vést komunikační bariéra mezi zdravotníkem a klientem/pacientem - cizincem ?(uvedte 3 možnosti)

.....
.....
.....

2/ K následujícím tvrzením napište ANO, v případě, že s nimi souhlasíte a NE jestliže nesouhlasíte).

- a) V němčině se nerozlišuje tykání a vykání.....
- b) Při komunikaci s klientem/pacientem z Finska je vhodné uvádět jeho akademický titul.....
- c) Jestliže je příjmení klienta/pacienta obtížně vyslovitelné, můžeme si ho přetvořit tak, aby se nám dobře vyslovovalo.....
- d) Vietnamci vítají při komunikaci oční kontakt.....
- e) Japonci pokládají za vhodné si při setkání podat ruce.....

3/ Uvedte příklad, jak může být v jednotlivých kulturách odlišně vykládáno konkrétní gesto.

.....
.....
.....

4/ Jakým způsobem budete používat oční kontakt při komunikaci s klientem/pacientem – Němcem. (Označte správnou odpověď).

- a) Často budu oční kontakt přerušovat.
- b) Přímý oční kontakt budu udržovat po celou dobu komunikace.
- c) Oční kontakt je vnímán jako nevychovanost.

5/Uvedte 3 zvláštnosti při komunikaci s Vietnamci.

- 1.....
- 2.....
- 3.....

6/Klient/pacient - cizinec má přijít na kontrolu 3. dubna 2013. Jakým způsobem mu zapíšete termín kontroly do průkazky? (Označte správnou odpověď):

- a) 4. 3. 2013
- B) 3. dubna 2013
- C) 3. 4. 2013

7/ Při komunikaci, kdy klient/pacient – cizinec bude využívat služeb tlumočnicka (Označte správnou odpověď).

- a) S dotazem se obracíme na tlumočnicka, který následně hovoří s klientem.
- b) S dotazem se obracíme přímo na klienta

8/ Máte podat léky klientovi/ pacientovi islámské kultury. (Označte správnou odpověď).

- a) Lék podáte pravou rukou.
- b) Lék podáte levou rukou.
- c) Nezáleží na tom, kterou rukou lék budete podávat.

9/ Služby tlumočnicka pacientovi zdravotní pojišťovna.(Označte správnou odpověď).

- a) Hradí ze zdravotního pojištění
- b) Pacient nemá na úhradu od pojišťovny nárok.

10/Co jsou to "komunikační karty"?

.....

.....

.....

.....

.....

Test klíč (Komunikace s klientem odlišné kultury)

1/ K čemu může vést komunikační bariéra mezi zdravotníkem a klientem/pacientem - cizincem ?(uvedte 3 možnosti)

K nedostatečné nebo žádné spolupráci, k nemožnosti interpretovat okolí, k poruchám sociální interakce, k sociální izolaci, k nesprávnému léčebnému režimu, nedodržování léčebného režimu, k sebepoškození.. (3b)

2/ K následujícím tvrzením napište ANO, v případě, že s nimi souhlasíte a NE jestliže nesouhlasíte).

a) V němčině se nerozlišuje tykání a vykání *NE*

b) Při komunikaci s klientem/pacientem z Finska je vhodné uvádět jeho akademický titul *NE*

c) Jestliže je příjmení klienta/pacienta obtížně vyslovitelné, můžeme si ho přetvořit tak, aby se nám dobře vyslovovalo *NE*

d) Vietnamci vítají při komunikaci oční kontakt *NE*

e) Japonci pokládají za vhodné si při setkání podat ruce *NE (5b)*

3/ Uvedte příklad, jak může být v jednotlivých kulturách odlišně vykládáno konkrétní gesto.

Př. kývání hlavou (Bulhaři ano/ne), gesto OK..(odlišný význam ve více kulturách).. (2b)

4/Jakým způsobem budete používat oční kontakt při komunikaci s klientem/pacientem – Němcem. (Označte správnou odpověď).

a) Často budu oční kontakt přerušovat.

b) Přímý oční kontakt budu udržovat po celou dobu komunikace.

c) Oční kontakt je vnímán jako nevychovanost. *(1b)*

5/Uvedte 3 zvláštnosti při komunikaci s Vietnamci.

1. Chybí výrazy pro „já“, „ty“

2. úsměv výraz nejistoty, omluvy, rozpaků, nesmrkat na veřejnosti, nehovořit příliš na hlas

3. volit pomalé pohyby, nedívat se přímo do očí, neklást nohu přes nohu

(3b)

6/Klient/pacient - cizinec má přijít na kontrolu 3. dubna 2013. Jakým způsobem mu zapíšete termín kontroly do průkazky? (Označte správnou odpověď):

A) 4. 3. 2013

B) 3. dubna 2013

C) 3. 4. 2013

(1b)

7/Při komunikaci, kdy klient/pacient – cizinec bude využívat služeb tlumočnicka (Označte správnou odpověď).

- a) S dotazem se obracíme na tlumočnicka, který následně hovoří s klientem.
b) S dotazem se obracíme přímo na klienta (1b)

8/Máte podat léky klientovi/ pacientovi islámské kultury. (Označte správnou odpověď).

- a) Lék podáte pravou rukou.**
b) Lék podáte levou rukou.
c) Nezáleží na tom, kterou rukou lék budete podávat. (1b)

9/Služby tlumočnicka pacientovi zdravotní pojišťovna. (Označte správnou odpověď).

- a) Hradí ze zdravotního pojištění
b) Pacient nemá na úhradu od pojišťovny nárok. (1b)

10/Co jsou to "komunikační karty"?

Sada jednoduchých, výstižných a jednoznačných obrázků, které mohou být doplněny slovním překladem a využívají se ke komunikaci se spolupracujícím cizincem, kdy není možno použít verbální komunikaci vzhledem ke komunikační bariéře. (3b)

Hodnocení:

21-19	1
18-16	2
15-12	3
11-9	4
8 a méně	5