



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 - pracovní list

Autor materiálu: PhDr. Yvetta Pužejová

Datum (období) vytvoření: 17. 9. 2012

Zařazení materiálu:

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

Tematická oblast: Sociální komunikace ve zdravotnictví

Sada: PS8

Číslo DUM: 12

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:

Pracovním listem je vhodné navázat na výklad daného tématu v předcházející hodině. Materiál využívá problémových a deduktivních úloh, se snahou o zapojení vlastních prožitků a osobních životních zkušeností žáků, což by mělo napomoci snazšímu pochopení a zapamatování si základních principů a zákonitostí z oblasti sociální psychologie. Pracovní list by měli žáci zpracovat nejprve samostatně a následně je vhodné provést obecný rozbor úloh a jejich řešení společně s učitelem (klíč). Žáci tak získají zpětnou vazbu, která jim poslouží ke kontrole vlastního zpracování. Pracovní listy mohou zachycovat osobní informace žáků, a proto by jim měly zůstat. Mohou tak sloužit i jako materiály k domácí přípravě.

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

PRACOVNÍ LIST

Název: Komunikace s klientem
odlišné kultury

Téma: Sociální komunikace
ve zdravotnictví

Úkol č. 1.

Vybavte si situaci, ve které jste potřebovali získat informaci od člověka, jehož jazyk jste neznali. (například v zahraničí)

a) Jaké konkrétní komunikační prostředky jste použili?

.....

b) Co pomohlo vaší vzájemné komunikaci?

.....

c) Co negativně ovlivnilo vaší vzájemnou komunikaci?

.....

d) Jak vám cizinec porozuměl?

.....

e) Jaké pocity jste v průběhu rozhovoru a po něm prožívali?

.....

Úkol č. 2

Úsměv na tváři druhého člověka nemusí nutně znamenat prožívání pozitivní emoce. To může být navíc ovlivněno i kulturní odlišností. Co může znamenat úsměv ve tváři Asiata?

.....

Úkol č. 3

Připravte si rozhovor se svým spolužákem. Jeden bude v roli Čecha, druhý v roli Bulhara. Je důležité, aby se v rozhovoru vyskytla přitakání "ano" i odpovědi "ne". "Bulhar" bude při odpovědi "ano" odmítavě kroutit hlavou a při odpovědi "ne" hlavou přikyvovat. "Čech" bude mít verbální a neverbální komunikaci v souladu s našimi zvyklostmi. V dalším rozhovoru si role vyměňte.

a) Jak jste se cítili v roli "Bulhara"?

.....

b) Jak jste se cítili v roli "Čecha"?

.....

c) Jaké pocity může zažívat pacient – cizinec, pro kterého je náš způsob neverbální komunikace nesrozumitelný?

.....

Úkol č. 4

Představte si, že máte pacientovi, se kterým si z důvodu jazykové bariéry nerozumíte, aplikovat i. m. injekci. V modelovém rozhovoru se svým spolužákem na tento výkon připravte.

Úkol č. 5

Nakreslete jednoduchý piktogram, který vyjadřuje dotaz "Jak se cítíte?".

Úkol č. 6.

Využijte cizojazyčný slovník nebo internet a najděte základní společenské výrazy. V případě, že cizí jazyk neovládáte, napište i fonetický přepis.

	DOBRY DEN	PROSIM	DĚKUJI	NASHLEDANOU
slovenština				
angličtina				
němčina				
ukrajinština				
ruština				
polština				
maďarština				
španělština				
vietnamština				

Úkol č. 7.

a) Napište, s jakými předsudky vůči cizincům jste se setkali?

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

b) Setkali jste se s předsudky vůči Čechům? S jakými?

.....
.....

PRACOVNÍ LIST- KLÍČ

Název: Komunikace s klientem
odlišné kultury

Téma: Sociální komunikace
ve zdravotnictví

Úkol č. 1.

Vybavte si situaci, ve které jste potřebovali získat informaci od člověka, jehož jazyk jste neznali. (například v zahraničí)

a) Jaké konkrétní komunikační prostředky jste použili?

.....
b) Co pomohlo vaší vzájemné komunikaci?

.....
c) Co negativně ovlivnilo vaší vzájemnou komunikaci?

.....
d) Jak vám cizinec porozuměl ?

.....
e) Jaké pocity jste v průběhu rozhovoru a po něm prožívali?

.....
Učitel, na základě zkušeností žáků, poukáže na ta strategie, které se při komunikaci osvědčily.

Úkol č. 2

Úsměv na tváři druhého člověka nemusí nutně znamenat prožívání pozitivní emoce. To může být navíc ovlivněno i kulturní odlišností. Co může znamenat úsměv ve tváři Asiata? Nejistotu, nebo může být známkou nepochopení.

Úkol č. 3

Připravte si rozhovor se svým spolužákem. Jeden bude v roli Čecha, druhý v roli Bulhara. Je důležité, aby se v rozhovoru vyskytla přitakání "ano" i odpovědi "ne". "Bulhar" bude při odpovědi "ano" odmítavě kroutit hlavou a při odpovědi "ne" hlavou přikyvovat. "Čech" bude mít verbální a neverbální komunikaci v souladu s našimi zvyklostmi. V dalším rozhovoru si role vyměňte.

a) Jak jste se cítili v roli "Bulhara"?

b) Jak jste se cítili v roli "Čecha"?

c) Jaké pocity může zažívat pacient – cizinec, pro kterého je náš způsob neverbální komunikace nesrozumitelný?

Učitel upozorní na negativní prožitky při nepochopení i na různé projevy v chování.

Úkol č. 4

Představte si, že máte pacientovi, se kterým si z důvodu jazykové bariéry nerozumíte, aplikovat i.m. injekci. V modelovém rozhovoru se svým spolužákem na tento výkon připravte.

Učitel doporučí možnosti využití celé škály neverbálního sdělení, zejména gest.

Úkol č. 5

Nakreslete jednoduchý piktogram, který vyjadřuje dotaz "Jak se cítíte?".

Učitel vyzve žáky k výběru nejsrozumitelnějšího piktogramu.

Úkol č. 6.

Využijte cizojazyčný slovník nebo internet a najděte základní společenské výrazy. V případě, že cizí jazyk neovládáte napište i fonetický přepis.

	DOBŘÝ DEN	PROSÍM	DĚKUJI	NA SHLEDANOU
slovenština	Dobry dň	prosím	ďakujem	dovidenia
angličtina	good morning, odpoledne good afternoon,	please	thank	Good by
němčina	Guten Tag	bitte	danke	auf Wiedersehen!
ukrajinština	привіт	Будь ласка	дякую	Да побочення
ruština	zdrávkujte	паўáлујста	спосибо	Да сvidánija
polština	Cześć	Proszę	dziękuję	dzień pożegnania
madarština	helló	kérlek	köszönöm	viszlát
španělština	bueno	perdón	gracia	vista
vietnamština	Xin chào	Vui lòng	Cảm ơn bạn	Tạm biệt

Úkol č. 7.

a) Napište, s jakými předsudky vůči cizincům jste se setkali?

.....

b) Setkali jste se s předsudky vůči Čechům? S jakými?

.....

Učitel citlivě reaguje na zkušenosti žáků.