

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 - prezentace

Autor materiálu: Mgr. Ilona Bláhová

**Datum (období)
vytvoření:** 3. 1. 2013

Zařazení materiálu:

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

Předmět: Psychologie a komunikace,
3. ročník

Sada: PS8

Číslo DUM: 10

Tematická oblast: Sociální komunikace ve zdravotnictví

Ověření materiálu ve výuce:

Datum ověření: 11. 3. 2013

Ověřující učitel: Mgr. Ilona Bláhová

Třída: ZDA 3.A

Popis způsobu použití materiálu ve výuce:

Výuková elektronická prezentace KOMUNIKACE S KLIENTEM ODLIŠNÉ KULTURY 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

KOMUNIKACE S KLIENTEM ODLIŠNÉ KULTURY

Opakování

Jaký význam má profesionální rozhovor pro zdravotníka?

Charakterizujte pojem verbální komunikace.

Jaké složky zahrnuje neverbální komunikace?

Jaký cíl má profesionální rozhovor pro zdravotníka?



Cílem profesionálního rozhovoru je získat takové informace o klientovi, které nám umožní mu poskytnout maximálně kvalitní péči a uspokojit jeho potřeby.

Charakterizujte pojem verbální komunikace.

Verbální komunikace je dorozumívání prostřednictvím slov a znakových symbolů.



Jaké složky zahrnuje neverbální komunikace?



Základní pojmy

ETNIKUM /ETNICKÁ SKUPINA, MINORITA/ -
skupina lidí, jež spojuje společný původ, zvláštní
kulturní znaky a mentalita

ETNOCENTRISMUS - neúměrná preference určitého
etnika

KULTURA - přenášení vědomostí o kulturních
materiálních a duchovních artefaktech konkrétní
skupiny, jež jsou předávány mezi generacemi
a ovlivňují myšlení, rozhodování a činy

Základní pojmy

SUBKULTURA – nevědomě (spontánně) vytvořená skupina v rámci majoritní společnosti se snahou se odlišit

ASIMILACE - proces přizpůsobování se jednotlivce či skupiny

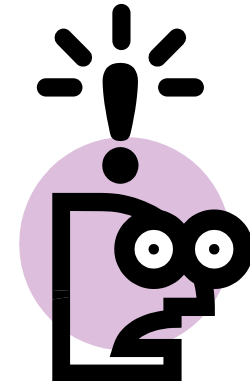
KULTURNÍ ŠOK - je psychický a sociální otřes, způsobený jinou kulturou, zpravidla spojený s reakcí člověka (skupiny) na cizí prostředí

MINORITA - viz. etnikum

MAJORITA - kulturně většinová společnost

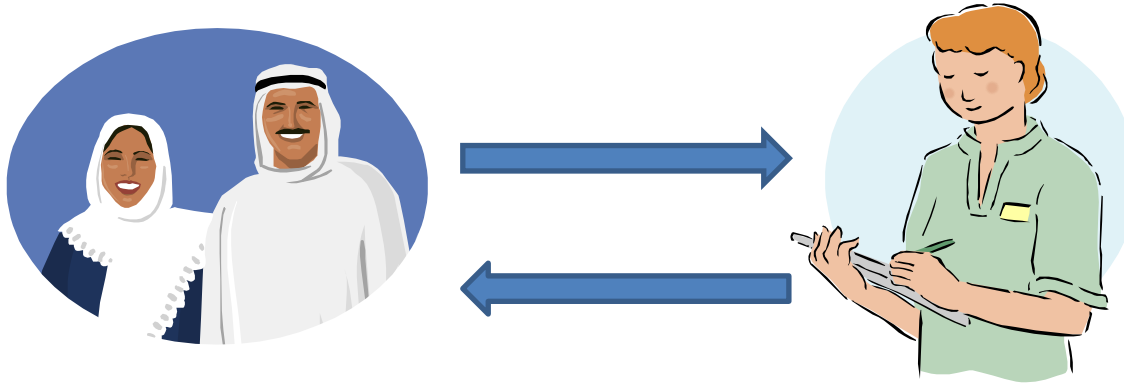
Kulturní šok

- I. FÁZE- fascinace novou kulturou
- II. FÁZE- krize
- III. FÁZE- poznání
- IV. FÁZE- přizpůsobení



Multikulturní ošetřovatelství- oše. obor zaměřený na podobnosti a rozdílnosti v péči o různé kultury, snaha o poskytování kulturně specifické oš. péče

Komunikace s klienty odlišných kultur



JAZYKOVÁ BARIERA

- ✓ Nedostatečná/žádná spolupráce
- ✓ Rozvinutí kulturního šoku
- ✓ Neschopnost interpretovat (rozumět) okolnímu prostředí
- ✓ Poruchy sociální interakce (sociální izolace)
- ✓ Riziko nesprávného přístupu k léčebnému režimu-
sebepoškození

KULTURNÍ ROZDÍLY VERBÁLNÍ KOMUNIKACE – oslovení a pozdravy

- Používání titulů při formálním oslovení
- Formální oslovení - příjmení + jméno

Doporučení pro praxi:

- ✓ *Dotaz na způsob oslovení klienta*
- ✓ *Zanesení do dokumentace*
- ✓ *Představit se + sdělení, jak nás má klient oslovovat*



Vietnam - podání ruky + jemný stisk druhou rukou

Francie, Rusko - líbání na tváře

Polsko - muž ženě políbí ruku

KULTURNÍ ROZDÍLY VE VERBÁLNÍ KOMUNIKACI-tvorba jména a jeho užití

- **Naše kultura** - žena přebírá příjmení manžela + koncovka -,ová (typické pro naši společnost), děti dostávají příjmení po rodičích
- **Ruský systém**- křestní jméno + jméno a příjmení otce
- **Latinská Amerika**- křestní jméno + příjmení otce a příjmení matky

Doporučení pro praxi:

- ✓ *Složitá jména pečlivě zaznamenat do dokumentace včetně jejich fonetické podoby*

KULTURNÍ ROZDÍLY VERBÁLNÍ KOMUNIKACE – TY, VY a vyjádření úcty

- Tykání a vykání:
Česká republika, Slovensko, Francie, Německo
- Angličtina vyjadřuje zdvořilost a úctu- oslovením-
Mr., Mrs. **X** vyjádření blízkosti (oslovení křestním
jménem)
- !! Ve **vietnamštině** neexistuje slovo „já“, „ty“-
odlišení dle kontextu
- **Severní a Jižní Korea** - podání čehokoli oběma
rukama (vyjádření úcty)
- V **Japonsku** vyjádříme úctu sklonem hlavy níže,
než je hlava partnera

KULTURNÍ ROZDÍLY VERBÁLNÍ KOMUNIKACE – rozdíly slovní zásoby

- Rozdíly jsou podmíněny
 - geograficky
 - způsobem života



Doporučení pro praxi:

- ✓ *Datová spojení v češtině používat v numerické podobě*
- ✓ *Způsoby čtení číslovek - 1200 (Tisíc dvě stě)*

KULTURNÍ ROZDÍLY VERBÁLNÍ KOMUNIKACE – sdělovaná pravda

- **Evropa, Amerika** - běžné sdělovat pravdu
- **Afgánci** - tolerance neúplné pravdy, zkreslení informací



KULTURNÍ ROZDÍLY NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE - úsměv

Evropa a severní Amerika- vyjádření sympatie, uvolnění atmosféry, vřelost, optimismus

Východní země- vyjádření, rozpaků, nejistoty, omluvy, zmatku

Doporučení pro praxi:

Využívat zpětné vazby pro kontrolu vzájemného pochopení a nespoléhat se na zažitá neverbální stereotypy

KULTURNÍ ROZDÍLY VERBÁLNÍ KOMUNIKACE - haptika

Odlišnosti v sociální haptické zóně:

Evropané - ramena, ruce

Japonci - ruce si nepodávají

Italové - vřelá a bohatá haptika

Muslimové - podání ruky (levá/pravá), doteky nejsou obvyklé, muž se smí dotknout pouze žen z jeho rodiny

Tabuizované zóny muž: oblast pupku - kolena

Tabuizované zóny žena: krk - kolena

KULTURNÍ ROZDÍLY NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE - proxemika

Kulturní odlišnosti v rozsahu osobní a sociální zóny:

Italové, Španělé, Francouzi

- užší osobní i sociální kontakt

Severoameričané, Australané

- větší odstup v interpersonálním kontaktu



KULTURNÍ ROZDÍLY NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE - posturologie

Francouzská kultura - postoj s rukami v kapsách
není vnímán jako nevychovanost X Finská
kultura - projev nezdvořilosti X Indonésie-
morální prohřešek/urážka/



KULTURNÍ ROZDÍLY NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE - kinetika

Kinetika u **východních kultur** je klidná, mírná. Manipulace s věcmi bývá uctivá a opatrná.

Za projev neslušnosti se považuje smrkání na veřejnosti, posazení s nohou přes nohu
(Vietnam, Japonsko)



KULTURNÍ ROZDÍLY NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE - gestika

- Amerika - „OK“
- Francie - nula, nic
- Japonsko - peníze
- Španělsko - otvor, označení homosexuality
- Přikyvování - Evropa - souhlas
- Bulharsko - nesouhlas



KULTURNÍ ROZDÍLY NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE - pohledy

- Naše kultura - oční kontakt vyjadřuje zájem, pozornost o druhé (*je vhodné jej přerušovat a znovu navozovat*)
- Německo - upřený oční kontakt
- Vietnamská kultura - přímý oční kontakt je považován za drzost, nezdvořilost



KULTURNÍ ROZDÍLY NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE – paralingvistika a úprava zevnějšku

Paralingvistika vychází z **temperamentu** dané kultury. (Itálie X Čína, Vietnam)

Oblečení, účes, užívání barev a kosmetika - vliv kulturních zvyků. Pozor na zvyky v míře **zahalenosti těla**

Př. **Indie** - zahalená ramena a horní části ruky

Muslimská kultura

- „čádor“ zahalující celé tělo



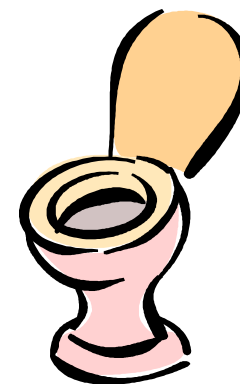
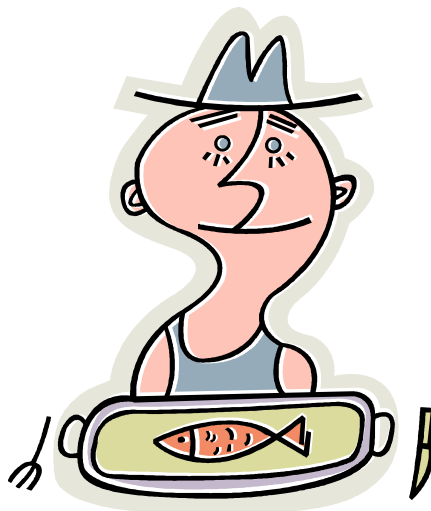
Obecná doporučení pro komunikaci s klientem odlišné kultury

- Znalost jazyka (základní fráze, pozdrav)
- V případě jazykové bariery - doprovod, tlumočník
- Vždy se představíme , chováme se slušně (děkuji, prosím), projevujeme empatii a zájem
- Dostatek času, klidná atmosféra
- Znalost kulturních odlišností
- Hovoříme pomalu, správně artikulujeme, nezvyšujeme hlas
- Lze využívat gestiky (!!), obrázky a piktogramy
- Lze nabídnout tužku a papír
- Snaha o řešení problému s ohledem na kulturní zvláštnosti klienta!!

Komunikační karty- piktogramy

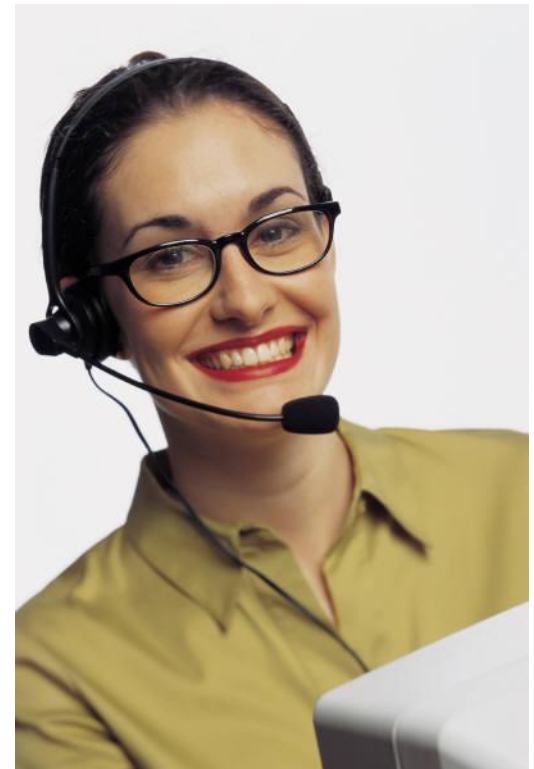
Využití grafického znázornění
v komunikaci = obrázky, fotografie, videofilmy

Komunikační karty



Služby tlumočnicka

- Prostor na seznámení
- Mluvit pomalu, poskytnout prostor pro překlad
- Mluvit s klientem, ne s tlumočnickem
- Trvat na přesném překladu
- Poděkovat za tlumočení



Opakovací otázky

Jaký rozdíl je mezi KULTUROU a SUBKULTUROU?

Co je to kulturní šok a jaké má fáze?

Jaké problémy může způsobit jazyková bariéra mezi pacientem a zdravotníkem?

Uveďte příklady kulturních rozdílů verbální komunikace.

Uveďte příklady kulturních rozdílů neverbální komunikace.

DĚKUJI ZA POZORNOST

Použité zdroje I.

- NAKONEČNÝ, M.: *Sociální psychologie*. 1.vyd. Praha:Academia, 1999.ISBN 80-200-0690-7.,s.287
- 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
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Povídej-poslouchám*. 2. vyd. Kostelní Vydří : Karmelitánské nakladatelství, 2010. 135 s. ISBN 978-80-7195-405-7

Použité zdroje II.

- HAYESOVÁ, N. *Základy sociální psychologie*. 5.vyd. Portál: Praha, 2009. ISBN 970-80-7367-639-1.s., 166
- ŠPATENKOVÁ, N., KRÁLOVÁ, J. *Základní otázky komunikace*. 1.vyd. Galén: Praha, 2009. ISBN 978-80-726-2599-4
- Všechny obrázky použité v prezentaci jsou kliparty Microsoft Office on-line <http://office.microsoft.com>
- Všechna schémata: vlastní zdroj