Efektívna komunikácia s pacientom II.

Zverejnené: 15. októbra 2025 | Autor: PhDr. Katarína Felix



Odborný jazyk využíva všeobecný jazykový základ spisovného jazyka, ako aj odbornú terminológiu. Ide o súhrn všetkých jazykových prostriedkov, ktoré sa používajú v oblasti istej profesie. Kým spisovný jazyk je určený všetkým jeho používateľom, na porozumenie odborného jazyka je potrebný **určitý stupeň odborného vzdelania** alebo aspoň všeobecný prehľad v danom odbore.

Odborný jazyk ako prekážka porozumenia

Pre každého, kto sa pohybuje v istej oblasti alebo pôsobí vo vybranej profesii, je odborný jazyk prirodzenou súčasťou. Vôbec si však nemusíme uvedomiť, že s inými ľuďmi môže vytvárať bariéru v komunikácii, tým že znižuje zrozumiteľnosť. Odborný jazyk totiž zvyšuje riziko nedorozumenia, kedy môže prísť k nesprávnemu pochopeniu odborných pojmov a viesť až k chybným nákupným rozhodnutiam.

Ďalším faktom je, že môže odradiť príjemcu od ďalšej komunikácie či pýtania sa otázok (ak už neporozumel úvodu komunikácie, nevie na komunikáciu nadviazať) alebo spôsobiť pocit menejcennosti u príjemcu a s cieľom vyhnúť sa trápnej situácii nepokračovať v komunikácii.

Tipy, ako byť zrozumiteľnejší

1. Vysvetľovať pojmy – ak už sme použili odborný výraz, je vhodné ho vysvetliť, napr. perinatológia – starostlivosť o matku a dieťa v období okolo pôrodu až do prvých dní po narodení; po napísaní dávkovania na krabičku s použitím skratky ako cps, tbl, informáciu pacientovi aj povedať atď.
2. Vždy prispôsobiť jazyk cieľovej skupine – je fér brať ohľad na to, s kým komunikujem, inak s kolegom lekárnikom, inak s pacientom. Používať jednoduchší jazyk tam, kde je to vhodné je plusom v komunikácii, napr. pri poradenstve pacientovi, vysvetľovaní zdravotného problému, dávkovania a i.
3. Obmedziť používanie skratiek – povedať pacientovi skôr voľnopredajný produkt namiesto OTC produkt a i.

Ďalšie bariéry v komunikácii

Aj keď slová samotné majú svoj význam, **tempo a tón reči** významne ovplyvňujú ich interpretáciu. Nesprávna práca s nimi môže viesť k nepríjemnému pocitu z komunikácie, strate dôvery alebo dokonca konfliktu, čím sa stávajú komunikačnými bariérami. Príliš rýchle tempo môže pôsobiť nervózne, prípadne pacient nemusí stíhať spracovať informácie, čo prirodzene vedie k nedorozumeniam. Príliš pomalá reč naopak môže pôsobiť neisto a dôležitý je aj tón hlasu, pretože autoritatívny či nahnevaný tón, môže spôsobiť obrannú reakciu a pacient získa emóciu skôr z tónu hlasu ako obsahu informácie.

Pozor na správne vykanie

Často sa stretávame s tým, že niektorí ľudia vykanie používajú nesprávne, čo môže mať za následok taktiež nedorozumenie i trápne situácie. Sami sa vyhnime tejto chybe, pretože vykanie skutočne nie je veda a stačí dodržať dve pravidlá.

1. Sloveso je vždy vyčasované v druhej osobe množného čísla bez ohľadu na pohlavie, ktorému komunikáciu smerujeme. Pri nesprávne zaužívanom vykaní to mnohých ťahá k použitiu vyčasovaného slovesa k pohlaviu, s ktorým komunikujeme.
2. Dávame pozor na koncovky prídavných mien. Pri vykaní sa prídavné mená skloňujú podľa pohlavia.

Uveďme si príklad, aby sme lepšie videli rozdiely:

Vykanie žene: Boli by ste taká láskavá a podali mi detský čaj?

Vykanie mužovi: Boli by ste taký láskavý a podali mi detský čaj?

Tykanie žene: Bola by si taká láskavá a podala mi detský čaj?

Tykanie mužovi: Bol by si taký láskavý a podal mi detský čaj?

Nesprávne:

Bola by ste taká láskavá a podala mi detský čaj?

Bol by ste taký láskavý a podal mi detský čaj?

Nepotykáme si?

Rebríček spoločenskej významnosti asi každý ovláda, pre zopakovanie **žena** – **starší** – **nadriadený**. Tykanie navrhuje vždy spoločensky významnejšia osoba. Jedinou výnimkou je tykanie na pracovisku, kde o tykaní rozhoduje nadriadený. A to aj keby ide o mladšieho muža. Ak ide o rovnocenných kolegov, ale platí to aj vo všeobecnosti, tykanie navrhuje žena mužovi, starší mladšiemu.

PhDr. Katarína Felix