

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích  
Zdravotně sociální fakulta

**Komunikace na porodním sále**

Bakalářská práce

Vedoucí práce

Mgr. Andrea Festová

2010

Autor práce

Jana Melíšková

## **Communication in the Birth Suite**

Given the importance of pregnancy and childbirth to a woman, communication is a key feature contributing to the successful development of and control over that anxious period. An appropriate and correct communication prevents confusion and misunderstanding between clients and healthcare professionals. Everyone needs to communicate, especially if they are at a healthcare facility and expect healthcare professionals to come up with words of explanation, encouragement and support.

The theoretical section of the work deals with communication between a birth assistant and a birthing woman. The general section summarizes communication in the birth suite and lists factors affecting communication, such as pain and childbirth training. The main objectives of the work were to determine the effect of childbirth training on communication between the expectant mother and healthcare professionals during childbirth, to see whether birth assistants were able to appropriately react to conditions accompanying childbirth and to find out whether successful communication with women in labor depended on birth assistants' expertise. The objectives have been met thanks to the research conducted.

Qualitative survey by means of interviews was employed in the research section of the bachelor thesis. Eight birth assistants were interviewed: four out of them had worked in the birth suite for more than ten years and the others for one year. In addition, eight mothers were interviewed the day after they had given birth. Four of them gave birth for the first time and four of them for the fourth time. The interviews were prepared so that I could answer the following research questions: 1. What do birth assistants think about the effect of childbirth training on communication with mothers during childbirth? Most of the birth assistants answered that question in the affirmative. Expectant mothers who have been trained before childbirth communicate better and have more information and skills. 2. What do expectant mothers think about communication in the birth suite? Expectant mothers think that communication in the birth suite is positive from the very first

contact and especially emphasize healthcare professionals' readiness, patience, attentiveness, professionalism and human touch. 3. Do birth assistants have sufficient knowledge and experience of communicating in the birth suite? Birth assistants with ten and more years' work experience have enough knowledge and experience, whereas birth assistants with a year's experience of the birth suite lack the expertise.

This work has attempted to shed light on communication by birth assistants. It can serve secondary-school and college students and birth assistants and doctors who can use it as a resource and make an assessment of their communication skills and abilities and it can be a source of information to help improve communication by birth assistants.

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma Komunikace na porodním sále vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě Zdravotně sociální fakultou elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejich internetových stránkách.

V Českých Budějovicích dne 6. 5. 2010

-----  
podpis studenta

### **Poděkování**

Děkuji paní Mgr. Andree Festové za její volný čas, cenné rady, podněty a připomínky při vedení mé bakalářské práce.

## Obsah

Úvod .....	3
<b>1. Současný stav</b> .....	5
<b>1.1 Komunikace</b> .....	6
<b>1.2 Verbální komunikace v práci porodní asistentky</b> .....	7
1.2.1 Kritéria úspěšné verbální komunikace .....	7
1.2.2 Jazyk v komunikaci .....	8
1.2.3 Paralingvistika .....	8
1.2.4 Rozhovor .....	8
1.2.5 Evalvační a devalvační prvky .....	10
1.2.6 Komunikační bariéry .....	10
<b>1.3 Neverbální komunikace v práci porodní asistentky</b> .....	11
<b>1.4 Komunikační dovednosti porodní asistentky</b> .....	13
1.4.1 Umění naslouchat .....	14
1.4.2 Empatie .....	14
1.4.3 Asertivita .....	15
1.4.4 Nedirektivní a direktivní přístup .....	15
<b>1.5 Zvláštnosti komunikace v porodní asistenci</b> .....	16
1.5.1 Zásady správné komunikace při příjmu - první kontakt .....	17
1.5.2 Strategie komunikace během porodu .....	18
1.5.3 Komunikace porodní asistentky s rodičkou .....	18
1.5.4 Bolest a komunikace .....	20
<b>1.6 Předporodní příprava</b> .....	21
<b>2. Cíle práce a výzkumné otázky</b> .....	23
2.1 Cíl práce .....	23
2.2 Výzkumné otázky .....	23
<b>3. Metodika</b> .....	24

3.1 Použitá metoda .....	24
3.2 Charakteristika výzkumného souboru.....	24
<b>4. Výsledky</b> .....	<b>25</b>
4.1 Interpretace rozhovorů s porodními asistentkami .....	25
4.2 Interpretace rozhovorů s klientkami po porodu.....	41
4.3 Sumarizace rozhovorů s porodními asistentkami .....	55
4.4 Sumarizace rozhovorů s klientkami po porodu.....	64
<b>5. Diskuse</b> .....	<b>70</b>
<b>6. Závěr</b> .....	<b>75</b>
<b>7. Seznam použitých zdrojů</b> .....	<b>77</b>
<b>8. Klíčová slova</b> .....	<b>80</b>
<b>9. Přílohy</b> .....	<b>81</b>

## *Úvod*

Všichni z nás víme, co je to komunikace. Většina z nás si však neuvědomuje, jak je důležitá. Význam a důležitost komunikace si mnozí z nás uvědomí až ve chvíli, kdy potřebují slyšet slova povzbuzení, útěchy, porozumění. Mezi tyto situace patří i pobyt ve zdravotnickém zařízení. Komunikace ve zdravotnictví je specifická. Lze se jí naučit. Pak mluvíme o dovednosti a schopnosti, kterou porodní asistentka používá k navázání kontaktu se ženou, k vytvoření přátelské atmosféry, navázání vztahu, založeném na úctě a respektu (27).

Období těhotenství a porodu je pro ženu významnou etapou v jejím životě. Je to událost v rovině fyziologické, psychologické i sociální, kterou žena nosí v mysli celý svůj život, a na kterou nikdy nezapomene. Proto je velmi důležité, jak na toto období života bude vzpomínat. K porodu jde žena plna očekávání, napětí, ale i obav, zda vše bude probíhat normálně. Je především na nás porodních asistentkách, abychom tyto obavy a napětí u ženy rozptýlily a svým vhodným chováním, profesionálním vystupováním a vhodnou komunikací přispěly k tomu, aby se žena i na porodním sále cítila bezpečně a klidně. Komunikovat se ženou, která je plna emocí, není jednoduché. Pokud však opravdu chceme a máme zájem, je komunikace snazší a produktivnější. A proto učme se komunikovat, poučme se z chyb, přemýšlejme, poslouchajme, mluvm (27, 30).

Ve své bakalářské práci se věnuji komunikaci jak z pohledu klientek, které přicházejí na porodní sál rodit, tak z pohledu porodních asistentek, které na porodním sále pracují. Část této práce zahrnuje předporodní přípravu, jako jeden z prvků ovlivňující komunikaci.

Toto téma jsem si vybrala z důvodu mé dlouholeté praxe na porodním sále, ale také proto, že jsem sama poznala, jak je komunikace v této těžké chvíli důležitá. A proto každá porodní asistentka, která tuto zkušenost nemá, by si měla uvědomit, jak je tato chvíle pro ženu náročná, výjimečná a neopakovatelná.

Podstatou mé práce bude zjistit, jak klientky vnímají komunikaci na porodním sále, zda jsou porodní asistentky u rodiček schopny adekvátně reagovat na stavy



provázející porod, a jaký vliv má předporodní příprava na komunikaci rodičky a zdravotnického personálu v průběhu porodu.

*„Nelze nekomunikovat.  
Každé chování je komunikace.  
A proto, že neexistuje nechování,  
nemůže neexistovat komunikace.“  
Paul Watzlawick (18)*

## **1. Současný stav**

Žijeme v uspěchaném světě, ve světě lidí, v kterém jsme ze všech stran zasypáváni informacemi. Někteří lidé jsou nám bližší více, někteří méně. Ale všichni mají potřebu rozmlouvat, komunikovat. To, zda budeme prospěšní ve svém životě, ve své práci, závisí i na tom, zda umíme navázat dobrý kontakt, komunikovat a naslouchat. V dnešní době jistě nikdo z nás nepochybuje o tom, jak je mezilidská komunikace důležitá, stejně tak o tom, že každá komunikace má své zásady a požadavky. U nás se těmto problémům věnují hlavně profese obchodní a dealerské. Proto je potřeba, aby i v jiných profesích se této otázce věnoval větší význam (10,30).

Mezi nejslabší místa našeho zdravotnictví patří právě komunikace s klientem. Důkazem toho je řada stížností i žaloby, které jsou adresovány ředitelstvím nemocnic, Ministerstvu zdravotnictví. Vhodně vedená a správná komunikace je prevencí špatného pochopení a následných nedorozumění. Každé setkání zdravotnického pracovníka s klientem je doprovázeno komunikací. Komunikace je základem ošetrovatelské péče. Vyžaduje specifické dovednosti, které by se měli všichni zdravotníci naučit při přípravě na své povolání. Komunikovat s klientem neznamena pouze mluvit, ale především sdělovat a získávat informace, na nichž závisí zdraví a mnohdy i život. Spokojení klienti jsou ti, kterým zdravotničtí pracovníci opravdu naslouchali. V poslední době se role lékaře a pacienta posouvají na úroveň partnerského vztahu. Přispívá k tomu schopnost a umění komunikovat. A právě tato schopnost a sociální kontakt je nenahraditelnou součástí kompetence každého zdravotnického pracovníka. Ovšem v profesní přípravě je jí zatím věnována poměrně malá pozornost (8,26,28,34).

*„Nejvíce zla vychází z úst“*

*Arabské přísloví*

## **1.1 Komunikace**

Slovo komunikace pochází z latinského slova *communicare*, což znamená spojovat, činit něco společným, povídat si (14). Komunikace není specificky lidský proces. Tato schopnost existuje i u zvířat. Ty si předávají informace pomocí pachů, doteků, pohybů. Pro nás je specifickým prostředkem řeč (6,14). Komunikace probíhá mezi dvěma či více subjekty, neměla by být jednosměrná. Komunikace je základním nástrojem, který člověk v interakci používá. Každý mezilidský kontakt, komunikování má nějakou funkci a účel. Získat informace, posílit nebo pozměnit vztah, o něco požádat. Také formuje postoje, posiluje nebo tlumí emoce, umí popudit, provokovat, přesvědčit o pravdě. Jsme její součástí. V každé komunikaci jsme ovlivňováni tím, s kým komunikujeme a kdo komunikuje s námi (7, 19, 31). Ačkoliv komunikaci považujeme za samozřejmost, nevěnujeme jí příliš pozornosti. Jak je důležitá si uvědomujeme pouze v okamžicích, kdy potřebujeme něco důležitého sdělit, napsat, mít proslov, oponovat. Na tyto a jiné situace je potřeba se připravit. Obáváme se, zda situaci zvládneme. Záleží nám na tom, jak zapůsobíme na lidi, jakou představu si o nás udělají.

Komunikace může uspokojovat naše potřeby, pokud díky ní dosáhneme úspěchu, vzbudíme u ostatních dojem, vyřešíme problémy, máme zpětnou odezvu. Ale může také končit s pocitem selhání, neuspokojení, neúspěchu, trapnosti. Některým lidem činí komunikace potíže. Ne každý má dar výmluvnosti, ne každý dovede dobře komunikovat bez připravenosti a promyšlenosti (18). U každého jedince se způsob a vedení komunikace liší. Záleží na dědičných dispozicích, komunikačních dovednostech, vzdělání, výchově v rodině (16). Komunikaci chápeme jako vícevrstevný proces. Musíme vědět, co říkáme, komu to říkáme, jak a proč to sdělujeme. Komunikují i ti, co přihlížejí, neboť komunikace neznamená jen sdělování, ale i sdílení. Každý z nás komunikaci spoluvytváří a ovlivňuje. Na komunikaci se můžeme připravit, komunikačním dovednostem naučit, pokud opravdu chceme a víme jak na to.

Komunikace je potřebná všude tam, kde je nezbytná spolupráce, spoluúčast, ve zdravotnictví k získání pacienta ke spolupráci (19, 27, 30).

## **1.2 Verbální komunikace v práci porodní asistentky**

Verbální neboli slovní komunikace znamená dorozumívání se pomocí slov, popř. jinými znakovými symboly. Řeč je lidská duševní funkce. Je tím, čím se člověk odlišuje od ostatních živých tvorů. Řeč umožňuje myslet, komunikovat, ovlivňovat sebe i jiné. Jednou z variant komunikace je naše vnitřní řeč. Analyzujeme chování své i jiných, komunikujeme se sebou samými. Porodní asistentka by se měla při rozhovoru se ženou vyjadřovat srozumitelně, přesně, jasně. Prostřednictvím slov porodní asistentka vysvětluje, získává informace, povzbuzuje, motivuje, klade otázky (10, 14).

Používání odborných výrazů někdy negativně ovlivňuje komunikaci, a proto se těmto výrazům vyhýbá nebo je vysvětluje. Měla by vědět, jak nejlépe informaci podat, kdy ji podat. Komunikaci nelze limitovat časově, neboť každá situace, ve které se nacházíme, je jiná. Jde nám především o kvalitu, ne o kvantitu a méně někdy znamená více (27).

### ***1.2.1 Kritéria úspěšné verbální komunikace***

Porodní asistentka si musí uvědomit, jakým způsobem s rodičkou komunikuje, slova volí uváženě a často i cíleně, hledá odpovědi na otázky, zda ji žena porozuměla a informaci pochopila (14). Mezi základní kritéria účinné komunikace řadíme:

*Jednoduchost* - ve slovním projevu by mělo být sdělení jasné a stručné. Používat terminologii, kterou žena nezná je neefektivní. Porodní asistentka vysvětluje nejasné pojmy srozumitelným způsobem, názorně. Používá krátké věty a výrazy.

*Stručnost* by neměla být na úkor srozumitelnosti. Po stručném sdělení ponecháme ženě prostor pro dotazy.

*Zřetelnost* - porodní asistentka komunikuje zřetelně a vyjádří podstatu věci. Nesrozumitelné věci může i opakovat.

*Vhodné načasování* - zohlednění u závažných témat. Dostatek času, soukromí, klid a nerušený prostor je podmínkou pro sdělení.

*Přizpůsobivost* - podle reakcí ženy přizpůsobuje porodní asistentka styl hovoru.

*Důvěryhodnost* - porodní asistentka podává informace přesvědčivě. Informace musí vycházet z dané problematiky, kterou dobře zná (30, 35).

### ***1.2.2 Jazyk v komunikaci***

Volba a užití jazykových prostředků hraje důležitou roli v procesu komunikace. Pomocí nich vyjadřujeme své myšlenky. Omezená schopnost vhodně se vyjádřit existuje nejen v situacích, kdy je třeba užít cizího jazyka, ale i v mateřštině. Člověk, který se neumí vyjadřovat, má problém najít vhodný výraz pro to, co chce říci, činí dojem, že neovládá téma, o kterém mluví. Jedno slovo může mít mnoho významů. Abychom zvolili správný význam slov a vět, musíme si ujasnit, oč nám jde, jen tak dosáhneme správného porozumění (12).

### ***1.2.3 Paralingvistika***

Paralingvistika doplňuje smysl a význam mluveného slova. Jednotlivé složky hlasového projevu jsou ukazatelé momentální nálady a psychického stavu. Můžeme do ní zařadit rychlost verbálního projevu, plynulost a kvalitu řeči, sílu hlasu, barvu hlasu, pomlky, parafrázování. Podle těchto složek hlasového projevu snadno rozlišíme radost, smutek, nerozhodnost, překvapení, únavu, strach (14, 27).

### ***1.2.4 Rozhovor***

Cílem rozhovoru je získat informace pomocí otázek. Jde o záměrnou verbální komunikaci, probíhající v konkrétní situaci, sociální a předmětné. Aby byl rozhovor úspěšný, je žádané si zvolit určitou strategickou přípravu. Plánování umožní, aby na různě vzniklé situace reagovala porodní asistentka okamžitě, bez váhání a klidně.

Všechny důležité skutečnosti a informace, které porodní asistentka rozhovorem získá, si zaznamená a využije při ošetrovatelské práci (9, 11, 35).

V porodnické praxi se nejčastěji setkává s rozhovorem informačním, edukačním a terapeutickým. Rozhovor vede nedirektivně. Již s prvními větami by se žena měla zbavit nedůvěry a obav. Úspěch celého rozhovoru je závislý na důvěře a vzájemné spolupráci. Porodní asistentka zajistí soukromí a diskrétnost. Otázky vyslovuje jasně, zřetelně. Ptá se konkrétně na věci, které ji zajímají. Hovoří klidně a přátelsky. Podporuje a povzbuzuje ženu ke sdílnosti, neprosazuje své názory. Je empatická. Prvních pět minut patří ženě k vylíčení obtíží. Je třeba ji vyslechnout. Žena má mít dojem, že se ocitla v prostředí, kde je chápána a kde jí pomohou. Porodní asistentka by měla mít na paměti, že rozhovor je pro ženu stejně důležitý jako ošetrovatelská péče (8, 10).

*Terapeutický rozhovor* - porodní asistentka se dostává do rozhovoru, kde hraje důležitou roli pocity ženy. Naslouchá, co žena cítí a vyslechne vše jak na verbální, tak neverbální úrovni. Nejčastěji se v praxi setkáváme s pocity, jako je strach, obavy, úzkost, očekávání. Tyto pocity se snaží akceptovat. Dává tím ženě najevo, že vnímá, co prožívá.

*Informační rozhovor* - v průběhu tohoto rozhovoru porodní asistentka sděluje informace. Informace může také sdělovat žena o sobě, např. při anamnéze. Klade důraz na stručnost, jasnost a srozumitelnost. Často chce informace, které jsou velmi osobní a intimní, proto je potřeba i citlivost při rozhovoru. Součástí tohoto rozhovoru jsou otázky a to jak otevřené, tak i uzavřené.

*Edukativní rozhovor* - nejde jen o předávání informací, ale i dovedností. To znamená, že i porodní asistentka musí dobře ovládat to, co bude předávat. Ženě názorně předvede, co jí chce naučit. V takovém rozhovoru se snaží u ženy zapojit co nejvíce smyslů. Měla by být trpělivá a podpůrná. Na závěr si ověří, zda žena všemu dostatečně porozuměla. V takovémto rozhovoru jsou na místě především otázky. Věty oznamovací používá méně (30).

### ***1.2.5 Evalvační a devalvační prvky***

Evalvace je jednání činem nebo slovem, kterým posílíme a podpoříme sebevědomí, projevíme úctu druhému člověku, respekt. Zvyšujeme jeho hodnotu. Opakem je devalvace, kdy jednáme a konáme tak, že snižujeme hodnotu druhého člověka. Projevujeme neúctu, ponižujeme. Pokud porodní asistentka ženě naslouchá, projeví pochvalu, je přátelská, taktní, slušná s projevem vážnosti a úcty, pak hovoříme o evalvací. Bezohledné, hrubé chování, bez úcty a respektu je projevem devalvace. Takovým způsobem se může někdy chovat i rodička. Pak je potřeba volit citlivý, individuální přístup (28, 30).

### ***1.2.6 Komunikační bariéry***

Při komunikaci s rodičkou se můžou vyskytnout překážky, problémy, které nám komplikují vzájemný kontakt. Porodní asistentka by na ně měla být připravena a uvědomit si je. Můžeme je rozdělit na interní a externí bariéry.

Vnitřní bariérou může být téma zúčastněného, z jedné nebo druhé strany, která se projeví chvěním hlasu a méně zdatným projevem. Dále to mohou být osobní problémy, které se pak odráží v emočním stavu a prožívání. Slovní zásoba, špatná výslovnost, nespisovný jazyk nebo naopak nářečí mohou negativně ovlivnit komunikaci. Skákání do řeči, nesoustředěnost, nepozornost, netrpělivost, nedostatek empatie, povýšenost, to vše nám může komunikaci znepříjemnit.

Do externích bariér můžeme zařadit nezvyklé nebo nevhodné prostředí. Přítomnost někoho dalšího, vizuální rozptylování, hluk, toto vše může působit rušivě (18, 21, 27).

## **1.3 Neverbální komunikace v práci porodní asistentky**

Neverbální komunikace nepoužívá slova. Ovládat vůlí se dá jen těžko a skrývat také jen velmi obtížně. Pomocí této komunikace můžeme podpořit nebo také úplně

nahradit řeč, vyjádřit celou řadu skutečností. Uskutečňuje se prostřednictvím pohledů, výrazů obličeje, držením těla a jeho pohybů. Porodní asistentka a žena před porodem tímto podpoří vlastní komunikaci, usměřují své chování a pomocí neverbálních prostředků překonávají překážky v komunikaci.

Řeč těla se považuje za upřímnější než verbální projev. Svým neverbálním chováním do určité míry ovlivňujeme i chování druhého. Kopírování chování člověka, s nímž komunikujeme je velmi časté, aniž bychom si to uvědomovali. Pokud jde o chování vlídné, je to v pořádku. Chovají-li se však oba účastníci rozhovoru obranně a arogantně, je to veliká chyba. Neverbální komunikace má přínos pro ženy, které své pocity neradi vyjadřují verbálně. Je však třeba vycházet z celé situace a hodnotit obě složky, verbální i neverbální. Neverbální způsob komunikace je podmíněn např. pohlavím, věkem, temperamentem, zdravotním stavem, sociální třídou, geografickou a etnickou oblastí (20, 27).

Složka neverbální komunikace – *mimika* popisuje výraz obličeje, pohyby tváře, především úst, očí a nosu (příloha 3, obr. 1). Z výrazu obličeje porodní asistentka může vyčíst primární lidské emoce, jako jsou štěstí, strach, radost, smutek, klid, zájem, spokojenost, překvapení a další. Vyznat se ve výrazu tváře druhého není tak jednoduché. Úsměv může znamenat vyslovení souhlasu, povzbuzení, pochvalu, ale také pohrdání, nesouhlas. Úsměvem můžeme ženu zklidnit a navázat příjemný kontakt. Pláč může také znamenat smutek ale i radost. Oblast očí je důležitým nástrojem komunikace. Oči nám vypovídají o celé škále emocí od pozitivních až k těm negativním. Z dolních partií obličeje vyčteme radost, smutek, vztek, údiv. Okolí úst nám zase nejčitelněji prozradí skutečnou náladu. Proto oba dva typy projevů, verbální i neverbální by měly být shodné. Porodní asistentka by měla mít schopnost citlivě vnímat projevy bolesti. Právě mimika bývá často simulována či disimulována (6, 14, 35).

*Gesta* vyjadřují pohyby rukou, nohou, hlavy (příloha 3, obr. 2). Doprovázejí nebo zastupují slovní či mimoslovní projevy, podtrhují obsah toho, co říkáme. Zvláštní význam mají gesta rukou, které nám mohou mnoho napovědět. Porodní asistentka si všímá postavení paží, dlaní, prstů. Často žena používá gesta, která si neuvědomuje a



kteřá o ní mohou mnohé napovědět. Řeč bez gest je méně účinná než řeč s přiměřenými gesty (2, 6).

*Proxemika* - jde o vzdálenost, která je mezi lidmi, kteří spolu jednají (příloha 3, obr. 3). Tato vzdálenost nebo také prostor se nazývá teritorium a velmi významně ovlivňuje komunikaci v práci porodní asistentky. Na porodním sále se často dostáváme do situací, kdy musíme překročit osobní i intimní zónu rodičky. Ale díky spolupráci se ženou pak tato situace nevyvolává pocit nepříjemnosti či ohrožení (10, 30).

Pojem *haptika* zahrnuje vnímání tepla, chladu, tlaku, chvění, bolesti. Toto dorozumívání se doteky může mít různý význam. Nejčastějším dotykem je stisk ruky. Podání ruky je přirozenou součástí komunikace (příloha 3, obr. 4). Porodní asistentka podáním ruky navozuje partnerský vztah. Při prvním kontaktu se ženou by měla být ruka suchá, stisk střední s přiměřenou délkou. Dalšími dotyky mohou být pohlazení, podržení za ruku. Tímto přístupem vyjadřujeme maximální míru empatie k rodičce. Zvláště ve stresové situaci je dotyk nebo držení za ruku velmi uklidňující. Redukuje úzkost, vyjadřuje zájem, podtrhuje blízkost, je projevem péče. Je součástí ošetrovatelské péče (10, 27).

Veškeré pohyby jednotlivých částí těla, horních a dolních končetin popisuje *kinetika*. Porodní asistentka sleduje nejen rychlost, prostorovost ale i trvání a soulad pohybu. S intenzitou emočního prožívání souvisí rozsah pohybů. Do kinetiky patří také pohyby očí (31). Pohledem nejen získáváme informace, ale také je o sobě vysíláme (příloha 3, obr. 5). Zraková komunikace má velký význam v sociálním chování člověka (31). Pohledy jsou vnímány někdy příjemně, někdy nepříjemně. Z očního kontaktu, který je tak důležitý vyčteme emoce a postoje, jak pozitivní, tak negativní. Způsob pohledu nám řekne mnoho o našich myšlenkách a úmyslech. Pohled je také důležitý pro vytvoření prvního dojmu. Těkavý pohled a časté odhlížení považujeme za projev nejistoty. Není potřeba, aby se porodní asistentka při rozhovoru dívala rodičce neustále do očí, ale dle možností směr pohybu očí řídila. Pohledem také hledá u ženy zpětnou vazbu. Vyhýbá-li se očnímu kontaktu, může tím signalizovat nezáměr o osobu, nezáměr o konverzaci (4).

Řečí těla, našich fyzických postojů a polohových konfigurací se zabývá *posturologie*. Nejen to, co se s ženou děje v naší přítomnosti nám ukazuje tělesná poloha. Existují tři základní polohy - vestoje, vsedě a vleže. Patří sem ale také polohy končetin, hlavy naklonění těla (příloha 3, obr. 6). Správné vyzorování a vyhodnocení tělesné polohy držení těla umožňuje porodní asistentce zvolit správný přístup k ženě. Posturické projevy mohou ovlivnit i tyto faktory – věk ženy, temperament, momentální psychický a fyzický stav, bolest, prostředí, ostatní přítomní. To co se kolem rodičky děje a co právě prožívá, se odráží do její polohy těla. Řeč těla je podobná řeči mluvené, a proto je nutné ji brát jako celek, neoddělovat jednotlivé části těla (30).

*Vzhled a úprava zevnějšku* - porodní asistentka, která je upravená, reprezentuje nejen sebe, ale i své pracoviště (příloha 3, obr. 7). Měla by mít čistý pracovní oděv, čistou obuv, čisté a upravené nehty. Porodní asistentka s piercingem či tetováním nezbuzuje příliš důvěru, vyvolává u rodičky nejistotu a pochyby. Upravenost výrazně ovlivňuje první dojem a tím i komunikaci (14, 27, 30).

#### **1.4 Komunikační dovednosti porodní asistentky**

„Porodní asistentka je osoba, která byla řádně přijata do oficiálního vzdělávacího programu pro porodní asistentky uznávaného v dané zemi, která úspěšně ukončila daný vzdělávací program pro porodní asistentky a získala požadovanou klasifikaci a registraci pro výkon povolání porodní asistentka“ (34, s. 94). Tato definice byla přijata na zasedání Mezinárodního výboru porodních asistentek 19. července 2005. Komunikace patří mezi základní kompetence porodní asistentky. Kompetence porodních asistentek v České republice legislativně upravuje vyhláška č. 424/2004 Sb. § 5. (34).

Porodní asistentka by měla být moudrá a vzdělaná. „Moudrost je výsledkem jejich morálních vlastností, mírou empatie, a také hloubkou znalostí a dovedností“ (34, s. 168). Trpělivost, klid, rozvážnost a empatie jsou vlastnosti, které by neměli chybět u žádné z nich. Měla by jednat laskavě, odpovědně, spravedlivě a uváženě. Svou práci by měla vykonávat nejen rukama, ale i hlavou a srdcem. Její vztah a postoj k rodičce je

doprovázen etickým chováním a efektivní komunikací. Stejně důležitý je i kolegiální vztah k druhým sestram a lékařům (15, 34).

#### ***1.4.1 Umění naslouchat***

Naslouchání je proces rovnocenný mluvení a je součástí veškeré komunikace. Předpokladem pro úspěšné naslouchání je uvědomování si svých vlastních pocitů. Pro porodní asistentku je nezbytnou dovedností. Je důležité, aby dokázala ženě naslouchat, a to nejen slovům, ale také ji vnímat zrakem a především srdcem, sledovat přitom její mimiku, pohyby. Tím jí lépe porozumí a efektivněji pomůže. Součástí naslouchání může být i mlčení. Ticho jí umožňuje získat čas na vytvoření otázky, či formulování odpovědi. Chce-li pochopit, co si žena myslí a co cítí, naslouchá jí s empatií a zaměřuje se na potřeby ženy (8, 27).

Při *empatickém naslouchání* se dokáže vcítit do myšlení druhých a vidět věci jejich očima. Rozpozná její emoční rozpoložení, jakou má žena náladu, co prožívá (1). Někdy je však třeba naslouchat objektivně a empatii odsunout do pozadí.

*Kritické naslouchání* vyžadují situace, kdy porodní asistentka potřebuje hodnotit. Nezaujatě naslouchá, chce-li vyjadřovat svou podporu a povzbuzení. Své naslouchání přizpůsobuje potřebám situace a zaměřuje se jak na verbální, tak neverbální projevy ženy. Porodní asistentka by měla naslouchat třemi způsoby. Sluchem slyší slova, zabarvení, výšku a rytmus hlasu, rychlost řeči. Zrakem vidí výraz tváře, pohled, postoj, pohyby. Srdcem, zapojuje emoce (27, 30).

*Aktivním nasloucháním* porodní asistentka pozná, co si žena myslí, jak vidí svět, svojí situaci a problémy. Při aktivním naslouchání poskytuje ženě zpětnou vazbu, dává jí verbálně i neverbálně najevo, že ji poslouchá. Formuluje správné otázky, podnětnými otázkami projevuje zájem, úctu, sympatii. Tím si získává u ženy respekt a důvěru. Ovlivňuje chování a postoje ženy. Vytváří podmínky pro zdárný průběh rozhovoru (14, 15, 7, 4, 27).

### ***1.4.2 Empatie***

Empatie je významnou součástí sociální dovednosti porodní asistentky. Vyjadřuje schopnost, pomocí které se asistentka umí vžít do pocitu nebo situace ženy. Empatie je nedílnou součástí komunikace ve vztahu porodní asistentka – rodička. Je jakýmsi klíčem k pochopení ženy. Skládá se ze dvou na sebe navazujících složek. Poznávací složka umožňuje rozpoznat, v jakém stavu se žena nachází, co potřebuje, co očekává, co prožívá, jakou má náladu. Emocionální složka předpokládá vcítění se do psychického stavu ženy. Tyto dvě složky se navzájem prolínají a doplňují. Empatie však vyžaduje i vnímání vlastní identity, schopnost reflexe a schopnost představit si situaci pohledem druhého člověka. Chce-li porodní asistentka během rozhovoru rozvíjet empatii, plně se soustředí na to, co žena říká, sleduje své vlastní pocity, je tolerantní, nehodnotí, akceptuje.

Mezi činitele zvyšující empatii řadíme životní zkušenosti, události, rodinu, výchovu, životní orientaci, mezilidské vztahy s pozitivní emoční náladou. Empatii snižují nemoci, egoismus, nenávisť, záporné emoce, neurózy, neuspokojené potřeby, alkohol, drogy a léky. Empatie se může během života měnit a rozvíjet, lze se ji naučit, pokud člověk opravdu chce. Chovat se empaticky znamená vidět očima druhého a cítit jeho srdcem (14, 15, 21).

### ***1.4.3 Asertivita***

Asertivita je způsob jednání, kdy porodní asistentka prosazuje přiměřeně a otevřeně své myšlenky, názory, city a postoje, které mohou být jak pozitivní, tak negativní. Asertivita má mnoho pozitivního. Utužuje mezilidské vztahy, jejich přímost, jasnost, otevřenost. Jedná-li porodní asistentka asertivně, dovede jasně definovat své cíle, umí naslouchat ostatním, má pozitivní postoj k druhým lidem. Asertivita je vlastně přímý opak manipulace. Asertivní chování je klidné, ale důrazné. Mluva je plynulá, srozumitelná, přiměřeně hlasitá. Důležité je přiměřené sebevědomí (30, 32).

#### ***1.4.4 Nedirektivní a direktivní přístup***

Porodní asistentka přispívá svým *nedirektivním* přístupem ke zdárnému průběhu porodu, redukuje nežádoucí psychickou zátěž. Vyslechne přání rodičky a snaží se je realizovat, pokud jsou tato přání reálná. Je oporou ženě. Usiluje o klidnou, tichou a intimní atmosféru. Podporuje i osobu, která rodičku doprovází. Porodní asistentka by se měla chovat k ženě při porodu s vysokou mírou empatie, respektu a tolerance.

Při *direktivní* komunikaci porodní asistentka dává příkazy, zakazuje, doporučuje. Většinou se zajímá o porod, nikoliv o ženu a plod. Porodní asistentka je direktivní, vyžaduje poslušnost rodičky. Problémem je, pokud porodní asistentka přenáší do vztahu k rodičce vlastní zkušenosti a problémy z osobního života. Nechceme vztahovou nerovnost, která se u nás ještě objevuje a projevuje dominancí porodní asistentky (30, 10).

#### **1.5 Zvláštnosti komunikace v porodní asistenci**

Komunikace je základem ošetrovatelské péče. V ošetrovatelském procesu jde o výměnu informací týkající se zdraví a péče mezi porodní asistentkou a ženou. Budují a rozvíjejí svůj vzájemný vztah na základě sdílení a interpretací určitých informací. Tento vztah by měl být lidsky rovnocenný. Po stránce pracovní je však přirozeně nevyvážený, neboť porodní asistentka má ze své pozice určitou autoritu, komunikaci se ženou do jisté míry řídí, usměrňuje a rozhoduje o jejím obsahu (27).

Žena přichází na sál s jistým očekáváním. Očekává něco od sebe, od zdravotníků, myslí si, že druzí očekávají něco od ní. Pokud tato očekávání nejsou naplněna, vede to k pocitům zklamání, nespokojenosti, často i k nedorozuměním a stížnostem. Porodní asistentka by měla vědět, jak nejlépe informaci podat, kdy a kde ji podat. Špatné načasování může významným způsobem ovlivnit průběh komunikace. Každá informace vyžaduje svůj čas. Pokud je podána příliš brzy nebo naopak pozdě, může vyvolat zcela opačnou reakci. Obsah i formu komunikace ovlivňuje to, kde je informace podána.

Komunikace probíhá v různých situacích a v různém prostředí. Jiná bude komunikace při příjmu na vyšetřovně a jiná v samém závěru porodu, na porodnickém lůžku, kdy žena tlačí. Porodní asistentka by měla brát zřetel na pocity ženy a umožnit jí, aby se vyjádřila. Odborným výrazům se vyhýbáme nebo je vysvětlujeme, neboť mohou negativně ovlivnit komunikaci (27, 10).

### ***1.5.1 Zásady správné komunikace při příjmu – první kontakt***

Těhotná žena přichází na porodní sál s důvěrou, kterou vkládá v této náročné životní situaci do rukou porodní asistentky a lékaře. Komunikace s ní značně ovlivňuje kvalitu jejich vzájemného vztahu. Proto je nutné, aby byla přijata vlídně a s porozuměním. Právě první dojem, kterým zapůsobí porodní asistentka na ženu, může významně ovlivnit jejich vztah, důvěru a spolupráci. Z prvního kontaktu by žena měla získat přesvědčení, že se o ni zdravotnický personál zajímá a že je v dobrých rukou.

Také prostředí, zvláště pokud ho již žena zná z předporodních kurzů, hraje důležitou roli při prvním kontaktu. Souhra prostředí a personálu může tak v ženě vytvářet pocit důvěry a profesionality (22, 25). V době těhotenství a za porodu prochází žena řadou psychických změn, které by měla porodní asistentka znát a umět u každé rodičky vysledovat základní rysy těchto změn. V prvních chvílích setkání porodní asistentka intuitivně vnímat vzhled, držení těla, mimiku, oblečení, zabarvení hlasu. S rodičkou se pozdraví a představí se. Podání ruky je zcela individuální, někteří lékaři a porodní asistentky jsou navyklí podávat ruku. Stiskem ruky můžeme získat již první informace o rodičce. Porodní asistentka používá správné oslovení. Tímto způsobem ženě umožní, aby si vybrala, jak ji máme během pobytu na sále oslovovat (33). Mluví s ní srozumitelným a známým jazykem. Slova volí s rozmyslem a uváženě. Nikdy nesedí k ženě zády, kdykoliv s ní mluví, podívá se na ni. Velmi důležitý je oboustranný oční kontakt.

Cílem prvního setkání mezi porodní asistentkou a rodičkou je i psychologická podpora. Porodní asistentka vysvětlí ženě jaké úkony a vyšetření bude ona a lékař dělat a dobu jejich trvání. Před ženou nevyřizuje jiné věci, ani netelefonuje. V místnosti, by

měl být pouze omezený počet lidí (lékař, sestra, medik). Za každé situace respektuje soukromí ženy. Porodní asistentka se snaží jednat klidně, beze spěchu a napětí. Je taktní a citlivá. Zda žena rozumí, kontroluje vhodnými dotazy, ponechá ji dostatečný prostor ke kladení otázek. Od ženy si lékař vyžádá souhlas s hospitalizací a jednotlivými úkony. Lékař ženu informuje o výsledcích vyšetření a o dalším průběhu její hospitalizace. Je třeba si uvědomit, že žena přichází do porodnice rozrušena a schopnost jejího soustředění je snížena. Proto porodní asistentka poskytuje informace v pořadí od nejdůležitějších, které si zpočátku snadněji zapamatuje, po ty méně důležité, které můžeme v průběhu hospitalizace zopakovat (16, 27).

### ***1.5.2 Strategie komunikace během porodu***

O tom, jak porod postupuje a o našich postupech a jednotlivých krocích v průběhu porodu informuje ženu porodní asistentka a lékař. Nabídne ji možný postup úlevy od bolesti. Po celou dobu komunikuje vstřícným a klidným hlasem, uklidňuje ji a povzbuzuje, podporuje a chválí. Ženu bere s vážností a respektem, vyjadřuje porozumění. Dává přesné instrukce. Všimá si jakýchkoliv změn a dává najevo, že jsme je zaregistrovali. Slova volí obezřetně. Veškerá vyšetření i ošetření provádí šetrně (10). „*Bez dobré komunikace není možná dobrá spolupráce. Bez dobré komunikace není možná dobrá péče (27, s. 7)*“.

### ***1.5.3 Komunikace porodní asistentky s rodičkou***

Porodní asistentka i rodička, obě účastnice komunikace se nacházejí v naprosto odlišných rolích. Právě jejich rolemi a očekáváním je určován jejich vztah. Nedorozumění mezi nimi může vzniknout právě na základě této odlišnosti (27). Předpokladem zdárné komunikace je vzájemné porozumění a empatie. V průběhu let a tím jak se mění doba, změnila se i rodička. Ví, co chce, je informovaná a při porodu aktivní. Je důležité respektovat přání rodiček a naslouchat jim. Avšak i zde existuje určitá hranice, nesmí to být na úkor jejich zdraví a zdraví dítěte (13). Rodička očekává

rovnocenný a otevřený dialog, chce, aby jí byli informace podány srozumitelně a v dostatečném množství. Vyžaduje laskavost, pochopení, pozornost a maximální péči (16, 27).

Porodní asistentka přistupuje k rodičce individuálně a uspokojuje všechny biopsychosociální potřeby. Nevšímavostí, netečností, přílišným litováním může vzniknout bludný kruh, jehož výsledkem je nedorozumění a nespolupráce (23). Žena se na porod připravuje po dobu devíti měsíců. Přesto, když porod nastane, je pro ni tato situace neobvyklá a každá žena se s ní vyrovná jinak i když je dobře připravená. Komunikace s rodičkou závisí na mnoha faktorech: věku ženy osobnosti, sociálním zázemím, postojem k těhotenství, předchozí zkušenosti s porodem, prenatální přípravě. Osobnost porodní asistentky, její jednání a řešení vzniklých situací se odráží ve vztahu mezi ní a rodičkou. Empatická porodní asistentka dává rodičce příležitost vyslovit její mínění, vyhýbá se rychlým úsudkům a umožní rodičce svěřit se.

Partnerský vztah mezi porodní asistentkou a rodičkou je založen na spolupráci, kdy porodní asistentka umí a chce naslouchat a zajímá se o subjektivní pocity rodičky. Nejspolehlivějším způsobem, jak předejít nedorozuměním je stálý kontakt s rodičkou a její dostatečná edukace. Dobrá spolupráce vede rodičku k tomu, aby včas informovala porodní asistentku o svých obtížích a pocitech a dodržovala její doporučení a nařízení. Rodička, která rozumí svému tělu a aktivně se podílí na porodu, lépe spolupracuje. S rodičkou, která je na porod dobře připravená, která si důvěřuje, je radost spolupracovat.

Na zdárný průběh porodu má nesmírný vliv to, jak se žena cítí v čase porodu. Porod bývá většinou bezproblémový, pokud je žena uvolněná, plná důvěry. Naopak riziko komplikací roste, pokud má žena obavy a pochybnosti. Rodičky, které jsou pasivní, nejisté, úzkostné musí porodní asistentka posílit vhodnou komunikací a všemi dostupnými psychologickými prostředky. Porodní asistentka by měla být oporou těhotné ženě. Svým jednáním a chováním by měla stabilizovat psychiku i tělesnou činnost. Svým přístupem vytváří přátelskou atmosféru a pozitivní vztahy, kdy se rodička nebojí zeptat na jakékoliv dotazy. Žena bude spontánnější, více se svěří, uvolní, z komunikace bude mít dobrý pocit (10, 31). Porodní asistentka se soustřeďuje nejen na řeč, ale i na to, co vidí a cítí. Důležitá je vzájemná spolupráce, akceptování přání



rodičky, nedirektivní přístup. Díky efektivní komunikaci vnímá rodička porodní asistentku jako zdroj bezpečí, člověka, ke kterému má důvěru, jako autoritu, kterou poslouchá a respektuje, člověka, ke kterému vzhlíží s úctou pro jeho vědomosti a schopnosti. Porodní asistentka by měla být v jejích očích člověkem, který má pro ni pochopení a který kromě profesionálních schopností pečuje o její emocionální stav (35).

#### ***1.5.4 Bolest a komunikace***

Bolest je zcela subjektivní záležitost, je to negativní zkušenost, kterou může popsat jen ten, kdo ji prožívá (27).

Komunikace porodní asistentky s rodičkou a jejich vztah je nesmírně důležitý pro zvládnání bolesti při porodu (23). Porodní bolest cítí téměř každá žena. Jsou zde ale individuální rozdíly v jejím vnímání. Bolest může být slabá, ale také velmi intenzivní. Při stejném podnětu má některá žena jen nepříjemné pocity, jiná žena je vnímá bolestivě. Některé ženy pocítují bolest v podbřišku, jiné v oblasti křížové krajiny. Porodní bolest je od jiné bolesti rozdílná tím, že se na ni rychle zapomíná a bývá provázena emocemi, jak pozitivními v samém závěru porodu, tak negativními, jako jsou úzkost, deprese, neklid. Žena v bolestech ztrácí odvalu, ale porodní bolest vnímá jako něco, co k porodu patří a je třeba ji akceptovat. Nikdy však na ni není dostatečně připravena. Bolest ženu vyčerpává nejen duševně, ale i tělesně (35). Bolest je nejen slyšet v hlase, ale je i vidět v mimice. Bolest můžeme hodnotit pomocí verbálních a nonverbálních projevů. Verbálními projevy rozumíme slovní popisování bolesti za současného hlasového projevu. Nonverbální projevy mohou být: paralingvistické projevy (pláč, naříkání, vzdychání), mimické projevy (grimasy, úzkostné obličej), posturologické projevy (úlevové polohy), (25).

Prožívání bolesti je ovlivněno mnoha faktory, jak psychosociálními, tak fyzickými, kulturními a etnickými rozdíly. Na průběh a vnímání porodu má vliv individuální podpora rodičky a kontinuální péče. Přínosem může být i doprovod blízké osoby. K tlumení porodních bolestí využívá porodní asistentka různé techniky (fyzioterapie, relaxační techniky, aromaterapie, psychologické metody). Snaží se

tolerovat klasické projevy bolesti. Vhodná komunikace zvyšuje účinnost terapeutického zásahu a příznivě ovlivňuje průběh porodu. Pokud žena bolest nezvládá a vyžaduje medikamentózní léčbu, většinou je jí vyhověno (3, 5, 16, 23).

## 1.6 Předporodní příprava

Příprava těhotných žen k porodu prováděná formou kurzu s leklemi gymnastických cvičení a zdravotně výchovných přednášek má za cíl připravit rodičku na porod nejen fyzicky, ale i psychicky. Hlavním úkolem je především odstranění strachu a úzkosti z porodu, zmírnění obavy z bolesti, obavy o dítě, vytvořit si reálný postoj k porodu na základě poznání, vzbudit důvěru. Dnes, se zvyšující se účastí otců u porodu, je vhodné do předporodní přípravy zapojit i otce. Otec se dozví, co ho u porodu čeká a jak se má chovat. Součástí psychoprofylaktické přípravy jsou také informace o péči o novorozence (26).

Psychická příprava má navodit pozitivní postoj k porodu, vzbudit pocit bezpečí. Ženy jsou seznámeny a poučeny o těhotenství, porodu a šestinedělí. Velká část přípravy je věnována i kojení. Velkým přínosem je, pokud se rodička předem seznámí s prostředím porodního sálu a při začátku porodu vstupuje již do známých míst. Žena je také informována o možnostech analgezie za porodu. „Tato část přípravy si klade za cíl získat důvěru ve zdravotnické zařízení, v němž má žena porodit a také ji s ním seznámit“ (17, s. 37).

Fyzická příprava má zlepšit celkovou kondici těhotné ženy, odstranit nebo zmírnit obtíže vyvolané jednostranným přetěžováním některých svalových skupin. Návčik správného dýchání, účinného tlačení za porodu, návčik relaxace má u ženy navodit příjemný pocit, posílit některé svalové skupiny, zvýšit tělesnou zdatnost (22, 26). Rodičky, které mají dobrou fyzickou kondici, lépe zvládají porodní zátěž a mají méně komplikací.

V předporodních kurzech může porodní asistentka podávat informace o sociálně-právních otázkách v rámci těhotenství, porodu a následné péče o dítě (porodné, přídatky na děti, mateřská dovolená), (24).

Porodní asistentky, které tyto kurzy vedou, by měly mít velmi dobré komunikační schopnosti a měly by být schopné podpořit sebedůvěru psychoterapeutickými prvky. V této náročné životní situaci jakou je porod, je dostatečná sebedůvěra a sebevědomí těhotné ženy zásadní otázkou. Ženy mívají často strach z porodu a porodních bolestí. Právě strach a obavy zvyšují předporodní stres, který negativně ovlivňuje pocity i chování rodičky. Komunikace s takovou rodičkou je pak obtížnější. Toto riziko snižuje předporodní příprava a informovanost žen. Ženy, které nenavštěvují kurzy předporodní přípravy nebo získají špatné informace od jiných žen, mají pak často požadavek ukončit porod císařským řezem (10, 17, 23).

## ***2. Cíl práce a výzkumné otázky***

### ***2.1 Cíle práce***

1. Zjistit, jaký vliv má předporodní příprava na komunikaci rodičky a zdravotnického personálu v průběhu porodu.
2. Zjistit, zda jsou porodní asistentky u rodiček schopny adekvátně reagovat na stavy provázející porod, které jsou způsobeny různými faktory.
3. Zjistit, zda je zvládání komunikace s rodičkami podmíněna zkušenostmi porodních asistentek.

### ***2.2 Výzkumné otázky***

1. Jak hodnotí porodní asistentky vliv předporodní přípravy na komunikaci s rodičkami v průběhu porodu?
2. Jak rodičky vnímají komunikaci na porodním sále?
3. Mají porodní asistentky dostatek znalostí a zkušeností s komunikací s rodičkami na porodním sále?

### ***3. Metodika***

#### ***3.1 Použitá metoda***

Pro zpracování dané problematiky byl zvolen kvalitativní výzkum. Kvalitativní šetření mělo dvě části a bylo provedeno během měsíce března 2010. V první části byl uskutečněn rozhovor s porodními asistentkami, které pracují na porodním sále FN Motol. Druhou částí byl rozhovor s klientkami po porodu na oddělení šestinedělí tamtéž (viz příloha 1). Pro obě dvě skupiny kvalitativního šetření byl zvolen standardizovaný rozhovor s otevřenými otázkami (viz příloha 2). Rozhovory s porodními asistentkami a jednotlivými klienty byly s jejich souhlasem písemně zaznamenávány. Získaná data byla dále zpracována. Rozhovor byl anonymní a byl rozdělen do čtyř oblastí. Rozhovor s porodními asistentkami obsahoval celkem 16 otázek, rozhovor s klienty 14 otázek. Rozhovor se uskutečnil v klidné místnosti mezi čtyřma očima.

#### ***3.2 Charakteristika výzkumného souboru***

Pro kvalitativní výzkumné šetření byly zvoleny porodní asistentky a klientky po porodu. Výzkumným souborem je osm porodních asistentek pracujících na porodním sále. První skupinu tvořily porodní asistentky s délkou praxe na porodním sále do dvou let. Druhá skupina porodních asistentek měla více jak desetiletou praxi na porodním sále. Dalším výzkumným souborem jsou klientky druhý den po porodu. První skupinu tvořily klientky prvorodičky. Druhou skupinou byly klientky, které rodily počtvrté.

## **4. Výsledky**

### **4.1. Interpretace rozhovorů s porodními asistentkami**

#### **Porodní asistentka 1**

Porodní asistentka má vyšší odborné vzdělání, ve zdravotnictví pracuje 1,5 roku, na porodním sále 1 rok. Na první otázku z okruhu verbální komunikace odpovídá, že by měl její komunikační schopnosti hodnotit někdo jiný, kolegyně nebo klientky. Myslí si však, že se domluví s každou klientkou, vzbuzuje prý důvěru a klientky se jí rádi svěřují a povídají si s ní. Porodní asistentky by měly mít se ženami velkou trpělivost, měl by z nich vyzařovat klid, profesionalita, ochota.

Dále se porodní asistentka rozpovídá o nedorozumění, která mohou vzniknout, i když se porodní asistentka snaží sebevíc. Jsou rodičky problémové, které stěžují všem zdravotníkům práci a komunikaci, a snadno tak dojde k nedorozumění. Je důležité vše ženě vysvětlit a nepoužívat odbornou terminologii.

Nejčastější překážkou v komunikaci jsou pro ni konfliktní rodičky, které nechtějí komunikovat, neposlouchají rady porodních asistentek. Dále jsou to ženy s handicapem, ať už sluchově nebo zrakově postižené. Porodní asistentka říká, že pokud s sebou nemá žena někoho, kdo umí znakovou řeč, dorozumívá se s ženou pomocí psaného slova anebo neverbálně. Bolest, jak uvádí porodní asistentka, je také jednou z příčin překážky v komunikaci, žena nad sebou ztrácí kontrolu, nevnímá, co jí říkáme a je méně komunikativní. Další překážkou v komunikaci jsou informace, které mají ženy především z internetu. Rodičky jsou pak rozčarované, že jim to či ono nemůžeme splnit.

Ze strany porodní asistentky může komunikaci ovlivnit únava. Přiznává, že pokud má tři služby za sebou, komunikuje téměř jak robot automaticky. Nedává do svého projevu něco víc, co obvykle dává.

K její schopnosti komunikovat přispěla trochu teorie na škole a potom praxe na jednotlivých odděleních, kam chodili jako žákyně. Hodně odkoukala od ostatních porodních asistentek. Od každé si vzala něco, to co jí oslovilo, a kdyby byla pacientka,

také by se jí to líbilo. Semináře s touto tematikou se ještě nezúčastnila. Význam seminářů vidí v rozšíření obzoru, zopakování již známých věcí, osvojení si věcí nových a ve zlepšení obecné komunikace. Vypovídá, že se kvalitního semináře v budoucnu určitě zúčastní.

Komplikované situace jsou pro ni takové, kdy je plný porodní sál a přijímají se nové ženy. Neví, co dříve dělat, a vázne i komunikace. Také jsou pro ni složité situace, kdy žena potrací nebo rodí mrtvý plod, neboť porodní asistentka sama žádné děti nemá a také nemá s těmito situacemi mnoho zkušeností. Většinou se porodní asistentky domluví mezi sebou, kdo se bude o ženu s tímto problémem starat.

Pro porodní asistentku má neverbální komunikace velký význam. S ženami, u kterých je jazyková bariéra, je jedním s řešení domluvit se neverbálně. Ze školy si ještě vzpomíná na jednotlivé prvky, ale nejvíce si uvědomuje úsměv, dotek, různá gesta a tolik důležitý oční kontakt. Říká, že si hlídá, aby se nezatvářila špatně a nevzbudilo to u pacientky nedůvěru.

Předporodní přípravu hodnotí velice kladně, také z toho důvodu, že na těchto kurzech přednáší. Někdy bývá překvapena obsahem dotazů, které jí ženy, ale i muži pokládají. Považuje ji za obzvláště přínosnou, pokud ji absolvují oba, muž i žena. Na sále se pak někdy s těmito páry setká, když má službu a je velmi překvapena pozitivními reakcemi k její osobě. Porodní asistentka však vzpomíná na rodičku, která měla předporodní přípravu, a přesto s ní byla těžká komunikace, žena si myslela, že ví všechno nejlépe a nenechala si poradit. Obecně však tyto ženy jsou lépe připravené. Dále uvádí, že často přichází k porodu ženy, které sbírají informace z internetu, a některé informace jsou mylné nebo specifické pro danou porodnici. Rodičky jsou pak rozčarované a komunikace s nimi je obtížnější. Pokud rodičky navštěvovaly kurzy cvičení a plavání, jsou po fyzické stránce daleko lépe připraveny. S fyzickou přípravou jde ruku v ruce i psychická, a tyto ženy se pak cítí lépe a jsou klidnější.

## ***Porodní asistentka 2***

Porodní asistentka pracuje ve zdravotnictví 3 roky, na porodním sále také 1 rok. Dokončené vzdělání má vysokoškolské. Své verbální komunikační schopnosti hodnotí kladně. Jak sama říká, je výřečná a mluvit ji nedělá žádné potíže. Ráda komunikuje s novými lidmi, a protože má ráda psychologii, při prvním kontaktu se zaměří na osobnost ženy, aby rozpoznala její temperament a věděla, jak s ní komunikovat.

Na otázku číslo dvě, týkající se zásad při komunikaci odpověděla, že by porodní asistentky k ženě měly chovat mile i když jim třeba není sympatická, měla by tolerovat její nálady, uklidňovat, povzbuzovat, nechovat se nadřazeně. Podle ní také záleží na tónu hlasu, je důležité mít klidný hlas i ve vypjatých situacích. Neřešit před ní osobní věci, dávat si pozor na to, co člověk řeší se svými kolegyněmi nebo lékaři.

Aby porodní asistentka předešla nedorozuměním, je potřeba, jak sama říká vcítit se do rodičky, co prožívá, jak vnímá okolí, prostě vidět svět jejíma očima. Mluvit se ženou a vyslechnout ji. Na druhé straně je nutné některým rodičkám vymezit hranice. Zvláště takovým, které jsou autoritativní a mají tendenci s druhými lidmi manipulovat.

Mezi překážky v komunikaci řadí porodní asistentka bolest, kterou žena prožívá mnohdy až přehnaně a nekontroluje se. Chová se neadekvátně, hystericky a nedbá rady porodní asistentky. Jazykovou bariéru udává na druhém místě, zvláště jde o rodičky, které nemluví ani anglicky, ani německy. Otec u porodu nám někdy také komplikuje komunikaci, zvláště pak ten, který má hlavní slovo, nenechá ženu o ničem rozhodnout a všechno ví nejlépe.

Porodní asistentka uvádí, že z její strany může ovlivnit komunikaci především únava. Méně se soustředí na práci, je méně empatická. Člověk pracuje jako robot, než aby tam dal lidskou stránku. Problémy z domova do práce nenosí, ty nechává za dveřmi, ale co jí naprosto ovlivní negativně na celý den, jsou konflikty s nadřízenými a kolegy. Pozitivně ovlivnil komunikaci její vlastní zážitek z porodu. Změnila náhled na rodičky, i na jejich prožívání bolesti.



Ke schopnosti komunikovat přispělo od každého kousek, především schopnost komunikovat má od narození, jak udává porodní asistentka, ale hodně odkoukala na praxi ve škole. Našla jsem si svůj vzor. Po škole jste hozená do prostředí, kde je třeba komunikovat a prostě musíte. Semináře s tematikou komunikace se zúčastnila a byl pro ni velkým přínosem, neboť jejich rozhovory nahrávaly na video a pak jim je pouštěly. Mohla tak sledovat nejen verbální složku, ale především neverbální, která tím pro ni získala větší význam nežli doposud. Význam seminářů hodnotí kladně, ale jen v případě, že je dobře vedený. Porodní asistentka uvádí, že až 80% to jsou věci, které každý zná, ale je dobré je znovu slyšet a připomenout si je. Jednoho semináře, který ji vůbec nic nepřinesl, se také účastnila, byla to pro ni ztráta času, jak sama říká. Přínos vidí pro lidi, kteří jsou introverti.

Na porodním sále je pro ni složité komunikovat s konfliktní ženou, ženou v závislosti a dále při komplikacích za porodu, kdy sděluje špatné zprávy, anebo ženě vysvětluje další postup rychle a ve vypjaté situaci. Uvádí, že u žen v závislosti si klade otázku, proč právě ony mají na svět přivést dítě a proto má bariéru s nimi komunikovat.

Neverbální komunikace je pro porodní asistentku významná, zvláště z jejího pohledu například při rozhovoru vidí, jak se druhý tváří, v jakém je rozpoložení, co dělá s rukama, oční kontakt je pro ni důležitý. Někdy se snaží cíleně použít mimiku, gesta, úsměv a ovládá se. Ale někdy neví, že neverbální komunikaci používá. Nejlépe mi jde úsměv, jsem takové sluníčko, říká. Ale často držím ženu za ruku, nebo ji položím ruku na břicho. Jak už také uvedla, oči řeknou všechno.

Předporodní přípravu vidí u rodičky ráda, neboť ví, že je žena alespoň trochu připravená a bude lépe chápat informace a pokyny od ní. Připravenost a informovanost znamená lepší spolupráci a snadnější komunikaci. Pro rodičku má přínos v tom, že je klidnější, vyrovnanější, ženy, které v těhotenství cvičily nebo plavaly, jsou více fyzicky zdatnější, více vydrží, nejsou tak brzy unavené. Ženy, které již rodily, většinou na přednášky nechodí. Mají zkušenosti s prvním porodem, ale přesto je některé věci překvapí a zaskočí, zvláště je-li tam větší časový odstup od prvního porodu.

### ***Porodní asistentka 3***

Porodní asistentka má vysokoškolské vzdělání, ve zdravotnictví pracuje 1 rok, na porodním sále 1 rok. Své komunikační schopnosti hodnotí dobře. Říká, že v tomto oboru to ani jinak nejde. Komunikuje vždy tak, aby s každou ženou vyšla a předešla nedorozuměním a konfliktům.

Porodní asistentka by podle ní měla být vstřícná, milá a trpělivá. Aby předešla nedorozuměním, neměla by být sama konfliktní, měla by cítit s rodičkou, že má strach, jde do neznámého prostředí. Každá žena je jiná a tak by si porodní asistentka měla najít svou vlastní cestu, jak s ní komunikovat.

Mezi nejčastější překážky řadí špatnou zkušenost rodičky, která je přecitlivělá a úzkostná. Hysterická rodička, která se neovládá a zvládnout ji u porodu je obtížné. Rodička, která nekomunikuje, direktivní rodička, rodička nespokojená se vším a rodička v závislosti, nejčastěji na drogové závislosti. Dále uvádí rodičky tzv. VIP, s kterými je také těžká komunikace, neboť si myslí „já jsem někdo, tak se o mně starejte.“ Komunikaci u porodní asistentky může ovlivnit především únava a hodně práce, kdy nemá na rodičku tolik času, kolik by chtěla. Dále přiznává, že s rodičkou, která je jí více sympatická, komunikuje raději a více.

Schopnost komunikovat má již od dětství, myslí si, že je to dar, který je, anebo není v člověku. Přínos pro ni má praxe, kde každá zkušenost, i ta negativní se počítá. Semináře na toto téma se zúčastnila, ale přínos to pro ni nemělo žádný, stále si jede ve svých kolejích, jak uvádí.

Mezi situace, kdy se těžko komunikuje, řadí akutní stavy. Není dostatek času ženě něco vysvětlit a často jsou to věci, které se obtížněji říkají. Neverbální komunikaci přisuzuje porodní asistentka velký význam. Vypověděla, že jí se stačí podívat a vidí celkové rozpoložení a náladu ženy. Neverbální komunikaci se snaží při kontaktu s rodičkou uvědomovat. Ví, co by neměla dělat, protože i jí by to bylo nepříjemné. Nejčastěji používá úsměv, dotek. Uvádí, že očima se toho dá říci mnoho.

U předporodní přípravy porodní asistentka vypovídá, že určitým způsobem a určité skupině žen pomůže. Někdy ale přijdou ženy, které si myslí, že z předporodních

kurzů vědí úplně všechno a poradit si nenechají. Pro rodičku, která je úplný laik, uvádí, předporodní příprava osvětlí ty nejdůležitější věci. Ovšem velká část žen, když nastanou kontrakce, zapomínají, jak nacvičovali dýchání a musí se jim to vysvětlovat znovu. Některé mají dobrou fyzickou kondici, především ty, které v těhotenství cvičily a plavaly. Jsou klidnější a vyrovnanější. Porodní asistentka je příznivkyní předporodní přípravy. Má se ženami, které ji prošly vesměs dobré zkušenosti.

#### ***Porodní asistentka 4***

Porodní asistentka má vyšší odborné vzdělání, ve zdravotnictví pracuje 5 let, na porodním sále 2 roky. Myslí si, že je velmi komunikativní, komunikovat ji baví a nemá problém navázat kontakt. Říká o sobě, že hodně čte, to jí dává dostatečnou slovní zásobu.

O tom, jaké zásady při komunikaci by měla porodní asistentka dodržovat, vypovídá, že je dobré se zřetelně vyjadřovat, nemluvit příliš rychle, opakovat informace a nechovat se nadřazeně. Aby se předešlo nedorozuměním, je potřeba ženě pokládat kontrolní otázky, zda všemu dostatečně rozuměla, naslouchat, mluvit pomalu, aby stačila rodička vstřebat vše, co jí říká. Porodní asistentka musí vidět zpětnou vazbu. Podstatné ještě je, nesdělovat důležité informace za kontrakce.

Porodní asistentka dále uvádí nejčastější překážky v komunikaci s rodičkou. Podle jejího názoru je to bolest, kdy rodička přestává vnímat, co jí porodní asistentka říká, chová se iracionálně. Dále uvádí přítomnost otce nebo partnera u porodu, ale jen ty, kteří jsou dominantní, řeší vše za ženu, nenechají ženu vyjádřit svůj vlastní názor. S nespolupracující rodičkou, která se chová chaoticky, nedokáže jednat rozumně, nepřemýšlí, je těžká komunikace. Jazykovou bariéru zařazuje porodní asistentka na poslední místo. Anglicky umí velmi dobře, a žen, které neumí česky ani anglicky mnoho není.

Přemýšlí, co může z její strany ovlivnit komunikaci a po chvílce se rozpovídá. „Když budu nevyspalá, budu mít hlad, budu nervózní, kvalitu mojí komunikace to ovlivní“. Rodinné problémy také trochu ovlivní komunikaci, říká porodní asistentka, že bude smutná, roztržitá, nebude se moc soustředit na práci, ani na komunikaci. Pracovní konflikty, jak už s kolegyněmi nebo s nadřízenými u ní do jisté míry také ovlivní komunikaci.

Ke schopnosti komunikovat přispěla u porodní asistentky převážně praxe, na škole je to fajn, říká, naučíte se teorii, ale praxe je většinou trochu jiná. Řeší se problémy teď hned a někdy není čas dlouho přemýšlet nad odpovědí nebo otázkou. Porodní asistentka ještě uvádí, že čím víc je člověk mezi lidmi, tím víc si rozvíjí

schopnost komunikovat. Zpočátku měla ostych o všem mluvit, zkušenosti a čas pomohou zbavit se stydlivosti a trémy a komunikuje se mnohem snadněji.

Semináře s touto tematikou se porodní asistentka zúčastnila. Hodnotí je kladně. Upřesňuje, že ji semináře daly nové vědomosti, dověděla se i o méně známých komunikačních technikách, jak komunikovat se ženami, které mají handicap. Na seminářích potkala porodní asistentka nové kamarády, učili se společně používat neverbální komunikaci.

Za složité a těžké považuje situace, při kterých není snadné komunikovat. Porodní asistentka uvádí potraty po 16. týdnu těhotenství a porody mrtvého plodu. Je nutné si dobře rozmyslet, co bude porodní asistentka říkat. Pokud je porodní asistentka empatická, více se citově angažuje. Jiný přístup má, pokud si tu situaci ona sama prožila nebo někdo s jejích blízkých.

Neverbální komunikace má pro porodní asistentku velký význam. Vysvětluje, že neverbální komunikace řekne někdy to, co slovy nevyjádříme „Můžeme mít sice laskavý tón, ale v obličejí je vidět přetvářka a faleš“. Porodní asistentka si neuvědomuje používání neverbální komunikace, to, jak se tváří, vyplývá ze situace, která je pokaždé jiná. Uvědomuje si ji jen, když vezme rodičku za ruku, pohladí ji, nebo se na ni usměje. Neméně důležitý je pro ni vzhled a to jak je porodní asistentka upravená. Nejčastěji používá asi mimiku, říká, že tu používáme všichni, aniž bychom si ji uvědomovali. Gestikulaci používá hlavně u cizinek. Pomáhá ji nahradit řeč.

Co se týká předporodní přípravy, porodní asistentka si myslí, že žena, která rodí poprvé, by měla mít předporodní přípravu, už jenom pro pocit, že je připravená a něco o tom ví. Bude klidnější a po psychické stránce více v pohodě. Porodní asistentka uvádí, že ženy, které ji projdou, ve většině případů lépe spolupracují, komunikují, rozumějí pokynům, které jim dáváme. Rodička, která absolvuje předporodní přípravu na naší klinice, má výhodu v tom, že pozná prostředí porodního sálu.

## ***Porodní asistentka 5***

Porodní asistentka má středoškolské vzdělání, ve zdravotnictví pracuje 40 let, na porodním sále 36 let. Své verbální komunikační schopnosti hodnotí kladně. Ale jak vypovídá, zpočátku své praxe měla velké problémy. Nejvíce ji dělalo potíže synchronizace práce se současným vysvětlováním a poučováním. Nyní, jak uvádí, často rozebírá s rodičkou psychologické problémy, snaží se řešit vypjaté situace, uklidňuje, vyhoví ženě, pokud je to v jejích silách a neohrožuje to ženu ani plod.

Mezi zásady, které by měla porodní asistentka dodržovat, řadí, toleranci, empatii, vstřícnost, slušnost. Některé věci je potřeba opakovat několikrát a něco se musí ženě předvést názorně. Vyslovuje názor, že někdy se nedorozuměním předejít nedá, ať se porodní asistentka snaží sebevíc. Je důležité naslouchat, nepoužívat odbornou terminologii, mluvit zřetelně. Ženu by měla porodní asistentka oslovovat jejím příjmením. Porodní asistentka vzpomíná, jak jednou ženě řekla, maminko, a paní ji rázně odpověděla, že pro ni žádná maminka není.

Na otázku týkající se překážek v komunikaci má jasnou odpověď. Každý člověk je individuum a proto tak každou ženu musíme chápat a přistupovat k ní individuálně. Se ženou, která je introvertní, uzavřená, je špatná komunikace. Překážkou může být, pokud porodní asistentka nemá žádnou odezvu ze strany rodičky. Vzájemná sympatie nebo nesympatie mohou hrát velkou roli v komunikaci. Dále porodní asistentka vypovídá, že je těžká komunikace se ženou, která má špatné informace, nebo je neinformovaná a tzv. se zašprajcne.

Na otázku, co může z její strany ovlivnit komunikaci, vypověděla porodní asistentka, že když je člověk unavený, ztrácí schopnost komunikovat. Dále vyslovuje názor „jsme jenom lidi a ne roboti“. A pokud se k tomu nakumuluje ještě hodně práce, nestojí to za nic, říká porodní asistentka.

Ke schopnosti komunikovat přispělo u porodní asistentky především zkušenost, praxe a prostředí. Má na mysli prostředí porodního sálu, do kterého i po mnoha letech vstupuje s respektem a odpovědností. Vyslovuje názor, že jsou profese, kde to prostě

bez komunikace nejde. Semináře na téma komunikace se nezúčastnila. Přínos v jeho absolvování vidí především u mladých porodních asistentek, kteří začínají pracovat.

Za složité situace označuje ty, při kterých se děje něco jiného než „normální“ porod. Když se rodí mrtvé nebo postižené dítě, potom je na každé ženě, jak se s tím vyrovná a od toho se vyvíjí další komunikace. Říká, že slova vyčerpá rychle a hledá další slova útěchy a povzbuzení. Uvádí, že některé ženy nechtějí slyšet slova útěchy ani nechtějí být litovány.

Porodní asistentka přikládá neverbální komunikaci zásadní význam. Vypovídá však, že ne každé ženě je příjemné, když ji podrží za ruku nebo pohladí. Většinou úsměv každá žena přijímá dobře. Je potřeba ke každé ženě přistupovat individuálně, také podle stavu a momentální situace. Na otázku, zda si uvědomuje používání neverbální komunikace s rodičkou, odpovídá, že záleží na situaci. Někdy člověk nevědomky povzbudí pohledem nebo gestem. Jindy o tom naopak přemýšlí. Porodní asistentka nejčastěji používá úsměv a dotek.

Předporodní příprava ji určitým způsobem ulehčuje práci. Ženě nemusí vysvětlovat všechno dvakrát. Ale je to opět velice individuální, neboť jsou ženy, které projdou předporodní přípravou, a přesto nemají dostatečné informace nebo v této zátěžové situaci, jakou je porod si nemohou vybavit věci, které se naučily. Porodní asistentka si myslí, že pro ženy, které přípravou projdou to je hlavně psychická podpora, ženy jsou klidnější, vyrovnanější.

## ***Porodní asistentka 6***

Porodní asistentka má středoškolské vzdělání, ve zdravotnictví pracuje 40 let, na porodním sále 30 let. Své verbální komunikační schopnosti hodnotí dobře, jinak by tu práci prý nemohla tolik let dělat. Tvrdí, že má přátelský tón a občas na porodním sále navozuje příjemný kamarádský kontakt, kdy si rodička přeje říkat křestním jménem a naopak i rodička má přání oslovovat porodní asistentku jménem. Obě si navzájem samozřejmě vykaží. Žena se cítí v příjemném prostředí a není to pro ni tak stresující. Tato situace se však nestává pravidlem.

Porodní asistentka by měla být empatická, vcítit se do jejich problému, nesmí brát rodičky jako kus. Vyhovět ženám v každé situaci, pokud ji to neohrožuje. Rodičku povzbuzovat, být trpělivá a klidná. Myslí si, že porodní asistentky na tom musí stále pracovat.

Aby se předešlo nedorozuměním, je potřeba ženu vyslechnout, pokud něčemu nerozumí, znovu ji to vysvětlit a třeba i předvést.

Překážky v komunikaci vidí u rodiček, které jsou od samého začátku nastaveny do negace. Přijdou na porodní sál a už ve dveřích je všechno špatně. Čekaly jinou porodní asistentku, jiného lékaře, jiné prostředí. Ať uděláme černý nebo bílý, nic jim nevyhovuje. Porodní asistentka vyslovuje názor, že po dlouholetých zkušenostech, které má, tyto rodičky rodí špatně, většinou se vyskytne problém. Další překážkou jsou otcové u porodu, zvláště ti, kteří jsou dominantní ve vztahu a vše vyřizují a rozhodují za ženu.

Komunikaci ze strany porodní asistentky ovlivní hlavně nezáměr rodičky, chybí-li zpětná vazba a dále pak hodně práce. Porodní asistentka tvrdí, že je jich ve službě často málo a to podstatně ovlivní komunikaci s rodičkami. Rodičky si zvykly mít nás u sebe, neslyší rády, když musíme odejít za jinou ženou, neuspokojí je dvě, tři slova, chtějí víc a ony jim to nemohou dát.

Ke schopnosti komunikovat přispěla u porodní asistentky především dlouholetá praxe. Také má ráda psychologii a má přečteno bezpočet knih s touto tematikou.



Semináře se zúčastnila jen jednou. Přínos vidí jen v dobře vedených kurzech a seminářích.

Složité jsou pro porodní asistentku situace s rodičkou sluchově nebo zrakově postiženou, obtížně se s nimi spolupracuje. Dalším oříškem, jak uvádí, jsou rodičky, které nekomunikují, rodičky apatické, bez zájmu a snahy. Složité situace jsou také ty, když přijde partner nebo manžel pod vlivem alkoholu, i s takovými se musíme umět vypořádat, tvrdí porodní asistentka.

Neverbální komunikaci přisuzuje porodní asistentka velký význam. Často u cizinek s jazykovou bariérou, pokud nemají tlumočníci nebo někoho z rodiny, se domluví gesty, mimikou. Je to velmi časově náročné, přiznává porodní asistentka. Při kontaktu s rodičkou si neverbální komunikaci uvědomuje, nedělá ji bezděky, protože některé ženy nemají rády dotek, pohlázení. Většinou již pozná, komu to je příjemné a komu nikoliv. Vyjadřuje názor, že s tím, jak stouplо množství otců u porodu, zastanou poslední dva jmenované prvky neverbální komunikace oni. Porodní asistentka nejčastěji používá oční kontakt a úsměv.

Předporodní příprava je pro ni přínosem v tom, že žena ví, do jakého prostředí jde, seznámí se s ním na přednáškách, kde je ženám promítán film z prostředí porodního sálu. Žena ví, jak má dýchat, jak se má chovat, umí přijímat pokyny od porodní asistentky, umí se rozhodnout, pokud jsou jí nabídnuty dvě možnosti. Podle porodní asistentky tyto rodičky mají i méně komplikací, neboť lépe chápou pokyny a informace. Někdy na základě přednášky přicházejí s vlastním porodním plánem a my se snažíme jim vyhovět a postupovat podle porodního plánu. Někdy žena v průběhu porodu sleví z některých věcí uvedených v porodním plánu, neboť je nepříjemně zaskočená, například silou kontrakcí. Rodičky, které prošly předporodní přípravou, jsou podle porodní asistentky více obeznámené, nemusí se poučovat od A do Z, mají sebou všechny věci, které mají mít.

## ***Porodní asistentka 7***

Porodní asistentka pracuje 12 let ve zdravotnictví, 10 let na porodním sále. Její nejvyšší ukončené vzdělání je vyšší odborné. V části rozhovoru, která se týkala verbální komunikace, při první otázce se na chvíli odmlčela, proto, jak dále řekla, aby si uvědomila, co to je verbální komunikace. Svě verbální komunikační schopnosti hodnotila kladně, neboť si myslí, že má výřečnost danou od boha. Komunikuje ráda a hodně a právě tato profese ji umožnila se dívat na člověka i z jiné stránky. Porodní asistentka tvrdí, že bez komunikace to nejde, a vždy si musí poradit, pokud druhá strana (rodička) není příliš výřečná.

Na druhou otázku týkající se zásad při komunikaci odpověděla, že porodní asistentka nemá zvyšovat hlas, má se hodně ptát a případné dotazy odpovídat, opakovat, neboť žena ztrácí ve velkém množství informací přehled. Je pro ni důležitá i komunikace s partnerem, který může být zprostředkovatelem výměny informací mezi ní a ženou.

Aby se předešlo nedorozuměním, je třeba mluvit zřetelně, pomalu, nahlas, pokládat kontrolní otázky a tak se průběžně přesvědčovat, zda žena všemu porozuměla. Nepoužívat odbornou terminologii.

Mezi nejčastější překážky, které ovlivňují komunikaci na porodním sále, udává neinformovanost rodiček, hlavně u sociálně slabších skupin. Druhou nejčastější překážkou v komunikaci je podle ní jazyk, zejména u žen-cizinek, které neumí anglicky. Jako příklad udává vietnamské nebo ukrajinské ženy. Některé z nich se ani nesnaží porozumět a jen se usmívají a přikyvuji.

Na otázku číslo pět porodní asistentka odpověděla, že z její strany může komunikaci ovlivnit to, když vidí nezájem rodiček něco vyslechnout a nechat si poradit. Naopak, když vidí, že o její informace stojí a vidí zpětnou vazbu, mnohem lépe se jí komunikuje. Komunikaci u ní ovlivní i únava a nedostatek spánku, kdy o noční službě k ránu již zcela vyčerpaná se musí hodně přemáhat, aby nebyla v některých vypjatých situacích nepříjemná.

Ke schopnosti komunikovat u ní přispěla především praxe, kdy se zaměřovala na komunikaci svých starších kolegyně s rodičkami a okoukávala „jak se to dělá.“ V posledních dvou letech bylo pro ni přínosem studium na vysoké škole a předmět komunikace, kde jsme na seminářích nacvičovali různé komunikační situace a snažili se je řešit. Význam seminářů s touto tematikou vidí především v tom, že mohou porodní asistentku posunout někam dál, nasměrovat, aby lépe komunikovala např. se ženami, které mají nějaký handicap, ev. psychické problémy. Seminářů se neúčastnila, pouze při studiu na vysoké škole, jak už se zmínila.

Ke složitým a těžkým situacím podle ní patří porod mrtvého plodu, kdy je pro ni opravdu těžké komunikovat se ženou a jejím manželem, a nikdy na to není dost připravena. Těžko hledá slova útěchy a přemýšlí o vhodné komunikaci.

Třetí část rozhovoru se týkala neverbální komunikaci. Porodní asistentka 1 přisuzuje neverbální komunikaci velký význam. Myslí si, že se neverbální komunikací řekne někdy více, nežli verbální. Tvrdí, že si někdy ani neuvědomuje, jak se tváří, ale asi by si každý na to měl dát pozor, neboť každé gesto může mít více významů. Řídí se pravidlem „úsměv nestojí nic, ale přináší mnoho.“ Při kontaktu s rodičkou si neverbální komunikaci uvědomuje jen v situacích, kdy postupuje vše v klidu, bez stresu a napětí, nebo při delším porodu, kdy se snaží rodičku povzbudit, stiskne ji ruku, pousměje se, přikývnutím ji povzbudí. Nejčastěji používá porodní asistentka dotek a úsměv.

Čtvrté části rozhovoru přikládá velký význam. Se ženou se lépe komunikuje a edukace v průběhu porodu je snazší. Ženy, které prošly předporodním kurzem, jsou podle ní lépe připraveny na porod, mají lepší informace, jsou klidnější, lépe spolupracují.

## ***Porodní asistentka 8***

Porodní asistentka má středoškolské vzdělání, ve zdravotnictví pracuje 35 let, na porodním sále 20 let. Nad první otázkou se pousměje a rozpovídá se o tom, jak se domluví s každým a o všem. Tvrdí, že pokud se na porodním sále řeší něco nepříjemného, je právě ona vyslána jako „posel špatných zpráv.“

S odpovědí na druhou otázku ani chvíli nezaváhá. Odpovídá, že porodní asistentky by se neměly nechat ničím a nikým vytočit. Být slušný, profesionální, nepomlouvat lékaře. Ptát se a vysvětlovat tak, aby si rodička nevysvětlovala informace různě. Ženě radit, pochválit ji, povzbuzovat, nesrážet její sebevědomí.

Na otázku jak by měla porodní asistentka komunikovat, aby předešla nedorozuměním, odpovídá, že je třeba mluvit pomalu a zřetelně, přemýšlet nad tím, co říká, nejednat ukvapeně, a neříkat něco jiného, než kolegyně před ní. Tomu se ale dá předejít, pokud se o rodičku stará jedna porodní asistentka.

Mezi překážky v komunikaci s rodičkou řadí rodičku, která je vystrašená, má mylné informace, nechce spolupracovat anebo má žena špatnou předcházející zkušenost. Dále udává rodičky bez prenatální péče a bolest, která má jistým způsobem také vliv na kvalitu komunikace.

Ze strany porodní asistentky může ovlivnit komunikaci především hodně práce. Mrzí ji, jak říká, že nemá na rodičku tolik času, aby se jí naplno věnovala. Osobní starosti nepřináší s sebou do práce, uvádí, že po tolika letech praxe se naučila nechávat je za dveřmi.

K její schopnosti komunikovat přispěla hlavně praxe a životní zkušenosti. Semináře s tematikou komunikace se porodní asistentka zúčastnila před mnoha lety, ale dodnes na něj vzpomíná ráda, neboť na začátku své praxe příliš zkušeností neměla a náplň semináře ji pomohla najít některé odpovědi na její otázky. Význam seminářů s touto tematikou vidí pro porodní asistentky, které začínají, nebo mají problém v některých situacích komunikovat, špatně se vyjadřují. Pro porodní asistentku je někdy složité komunikovat s doprovodem na porodním sále, pokud nerespektuje pravidla, která si domluvili, často se setkává s arogantními otci u porodu a vzpomíná, jak ji jeden

otec napadl. Byl ve stresu a začal s ní cloumat, ať už konečně něco udělá. Také nemá ráda situace, kdy musí vážit každého slova a utěšovat, například při porodu mrtvého plodu, nebo u větších potratů. Porodní asistentka vypověděla, že ženám radí, aby se vybrečely, dokud je ten smutek akutní.

Neverbální komunikaci přikládá velký význam, snad také proto, že ji často používá. Vyslovuje názor, že především úsměv má kouzelnou moc. V očích rodičky pak vidí odezvu. Tvrdí, že v očích člověk pozná strašně moc a proto vždy, když se ženou mluví, dívá se jí do očí. Kromě očního kontaktu si jiné prvky neverbální komunikace při kontaktu s rodičkou neuvědomuje.

Předporodní přípravu hodnotí kladně za předpokladu, že je dobře vedená. Uvádí, že se jí se ženou lépe spolupracuje. Význam vidí hlavně v psychické přípravě. Vypovídá, jak jsou ženy zklidněné, více uvolněné, vědí, co od toho můžou očekávat.

## ***4.2. Interpretace rozhovorů s klientkami po porodu***

### ***Klientka 1***

Klientka má dokončené vzdělání střední s maturitou, rodila poprvé, bydlí v hlavním městě. Komunikaci přikládá velký význam, neboť se ani ona sama bez ní v práci neobejde. Ve zdravotnickém zařízení je pro ni důležité, aby řekla, co ji trápí, kde ji bolí a jak se cítí, co chce a co nechce, získá informace.

Při prvním kontaktu se zdravotním personálem na porodním sále je pro ni důležitá vstřícnost, sympatie, ochota, porozumění. Žena musí cítit, že jim není na obtíž a že není zase jedna z mnoha, jeden kus. Také je pro ni důležitý vzhled a upravenost porodní asistentky. Důvěru si u ní získali zdravotníci tím, že se představili a podali jí ruku. S tím se ještě ve zdravotnickém zařízení nesetkala, jak uvedla. Příjemně ji to překvapilo. Žena byla ráda, že ji vše na co se ptala, vysvětlili. Všechno je to o lidech, jak řekla, možná jsem měla štěstí na dobré lidi.

U porodních asistentek hodnotí kladně trpělivost. I přesto, že na porodním sále bylo mnoho rodičích žen, pamatuje si na ochotu vyslechnout ji. Nechápe, jak tuhle práci mohou porodní asistentky dělat, ona by ji dělat nemohla. Nabídli jí utěšující léky. Měli snahu jí všechno vysvětlit, ale ona sama pak už vnímala jen něco z toho, co říkaly.

Žena věděla co je to neverbální komunikace. Nejvíce si všimla doteku, ať už držení za ruku, otření čela. Když ji bylo nejhůř, tak úsměv ji dodal síly. Z porodních asistentek vyzařoval klid a to ji také uklidňovalo.

Prostředí porodního sálu začala žena vnímat až po porodu. Působilo na ni příjemně přítmí, ale spíše nepříjemně vnímala zvuky ze všech stran. Změnila by snad jen to, aby byla možnost родit v samostatně uzavřeném pokojíku, kde by bylo více soukromí. Nepříjemně na ni působil hluk a křik ze všech stran s výjimkou porodu ženy vedle ní na porodnickém boxu, která to už měla za sebou, a to ji dodalo síly.

Předporodní přípravy se nezúčastnila, ale hodnotí ji kladně z doslechu svých známých, kteří ji absolvovali, především připravenost. Stačily ji informace z internetu a

účast na předporodní přípravě kamarádky, kde byla před lety jako doprovod. Důvod její neúčasti na přednáškách byl především v tom, že na ně nemohla dostat manžela.

## *Klientka 2*

Klientka má středoškolské vzdělání, rodila poprvé, bydlí v hlavním městě. Komunikace je pro ženu důležitá v tom, že pokud s ní nebude nikdo komunikovat, bude se cítit špatně. Nebude vědět na čem je, co má dělat. Říká, že každý člověk má potřebu mluvit, navazovat kontakt, každý ve zdravotnickém zařízení potřebuje informace, jinak si může myslet, že je něco špatně a bude mít strach.

Při prvním kontaktu se zdravotníkem je pro ženu důležité vlídné jednání a ochota. Když je s ní od začátku někdo protivný a neochotný, i ona bude méně vstřícná, nekomunikativní, ostražitá. Když se vše děje v klidu a bez spěchu, uklidní ji to a bude lépe vnímat, co jí kdo říká.

Důvěru si u ní zdravotnický personál získal tím, že ji vše vysvětloval, nespěchal na ni a dával ji najevo zájem o její osobu. Zpočátku měla rodička strach z mladého personálu, který převažoval na porodním sále, ale později poznala, že jsou to lidé na svém místě.

Žena se zamýšlí nad vlastnostmi porodních asistentek, ale za chvíli povídá, že jsou to především schopnost vcítění se do rodičky, trpělivost, klid, rozvaha a profesionální přístup, které zpětně, když zavzpomíná, obdivuje. V průběhu porodu ženu překvapilo to, jak se všichni o ni starali a každý ji něco vysvětloval. Nejdříve stačila vše vnímat a vstřebávat informace, později, jak se blížil závěr porodu, byla trochu mimo, jak sama povídá.

Neverbální komunikaci si žena příliš neuvědomuje. Možná zpočátku, kdy ještě neměla silné kontrakce, vzpomíná, jak ji porodní asistentka vzala mlčky kolem ramen, pousmála se. Také bylo klientce příjemné, že při vysvětlování se jí porodní asistentka dívala do očí.

Prostředí porodního sálu hodnotí žena kladně, uklidňujícím dojmem na ni působily tlumené pastelové barvy, také oceňuje klimatizaci, neboť, jak vzpomíná, bylo jí neustále horko. Žena byla 1 den na čekatelském pokoji a tam by měla výhrady k počtu lůžek, kterých tam bylo šest. Uvítala by menší pokojíky maximálně po 3 lůžkách. Na porodním sále by ještě změnila počet toalet, neboť v době, kdy byla na porodním sále,



zde bylo mnoho maminek a na toaletu musela jednou čekat. Porodní sál viděla, když se účastnila předporodního kurzu, ta trochu věděla, do čeho jde. Nepříjemným dojmem na ni působil jen hluk a křik ostatních maminek, které rodily současně s ní, ale to se nedalo ovlivnit.

Kurzu předporodní přípravy se žena účastnila. Myslí si, že ji to pomohlo překonat obavy z neznámého. Na porod se připravovali společně s manželem, což také ocenila. Kurz žena absolvovala v porodnici, kde rodila. Díky tomu věděla, jaký je postup od příjmu až po odvoz na oddělení šestinedělí. Informace týkající se těhotenství dále čerpala z knih a časopisů. Internetu příliš nedůvěřovala proto, že je tam velké množství různých informací a nevěděla, z čeho si má vybrat objektivní informace.

### *Klientka 3*

Klientka má nejvyšší dokončené vzdělání středoškolské, rodila poprvé a bydlí na vesnici. O komunikaci se rozpovídá bez rozmýšlení. „Je to součást života, díky ní se domluvíme, vyslovíme své názory, přání, vyměníme informace“. Díky dobré komunikaci na porodním sále neměla takový strach, vše ji dopodrobna vysvětlili, a když něčemu nerozuměla, ptala se.

Při prvním kontaktu pro ni byl důležitý lidský přístup, vzájemná sympatie. Překvapilo ji, že se lékař i porodní asistentka představili. Dále ji uklidnilo, že zdravotníci nebyli direktivní, ale jednali s ní, jako s člověkem sobě rovným.

Důvěru vzbudili v ženě právě tím lidským přístupem, otevřeností, zájmem o její osobu, citlivostí při různých výkonech, profesionalitou.

Žena u porodních asistentek obdivuje trpělivost a pevné nervy, toleranci a snahu pomoc, říká, „měla jsem štěstí, byli na mne všichni hodní.“ Myslí si, že toto povolání by měli více ocenit. Při porodu ji překvapilo její vlastní tělo, jak reaguje na bolest. Žena nečekala, že kontrakce budou tak silné a bude mít problém je zvládat. Co se týká komunikace, tak byla jen mile překvapena klidem personálu a schopností zvládat více věcí najednou.

Neverbální komunikaci si žena uvědomuje, hlavně držení za ruku při tlačení. Rodička vypráví, jak se o ni starala drobná porodní asistentka, které když zmáčkla ruku, protočily se jí oči. Úsměv ji vždy povzbudil a pohlázení dodalo síly.

O prostředí rodička říká, že ho zpočátku ani nevnímala. Kdyby prý rodila někde „na poli,“ tak by jí to bylo jedno. Prostředí porodního sálu si žena začala prohlížet, až když měla po porodu. Stačila pouze zaregistrovat porodnický box a barvy, které byly pro oči příjemné. Co si stihla po porodu prohlédnout, se jí líbilo a nic by neměnila. Nepříjemně na ni působilo jen příliš světla, alespoň tak to vnímala.

Předporodní přípravy se žena nezúčastnila. Uvádí, podle jejího mínění jsou ženy, které navštěvují různé kurzy, baví je to a jdou pak k porodu klidnější. Pro ni prý to není, nevidí v tom nic přínosného, myslí si, že by ji kurz nebavil. Raději si přečte knihu, nebo

informace vyhledá na internetu. Ale jen to, co nutně potřebuje. Některé informace získala i od kamarádky, která již rodila.

#### ***Klientka 4***

Nejvyšší ukončené vzdělání klientky je vysokoškolské. Rodila poprvé, bydlí v Praze. Komunikace pro ženu znamená především kontakt. Navázat kontakt pro ni není problém. Tvrdí o sobě, že je velmi komunikativní člověk, kterému nečiní potíže říci a vyjednat cokoliv. Pokud potřebuje informace, snadno je získá.

Žena uvádí, že když přišla na porodní sál, personál porodního sálu na ni působil velmi příjemným dojmem. Ze zdravotníků vyzařovala vstřícnost a ochota. „Chovali se ke mně opravdu moc pěkně. Měli takový opravdový lidský přístup“. Také si žena všimla, jak byla porodní asistentka upravená.

Důvěru si u ní získali právě tím lidským přístupem, tak, že ji lékař i porodní asistentka podali ruku a představili se. Vysvětlili jí vše od začátku až dokonce. Přístup všech zdravotníků ženu mile překvapil, zvláště porodní asistentky byly velmi ochotny ji vyslechnout, odpovědět na všechny dotazy s vyčerpávajícím vysvětlením.

Rodička tvrdí, že neverbální komunikace jde ruku v ruce verbální, ale co si žena stačila uvědomit, je úsměv, také ji drželi za ruku, když ji bylo nejhůře a předváděli ji, jak se správně dýchá. Ačkoliv prý žena absolvovala předporodní kurz, kde se také učily dýchat, přesto dýchala úplně špatně. Při příjmu si rodička také všimla úsměvu u porodní asistentky. Vždy, když s ní někdo mluvil, díval se jí do očí, což žena považuje za projev zájmu.

Žena se rozovídá o prostředí porodního sálu, které na ni působilo útulně. Z filmů si pamatuje, jak bylo v nemocnicích a na sálech vše bílé a studené. Porodní sál byl pro ni příjemný s teplými barvami, které ji uklidňovaly. Všude bylo čisto a vše mělo své místo. Ženě vadil trochu křik ostatních žen, neboť spolu s ní tam bylo ještě dalších pět žen.

Předporodní přípravy se zúčastnila a je proto moc ráda. Dodalo ji to více odvahy, zbavilo obavy z bolesti a z pocitu, že porod nezvládne. Přesto, že ho absolvovali spolu s manželem, manžel nakonec z účasti „vycouval“ a ona ho prý nechtěla nutit. Cítila se připravená a byla plna odhodlání zvládnout porod sama. Kromě

kurzu ženě pomohly některé články v časopisu a internet, z kterého čerpala informace o těhotenství a šestinedělí.

## ***Klientka 5***

Klientka má vysokoškolské vzdělání, rodí po čtvrté, bydlí ve městě. Komunikace je pro ni velmi důležitá. Je potřeba, aby se člověk domluvil ve všech situacích a navázal kontakt, který je důležitý pro další vztah, ať už je to v zaměstnání, v obchodě nebo právě u lékaře.

Při prvním kontaktu na porodním sále pro ni byla důležitá vzájemná sympatie s porodní asistentkou, to, jak se k ní chovala, ale také, jak vypadala. Také na ni udělalo dobrý dojem, že se lékař a porodní asistentka představili. Zájem o ni a o její stav ji pomohl překonat první chvíle stresu a napětí.

Důvěru si u ní zdravotnický personál získal profesionálním vystupováním a rozhodností, ale také na ni zapůsobilo klidný tón a zabarvení hlasu. Žena říká, že si toho všimla jen díky tomu, že na porodní sál přišla na samém počátku porodu, kdy ještě byla schopna toto vše vnímat a nesoustředila se jen na sebe.

U porodních asistentek hodnotí kladně především schopnost ji vše v klidu vysvětlit a zodpovědět na všechny otázky, které, jak sama žena říká, byly až přehnané. Také při každé činnosti, které u ní prováděly, ji vždy vysvětlily, o co jde a vše prováděly velmi jemně a šetrně. Ženu překvapilo velké množství lidí na porodním sále, zřejmě šlo o mediky a sestřičky, kteří studují. Během porodu se u ní vystřídal dva mladí lékaři a oba se vždy představili svým jménem. Dále ji mile překvapila možnost výběru v první době porodní. Mohla ležet na lůžku, nebo být střídavě na balonu a ve sprše. Žena nečekala, že když rodí po čtvrté, bude porod trvat poněkud déle. Ale zřejmě to bylo tím, vysvětluje, že rodila po 13 letech.

Zamyslela se nad neverbální komunikací, která je jí vysvětlena. Žena uvádí nejčastěji úsměv, dále si všimla pohybů rukou např. při slovním vysvětlení, že má něco udělat. Příjemné pro ni bylo otírání čela v poslední fázi porodu. V očích personálu žena viděla klid a pohodu a to ji moc uklidňovalo.

Prostředí porodního sálu ji zaujalo již při příjmu. Pastelové barvy na stěnách, obrázky miminek, to vše na ni působilo pozitivně. Naopak vadila ji klimatizace, kterou vnímala jako hučení a po porodu jí byla zima. Na porodním sále by nezměnila nic.

Předporodní přípravy se zúčastnila, i když zkušenosti již měla, ale chtěla ji projít společně se svým druhým manželem, s kterým čekala první dítě. Přínos vidí hlavně v tom, že ji absolvují oba partneři a jsou připraveni alespoň po stránce teoretické. Dodá jim to více odvahy a klidu. Jinde informace nečerpala.

## *Klientka 6*

Klientka má vzdělání středoškolské, rodila počtvrté, bydlí nedaleko Prahy na vesnici. Komunikaci hodnotí jako přínosnou především v tom, že se dozví, jak na tom je, co má dělat a ona zase poví, jaké má obtíže. Uvádí, že když někam přijde, je pro ni první dojem důležitý. Všimá si hlavně očí, které jí podle ní řeknou vše. Zásadní je pro ni pozdrav a představení se, dále je pro ni důležité oslovení a lidský přístup. Spokojená je pouze, když ji oslovují příjmením.

Důvěru si u ženy získal zdravotnický personál hned při příjmu, kde se jí ujal starší lékař, který medikům vysvětloval některé porodnické pojmy. Ochota zodpovídat její dotazy v ní vyvolala klid a vyrovnanost.

U porodních asistentek žena hodnotí kladně vstřícnost a pochopení, co člověk cítí. Neví jistě, jestli se tomu říká empatie. Měly s ní obrovskou trpělivost, neboť se stále na něco vyptávala. Na porodním sále ji překvapilo mnoho lidí. Ale to pro ni bylo příjemné, jak už uvedla, cítila se bezpečně.

Z neverbální komunikace používali zdravotníci hlavně posunky, ukazovaly mi, jak mám dýchat a tlačit, vzpomíná žena. Rodička si dále uvědomuje, že ji držely za ruku a pomáhaly ji tlačit.

Prostředí porodního sálu na ženu působilo čistě, uspořádaně a líbily se jí pastelové barvy na stěnách. Také hodnotí kladně obrázky dětí, které byly na chodbě a v přípravně. Změnila by jen velikost porodního boxu, aby byl pro ženy a jejich doprovod větší. Rodičce velmi pomohl gymnastický míč, na kterém se mohla volně pohybovat. Nepříjemně na ni působil hluk, z vedlejšího boxu. Porodnické boxy byli uzavíratelné pouze zašupovacími dveřmi a vše kolem ní bylo slyšet.

Předporodního kurzu se žena nezúčastnila, měla zkušenosti z předešlých porodů. Má ten názor, že člověk to, co se v kurzech naučí, stejně do porodu zapomene a porodní asistentky musí vše u porodu znovu vysvětlovat a dýchání ukazovat. Nové informace nečerpala. Spoléhalo na svůj selský rozum a zkušenosti.



## *Klientka 7*

Klientka má středoškolské vzdělání, rodila po čtvrté, bydlí na vesnici. Komunikace je pro ni důležitá, aby věděla, že se domluví. Nikdy by prý nejela rodit do země, kde by se díky své jazykové ngramotnosti nedomluvila. Uklidní ji, když si s ní někdo povídá a ona s ním může navázat kontakt.

Při prvním kontaktu je pro ženu důležitá vzájemná sympatie, lidský přístup a vlídné jednání.

Důvěru u ženy vzbudili zdravotníci právě komunikací, to že si s ní povídali a vysvětlovali, nenechali jí samotnou. Také citlivým a profesionálním přístupem. U porodních asistentek hodnotí kladně profesionální vystupování a vstřícnost. Žena vypovídá, že by bylo ideální, kdyby pracovaly na porodním sále asistentky, které již rodily a ví, co to obnáší. Dále si žena vybavuje, jak byla protivná, hlavně v bolestech a porodní asistentka s ní měla „svatou“ trpělivost.

Neverbální způsob komunikace si žena uvědomuje, hlavně v nácviku dýchání, které ji nešlo. Jak uvádí, měla by ho umět, když už rodila. Žena si pamatuje z předchozího porodu, jak ji porodní asistentka řekla „vy už to všechno musíte znát, rodíte potřetí“ a nic ji nevysvětlovala. Ženě chyběl úsměv u porodní asistentky, ale dále vypovídá, že měla porodní asistentka na starosti i jiné ženy a spoustu další práce, což chápe.

Prostředí porodního sálu se ženě moc nelíbilo, snad jen to, že bylo všude čisto. Přispělo k tomu to, že prošla i jiné porodnice, kde na ní prostředí působilo mnohem optimističtěji, jak uvádí. Žena by změnila uspořádání porodního sálu, špatný dojem na ní dělala jeho rozloha. Také by přidala sociální zařízení. Uspořádání porodního sálu ve prospěch většího soukromí pro ženu.

Předporodní přípravu nechtěla z důvodu zkušeností, které má. Také nemá ráda akce, kde je pohromadě více lidí. Žena si myslí, že pomohou kurzy po psychické stránce. Ženy jsou klidnější, ví, že něco pro sebe udělaly. Informace čerpala z internetu.

## ***Klientka 8***

Klientka má vysokoškolské vzdělání, rodila počtvrté, bydlí v Praze. Komunikace je pro ni vším, neboť ráda mluví a domluví se. Myslí si, že se umí dobře vyjadřovat. Říká, že od komunikace se odvíjí další vztah nebo postup, zvláště ve zdravotnickém zařízení. Je potřeba lékařům dobře popsat svoje problémy, obtíže, na nic nezapomenout. A naopak pozorně vyslechnout druhou stranu, aby věděla, co má dělat, jak to má dělat. Nerozumíme-li něčemu, uvádí žena, je nutné se zeptat, být aktivní a komunikativní, projevovat zájem. Ona tak jedná v případě, když vidí, že i druhá strana má zájem o ní, naslouchá jí a reaguje.

Při prvním kontaktu je pro ženu důležitá ochota a vlídné jednání. Dále to, jak se zdravotnický personál tváří a jak komunikuje, prostě lidský přístup.

Důvěru si u ní zdravotníci získali tím, že se představili a podali jí ruku. Často ji oslovovali příjmením. Měla pocit, že někam patří, i když byla mezi cizími lidmi. Na porodním sále se všichni chovali profesionálně, což ji utvrzovalo v přesvědčení, že je v dobrých rukou, a že se jí nemůže nic stát.

U porodních asistentek hodnotí kladně velkou trpělivost, s kterou se setkala, dále ochotu, empatii, neboť než žena stačila vyslovit přání, už s tím přišla porodní asistentka. Ženu překvapilo to, že ačkoliv rodila v noci, kdy by očekávala nezájem a nervozitu, byli všichni neskutečně milí a vstřícní. Dovolili jí chodit do poslední chvíle, nemusela být upoutána na monitoru. Přesto, že na porodním sále neměla manžela, měla vždy kolem sebe někoho, na koho se mohla obrátit, když něco potřebovala.

Z neverbální komunikace ji potěšil úsměv a oční kontakt, z kterého cítila povzbuzení. Porodní asistentka jí hladila břicho a otírala čelo. Žena vypovídá, že se cítila, jako by se o ni starala její maminka.

Prostředí porodního sálu znala již z předporodních kurzů. Tak věděla, do čeho jde, a co se kde nachází. Porodní sál ji připadal velký, což vzbuzovalo dojem, že je neútulný. Ale tento dojem zachránilo praktické uspořádání a barevné rozlišení každé místnosti a čistota. Naopak prostor u lůžka, kde rodila, se jí zdál příliš malý. Ženě byla

nepříjemná klimatizace, která trochu hučela a příliš mnoho umělého světla, proto, že byla noc. Ale když o tom zpětně přemýšlí, nic by na porodním sále neměnila.

Předporodní přípravy se zúčastnila. Má ráda takovéto přednášky, snad právě proto, jak uvádí, že je komunikativní. Říká, že vůbec není na škodu zopakovat si některé věci, i když rodila už počtvrté. Viděla porodní sál. To ji pomohlo překonat obavy z neznámého prostředí a dodalo ji to klid a odvahu. Měla pocit, že je dobře připravená. Předtím totiž rodila v jiné porodnici. Dále vidí přínos v připravenosti na porod a je tu možnost navázat kontakt se ženami, které mají stejné starosti jako ona. Našla si na kurzu kamarádku, se kterou se dále pravidelně vídává. Informace jinde nehledala, knihy, které měla jako prvorodička, rozdala svým známým, internet ji po obsahové stránce příliš neuspokojuje pro velké množství informací, které, jak si myslí, by v ní vyvolaly jen zmatek a nejistotu.

### 4.3 Sumarizace odpovědí rozhovoru s porodními asistentkami

#### 1. Identifikační údaje porodních asistentek

**Tabulka 1**

	p.a.1	p.a.2	p.a.3	p.a.4	p.a.5	p.a.6	p.a.7	p.a.8
Ukončené vzdělání	Dis	VŠ	VŠ	SŠ	SŠ	SŠ	Dis	SŠ
Praxe ve zdravotnictví	1,5	3	1	5	40	40	12	35
Praxe na porodním sále	1	1	1	2	36	30	10	25

p.a. = porodní asistentka

Tabulka 1 znázorňuje nejvyšší ukončené vzdělání porodních asistentek, dobu jejich praxe ve zdravotnictví a délku působení na porodním sále. Porodní asistentky jsou rozděleny do dvou skupin podle délky praxe. Skupina prvních čtyř porodních asistentek pracuje na porodním sále jeden až dva roky. Druhá skupina p.a. má praxi na porodním sále deset a více let.

#### 2. Verbální komunikace p.a.

**Tabulka 2** Hodnocení komunikačních schopností

	p.a.1	p.a.2	p.a.3	p.a.4	p.a.5	p.a.6	p.a.7	p.a.8	součet
Výřečná	1	1		1			1	1	5
Umí mluvit	1	1	1	1	1	1	1	1	8
Ví jak na to				1	1	1		1	4
Umí naslouchat	1		1		1				3
Musí komunikovat			1				1		2

V tabulce 2 je znázorněno, hodnocení komunikačních dovedností porodními asistentkami. Výřečnost uvedlo pět porodních asistentek. Poradit si při komunikaci umí čtyři porodní asistentky. Umění naslouchat uvedly tři porodní asistentky. Musí komunikovat, vysvětlily dvě porodní asistentky. Všechny osm porodních asistentek

zhodnotilo své komunikační schopnosti odpovědí, umí mluvit. Tím měly na mysli dostatečnou slovní zásobu.

**Tabulka 3** Zásady při komunikaci

	p.a.1	p.a.2	p.a.3	p.a.4	p.a.5	p.a.6	p.a.7	p.a.8	součet
Empatie			1		1	1			3
Klidná	1					1			2
Milá		1	1						2
Vstřícná			1		1				2
Trpělivá	1		1			1			3
Slušná					1			1	2
Profesionální	1							1	2
Tolerantní		1			1				2
Ptát se							1	1	2
Odpovídat							1		1
Opakovat informace				1			1	1	3
Nezvyšovat hlas							1		1
Povzbuzovat		1		1		1		1	4
Nechovat se nadřazeně		1		1					2

V tabulce 3 jsou odpovědi porodních asistentek, na otázku, jaké zásady při komunikaci mají porodní asistentky dodržovat. Povzbuzovat rodičku uvedly čtyři porodní asistentky. Ostatní odpovědi jsou zastoupeny rovnoměrně dvěma a třemi porodními asistentkami.

**Tabulka 4** Předcházení nedorozumění

	p.a.1	p.a.2	p.a.3	p.a.4	p.a.5	p.a.6	p.a.7	p.a.8	součet
Empatie		1	1						2
Tolerance		1							1
Naslouchání		1	1	1	1	1			5
Mluvit zřetelně					1		1	1	3
Mluvit pomalu		1		1			1	1	4
Mluvit nahlas							1		1
Pokládat kontrolní otázky				1			1		2
Vysvětlovat	1					1			2
Nepoužívat odbornou terminologii	1				1		1		3

Tabulka 4 vyhodnocuje, jakým způsobem komunikace porodní asistentky předcházejí nedorozumění. Nejčastějšími odpověďmi bylo naslouchání. Oповědělo pět porodních asistentek. Potřebu mluvit pomalu mají čtyři porodní asistentky. Mluvit zřetelně a nepoužívat odbornou terminologii uvedly tři porodní asistentky. Empatie byla zastoupena dvěma odpověďmi. Pokládat ženě kontrolní otázky a vysvětlovat vše považují za důležité dvě porodní asistentky. Mluvit zřetelně je zásadní pro tři porodní asistentky.

**Tabulka 5** Překážky v komunikaci

	p.a.1	p.a.2	p.a.3	p.a.4	p.a.5	p.a.6	p.a.7	p.a.8	součet
Neinformovanost rodiček	1				1		1	1	4
Rodičky bez prenatální péče								1	1
Nekomunikující rodička	1		1		1				3
Nespolupracující rodička	1	1		1	1			1	5
Direktivní rodička			1						1
Nespokojená rodička			1			1			2
Závislost u rodičky			1						1
Jazyková bariéra		1		1			1		3
Handicap u rodičky	1								1
Bolest	1	1		1				1	4
Otec u porodu		1		1		1			3

Tabulka 5 objasňuje překážky v komunikaci s rodičkou. K nejčastějším překážkám patří neinformovanost rodiček, nespolupracující rodička, rodička, která nekomunikuje. Jazykovou bariéru uvedly tři porodní asistentky. Obtížně se komunikuje se ženou s handicapem dvěma porodním asistentkám. Jen jedna porodní asistentka udává ženu bez prenatální péče. Překvapující odpovědí byla bolest jako překážka, na které se shodly čtyři porodní asistentky. Se ženou s abuzem drog se špatně komunikuje jedné p.a. Překvapením bylo uvedení otců u porodu jako jednou z překážek, dále otec agresivní, a otec v lehce podnapilém stavu. Jako jednu s překážek zařadily porodní asistentky do svých odpovědí ženu nespokojenou, s kterou je obtížnější komunikace.

**Tabulka 6** Ovlivnění komunikace ze strany porodní asistentky

	p.a.1	p.a.2	p.a.3	p.a.4	p.a.5	p.a.6	p.a.7	p.a.8	součet
Nezájem rodiček						1	1		2
Pozitivní zpětná vazba							1		1
Únava	1	1	1		1		1	1	6
Nedostatek spánku				1			1		2
Pracovní vytížení			1		1	1		1	4
Osobní problémy				1					1
Vlastní zkušenost			1						1
Konflikt v kolektivu				1					1
Kritika nadřízeného		1		1					2

Z tabulky 6 vyplývá, které prvky ovlivňují komunikaci porodní asistentky s rodičkou. Nejčastější odpovědí byla únava a pracovní vytížení. Osobní problémy si do práce nosí pouze jedna z porodních asistentek. Konflikt v kolektivu a konflikt s nadřízeným uvádí dvě porodní asistentky. Nedostatek spánku ovlivňuje komunikaci také u dvou porodních asistentek. U jedné porodní asistentky ovlivnila pozitivně komunikaci vlastní zkušenost. Dalším pozitivním ovlivněním komunikace je zpětná vazba.

**Tabulka 7** Přínos ke schopnosti komunikovat

	p.a.1	p.a.2	p.a.3	p.a.4	p.a.5	p.a.6	p.a.7	p.a.8	součet
Praxe	1	1	1	1	1	1	1	1	8
Škola	1	1		1			1		4
Životní zkušenosti					1			1	2
Prostředí					1				1

Tabulka 7 - ke schopnosti komunikovat přispěla u porodních asistentek především praxe, uvádí všechny porodní asistentky. Přínos komunikace ze školy si uvědomují čtyři porodní asistentky. Ze životních zkušeností čerpají dvě porodní asistentky. Vliv prostředí na komunikaci uvádí jedna porodní asistentka.



**Tabulka 8** Účast na seminářích o komunikaci

	p.a.1	p.a.2	p.a.3	p.a.4	p.a.5	p.a.6	p.a.7	p.a.8	součet
Ano		1	1	1		1	1	1	6
Ne	1				1				2

Tabulka 8 vyhodnocuje účast na seminářích, kterých se zúčastnila většina porodních asistentek. Neúčastnily se pouze dvě porodní asistentky.

**Tabulka 9** Význam seminářů o komunikaci

	p.a.1	p.a.2	p.a.3	p.a.4	p.a.5	p.a.6	p.a.7	p.a.8	součet
Lepší komunikace s handicapovanými				1			1		2
Lepší vyjadřovací schopnosti	1			1			1	1	4
Pouze kvalitní seminář	1	1	1			1			4
Pro nezkušené		1			1			1	3

Tabulka 9 mapuje, v čem vidí porodní asistentky přínos v seminářích o komunikaci. Lepší komunikaci s ženami s handicapem uvádí dvě porodní asistentky. Lepší vyjadřovací schopnosti předpokládají tři porodní asistentky, pouze kvalitní seminář by navštívily čtyři porodní asistentky. Nezkušeným porodním asistentkám seminář doporučují tři porodní asistentky.

**Tabulka10** Složitě situace při komunikaci

	p.a.1	p.a.2	p.a.3	p.a.4	p.a.5	p.a.6	p.a.7	p.a.8	součet
Porod mrtvého plodu	1			1	1		1	1	5
Potrat				1				1	2
Stresové situace	1								1
Akutní stavy		1	1						2
Konfliktní ženy		1				1			2
Závislost u žen		1							1
Ženy s handicapem						1			1
Otec u porodu						1		1	2

Tabulka 10 znázorňuje situace, které jsou pro porodní asistentku z hlediska komunikace, těžké a složité. Jako nejvíce složitou uvádí porodní asistentky porod mrtvého plodu. Mezi komunikativně těžké situace řadí dvě p.a. potrat po 15. týdnu těhotenství. Složitě se komunikuje při stresových situacích, a akutních stavech. Dvě porodní asistentky uvádí, že není jednoduchá komunikace s konfliktní ženou. Závislost u žen a ženu s handicapem uvádí jen jedna porodní asistentka. Otce u porodu zařadily dvě porodní asistentky.

### 3. Neverbální komunikace p.a.

**Tabulka 11** Neverbální komunikace

	p.a.1	p.a.2	p.a.3	p.a.4	p.a.5	p.a.6	p.a.7	p.a.8	součet
Stisk ruky				1			1		2
Mimika		1				1			2
Gestikulace	1	1			1	1	1		5
Dotek	1	1	1	1	1		1		6
Pohled (oční kontakt)	1	1			1	1		1	5
Úsměv	1	1	1	1	1	1	1	1	8
Úprava zevnějšku				1					1

Tabulka 11 zobrazuje nejčastěji používané prvky neverbální komunikace porodní asistentky. Úsměv, oční kontakt a dotek jako jeden z nejčastěji používaných prvků uvedla většina porodních asistentek. Dalším významným prvkem je pro p.a. gestikulace. Stisk ruky používají dvě porodní asistentky. Mimiku si uvědomují dvě p.a. Úprava zevnějšku je důležitá pro jednu porodní asistentku.

**Tabulka 12** Neverbální kontakt s rodičkou

	p.a.1	p.a.2	p.a.3	p.a.4	p.a.5	p.a.6	p.a.7	p.a.8	součet
Uvědomuji	1		1			1			3
Neuvědomuji									0
Občas		1		1	1		1	1	5

Tabulka 12 uvádí, která porodní asistentka si neverbální komunikaci uvědomuje. Možnost neuvědomuje, neudává žádná porodní asistentka. Nejvíce zastoupena je odpověď, neverbální komunikaci si uvědomují občas.

#### 4. Předporodní příprava

**Tabulka 13** Přínos pro porodní asistentku

	p.a.1	p.a.2	p.a.3	p.a.4	p.a.5	p.a.6	p.a.7	p.a.8	součet
Lepší spolupráce	1		1	1	1	1		1	6
Snadnější komunikace				1	1		1		3
Snadnější edukace							1		1
Méně komplikací						1			1
Informovanost		1							1
Připravenost		1							1

Tabulka 13 obsahuje údaje o předporodní přípravě a jejím přínosu pro porodní asistentku. Většina p.a. uvádí lepší spolupráci s rodičkou. S rodičkou, která se zúčastnila kurzu, se snadněji komunikuje třem porodním asistentkám. P.a. 2 se domnívá, že přínos spočívá v informovanosti a připravenosti rodičky. Vliv předporodní přípravy na méně komplikací vysvětluje jedna porodní asistentka. Rodička lépe chápe všechny informace a pokyny při edukaci uvádí jedna porodní asistentka.

**Tabulka 14** Přínos pro rodičku

	p.a.1	p.a.2	p.a.3	p.a.4	p.a.5	p.a.6	p.a.7	p.a.8	součet
Více informací			1	1		1	1		4
Lepší spolupráce						1	1		2
Připravenost	1		1	1		1	1	1	6
Klid		1			1		1	1	4
Vyrovnanost		1			1				2
Fyzická zdatnost	1	1	1						3
Psychická podpora	1				1			1	3

Z tabulky 14 vyplývá jaký přínos má předporodní příprava pro rodičku očima porodní asistentky. Nejvíce odpovědí je zastoupeno v lepší připravenosti a informovanosti. Druhou početnou skupinou jsou klidnější rodičky, které lépe spolupracují. Odpověď fyzická a psychická podpora je zastoupena třemi porodními asistentkami. Vyrovnanost zmínila jedna porodní asistentka.

#### 4.4 Sumarizace odpovědí rozhovoru s klientkami po porodu

##### 1. Identifikační údaje klientek

**Tabulka 15**

	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8
Ukončené vzdělání	SŠ	SŠ	SŠ	VŠ	VŠ	SŠ	SŠ	VŠ
Para	I	I	I	I	IV	IV	IV	IV
Počet obyvatel bydliště	město	město	vesnice	město	město	vesnice	vesnice	město

K= klientka

Tabulka 15 uvádí dokončené vzdělání klientek po porodu, pokolikáté rodily a jejich bydliště.

##### 2. Verbální komunikace K

**Tabulka 16** Důležitost komunikace

	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	součet
Domluvit se	1	1	1		1		1	1	6
Říci své obtíže	1					1		1	3
Získat informace	1	1	1	1		1			5
Navázat kontakt		1		1	1		1	1	5

Tabulka 16 zobrazuje, jak je pro klientky důležitá komunikace. Odpovědi jsou rovnoměrně zastoupeny. Důležitost komunikace si uvědomuje všech osm klientek. Odpověď domluvit se uvedlo šest klientek. Pro to, aby sdělily své obtíže, slouží komunikace třem klientkám. Komunikací získává informace pět klientek. Navázat kontakt odpovědělo pět klientek.

**Tabulka 17** První kontakt se zdravotnickým personálem

	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	součet
Vstřícnost	1			1					2
Sympatie	1		1		1		1		4
Ochota	1	1		1				1	4
Porozumění	1								1
Vlídne jednání		1					1	1	3
Vzhled	1			1	1				3
Představení se			1		1	1			3
Lidský přístup			1	1		1	1	1	5

Tabulka 17 přibližuje, co je pro klientku důležité při prvním kontaktu. Nejčastější odpovědi byly tyto: zdravotnický personál by měl mít lidský přístup a vlídne jednání. U čtyř klientek je důležitá vzájemná sympatie. Dále byly zastoupeny názory, že součástí prvního kontaktu by měla být vstřícnost, ochota, porozumění. Vzhled porodní asistentky jako důležitou součást prvního kontaktu, uvádí 3 klientky. Tři klientky také vypověděly, že je mile překvapilo, když se jim zdravotníci na porodním sále představili.

**Tabulka 18** Získání důvěry

	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	součet
Představení se	1			1				1	3
Podání ruky	1			1				1	3
Zodpovězení otázek	1					1			2
Vysvětlování		1					1		2
Profesionalita			1		1		1	1	4
Rozhodnost					1				1
Klid					1	1			2
Zájem		1	1		1				3
Lidský přístup			1	1					2

Tabulka 18 znázorňuje, čím si zdravotníci na porodním sále získali důvěru u klientek. Tři klientky uvedly podání ruky a představení se. Zodpovězení otázek má význam u dvou klientek. Vysvětlení, zvláště pak dalšího postupu, a činností v průběhu porodu ocenily dvě klientky. Profesionalita byla zastoupena odpověďmi u čtyř klientek. Rozhodnost uvádí jen jedna klientka.

**Tabulka 19** Kladné vlastnosti p.a.

	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	součet
Empatie		1		1		1		1	4
Trpělivost	1	1	1	1		1		1	6
Tolerance			1			1			2
Klid a rozvaha		1							1
Vstřícnost							1	1	2
Profesionální přístup		1					1		2
Ochota naslouchat	1			1					2
Ochota vysvětlit				1	1				2
Zodpovědět dotazy				1	1				2

Z tabulky 19 vyplývají kladné vlastnosti porodních asistentek, které hodnotí klientky. Empatie a trpělivost byly zastoupeny nejvíce odpověďmi. Toleranci a vstřícnost uvedly dvě klientky. Pro další dvě klientky je důležitá ochota naslouchat, ochota vysvětlit a zodpovědět dotazy. Profesionální přístup, klid a rozvahu hodnotí kladně jedna klientka.

### 3. Neverbální komunikace K

**Tabulka 20** Prvky neverbální komunikace

	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	součet
Dotek	1	1	1	1				1	5
Držení za ruku	1		1			1			3
Úsměv	1	1	1	1	1			1	6
Gestikulace				1	1	1	1		4
Otírání čela	1				1			1	3
Oční kontakt		1		1	1			1	4

Tabulka 20 mapuje nejčastěji používané prvky neverbální komunikace. Všechny odpovědi jsou rovnoměrně zastoupeny. Úsměv, oční kontakt, gestikulace uvádí největší počet klientek. Držení za ruku a otírání čela ocenily tři klientky.

### Prostředí porodního sálu

**Tabulka 21** Pozitivní prvky

	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	součet
Přítmi	1								1
Barvy		1	1	1	1	1		1	6
Čistota				1		1	1	1	4

Tabulka 21 vypovídá o prostředí porodního sálu. K pozitivním prvkům přiřadily klientky barvu a čistotu. Přítmi uvedla jen jedna klientka.



### Prostředí porodního sálu

**Tabulka 22** Negativní prvky

	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	součet
Hluk	1			1		1			3
Málo soukromí	1	1							2
Světlo			1					1	2
Klimatizace					1			1	2
Rozloha							1	1	2

Tabulka 22 obsahuje souhrn negativních prvků prostředí porodního sálu. Klientkám vadilo převážně málo soukromí, hluk, klimatizace. Světlo a rozlohu porodního sálu uvedly jako nepodstatné.

**Tabulka 23** Změna prostředí

	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	součet
Více soukromí	1	1					1		3
Méně hluku	1			1		1			3
Nic			1		1			1	3

Z tabulky 23 vyplývá, co by klientky změnilly při pobytu na porodním sále. Odpovědi klientek jsou zastoupeny rovnoměrně a udávají dva prvky: soukromí a hluk. Tři klientky by neměnily nic.

### 3. Předporodní příprava

**Tabulka 24** Účast na kurzu

	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	součet
Ano		1		1	1			1	4
Ne	1		1			1	1		4

Tabulka 24 uvádí účast klientek na kurzu předporodní přípravy. Z osmi klientek kurz absolvovaly čtyři a stejný počet klientek se kurzu nezúčastnilo.

**Tabulka 25** Přínos kurzu

	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	součet
Přípravenost	1			1					2
Odvaha				1	1				2
Klid			1		1		1	1	4
Překonání obav		1		1					2
Přípravenost partnera		1		1					2
Žádný						1			1

Tabulka 25 znázorňuje přínos kurzu ve vztahu ke komunikaci. Pro čtyři klientky, měl kurz předporodní přípravy velký význam. Ostatní klientky řekly pouze své názory, co si o přípravě myslí. Dvě klientky uvádí přínos v připravenosti partnera a v překonání obavy z porodu. Další dvě účastnice kurzu zmínily klid a odvahu. Jedna z klientek, která kurzem neprošla, uvedla, že v předporodní přípravě nevidí žádný přínos.

**Tabulka 26** Čerpání informací

	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	součet
Internet	1		1	1			1		4
Kniha		1	1						2
Časopis		1		1					2
Kamarádky			1						1
Nečerpala					1	1		1	3

Tabulka 26 přibližuje, z jakých zdrojů nejvíce čerpaly klientky informace o těhotenství a porodu. Čtyři z osmi klientek vyhledaly informace na internetu. Dalším zdrojem informací byly knihy a časopisy. Jedna klientka uvedla informace a rady od kamarádky. Tři klientky překvapivě odpověděly, že nečerpaly žádné informace, ale spoléhaly se na vlastní rozum a zkušenosti.

## 5. Diskuse

Ve své bakalářské práci se zabývám tematikou komunikace na porodním sále. Problematika stále aktuální, jak z pohledu zdravotníků, tak z pohledu klientek, které si komunikaci uvědomují daleko více. Snažila jsem se toto téma shrnout a jednotlivé body rozpracovat tak, aby měly vztah k mým stanoveným cílům.

Práce je rozdělena do čtyř tematických oblastí. První tři oblasti se zaměřují na oblast komunikace, čtvrtá oblast se zabývá předporodní přípravou a jejím vlivem na komunikaci při porodu. Abych mohla zodpovědět výzkumné otázky, zvolila jsem si do svého výzkumného souboru z celkového počtu osmi porodních asistentek čtyři, které mají dlouholetou praxi na porodním sále a také pracovní a životní zkušenosti.

Tabulky znázorňující výsledky rozhovorů jsou rozděleny na čtyři části, z nichž vždy jedna část se vztahuje k jedné tematické oblasti.

První část rozhovoru týkající se identifikačních údajů nám vyhodnocuje výsledky dokončeného vzdělání porodních asistentek. Tabulka 1 nám logicky vypovídá o tom, že porodní asistentky s více jak dvacetiletou praxí mají převážně středoškolské vzdělání, které v době kdy nastupovaly do zdravotnictví, bylo nejvíce rozšířené. Naopak porodní asistentky působící ve zdravotnictví krátce, mají vyšší odborné a vysokoškolské vzdělání. Proč tomu tak je? Porodní asistentka patří mezi regulované profese. Porodní asistentka podle mezinárodní definice je plně zodpovědný zdravotnický pracovník. K úpravě vzdělání porodních asistentek došlo se změnou společenského uspořádání a vstupem ČR do Evropské unie a Evropská strategie WHO pro vzdělávání v ošetrovatelství a porodní asistenci doporučuje základní úroveň přípravy porodních asistentek na vysokých školách v bakalářském typu studia (34).

Druhá část rozhovoru se týkala verbální komunikace. Komunikační schopnosti porodních asistentek jsou velmi dobré (tabulka 2). Já to mohu jen potvrdit, neboť rozhovor s porodními asistentkami proběhl spontánně a na velmi dobré komunikativní úrovni. Mile mě překvapily i porodní asistentky s krátkou dobou své praxe ve zdravotnictví, které odpovídaly na připravené otázky kvalitně a cíleně. Většina porodních asistentek uvedla naslouchání, jako dovednost, kterou se předejde

nedorozumění s rodičkou (tabulka 4). Jak popisuje ve své knize Venglářová, je naslouchání jednou z nejdůležitějších komunikačních dovedností, aktivní součást rozhovoru, v které jde nejen o to, že slyšíme, ale také o to, že rozumíme a chápeme (30).

Srovnáme-li zásady, které vyzdvihly porodní asistentky při komunikaci s klientkou (tabulka 3), s kladnými vlastnostmi u porodních asistentek (tabulka 19), jsou téměř srovnatelné, což vypovídá o tom, že si porodní asistentky uvědomují komunikaci a mají zájem kvalitně komunikovat. Rodičky kladně hodnotí především empatii, ochotu, trpělivost, zájem, profesionalitu (tabulka 18 a 19).

U klientek vícerodiček bylo zajímavé, že pro většinu z nich není důležité získávat informace při komunikaci, což vyplývá z tabulky 16. Z mého pohledu je to pro dostatek zkušeností, jak v životě, tak i při minulých porodech, i když si myslím, že informací není pro ženu nikdy dost, pokud jsou podané cíleně a srozumitelně.

Dnes se již stává samozřejmostí, a uvědomuje si to čím dál tím více klientů, že při prvním kontaktu se zdravotním personálem se lékař i porodní asistentka představí a přivítá se podáním ruky (tabulka 17 a 18). Několik klientek ohodnotilo podání ruky a pozdrav za velmi milé. Honzák ve své knize uvádí, že tyto prvky bychom si měli do svého chování zabudovat tak pevně, aby se staly naprosto automatickými (7). Z tabulky 17 a 18 dále vyplývá hodnocení porodních asistentek klientkami týkající se profesionálního, ale přesto lidského chování. Klientky byly překvapeny tímto „lidským“ chováním.

Největší přínos ke schopnosti komunikovat má praxe (tabulka 7). Ztotožňuji se s tímto názorem. I pro mne měla praxe zásadní vliv na komunikaci s rodičkami. Většina porodních asistentek také uvedla, že mnoho komunikačních dovedností, které se jim líbily, odkoukaly od starších kolegyň. Školu uvedly převážně mladé porodní asistentky. Životní zkušenost jako přínos do komunikace odpověděly pouze dvě porodní asistentky nad dvacet let praxe. Seminář s touto tematikou navštívilo sice šest z osmi porodních asistentek, ale velký význam mu nepřikládají. Zřejmě u nás stále ještě chybí kvalitní semináře.

Tabulka 5 a 10 se zaměřuje na překážky a složité situace týkající se komunikace s klientkou na porodním sále. Porodní asistentka se denně setkává nelehkými situacemi

na porodním sále, které musí zvládat (tabulka 10). Překvapujícím výsledkem rozhovoru týkajících se překážek v komunikaci u porodní asistentky byla bolest. Čtyři porodní asistentky, z toho tři s praxí jeden rok na porodním sále odpověděly, že je pro ně bolest překážkou v komunikaci s rodičkou, neboť ženy v bolesti ztrácí kontrolu nad svým jednáním a neposlouchají rady porodních asistentek. Porodní asistentky vidí rozdíl v chování rodiček před podáním analgezie, a po jejím podání. Dalším překvapením byl otec u porodu jako překážka v komunikaci. Ale pouze za předpokladu, komplikuje-li svým chováním kontakt porodní asistentky s rodičkou. Dále porodní asistentky uvádí rodičky nespolupracující, neinformované a ty, které nechtějí komunikovat. Pět oslovených porodních asistentek považuje porod mrtvého plodu za komunikativně složitou situaci. I já mohu potvrdit ze své zkušenosti, že není jednoduché komunikovat s rodičkou, která prožívá pocity beznaděje, viny a nepochopení. Ale co vlastně taková žena prožívá, to ví jen ona sama. Vcítit se do jejího rozpoložení je natolik těžké, že pokud si tuto situaci někdo sám neprožil, tak to snad ani nejde. Přesto porodní asistentky musí tuto situaci zvládnout.

I porodní asistentka je jenom člověk. Pracovní vytížení a únava ovlivní komunikaci každého z nás. A právě tabulka 5 nám ukazuje únavu jako nejčastější odpověď porodních asistentek na otázku „co může z jejich strany ovlivnit komunikaci s rodičkou“. Pracovní vytížení bylo uvedeno na druhém místě. Pracovní vytížení nelze ovlivnit. Mám na mysli situaci, kdy se porodní asistentka musí věnovat více ženám najednou a nemá čas rozvíjet komunikaci, tak jak by chtěla.

I přes všechny tyto výsledky mohu odpovědět na třetí výzkumnou otázku kladně. Porodní asistentky mají dostatek znalostí a zkušeností s komunikací s rodičkami na porodním sále. Starší porodní asistentky mají více zkušeností a dovedností, mladým porodním asistentkám zkušenosti chybí. Zkušenosti sbíráme po celý svůj život, a každá zkušenost, i ta negativní se počítá. Sestavit do služby skupiny porodních asistentek ze starších a mladých by bylo přínosem pro rodičky. Zkušenosti se budou doplňovat se znalostmi a spokojenost bude na obou stranách.

Třetí část rozhovoru se týkala neverbální komunikace. Jak uvádí ve své knize Janáčková, neverbální komunikace je ve zdravotnictví jednou z důležitých informací o

klientovi (10). Stejný názor má i několik oslovených porodních asistentek, které uvádějí, že neverbální komunikací řekneme mnohdy více, než-li verbální komunikací. Z tabulky 11 je vidět, jak je naše neverbální komunikace spontánní. V některých situacích je prováděna, aniž bychom si ji uvědomovali. Převážná část porodních asistentek odpovědělo, že si jen občas uvědomuje svou neverbální komunikaci. Klientky hodnotí velmi pozitivně používání neverbální komunikace ze strany porodních asistentek, především úsměv a oční kontakt (tabulka 20). Na výzkumnou otázku „jak rodičky vnímají komunikaci na porodním sále“ na základě vyhodnocení výsledků rozhovorů lze odpovědět, že klientky byly velmi spokojeny s komunikací na porodním sále.

Čtvrtá část rozhovoru se vztahovala k prvnímu cíli. Porodní asistentky a klientky hodnotily předporodní přípravu a její vliv na komunikaci při porodu. Předporodní příprava je popsána v mnoha učebnicích, knihách, časopisech. Je hodnocena kladně, především porodními asistentkami. Z výsledku rozhovorů je však vidět, že čtyři klientky s osmi se kurzu nezúčastnily. Z těchto čtyř klientek byly překvapivě i dvě prvorodičky. Uznávaly předporodní přípravu, ale nechtěly se jí zúčastnit, jak uvedly z různých důvodů. Čerpały informace převážně z internetu. Porodní asistentky se dívají na předporodní přípravu očima klientky, a dále popisují, co přináší předporodní příprava jim. Přínos pro klientku vidí především v připravenosti a ve více informacích, které klientka má. Porodní asistentka hodnotí přípravu ve snadnější komunikaci s klientkou, a ta se ve své podstatě odvíjí od lepší informovanosti a připravenosti klientky. Tímto jsem si odpověděla na třetí výzkumnou otázku. Porodní asistentky hodnotí pozitivně vliv předporodní přípravy na komunikaci v průběhu porodu.

Z výsledků výzkumného šetření byly stanoveny tyto hypotézy: 1. *Dle názoru rodiček zvládají porodní asistentky komunikaci na porodním sále za každé situace adekvátně.* 2. *Úroveň komunikace s rodičkami je podmíněna zkušenostmi porodních asistentek.* 3. *Předporodní příprava má pozitivní vliv na komunikaci rodiček a zdravotnického personálu.* Z výzkumného šetření dále vyplývá, že komunikace ve zdravotnictví je natolik důležitá, že je jí potřeba věnovat větší pozornost, ovlivňuje

nejen zdravého člověka, kterým těhotná žena je, ale zásadní vliv má na člověka nemocného a jeho zvládání a vyrovnání se s nemocí.

## 6. Závěr

Tato bakalářská práce na téma „komunikace na porodním sále“ má za cíl upozornit na tuto stále diskutovanou problematiku ve zdravotnictví, kterou komunikace je. Komunikaci bereme jako věc samozřejmou, v běžném každodenním životě se nad ní příliš nezamýšlíme. Ve zdravotnictví by tomu však mělo být jinak. Člověk ve zdravotnickém zařízení je citlivější, zranitelnější, vkládá svou důvěru, ale především zdraví do rukou zdravotníků. Proto jsem ráda, že jsem mohla díky této práci nahlédnout blíže této problematice a získala tak cenné informace a výsledky z komunikace v mém oboru.

Těhotenství a porod je pro ženu tak významným obdobím, na které budou dlouho vzpomínat. Proto vhodnou komunikací na porodním sále přispějeme k tomu, aby ženy zvládly tak náročnou chvíli bez obav a s naší podporou a účastí.

Byly stanoveny tři cíle. Zjistit, jaký vliv má předporodní příprava na komunikaci rodičky a zdravotnického personálu v průběhu porodu, zda jsou porodní asistentky u rodiček schopny adekvátně reagovat na stavy provázející porod a zda je zvládání komunikace s rodičkami podmíněna zkušenostmi porodních asistentek. Na základě cílu byly stanoveny výzkumné otázky. Z výsledků šetření vyplývá, že porodní asistentky a rodičky hodnotí předporodní přípravu kladně. Vzhledem k informovanosti a připravenosti žen z těchto kurzů je jejich vzájemná komunikace snazší a produktivnější. Rodičky vnímají komunikaci na porodním sále pozitivně, vyzdvihují především ochotu, trpělivost, zájem, profesionalitu a lidský přístup. Výsledky šetření ukazují, že porodní asistentky s délkou praxe deset a více let mají dostatek znalostí a zkušeností, porodním asistentkám s roční délkou praxe na porodním sále zkušenosti chybí. Cíle byly splněny. Výzkumné otázky zodpovězeny.

Komunikace nás provází na každém kroku a během života se v ní můžeme zdokonalovat. Pokud porodní asistentka opravdu chce, měla by aktivně vyhledávat různé semináře a přednášky s touto problematikou. Právě vzdělávání pomáhá porodní asistentce zdokonalovat se ve svých vědomostech, dovednostech, pomáhá jí rozvíjet komunikaci, kritické myšlení a schopnost přizpůsobit se změnám a situacím, které



komunikace přináší. Důležité je věnovat ještě větší význam neverbální komunikaci a při kontaktu s rodičkou si ji uvědomovat.

Práce a výsledky výzkumného šetření by mohly být využity medikům a studentkám tohoto oboru jako zdroj informací ke zlepšení komunikace a zamyšlením se nad svou komunikací. Všem, kteří budou tuto práci číst, bych doporučila, aby si uvědomili, jak komunikují se ženami v tomto důležitém a nelehkém období jejich života. V praxi to znamená, lépe se dívat, častěji naslouchat a více se vcítit. Proto nejdříve naslouchejme, přemýšlejme a potom mluvmе.

## 7. Seznam použitých zdrojů

1. BERAN, J. a kolektiv. Lékařská psychologie v praxi. 1. vyd. Praha: Grada, 2010. 144 s. ISBN 978-80-247-1125-6.
2. BRUNO, T, ADAMCZYK, G. Řeč těla: Jak neverbálně působit na druhé a rozumět řeči těla. 1. vyd. Praha: Grada, 2005. 109 s. ISBN 80-247-1313-6.
3. ČEPICKÝ, P. Psychologie ženy učební text pro střední zdravotnické školy. 1. vyd. Praha: Tisk IKEM-středisko vědecko-technických informací, 1992. 49 s.
4. DE VITO, Josef A. Základy mezilidské komunikace. 1. vyd. Praha: Grada, 2001. 420 s. ISBN 80-7169-988-8.
5. HACHOVÁ, A. Komunikace s pacientem trpícím bolestí. Florence. 2006, roč. 2006, č. 9, s. 46. ISSN 1801-464X
6. HLADÍK, J. Společenské vědy v kostce. 3. vyd. Havlíčkův brod: Fragment, 2006. 108 s. ISBN 80-7200-966-4.
7. HONZÁK, R. Komunikační pasti v medicíně. 2.vyd. Praha: Galén, 1999. 165 s. ISBN 80-7262-032-0.
8. HORŇÁKOVÁ, A, ŠTEFKOVÁ, G. Specifika komunikace ve zdravotnické profesi. Sestra. 2009, roč. 2009, č. 5, s. 30. ISSN 1210-0404
9. HORŇÁKOVÁ, A, UHEROVÁ, Z. Jak úspěšně komunikovat. Sestra. 2009, roč. 2009, č. 7-8, s. 31. ISSN 1210-0404
10. JANÁČKOVÁ, L, WEISS, P. Komunikace ve zdravotní péči. 1. vyd. Praha: Portál, 2008. 134 s. ISBN 978-80-7367-477-9.
11. JANOUŠEK, J. Verbální komunikace a lidská psychika. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. 176 s. ISBN 978-80-247-1594-0.
12. JELÍNEK, M, ŠVANDOVÁ, B. a kolektiv. Argumentace a umění komunikovat. 1.vyd. Brno: Masarykova univerzita v Brně, 1999. 327 s. ISBN 80-210-2186-1.

13. KAMENÍKOVÁ, M. Naslouchat a respektovat přání rodiček? Kdy ano, kdy ne?. Interní medicína - mezioborové přehledy. 2003, roč. 2003, č. 2, s. 11. ISSN 1212-7299
14. KRISTOVÁ, J. Komunikácia v ošetrovatelstve. 1.vyd. Martin: Osveta, 2004. 211 s. ISBN 80-8063-160-3.
15. KUTNOHORSKÁ, J. Etika v ošetrovatelství. 1. Praha: Grada, 2007. 163 s. ISBN 978-80-247-2069-2.
16. LINHARTOVÁ, V. Praktická komunikace v medicíně: pro mediky, lékaře a ošetřující personál. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. 152 s. ISBN 978-80-247-1784-5.
17. MACKŮ, F; ČECH, E. Porodnictví pro střední zdravotnické školy. 1.vyd. Praha: Informatorium, 2002. 143 s. ISBN 80-86073-92-0.
18. MIKULAŠČÍK, M. Komunikační dovednosti v praxi. 1. vyd. Praha: Grada, 2003. 361 s. ISBN 80-247-0650-4.
19. PLAŇAVA, I. Průvodce mezilidskou komunikací: Přístupy-dovednosti-poruchy. 1.vyd. Praha: Grada, 2005. 148 s. ISBN 80-247-0858-2.
20. POKORNÁ, A. Efektivní komunikační techniky v ošetrovatelství. 1. vyd. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2006. 86 s. ISBN 80-7013-440-2.
21. POLÁCHOVÁ, E. Empatie v ošetrovatelském kontextu. Sestra. 2009, roč. 2009 č.10, s. 18. ISSN 1210-0404
22. PROCHÁZKOVÁ, M; MYŠÁKOVÁ, H. Předporodní příprava - předpoklad dobré spolupráce s rodičkou. Moderní babičtví. 2006, č. 9, s. 31-42. ISSN 1214-5572.
23. RATISLAVOVÁ, K. Aplikovaná psychologie porodnictví. 1.vyd. Praha: Reklamní atelier Area s.r.o, 2008. 106 s. ISBN 978-80-254-2186-4.
24. SLEZÁKOVÁ, L. Ošetrovatelství pro zdravotnické asistenty III. 1.vyd. Praha: Grada, 2007. 214 s. ISBN 978-80-247-2270-2.
25. ŠAMÁNKOVÁ, Šamánková, M. a kolektiv. Základy ošetrovatelství. 1.vyd. Praha: Karolinum, 2006. 353 s. ISBN 80-246-1091-4.

26. ŠINDELÁŘOVÁ, A. Předporodní příprava. Moderní babičství. 2005, č. 7, s. 20-23. ISSN 1214-5572.
27. ŠPATENKOVÁ, N, KRÁLOVÁ, J. Základní otázky komunikace: Komunikace (nejen) pro sestry. 1. vyd. Praha: Galén, 2009. 128 s. ISBN 978-80-7262-599-4.
28. ŠTAISOVÁ, I. Evalvační a devalvační prvky v komunikaci. Sestra. 2009, roč. 2009, č. 6, s. 26-27. ISSN 1210-0404
29. TATE, P. Příručka komunikace pro lékaře: Jak získat důvěru pacienta. 1.vyd. Praha: Grada, 2004. 164 s. ISBN 80-247-0911-2.
30. VENGLÁŘOVÁ, M, MAHROVÁ, G. Komunikace pro zdravotní sestry. 1. vyd. Praha : Grada, 2006. 144 s. ISBN 80-247-1262-8.
31. VYBÍRAL, Z. Psychologie komunikace. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 320 s. ISBN 80-7178-998-4.
32. VYKOPALOVÁ, H. Vybrané kapitoly ze sociální psychologie v kontextu komunikace. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2000. 198 s. ISBN 80-244-0084-7.
33. WORKMAN, Barbara A; BENNETT, Clare L. Klíčové dovednosti sester. 1. vyd. Praha: Grada, 2006. 259 s. ISBN 80-247-1714-X.
34. VRÁNOVÁ, V. Historie babičství a současnost porodní asistence. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2007. 203 s. ISBN 978-80-244-1764-6.
35. ZACHAROVÁ, E; HERMANOVÁ, M; ŠRÁMKOVÁ, J. Zdravotnická psychologie. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. 232 s. ISBN 978-80-247-2068-5.

## **8. Klíčová slova**

Komunikace

Porodní sál

Porodní asistentka

Rodička

Žena

## **9. Přílohy**

**Příloha 1** Žádost o provedení výzkumného šetření

**Příloha 2** Otázky k rozhovoru

**Příloha 3** Prvky neverbální komunikace

## **Příloha 1**

Bc.Libuše Hofmannová  
vrchní sestra gyn.-por. kliniky FN Motol

V Praze dne 2.3.2010

### **Věc: žádost o provedení výzkumného šetření**

Já, Jana Melíšková, zaměstnanec gyn.-por. kliniky FN Motol, žádám o možnost provedení výzkumného šetření na vaší klinice, týkající se mé bakalářské práce na téma „Komunikace na porodním sále.“ Studuji na Jihočeské univerzitě v Českých Budějovicích, katedře ošetrovatelství, obor porodní asistentka. Pro výzkumné šetření jsem zvolila kvalitativní výzkum, který bude proveden formou rozhovoru s porodními asistentkami na porodním sále a ženami po porodu na oddělení šestinedělí.

Seznam výzkumných otázek přikládám.

S pozdravem

.....  
Jana Melíšková

.....  
Bc. Libuše Hofmannová, vrchní sestra

## **Příloha 2**

### **Polostrukturovaný rozhovor – porodní asistentky**

#### ***A. Identifikační údaje***

1. Jaké máte nejvyšší dosažené vzdělání?
2. Jak dlouho pracujete na porodním sále?
3. Jak dlouho pracujete ve zdravotnictví?

#### ***B. Verbální komunikace***

1. Jak hodnotíte své verbální komunikační schopnosti?
2. Jaké zásady při komunikaci mají porodní asistentky dodržovat?
3. Jak by měla porodní asistentka komunikovat, aby předešla nedorozuměním?
4. Uveďte nejčastější překážky v komunikaci s rodičkou.
5. Co může z vaší strany ovlivnit komunikaci?(únava, hodně práce, osobní problémy)
6. Co přispělo k vaší schopnosti komunikovat? (škola, praxe, vlastní zážitky)
7. Zúčastnila jste se semináře s tématikou „komunikace“?
8. V čem vidíte význam seminářů s tématikou „komunikace“?
9. Jaké situace na porodním sále jsou pro vás složité a komplikované z hlediska komunikace?

#### ***C. Neverbální komunikace***

1. Jaký význam má pro vás neverbální komunikaci a které prvky používáte nejčastěji?
2. Uvědomujete si používání neverbální komunikace při kontaktu s rodičkou?

#### ***D. Předporodní příprava***

1. V čem vidíte přínos předporodní přípravy pro vás?
2. V čem vidíte přínos předporodní přípravy pro rodičku?



## **Polostrukturovaný rozhovor – klientky po porodu**

### ***A. Identifikační údaje***

1. Jaké máte nejvyšší dokončené vzdělání?
2. Pokolikáté jste rodila?
3. Počet obyvatel má vašeho bydliště?

### ***B. Verbální komunikace***

1. Co pro vás znamená komunikace?
2. Jak by měla probíhat komunikace zdravotnického personálu při prvním kontaktu s rodičkou?
3. Čím si u vás zdravotnický personál získal důvěru?
4. Které vlastnosti u porodních asistentek hodnotíte kladně?

### ***C. Neverbální komunikace***

1. Uveďte, které prvky neverbální komunikace zdravotníci používali.
2. Jak na vás působilo prostředí porodního sálu?
3. Co byste změnila?
4. Co na vás působilo nepříjemným dojmem?

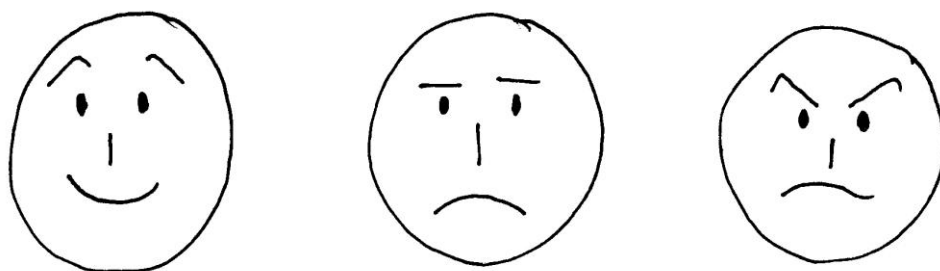
### ***D. Předporodní příprava***

1. Zúčastnila jste se kurzu předporodní přípravy?
2. V čem vidíte přínos předporodní přípravy?
3. Odkud jste čerpala informace o těhotenství a porodu?

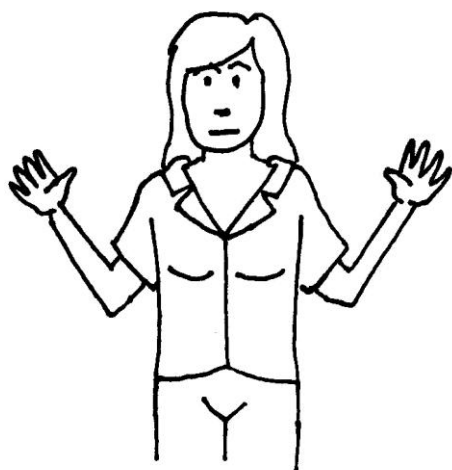
Zdroj: vlastní

### Příloha 3

Obrázek 1. Mimika



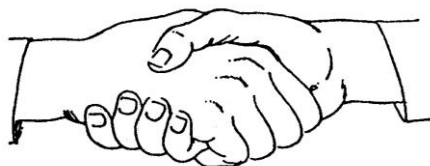
Obrázek 2. Gesta



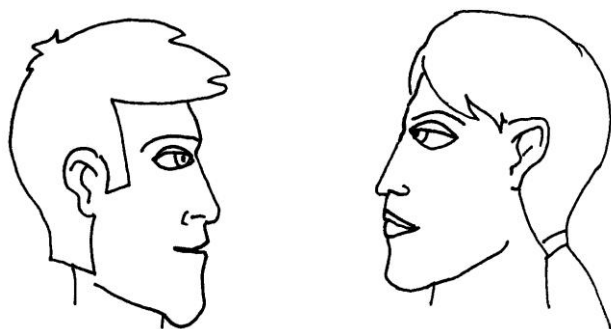
Obrázek 3. Proxemika



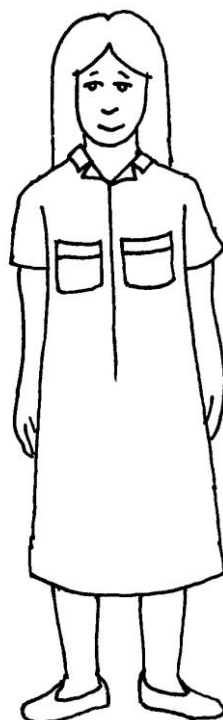
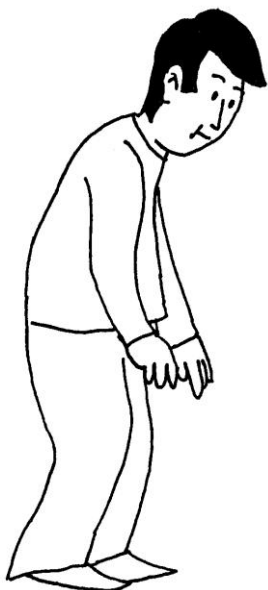
Obrázek 4. Haptika



Obrázek 5. Kinetika – oční kontakt



**Obrázek 6.** Posturika



**Obrázek 7.** Vzhled a úprava zevnějšku

*Zdroj: vlastní*