

2 Multikulturální etika v ošetrovatelství pro 21. století

Koncepce péče je založena na etice, která považuje za morální jednání sestry, jímž chrání a podporuje lidskou důstojnost pacientů. Za morální základ v ošetrovatelské praxi je považován vztah sestry a pacienta, humanizace mezilidských vztahů a postoje mezi sestrou a pacientem/klientem. Péče je založena na morálním ideálu lidské důstojnosti zakotveném v našich představech, proto by sestra měla vykonávat péči o obnovu zdraví v souladu s kulturními, náboženskými a sociálními hodnotami pacienta a jeho rodiny.

2.1 Ošetrování – kulturní hodnota společnosti

Ošetrování, ošetrovatelství je rovněž kultura. Péče o člověka ve zdraví a nemoci patří ke kulturním projevům dané společnosti. Přestože kulturní jevy jsou často skryté, mají při ošetrování klientů a zkrvalňování jejich života velký význam, proto je nutné se jim věnovat. Každá kultura má vlastní hodnoty, zvyky, způsoby léčby a tradiční péče, které je potřeba zjistit, pochopit a využívat při poskytování péče lidem z odlišného kulturního prostředí.¹⁰⁶

Rečování je přirozeným stavem lidské existence, který sdílí každý člověk. Je to primární cesta, která vytváří spojení člověka se světem.

Ústředním bodem ošetrovatelství je člověk ve své mnohovrstevnaté a lidskosti a péče o něj. Péče je definována jako pomoc potřebným a lidskou asistencí, podpory, ulehčení a zmocnění ve zdraví, při zlepšování kvality života a při střetu s nemocí, postižením nebo hrozbou úmrtí. Přitom je tato péče poskytována humanistickým, empatickým a uctivým způsobem a naplňuje důležité potřeby jedince a jeho rodiny či komunity.

Sestra má disponovat hlubokou znalostí problematiky a ochotou dle se učít a sledovat prospěch klienta. K hluboké znalosti problematiky patří také schopnost provádět kulturní diagnostiku klienta/pacienta. Vy-

¹⁰⁶ MASTILIAKOVÁ, D. Vymezení pojmu transkulturní ošetrovatelství a jeho dimenze. 2002, s. 25.

tváří se tím spolupráce založená na důvěře a úctě obou stran, která dovoluje takto poznat i mnohá např. „kulturní tajemství“, tedy implicitní vzorce. Studovat kulturu je stejně důležité jako studovat fyziologii srdce a svalů v těle, vždýť je to mimo jiné také ona, která zásadně ovlivňuje životní fungování člověka v každodenním světě, světě nesmírné diverzity.¹⁰⁷

Hodnoty, vývojové etapy života a zvyky dané kultury mají základní význam pro udržování dobrého zdravotního stavu a pohody lidí nebo chování v určitých životních situacích.¹⁰⁸

Kultura ovlivňuje mnoho aspektů zdraví, především ovlivňuje duševní zdraví a mj. také to, jak si lidé sdělují: své radosti, problémy, jak pečovat o své zdraví. Kulturní a sociální vlivy jsou významnými determinanty zejména duševního zdraví a přispívají k vysoké efektivitě poskytované péče a léčby.

Při zajišťování kvalitní kulturně přizpůsobené péče je třeba myslet na to, že každý jedinec je svébytnou osobností s vlastním kulturním profilem a s vlastním inventářem kulturních hodnot. Kultury mají svá vlastní etická vodítka, která jejich příslušníky usměrňují v různých situacích a která se předávají obvykle z generace na generaci.

Vnímání zdraví a choroby je kulturně podmíněné, a proto nemůže být univerzálně definované. V holistickém přístupu k léčbě člověka se berou v úvahu i kulturní vlivy.¹⁰⁹ Každá situace pacienta/klienta má kulturní, sociální, ekonomické a politické dimenze, které neznamenají jen etickou povinnost, ale jsou výzvou k úsilí podporovat zdraví. Každá kultura má své pojetí zdraví a nemoci. Každá kultura a každé etnikum mívá své pojetí toho, co považuje za „normální jednání“.

Kulturní variabilita

V multikulturním ošetrovatelství komparativní povaha tohoto oboru znamená důraz na srovnání, vyhledávání rozmanitostí a podobností, které se vykytují v léčbě, v péči o dobrou kondici, ve vzorcích rozvoje

¹⁰⁷ MASTILIAKOVÁ, D. Transkulturní ošetrovatelství a globalizace zdravotní péče: jejich význam, zaměření na historická hlediska. 2002, s. 7.

¹⁰⁸ MASTILIAKOVÁ, D. Vymezení pojmu transkulturní ošetrovatelství a jeho dimenze. 2002, s. 26.

¹⁰⁹ BIRHIZIAK, A.; KUTNOHORSKÁ, J. Holistická medicína – metafyzická dimenze. 2007.

onemocnění, případně ve vyrovnávání se s konečností života. Komparativní studium lze provádět na úrovni jednotlivců, rodin, skupin a sestupní, institucí, komunit. Příkladem komparativního pozorování může být například to, že si sestra všimá, jak odlišně reagují na bolest děti různého původu – zatímco děti z ruského prostředí reagují obvykle dožalostivě a zdřízlivě, děti z anglosaského prostředí se častěji hlasitě dožadují úlevy od bolesti. Těto mnohováramostí rysů a reakcí říkáme kulturní variabilita.¹¹⁰ Kulturní variabilitu je potřeba brát neustále na vědomí. Sestry/zdravotníci by si měli klást otázku, jaký význam má pro daného klienta jeho etické zázemí a jak oni sami mohou toto výsostné osobní teritorium respektovat. Měli by také pozorně naslouchat a všimnout si projevů v chování, které jim pomohou orientovat se v životních postojích a etice klienta/pacienta. Pokud existují nějaká opatření odpovídající kulturním tradicím země, z níž pacient přichází, pak by se měla s nimi sestra/zdravotník seznámit (pokud je to možné a v jejich schopnostech, včetně jazykových). Nemůžeme samozřejmě znát detailně všechny kulturní odlišnosti, proto se doporučuje naslouchat pozorně pacientovi i členům jeho rodiny, případně se nechat jim poučit.

2.2 Respektování identity a důstojnosti pacienta z jiné kultury

Respektování identity a důstojnosti pacienta z jiné kultury je zvláště důležité při poskytování ošetrovatelské péče, protože nemocný člověk je k projevům devalvace, které snižují jeho důstojnost, obzvláště citlivý. Chránit život a důstojnost každého pacienta je univerzální požadavek multikulturní etiky a etiky vůbec. Lidé by neměli ztrácet svoji důstojnost tím, že jsou nemocní, mají bolesti nebo umírají.

2.2.1 Identita a sebeidentita

Každý člověk má více vzájemně se doplňujících sociálních identit, o kterých každé z nich rozhoduje psychologický, sociální i kulturní kontext. Identita není neměnná ani „vrozená“, utváří se v sociálních situacích a při setkávání jednotlivci.

¹¹⁰ MARTELLIACOVA, D. Transkulturní ošetrovatelství a globalizace zdravotní péče: jejich význam, zaměření na historická hlediska. 2002, s. 7.

Rostoucí význam vědomé kulturní identity je globálním jevem.¹¹¹

Kategorie kulturní identity je pro multikulturu jako takovou jednou z klíčových. Vytváření identity je spojeno s pozitivním sociálním uznáním. Mnohé diskuze o vzájemném uznání příslušnosti k určitému společenství jsou voláním po uznání rovné hodnoty rozdílných kultur, voláním po uznání sociální a kulturní identity. Toto volání je výrazem základeni a hluboké univerzální lidské potřeby bezpodmínečného přijetí, a to tvoří podstatnou součást silného pocitu identity. Podle Prichy je kulturní identity pocitem prožívání příslušnosti jedince k určitému společenství.¹¹² Každý člověk potřebuje někam patřit: rodina, etnická skupina, národ, náboženská příslušnost.

Klasifikace identity

Petrusek¹¹³ rozlišuje identitu základní – fyzický vzhled, duševní vlastnosti, životní zkušenosti, vyznávané hodnoty a přesvědčení a identitu specifické, *„které se mohou měnit v čase, a které závisí na sociálních a kulturních podmínkách.“* Matsumoto a Juang uvádějí,¹¹⁴ že v dnešní době si vytvářejí lidé často multikulturní identitu. Souvisí to podle nich se skutečností, že hranice mezi jednotlivými kulturními skupinami jsou méně pevné, dochází k častějšímu kontaktu a komunikaci mezi lidmi různých kulturních skupin a rovněž narůstá počet manželství mezi lidmi z různých kultur.¹¹⁵

Sebeidentita

Vedle identity existuje koncept sebeidentity, který je způsobem přemýšlení o sobě a do tohoto konceptu zapojujeme své emoce. V kulturních studii je sebeidentita kulturně podmíněná produkce, je tedy specifická pro určitou dobu a místo. Být jedincem je chápáno pouze a jedině jako společenská a kulturní záležitost. Ačkoli není známa kul-

¹¹¹ ERIKSEN, T. H. Sociální a kulturní antropologie. Příbuzenství, národnosti příslušnost, rituál. 2008, s. 336–337.

¹¹² PRÜCHA, J. Inerikulturní komunikace. 2010.

¹¹³ PETRUSEK, M. Základy sociologie. 2009, s. 61.

¹¹⁴ MATSUMOTO, D.; JUANG, L. Culture and Psychology, s. 318.

¹¹⁵ PETRUSEK, M. Základy sociologie. 2009, str. 61. MATSUMOTO, D.; JUANG, L. Culture and Psychology, s. 318. In: THOMPSON, M. Děti třetí kultury. 2010, s. 11.

tura, která by nepoužívala zájmeno „já“ a která by neměla pojetí sebe a osobnosti. Způsobu použití „já“ a jeho významy se mění dle kulturní příslušnosti. Lidé v „jiných“ kulturách rozhodně vždy nesdílejí individuální pocit jedinečnosti a vědomí vlastního já, tak obecně rozšířený v západních společnostech. Identita je tam spíš neoddělitelná od příbuzenské sítě a vztahů společenských povinností. Sebeidentita je uvatána také prostřednictvím identitních příběhů, které se pokoušejí odpovídat na otázku po tom, co má člověk dělat, jak jednat a kým být. Sebeidentita není vlastnictví povahových rysů, je třeba ji chápat reflexivně jako biografický projekt. Projekt identity staví na tom, co si o sobě v jisté chvíli myslíme (ve světle naší minulé i současné situace) a na tom, čím bychom rádi byli v rámci vývoje očekávané budoucnosti.¹¹⁶

2.2.2 Důstojnost člověka

Diskuze o důstojnosti lidského života se intenzivně začala vést po ukončení 2. světové války a promítla se do Všeobecné deklarace lidských práv (OSN, 1948) a řady následných dokumentů.

„Důstojnost“ je složitá entita. Obvykle ji spojujeme s pojmy jako úcta, autonomie a ovládnutí. Chceme-li poskytovat péči a služby, které zachovávají a posilují důstojnost, je třeba věnovat čas k pochopení toho, co to důstojnost vlastně je.¹¹⁷ Umíme spíše říci, co je nedůstojné, ale co je důstojné, či kde jsou hranice lidské důstojnosti, často jen tušíme, a to na základě mravních principů, kulturních tradic, postojů k životu, k úctě člověka nebo na základě empatického chování.¹¹⁸ Co to je důstojnost člověka? Je to úcta k hodnotě lidské bytosti. Člověka a jeho kulturu tolerujeme tím, že respektujeme jeho důstojnost a projevujeme mu úctu. Představu lidské důstojnosti má každý člověk individuální, ale i přesto jsou uznávaná pravidla, která přispívají k naplnění respektu k lidské důstojnosti. Každý člověk žije svůj životní příběh, který by měl být důstojný.

Člověk jako jediná živá bytost je schopen o sobě přemýšlet, být pánelem svého jednání a určovat svůj vlastní život. Tato schopnost tvoří také jeho důstojnost. Podstata důstojnosti lidské existence spočívá v tom,

- 116 BARBER, C.H. Slovník kulturních studií. 2006, s. 176.
 117 KALVAČ, Z. Respektování lidské důstojnosti. 2004, s. 12 [Online].
 118 ROTTER, H. Důstojnost člověka v ošetrovatelské péči. 2005, s. 328.

že člověkem, majícím svobodu sebeurčení nesmí nikdo disponovat.¹¹⁹ Důstojnost je obsažena rovněž v definici mravního dobra, od něhož se odvíjí obsah etiky. Dobro oceňujeme jako nejvyšší morální kategorii. Mravní dobro definujeme ve vztahu k člověku jako to, co je důstojné pro člověka.¹²⁰

Úcta k člověku

Pokud respektujeme důstojnost člověka, musíme mu projevit úctu. Úcta znamená uznání, ocenění nebo i obdiv ke kvalitám druhého, k jeho velikosti, případně k nadřazenému postavení, které se často projevuje i navenek, slovy nebo gesty.¹²¹ Úctou k ostatním vyjadřujeme, jakou hodnotu vidíme v nich. Umět s druhým zacházet s úctou může být v praxi velmi obtížné. Neměli bychom klienta dezinformovat, vystavovat zbytečnému riziku, chovat se k němu lhostejně ani jej ponižovat. Nutno je také myslet při péči na jeho věk a na to, co prožil.¹²² Hodnota lidského života se nemění jen blahobytem a zdravím. Má hlubší zdůvodnění a odvíjí se mj. také od toho, jaké úcty se člověku dostává, zda je této úcty hoděn.

Albert Schweitzer¹²³ považoval za nejvyšší etický princip, nejvyšší kulturní hodnotu úctu k životu. Zahnuje podle něj lásku, oddanost, soucit, spoluprožítou radost a touhu.

Autonomie

Eymologie: Odvozeno z řeckého autos – samo, nomos – pravidlo.

Být autonomní znamená řídit se vlastními pravidly. Slovo autonomie označuje nezávislost, svěbytnost, samostatnost, sebeurčení, svobodu vůle a možnost individuální volby.¹²⁴ Je to schopnost řídit, zvládat a ovlivňovat způsob svého každodenního života podle svých pravidel a představ. Rozli-

119 ROTTER, H. Důstojnost lidského života. Základní otázky lékařské etiky. 1999, s. 25.

120 KORENEK, J. Lékařská etika. 2002, s. 26–27.

121 SOKOL, J. Malá filozofie člověka. Slovník filozofických pojmů. 2007, s. 392.

122 KALVAČ, Z. (ed.) Respektování lidské důstojnosti. 2004, s. 19.

123 Albert Schweitzer (1875–1965) byl filozof, evangelický teolog, misionář, hudební vědec, lékař v tropech, nositel Nobelovy ceny míru. V roce 1913 založil ve francouzské kolonii Gabon u města Lambaréné na břehu řeky Ogooué pralesní nemocnici určenou především k boji s malomocenstvím a spavou nemocí.

124 KORENEK, J. Lékařská etika. 2002, s. 53.

šujeme autonomii pracovníka a autonomii klienta/pacienta. Autonomní osoba je ta, která je schopna uzavřít s osobních/individuálních cílech a na základě takových úvah jednat. Každý jedinec je nejlepší strážcem svých zájmů, proto bychom ho měli, vzhledem k jeho zdravotnímu stavu a sociálním možnostem, zapojovat do rozhodování o sobě a o všem co se ho týká. Autonomie je schopnost řídit, zvládat a ovlivňovat způsob každodenního života podle určitých pravidel a představ. Člověk tak nabývá pocitu „zachování nezávislosti“, což je pro něj projevem důstojnosti. Základem autonomie je svoboda a schopnost jednat, schopnost záměrné činnosti. Princip respektu k autonomii spočívá v uznání práva člověka na to mít vlastní názor, dělat rozumná rozhodnutí, jednat na základě osobních hodnot a přesvědčení. Princip respektu k autonomii spočívá v uznání práva druhého na vlastní názor, rozhodnutí a jednat na základě osobních hodnot a přesvědčení. Autonomie je úzce propojena s principem beneficence. Respektování práva na autonomii je další možností, jak projevít člověku úctu a respektovat jeho důstojnost.¹²⁵

Participace

Pro prožívání pocitu důstojnosti je velmi důležité nejen zapojení do rozhodování o vlastním životě a péči, nýbrž i nabytí pocitu smysluplnosti a participace v životě určité komunity.¹²⁶ Participace je velmi úzce spojena s důstojností. Je to jednak participace zvnějšku, to jak respektujeme účast samého člověka na vlastním rozhodování, a je to jednak participace moje, vnitřní, jak jsem schopen participovat ve stavu nouze (nemoci) na rozhodování o svém životě, do jaké míry jsem schopen si toto prosadit. Jakmile participace odumírá, je v ohrožení také lidská důstojnost.¹²⁷

Svoboda

Svoboda rozhodování patří k hlavním zdrojům lidské důstojnosti. Základní důstojnosti se vztahuje i na lidi, kteří již nejsou schopni vlastního rozhodnutí. Každé lidské chování neodpovídá lidské důstojnosti, zdůvodňuje ji jen určité chování, v němž člověk nachází uskutečnění a naplnění

¹²⁵ KUTNHOHORSKÁ, J.; CICHÁ, M.; GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotní sociální pracovníky*. 2011.

¹²⁶ KORENIEK, J. *Lékařská etika*. 2002, s. 21.

¹²⁷ TAYLOR, CH. *Etika autenticity*. 2001, s. 18.

určitého smyslu.¹²⁸ Sebeurčující svoboda¹²⁹ (self determining freedom) – idea, která říká, že jsem svobodný, jestliže o tom, co se mě týká, rozhoduji svobodně a nejsem přitom formován vnějšími vlivy.¹³⁰

Potřeba uznání

Člověk zakouší svou hodnotu především tehdy, když se cítí pozitivně vnímán (milován). Pokud ví, že je druhému milý, je také sám přesvědčen o smyslu a hodnotě své existence. Láaska dává poznat vlastní hodnotu. Hodnota člověka nezávisí na tom, jestli je v té chvíli milován nebo nikoliv, nýbrž na tom, zda je hoden lásky.¹³¹ Důležitost uznání se však modifikuje a posiluje porozuměním identitě, která se objevuje s idealem autenticity.¹³² Důstojnost lidského života spočívá v hodnotě člověka. Člověk zakouší svou hodnotu především tehdy, když se cítí milován. Pokud ví, že je druhému milý a drahý, je také sám přesvědčen o smyslu a hodnotě své existence.¹³³

Etiketa

Důstojnost může být narušována absencí společenské zdvořilosti a mezilidskou komunikací, říká se to hlavně pozdravu, oslovení člověka, u cizinců, kdy není jasné, co je jméno a příjmení je zdvořilě otázat se, jak je máme oslovovat. Společenské obraty děkují a prosím by měly být samozřejmostí. K mezilidské komunikaci patří také naslouchání, empatie. Nezapomínejme, že komunikujeme, i když mlčíme. Také komunikací projevujeme respekt k člověku, komunikace patří ke zdrojům lidské důstojnosti a dáváme jejím prostřednictvím prostor úctě k člověku.

¹²⁸ ROTTER, H. *Důstojnost lidského života. Základní otázky lékařské etiky*. 1999, s. 26.

¹²⁹ *Problematiku otevřel J. J. Rousseau (1712–1772), francouzský osvícenec. Podstatou jeho učení bylo, že lidé se rodí dobří a kazí se teprve vinou společnosti. Volal po návratu k přírodě a k lidské přirozenosti, kterou spářoval v absenci novodobých dějin, jež člověka vrhly do okovů konvencí a nesmýšlných řádů.*

¹³⁰ TAYLOR, CH. *Etika autenticity*. 2001, s. 32.

¹³¹ ROTTER, H. *Důstojnost lidského života. Základní otázky lékařské etiky*. 1999, s. 26.

¹³² TAYLOR, CH. *Etika autenticity*. 2001, s. 49.

¹³³ ROTTER, H. *Důstojnost lidského života. Základní otázky lékařské etiky*. 1999, s. 26.

Rituály

Při respektování kultury pacienta/klienta hrají důležitou roli rituály. Ty symbolizují spojení s kulturou původu a jejich respektování je projevem úcty a respektováním důstojnosti člověka. Rituály stejně jako stereotypy patří k osvojeným kulturním zvyklostem. Rituály jsou součástí kulturní identity člověka.

Rituály jsou pevně stanovené způsoby jednání, které se váží k určité konkrétní situaci (např. narození, přechod do dospělosti, oslava narození, svatba, smrt, také slavení svátků – vánoc, velikonoce, začátek nového roku atd.). Tyto způsoby jednání jsou spojovacím článkem příslušníků určité kultury.

2.3 Specifika multikulturální etiky v ošetrovatelství

Sestra péči o obnovu zdraví musí vykonávat v souladu s kulturními, náboženskými a sociálními hodnotami pacienta a jeho rodiny. Evropská porada WHO o Právech pacientů schválila při setkání v Amsterdamu v roce 1994 dokument Principy práv pacientů v Evropě: Všeobecný rámec. Je to soubor zásad na podporu a uplatnění práv pacientů v evropských členských státech Evropské unie. Na několika místech je zdůrazněno, že při poskytování zdravotnické péče musíme respektovat kulturu pacienta. WHO při podpoře zdravotní strategie užívá termínu „svědomí zdraví“, ta předstrahuje hájit princip zdraví jako základní lidské právo člověka bez rozdílu rasy, náboženství, politického předsvědčení nebo sociálního postavení.

Cílem multikulturálního ošetrovatelství v praxi je poskytnout osobám rozdílných kultur všestrannou a kulturně specifickou péči při podpoře zdraví, léčbě onemocnění a zvládnání nepříznivých situací, stejně jako při doprovázení ke klidné smrti, prostřednictvím kulturně vhodných způsobů.¹³⁴ Pokud se hodnotí etický význam péče z hlediska role multikulturálního ošetrovatelství, tak rovněž i zde jsou obsaženy dvě stejně hodnotné etické povinnosti sestry: ochrana lidské důstojnosti, udržování zdraví lidí.

¹³⁴ PAVLÍKOVÁ, S. Modely ošetrovatelství v kostce. 2006, s. 67.

2.3.1 Respektování spirituálních potřeb

Současné ošetrovatelství požaduje holistický přístup v péči o nemocné. Mluvíme o uspokojování biologických, psychologických, sociálních a spirituálních potřeb nemocných.¹³⁵ Spiritualita a náboženství jsou oddělené entity, které se mohou a nemusí překrývat. V našich evropských podmínkách je nejrozšířenějším náboženstvím katolicismus a protestantismus. Můžeme se ovšem dostat do situace, že nemáme znalosti o víře a náboženství, které vyznávají imigranti, kteří jsou u nás buď dočasně, nebo se zabýdají k trvalému pobytu. Pak je potřeba pozorně naslouchat pacientovi/klientovi a případně se nebát dotázat na jeho náboženské a spirituální potřeby. Nemocnému můžeme pomoci v oblasti uspokojování spirituálních potřeb tím, že budeme:

1. respektovat víru nemocného,
2. získáme informace o duchovních potřebách nemocného,
3. informujeme nemocného a příbuzné o bohoslužbách ve zdravotnickém zařízení,
4. podle přání nemocného zprostředkujeme návštěvu kněze, mnicha, rabína,
5. zprostředkujeme návštěvu jiných věřících.¹³⁶

Nemocný člověk vnímá priority svých potřeb mnohdy odlišně od zdravotnického personálu. Spirituální potřeby mohou u některých lidí v určité fázi nemoci nabýt priority před potřebami biologickými. Je potřeba s nemocným o jeho potřebách komunikovat, aby se nestaly neřešitelným problémem. U osob z jiné kultury to platí dvojnásobně. Zdravotník/sestra může při rozhovoru získat také cenné informace, které pak může využít v péči o jiné pacienty z téže kultury. Nemocný zpravidla nepotřebuje, aby mu někdo vysvětlil jeho situaci, ale potřebuje empatii, aby ho někdo chápal.¹³⁷

Saturace spirituálních potřeb je pomocí při naplňování pacientova smyslu života, a to i v situaci, že jeho horizont je krátkodobý. Základním kamenem spirituální péče je duchovní opora a schopnost naslouchat.

¹³⁵ ŠPIRUDOVÁ, L. et al. Pěčujeme o klienty odlišných etnik a kultur. 2004, s. 70.

¹³⁶ ŠPIRUDOVÁ, L. et al. Pěčujeme o klienty odlišných etnik a kultur. 2004, s. 67–68.

¹³⁷ ramtēž

Podstatné je, aby sestra/zdravotník měl ujasněné vlastní pocity k spirituální a náboženství a byl schopen tolerovat spiritualitu a náboženskou uťalitě a příklady některých sesternských intervencí:

- Respektovat náboženskou příslušnost pacienta/klienta a projevy jeho víry.
- Naslouchat pacientovi, vyslechnout jeho pocity a vytvořit vztah důvěry.
- Vyjádřit empatii s pocity pacienta/klienta.
- Být oevřeny k pocítím pacienta klienta o chorobě a smrti.
- Ujistit pacienta/klienta, že mu sestra poskytne podporu v době utpení.
- Pečovat o pacienta/klienta důstojně.
- Být oevřeny ke sdělení pacienta/klienta o jeho samotě a bezmocnosti.
- Sestra může pacienta/klienta povzbudit: k přehodnocení života, k účasti na interakci se členy rodiny, k účasti na náboženských obřadech a praktikách, k návštěvě kaple, k využití duchovních zdrojů a protitředku.
- Zajistit soukromí a potřebný čas ticha pro duchovní aktivity.
- Komitlovat se členy zdravotnického týmu využití alternativních způsobů léčby.
- Pomoci pacientovi/klientovi při objasnění hodnor.
- Povzbudit pacienta/klienta k diskuzi o terapeutickém režimn.
- Povzbudit pacienta/klienta k začlenění se do podpůrných skupin.
- Nakldnout příležitost k diskuzi o různých systémech víry a světónázorách.
- Pomoci pacientovi/klientovi vhodným způsobem vyjádřit a zmírnit smutek, vztek.
- Být oevřeny k vyjádření zájmu pacienta/klienta.
- Zorganizovat návštěvu duchovního rádce.¹³⁸

2.3.2 Etický přístup k pacientovi/klientovi z jiné kultury

Věšší doporučení ke kulturnímu zhodnocení se zaměřuje na jednotlivce i rodiny.

¹³⁸ ZILINKOVÁ, R. Spirituální variabilita v multikulturní společnosti a její implikace ve zdravotnické praxi, 2003.

Sestra by si měla při hodnocení jednotlivců a rodin všímat těchto aspektů:

- rodinné role, struktura domácnosti, dynamika rodiny, komunikační vzorce, rozhodování v rodině,
- domněnky týkající se původu nemoci, léčby, praxe lidových léčitelů,
- denní režim, práce, odpočinek,
- sociální síť, přátelé, sousedé a jejich vliv na zdraví,
- náboženské preference, které mají vliv na pojetí zdraví a nemoci, na terapii i všední život, komunikační tabu,
- kulturně tolerované projevy chování, reakce na hněv, souřizivost a spolupráci,
- vztahy mezi pohlavím, vztah se zdravotnickým personálem.

2.3.3 Respektování kulturních tradic v ošetrovatelském procesu

Tradice

Etymologie: Pojem tradice vznikl spojením trans-, tj. přes, a dare-, tj. dávat. Tradice, z latinského traditio, tradere – předávat. Slovo se nepoužívá pouze v jediném významu. Rozumí se jím to, co se předává (traditum), proces předávání (tradentum), zvyklosti, konvence, obyčej.

Tradice znamená předávání, a to nejčastěji mezigenerační předávání poznání, schopností, obyčejů či mravů v rámci kultury (případně skupiny).

Definice

Souhrn myšlenkových, duchovních, uměleckých i praktických vědomostí, dovedností, hodnocení a postojů, které se předávají z generace na generaci a tím udržují, prohlubují a roznožují. Tradice je tedy duchovní či kulturní dílo, které nemá žádného autora, není prosazováno žádnou mocí či autoritou, a přitom stále žije a působí. Podstatná složka náboženství, kultury, civilizace i výchovy.¹³⁹

Význam tradice v ošetrovatelství

Tradice je do jisté míry zdrojem poznání, je jednou z komponent kultury a ošetrování je kultura. K tomu, abychom kulturu pacienta

¹³⁹ SOKOL, J. Malá filozofie člověka. Slovník filozofických pojmů. 2007, s. 390.

poznali, nám pomáhá také pochopení kulturní tradice, a co se týče ošetrovatelství, ta se promítla do laické péče a byla v minulosti předávána především ústně. Tradice v ošetrování je kultura, je kulturním dědicvím a má vliv na poskytování zejména laické péče.

V této souvislosti je nutné si položit otázku, jak souvisí metaparadigma ošetrovatelství s tradicí. Velmi úzce. Tradice (například přístup o zdravotí) se zaměřují na osobu jako příjemce určitých zásad vedoucích k udržování zdraví. Zdraví je zde vnímáno jako stav pohody, kde má význam také prostředí a činnosti vedoucí ve prospěch osoby. Ve vývoji ošetrovatelství se vyčleňuje jako nejranější linie péče o nemocné tzv. laická péče – péče, kterou si poskytoval nemocný nebo mu poskytovali jeho blízcí na základě tradice. Laická, lidová péče se nazývá generická, opírá se o předávané tradice a dovednosti populace (kultury). Generická péče je převážně emická¹⁴⁰ (zevnitř kolektivně), kdežto v profesionální péči převažuje intervence z vnějšku.

Tradice se chápe, jak bylo již výše uvedeno, jako předávání celku poznání, schopností, obyčejů a mravů kultury. Tradice je z tohoto pohledu kulturním dědicvím, které se předává z generace na generaci. Pod toto pojetí spadá i vědecké poznání, umění, rituály, morální pravidla a dokonce i recepty. Vedle těchto vysoce kulturních obsahů k pojmu tradice se řadí i zvyklosti.

Kultura není ovšem statická a neměnná; rozvíjí se a mění dynamicky s časem a v průběhu historie. V referenčním rámci daného období pak zkoumáme zvyky spojené se způsobem života, péči o zdraví a přístupem k nemoci, způsoby komunikace a další zvyklosti. Defnice kultury říká, že kultura je propracované, sdílené a předávané chápání hodnot, životního stylu a přesvědčení určité skupiny osob. Toto chápání přechází z generace na generaci a ovlivňuje myšlení, rozhodování a jednání člověka. Kulturně zaměřenou péči jsou také předané lidové tradiční hodnoty, přesvědčení a navyklá životní schémata, která mají pomáhat jednotlivci nebo skupině podporovat je v udržení zdraví, zlepšení zdraví a zkrácení životního stylu a životních podmínek.

Člověk je obdařen svobodnou vůlí a vnitřní potřebou starat se o sebe, o své zdraví a zdraví svých blízkých. Laická péče byla poskytována na základě ústní tradice, neboť vzdelanost nebyla všeobecná. Ústně předávaná

¹⁴⁰ Z hlediska emického znamená z pohledu aktéra a z hlediska etického z pohledu pozorovatele.

tradice byla jasná, stručná, účelná a také výchovná. Kamínkem ve složitě mozaice tradice i laické péče jsou například přísloví.

Významným rysem dle defnice transkulturního/multikulturního ošetrovatelství je komparativní povaha tohoto oboru, to znamená důraz na srovnání, na vyhledání rozmanitosti a podobností, které se vyskytují v léčbě, v péči o dobrou kondici, ve vzorcích rozvoje onemocnění, případně ve vyrovnávání se s umíráním a smrtí.

Znalost tradice a jejích projevů je důležitým aspektem poznání kultury daného národa. Při péči se objevování rozdílů mezi kulturami i společných rysů kultur (tzv. univerzálie) neobejde bez zkoumání nehmotných podkladů a pramenů.¹⁴¹

Pokud existují nějaké kulturní tradice a zvyky ohledně ošetrovatelské péče, na kterých pacientovi záleží, pak by se měla sestra s nimi seznámit. Pokud je to v jejich možnostech, pak by se měla snažit je respektovat a zařadit je do své ošetrovatelské péče.

Důležité pojmy

Do znalostí důležitých ustrálených forem jednání zařazujeme rituály denního života (např. stolování, komunikace během oběda, odpolední sestra), dále symboly, a to nejen státní jako je vlajka, státní znak, ale také symboly užívané u příležitosti rituálů v průběhu života: např. křesť, svatba, úmrtí. Do tradice můžeme zařadit také předsudky, které se mohou dědit z generace na generaci.

Rituál

Etymologie: z latinského ritus, posvátný zvyk, právoplatný obřad.

Pevně ustálená forma jednání, původně náboženského, kdy záleží hlavně na přesném dodržení: každá odchylka ohrožuje účinnost obřadu. Pejorativně: obřad bez obsahu a smyslu.¹⁴²

Symbol

Etymologie: z řečtiny, kde symbol znamená znamení, znak, signál.

Názorný znak s obzvláště bohatým významem nebo tradiční, často umělecky zpracovávány a s velkým emotivním nábojem, schopný k sobě

¹⁴¹ KUTNHOHORSKÁ, J.; KISVETROVÁ, H. Tradice v ošetrovatelství na příkladu přísloví o zdraví. 2010.

¹⁴² SOKOL, J. Malá filozofie člověka. Slovník filozofických pojmů. 2007, s. 372-373.

poutat a např. v okamžicích ohrožení zase uvolňovat značné lidské energie.¹⁴³

2.4 Multikulturální komunikační etiketa v ošetrovatelství

Multikulturální/interkulturální komunikaci je věnována v literatuře a ve výzkumu dostatečná pozornost. Nebudeme se zabývat obecnými zásadami verbální a neverbální komunikace, soustředíme se jen na ta specifika, která jsou důležitá pro multikulturální ošetrovatelskou praxi. Efektivní komunikace vyžaduje dostatek znalosti a určitou etickou výbavu.

Člověk je bytost společenská a komunikace je pro něho důležitá v každé etapě života. Komunikace je důležitá k uvědomění si smyslu a nosí život a potřebnosti pro jiné. Efektivní komunikace má sociální, myšlenkový, citový a intelektuální vliv na jiné lidi. V komunikačním procesu dochází k všestrannému, interaktivnímu působení, aby komunikační procesy napomáhaly k zúšlechťování mezilidských vztahů a k šikovnímu procesy lidských hodnot, jako je důvěra, přátelství, porozumění. Je to skutečný komunikační nás vrahující do života a ožívuje v nás pocity. Etický rozměr komunikace nás vrahující a tento etický rozměr má význam morální integrity, hodnoty a důstojnosti a tento etický rozměr má význam v ošetrovatelské praxi.¹⁴⁴ Nemocný člověk je mimořádně citlivý k komunikačním faultům. Komunikace pomáhá léčit, komunikace může také hodně ublížit. Ve zdravotnictví je zdůrazňován empatický přístup ke klientovi/pacientovi. Empatie je složkou efektivní komunikace. Lidé dané etnické a kulturní skupiny hovoří plynule jazykem svojí skupiny a nemusejí ovládat jazyk kraje, ve kterém žijí, případně ve kterém se momentálně vyskytují. Dostanou-li se do zdravotnického zařízení, a ne jsou schopni kvůli neznalosti jazyka vyjádřit svoje těžkosti, popsat problémy a porozumět instrukcím, dochází k neuspokojování potřeby komunikace. Komunikační bariéra a s ní související nedostatek informací může vyvolat frustraci, strach, úzkost, hněv, smutek a mnoho dalších nepříjemných emocí, které jsou projevem neuspokojené potřeby jistoty a bezpečí, jež jsou řazeny dle Maslowa¹⁴⁵ mezi základní lidské potřeby.

¹⁴³ SOKOL, J. Malá filozofie člověka. Slovnik filozofických pojmů. 2007, s. 385.

¹⁴⁴ LOMNICKÝ, I. Etická výchova jako inspirace na každý den. 2010, s. 70–71.

¹⁴⁵ Abraham Herold Maslow (1908–1970), americký psycholog a zakladatel humanistického proudu v psychologii. Je znám především svou hierarchií – pyramidou lidských potřeb.

Najít vhodný způsob komunikování je v multikulturálním ošetrovatelství stěžejní otázkou. V praxi se vyskytuje řada variací tohoto problému a proto je nezbytné konkrétní situaci, podmínky, možnosti i limity důsledně zhodnotit. Komunikovat je možno nejen verbálně, ale také neverbálně – gestikulací, mimikou, pohybem. Komunikovat můžeme přímo nebo přes zprostředkovatele – osobu či pomůcku (komunikační karty, slovníky, papír - psaní či kreslení, obrázky, fotografie, film apod).¹⁴⁶

V rozhovoru bychom měli vedle slova věnovat pozornost i nevyšlovené řeči těla. Většina chyb v rozhovoru vyplývá ze sebereflexe postojů zdravotníka k příslušníkům minoritních kultur. Každé etnikum, rasa či národ má své určité komunikační odlišnosti. Do způsobu komunikace se promítají zvnitřněné hodnoty a normy. Pro úspěšnou interkulturální komunikaci je tedy nutná znalost kulturní specifčnosti komunikace. Tohoto poznatku začíná být využíváno při přípravě budoucích diplomatů, manažerů, učitelů, či zdravotníků, kteří disponují předpoklady k tomu, že budou komunikovat s příslušníky odlišných kultur.¹⁴⁷ Při komunikaci by se měla dodržovat komunikační etiketa. Jedná se o zvyklosti, které jsou součástí komunikace a setkávání lidí. Patří zde takové rituály neverbální komunikace, jako je podání ruky, úsměv. Největší kulturní rozdíly existují zejména v souvislosti s osobním prostorem (proxemika), očím kontaktem, četností dotyků (haptika) a urážlivými gesty. Největší počet různých místních signálů se vyskytuje v arabských zemích, v některých částech Asie a v Japonsku. Příslušníci cizích národností nečekají, že se naučíme/naučíte hovořit jejich jazykem, ale dojem na ně udělá, když použijeme signály řeči těla jejich kultury. Z toho vyplývá, že si vážíme jejich kultury.¹⁴⁸

2.5 Specifika multikulturální komunikace

Ke kultuře patří také verbální a neverbální komunikace. Kulturou je ovlivněna gestikulace, pohledy, paralingvistika: barva hlasu, výška hlasu, síla hlasu, melodie hlasu (tj. soubor vokálních a hlasových projevů na hranici mezi neverbálními – mimohlasovými prostředky a mluvenou řečí).

¹⁴⁶ ŠPRUDOVÁ, L. et al. Pečujeme o klienty odlišných etnik a kultur. Transkulturní péče v praxi. 2004, s. 46–47.

¹⁴⁷ PRŮCHA, J. Interkulturální psychologie. 2010, s. 148–149.

¹⁴⁸ PEAS, A.; PEAS, B. Řeč těla. 2008, s. 109–111.

K východiskům úspěšné komunikace patří – a to nejen v ošetrovatelském prostředí – očekávání lepšího bytí. Je natolik univerzální, že pokrývá všechny kontinenty a epochy, a je cennou základnou pro navázání povzbudivého terapeutického kontraktu s klientem.¹⁴⁹

Sestra/ošetrovatelka, každý zdravotník, který poskytuje péči klientům z různých kultur, by měl být vybaven minimálními znalostmi z oblasti multikulturální komunikace, vlnavosti a pochopením, měl by být vybaven vysokou komunikační kulturou, protože komunikace s nemocnými má zásadní význam, může hodně pomoci, ale také hodně ublížit. Představuje kontinuální proces – nelze nekomunikovat. Významná je především neverbální a paraverbální složka komunikace – dá se hůře ovlivnit a nacvičit, nemocný ji více vnímá. Nemocný si mnohdy nepamatuje, co jsme mu říkali, ale dobře si pamatuje, jak se s námi cítil. V každé komunikaci, nejen při setkání s cizincem, je důležitý první dojem, tj. první okamžiky setkání, zpravidla je to pozdrav a případně podání ruky, u asijských kultur mírný úklon.

Komunikační bariéry mohou mít celou škálu příčin. Nemusí to být vždy neznalost jazyka nebo projevy neverbální komunikace. Překážky komunikace jsou zakotveny také v kultuře a jsou jimi stereotypy a etnofábilismy.

2.5.1 Verbální komunikace

Pro každý jazyk je základním sdělovacím prostředkem řeč mluvená. Pokud jedinec v nemocničním zařízení není schopen na základě neznalosti jazyka vyjádřit svoje těžkosti, popsat problémy a porozumět instrukcím, dochází k neuspokojování potřeby komunikace.

Komunikace umocňuje rovněž naši etickou vyřavu, kterou projevujeme v praxi právě komunikačními prostředky. Zdravotník/sestra by měla vnímat nejen, co pacient říká, ale také jak to říká. Např. zdravotník, který si všimá formy a obsahu klientova humoru (případně absence tohoto humoru), dokáže rozlišit v podtextu některé obavy, přání, sklony, zvyky a psychologické obrany pacienta.¹⁵⁰ Christian Morgenstern¹⁵¹ řekl: „Smích a úsměv jsou

¹⁴⁹ ADAMCZYK, R. Duchovní život člověka ve zdravotnickém prostředí cizí země s přihlédnutím ke kulturnímu profilu osobnosti. 2002, s. 32.

¹⁵⁰ ADAMCZYK, R. Duchovní život člověka ve zdravotnickém prostředí cizí země s přihlédnutím ke kulturnímu profilu osobnosti. 2002, s. 33.

¹⁵¹ Christian Morgenstern (1871–1914), německý básník a aforista.

dveře a brány, jimiž se dá do člověka propašovat mnoho dobrého.“¹⁵² Jako takový pomáhá humor bouvat emocionální i mezikulturální (informační) bariéry, navozuje vstřícné duševní naladění a lepší compliance (ochotu pacienta spolupracovat a z toho vyplývající reálnou spolupráci). O humoru se říká, že je to nejkratší vzdálenost mezi dvěma lidmi. Tento rys lidské osobnosti si zaslouží tedy „vážnou“ pozornost a péči, přičemž by nikdy neměl sklouzávat k satkasmu, výsměchu či jízlivému ponižování, které zraňuje city.¹⁵³ Úsměv má multikulturální neverbální význam (viz dále).

Způsob mluvy

Velmi důležité je znát způsob, jakým lidé mluví i kde mají vliv hodnoty a normy dané kulturou:

- anglosaské kultury: Přerušování řeči je velmi nezdvořilé, teprve když domluví jeden člověk, může začít mluvit druhý;
- románské kultury: Skákání do řeči je akceptováno, lidé mluví a zároveň i poslouchají;
- Japonsko: Mluvení je přerušováno chvilami ticha. Sestra/zdravotník může mít pocit, že pacient/klient nerozumí, ale japonský pacient/klient tímto dává najvevo respekt a naznačuje, že přemýšlí o případném doporučení, návrhu.

2.5.2 Neverbální komunikace

Neverbální komunikace je v praxi velmi důležitá. Je významná, jak při znalosti tak neznalosti jazyka, kterým hovoří příslušník jiné kultury nebo jazyka společného (v současné době zpravidla angličtiny). Lidé pokud jsou v cizím prostředí nebo nemocní jsou k projevům neverbální komunikace obzvláště citliví a je nutno si uvědomit, že pokud ošetrujeme příslušníka jiné kultury, tak jeho citlivost je zvýšená pohybem v jiném kulturním prostředí a také citlivost z důvodu nemoci, proto je neverbální komunikaci nutné věnovat zvýšenou pozornost.

¹⁵² In: ADAMCZYK, R. Duchovní život člověka ve zdravotnickém prostředí cizí země s přihlédnutím ke kulturnímu profilu osobnosti. 2002, s. 33.

¹⁵³ tamtéž

Výrazy tváře

Některé projevy neverbální komunikace, jde o výrazy tváře, jsou však stejně bez ohledu na původ, kdy lidé shodně vnímají a projevují překvapení, strach, hněv, smutek, znechucení a překvapení. Úsměv a výraz tváře má na celém světě stejný význam. Výrazy tváře jsou vrozené.¹⁵⁴

Pozdrav a podání ruky

Pozdrav je velmi důležitý. Ve většině evropských kultur je podání ruky při různých příležitostech součástí pozdravu, navozením kontaktu a projevem sympatií. Podání ruky je v mnoha kulturách projevem úcty, „souznění“. Například při kondolenci v našich kulturních podmínkách dáváme podáním ruky najevo, že máme empatii, pochopení pro smutek druhého.

Francouzi prý věnují potřásání ruky až půl hodiny denně. Němci a Francouzi jednou nebo dvakrát pevně potřesou rukou a potom ji krátce podrží, Angličané potřásají třikrát až pětkrát a Američané pětkrát až sedmkrát. Asiaté, Arabové a Indiáni někdy podrží ruku, i když už potřásání skončilo. U některých národů k pozdravu a potřesení rukou patří polibek na tvář. Skandinávci se spokojí s jedním polibem. Francouzi dávají přednost dvojitému polibku, tj. na obě tváře. Holanďané, Belgičané a Rusové si dávají tři polibem.¹⁵⁵ Polský gentelman vyjádří úctu a obdiv ženě polbením ruky. Některé národy jsou však při pozdravném polibku zmateni: V Japonsku je tělesný kontakt vnímán jako nezdvořilost. Japonci při prvním setkání se uklánějí a člověk nejvyššího společenského postavení se ukloní nejméně a naopak. Při prvním setkání si vymění vizitky, potom vhodností své společenské postavení a začnou se uklánět odpovídajícím způsobem.¹⁵⁶

Dotek

Dotek během rozhovoru může způsobit pohoršení, záleží na tom, odkud člověk pochází. Byla vypracována tabulka geografických míst, kde je nebo není přijatelné se dotýkat druhých lidí (tab. 2).

Tab. 2 Geografická místa

Nedotýkat se	Dotýkání dovoleno
Německo	Indie
Japonsko	Turecko
Anglie	Francie
USA a Kanada	Itálie
Austrálie	Řecko
Nový Zéland	Španělsko
Estonsko	Střední východ
Portugalsko	některé části Asie
severní Evropa	Rusko
Skandinávie ¹⁵⁷	

Ve zdravotnictví má dotek mnoho významů, může být součástí vyšetření, projevem empatie.

Gestikulace

Gestikulace je kulturně podmíněná. Jižní národy gestikulují více a severní méně. Také „Asiaté“ gestikulují méně a mnohá gesta mají své konkrétní významy, např. úklon znamená pozdrav, projev úcty.

Smrkání

Evropané a Američané smrkají do kapsenku nebo papírového ubrousku, zatímco Asiaté plivají nebo fňkají. Těm druhým to připadá jako neslušné. Tento rozdíl má zdravotní důvody v minulosti a je spojen s obranou proti šíření tuberkulózy. V Evropě byla v minulosti tuberkulóza hrozbou s nepatrnou nadějí na přežití. Smrkání do kapsenku vzniklo jako obrana proti šíření této nemoci. Plivající člověk mohl kolem sebe šířit tuberkulózu, proto lidé v západních kulturách reagují na plivání a fňkání nevládně.¹⁵⁸

¹⁵⁴ PEAS, A.; PEAS, B. Řeč těla. 2008, s. 109.

¹⁵⁵ PEAS, A.; PEAS, B. Řeč těla. 2008, s. 111.

¹⁵⁶ PEAS, A.; PEAS, B. Řeč těla. 2008, s. 113.

¹⁵⁷ PEAS, A.; PEAS, B. Řeč těla. 2008, s. 117–118.

¹⁵⁸ PEAS, A.; PEAS, B. Řeč těla. 2008, s. 113.

Dary

Dary jsou jedním z aspektů neverbální komunikace. Obdarovávaní je podloženo kulturními zvyky a pravidly. Nevhodné dary mohou lidi spíše rozdělovat než sblížovat. Různé kultury přepisují darům různé symbolické významy. Uvádíme jen několik příkladů:

- Negativní reakce vzbudí u Belgieňanky chryzantémy, u Číňanky hodiny. Důvod: chryzantémy i hodiny jsou v těchto kulturách považovány za připomínku smrti.
- Rozmrzelost vzbudí u příslušníka arabské kultury dar při prvním setkání. Negativně bude reagovat na jakýkoliv alkohol. Důvod: dar při prvním setkání se vykládá v této kultuře jako úplatek. Koňak a víbec alkohol je v islámských kulturách zakázány.
- Květinu nemusí být vždy projevem sympatií. Květiny se dávají například v Keni pouze jako vyjádření kondolence.
- Iráčanka bude ze žlutých růží určitě rozmrzelá. Tento dar v její kultuře symbolizuje nepřátelství a negativní postoj dárce k ní.
- Číňané nemají ve zvyku otevírat dárky před dárce.
- V mnoha kulturách včetně čínské není vhodné darovat nože, nůžky, symbolizují přerušování vztahu.

V příkladech bychom mohli pokračovat, pokud chceme člověku z cizí kultury něco darovat, je dobré nejprve se informovat o zvycích v dané zemi, v dané kultuře, abychom místo radosti nezpůsobili rozladění a nevyvořili si z přátel nepřátele.

SHRNUTÍ

Základem pro komunikaci s příslušníkem jiné kultury je předpokládat, že jiní lidé jsou stejní jako my, nejsou. Je také nutné mít vždy na paměti, že i přes vzájemné odlišnosti je možné vždy se domluvit.

Vždy je to o úctě člověka k člověku, která je zásadní, v lidské komunikaci by měla být úcta vždy na prvním místě. K základům etiky patří vldné slovo a tipělivé naslouchání a v multikulturní komunikaci to platí dvojnásob. Zásadná kultura není dokonalá, ale přesto každá svým způsobem vytváří podmínky pro život tisíců a milionů lidí, kteří k ní přišli. Efektivní komunikace vyžaduje dostatek znalosti a určitou etickou vybavu. Je zapotřebí, aby sestry znaly pravděpodobné příčiny pacientovy tísně a v dané situaci by měly být schopné správně odhadnout skryté obavy a problémy.

3 Kulturní šok

Imigranti, uprchlíci často přicházejí do země, která je jim zcela cizí. Nevyklé jsou pro ně klimatické podmínky, strava, jazyk, rituály, zvyky i mentalita hostitelské populace. Během bezprostředního kontraktu s neznámou kulturou prožívají tyto lidé traumatický proces adaptace na změnu, kterou nazýváme kulturní šok, a jejich vnitřní identita hledá nové dimenze.

Kulturní šok, jakožto stresová situace se dotkne každého, kdo se ocitne v novém neznámém prostředí. Kulturní šok je „rychlou a prudkou reakcí“, ale jen málokdo si uvědomuje, že pokud se s ním adekvátně nevyrovnáme, může mít hluboké a dlouhodobé následky.

3.1 Pojetí a definice kulturního šoku

Pokud žijeme v nám známém kulturním prostředí, vnímáme určité normy chování, způsoby jednání a významy automaticky, vycházíme z naší pravidelně se opakující zkušenosti, stereotypu kulturního vzorce a přikládáme těmto fenoménům univerzální význam. Neuvědomujeme si, že jsou kulturně podmíněné. Když se dostane člověk do jiného kulturního prostředí, hned si všimne rozdílů: v oblečení, různých stravovacích návyků, většinou i jiná řeč, budovy a ulice.

Kulturnímu šoku při setkání s jinou kulturou se nikdy nevyhne. Už spojení „kulturní šok“ naznačuje prožívání něčeho zvláštního. Vzhledem k tomu, co „kulturní šok“ (culture shock) skutečně je, může se nám toto spojení jevit jako zavádějící, ale zatím nikdo nevymyslel žádnou lepší alternativu.

Termín „kulturní šok“

Šokem nazýváme jednořázové, rychlé zvraty, a jelikož jsme negativistická civilizace, myslíme tím většinou zvraty negativní. Již pojem šok má negativní nádech.

Termín „kulturní šok“ užívají antropologové k popsání pocitů dezorientace a stresu, jež zakoušejí lidé vstupující do neznámého kulturního prostředí. Je zejména způsoben nečekanými nebo překvapivými zjištěními, která jsou vyvolána kontraktem s cizí, neznámou kulturou. Kulturní šok však není jednořázový a už vůbec není rychlým zvratem.