

## **Abstrakt**

Cílem předložené bakalářské práce bylo zjistit, jaké jsou nejčastější příčiny konfliktů v ambulantních složkách. Dále bylo zkoumáno, jaký vliv a zda vůbec má vzhled a chování všeobecné sestry na další případné konfliktní jednání pacienta. Posledním cílem bylo zjistit, jak těmto konfliktům v ambulantních složkách předcházet.

V teoretické části se zabývám vymezením pojmu komunikace a její charakteristikou. Popisuji druhy komunikace a zdůrazňuji její důležitost v profesi všeobecné sestry. Následuje osobnostní charakteristika všeobecné sestry. Je zmíněno asertivní chování, jehož osvojení může přispět ke zlepšení komunikace všeobecných sester s pacientem.

V empirické části popisuji kvantitativní metodu sběru dat formou dotazníkového šetření. Popisuji administraci dotazníku, jeho návratnost a matematické zpracování získaných dat.

Následuje uvedení výsledků a jejich interpretace. Závěrem práce je provedeno vyhodnocení formulovaných hypotéz, které vyplynuly ze stanovených cílů bakalářské práce.