



# KOMUNIKACE





Celkový dojem K. tvoří

■ **50 % výraz tváře a pohyby těla**

■ 40 % vokální a hlasové charakteristiky řeči

■ **7 % obsah toho, co se  
říká**

# CÍL KOMUNIKACE

- **Informovat**
- **Instruovat** (info + vysvětlení významu, popisu, postupu, organizace, návodu jak něco dělat/dosáhnout)
- **Poznávat**
- **Přesvědčit** (cíl – změnit názor, postoj... racionální přesvědčování pomocí logiky; emocionální – působením na city – často manipulativní charakter)
- **Získat**
- **Aktivizovat k určité činnosti nebo naopak k jejímu utlumení/zastavení**
- **Posilovat nebo motivovat**
- **Zabavit** – rozesmát, vyplnit čas komunikováním, kt. vytváří pocit pohody a spokojenosti
- **Socializovat a společensky integrovat** – vytvářet vztahy mezi lidmi, navazovat kontakty, posilovat pocit sounáležitosti a vzájemné závislosti (vliv socio-ekonom. status, vzdělání, věk.-pubescenti jiná komunikace než vzdělaný dospělý člověk)
- **Svěřit se** – zbavování se vnitřní tenze, překonání těžkostí, sdělování důvěrných informací většinou s očekáváním podpory/pomoci/pochopení
- **Uniknout** – když je člověk sklíčený, znechucený...může mít chuť nezávazně si s někým povídat o neutrálních věcech, odreagovat se od starostí, od shonu
- **Osobní identita** – pro JÁ je komunikace důležitá aktivita, napomáhá ujasnit si věci o sobě samém, uspořádat si své postoje, názory, sebevědomí, osobní ambice

SITUAČNÍ KONTEXT - SITUACE A PROSTŘEDÍ, VE KTERÉ KOMUNIKACE PROBÍHÁ  
A KTERÁ MŮŽE ZÁSADNĚ ZMĚNIT VÝZNAM SDĚLENÉHO

## Nositel

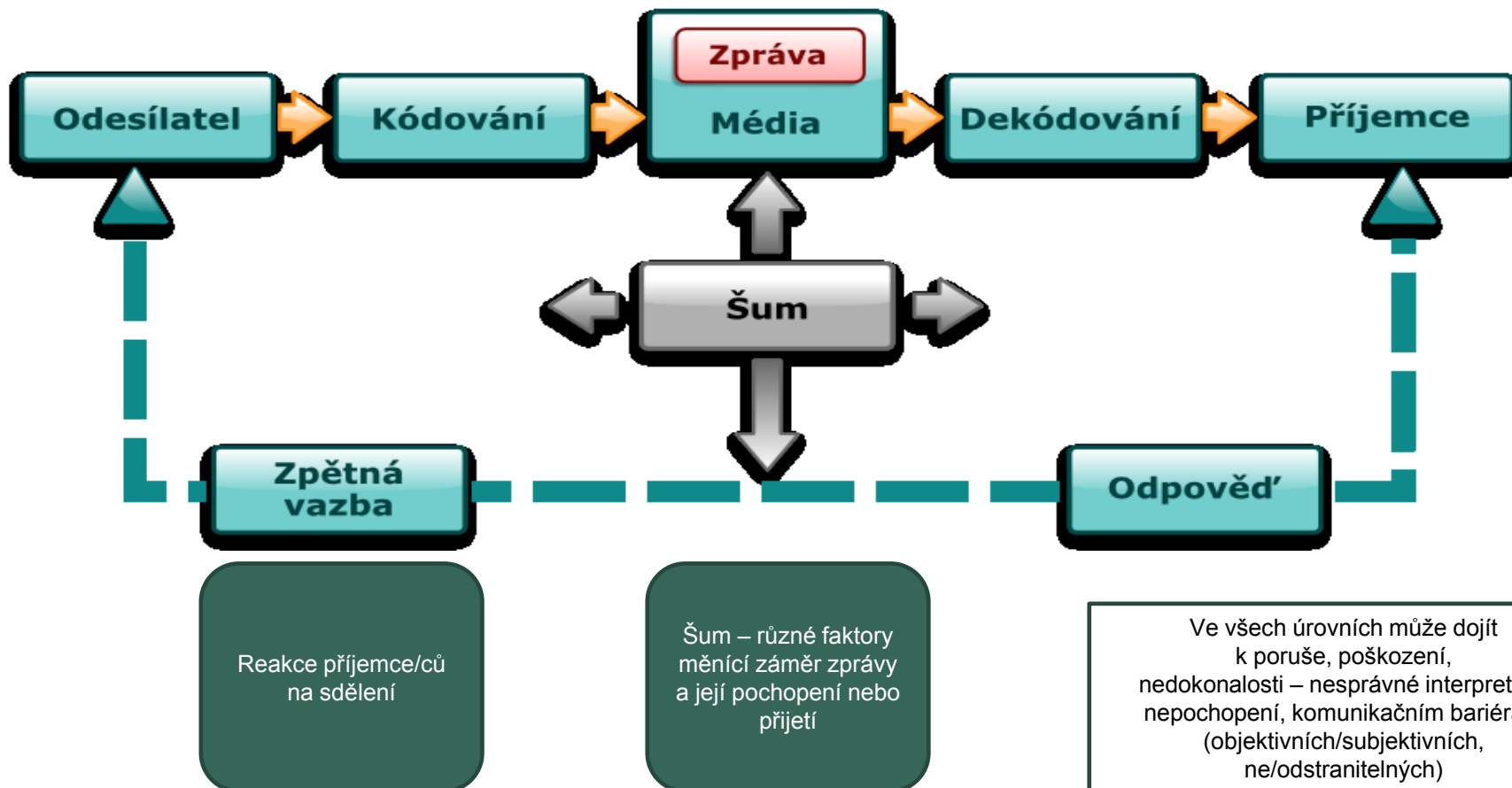
myšlenky, záměru  
informace, důvodu  
pro K.

Převodění myšlenek  
komunikátora/odesílatele  
do systematického  
souboru symbolů

Prostředek  
(nositel zprávy)

## Prvky komunikačního procesu

halek.info



(H. D. LASSWELL)



Rozdělení na polovinu –  
vyprávění příběhu

# KOMUNIKÁTOR

- Vysílá nějakou zprávu

## Ovlivňující prvky

- Zkresluje informace, není 100 % informovaný, může si je i domýšlet
- Sdělování chaotické
- Zaměřen jen určitým způsobem
- Používá nevhodné k. prostředky
- Podléhá funkčnímu postavení
- Zanedbává zásadu dvousměrné silnice = nechce naslouchat, ale jen mluvit
- Do sdělení promítá svou osobnost, osobní zaujetí, chce být vyslechnut, pochopen, přijat, změnit ve svůj prospěch
- Zkušenosti, náladovost, postoje
- Dvojjazyčnost
- V komuniké jsou používané fráze, klišé, emoce, obavy, tzn. slyšíme i to, co komunikátor NEŘÍKÁ, MUSÍME ČÍST V PODTEXTU, JINAK NEPOCHOPÍME, CO NÁM CHTĚL SDĚLIT

# KOMUNIKAČNÍ JAZYK

- **Kódování jazyka** závisí - na znalosti jazyka,
  - slovní zásobě,
  - znalosti signálů,
  - schopnost přizpůsobit se partnerovi v K.

*Např. lékařská terminologie – pro laiky neznámá*

- *prevence nevhodné interpretace;*
- *Dr. musí být schopen vhodnou a srozumitelnou formou P/K*

- Dekódování – problematické mezi odlišnými kulturami

- **Diferencovanost jazyka** – vinaři vůně a chutě popíší lépe než laici, arabské jazyky 6000 slov, kt. souvisí s velbloudy

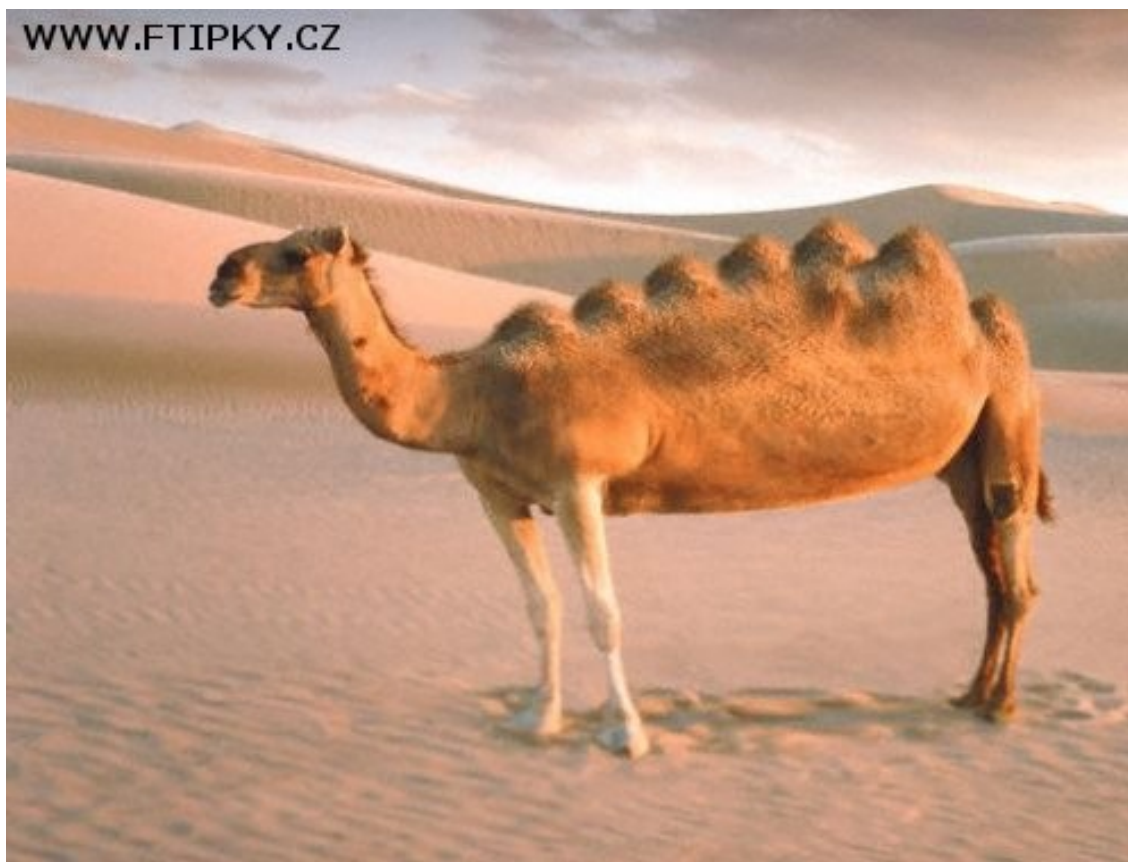


*Camelus dromedarius*



[zvirata-mazliciangelinka.blog.cz](http://zvirata-mazliciangelinka.blog.cz)

Už v tom máme jasno 😊





K.

- Naslouchání 45 %
- Mluvení 30 %
- Čtení 16 %
- Psaní 9 %

# KOMUNIKAČNÍ KANÁL

- cesta, kt. informace probíhá

- **Bezprostřední** – přímí kontakt mezi komunikujícími (*verbální, neverbální, prostřednictvím skutků, činů*)

Face to face – hlavním kanálem jsou zvuky, pohledy a pohyby těla, dotyk (stisk ruky), vůně/pach, vkusnost oblečení, příjemný hlas

- **Zprostředkovaná K.** - nepřímí kontakt mezi komunikátorem a komunikantem

*Telefonický*- s pomocí signaliz. zařízení, telefonu

*Písemný*- prostřednictvím písemných odkazů

*Vizuální*- prostřednictvím oznámení, letáků, brožur, nástěnek, informačních panelů a bulletinů

*Audiovizuální*- audiokazety, videokazety, DVD záznamy...

*Elektronický*- prostřednictvím PC techniky (elektronická pošta, internet)

k. prostředky jsou ochuzenější

# ZPĚTNÁ VAZBA - FEEDBACK

- Reakce na přijatou zprávu v podobě potvrzení a způsobu interpretace
- Důležitá, protože udržuje účastníky v k. situaci, dává info o tom, jak je zpráva přijata a zpracována
- Každý člověk - různě vnímavý } při přijímání  
- různě citlivý }
- Funkce: regulativní, sociální, poznávací, podpůrná, provokující
- V masové K. – je omezenější (po ukončení prezentace – diskuse, potlesk, neklid, úmyslné rušení...)

# ZAMYŠLENÍ –UZAVŘENÍ PRACOVNÍ SMLOUVY



Popište jednotlivé  
obrázky?

Která situace by vám  
nejlépe vyhovovala?



# KOMUNIKAČNÍ PROSTŘEDÍ

- Dotváří význam K.
- Formální, reprezentační → člověka to může zavazovat a stresovat, nevhodné pro neformální K.
- prostor, kde se K. odehrává
- **osvětlení, uspořádání místnosti, počet lidí, komunikační šum** (*hluk, sluneční osvit, mravenci na pikniku, horko*)
- **psychický** kontext šumu – nesympatický jedinec,
- **interní** šum – vtíravé myšlenky, únava, nesoustředěnost
- Emoční reagování na šum

# FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ VÝBĚR SDĚLOVACÍHO PROSTŘEDKU

- **Rychlost** – ústní sdělení, je rychlejší než písemné
- **Okamžitá zpětná vazba** – přímá K. (face to face), výhody a volba v případě dosažení konsenzu, vyřešení nedorozumění
- **Osobní vliv** – v rámci přímé K. (vyjádření díku, žádost o pomoc, závažná sdělení...)
- **Rétorický účel** - řeč – umožní větší osobní zainteresování
  - psaný projev – umožní kontrolu obsahu sdělení a dokáže lépe využívat argumentaci
- **Délka** – důležité informace většího rozsahu vyžadují využití písemného projevu (sumarizace podstatného napr. podklady při jednáních i předem k dispozici)
- **Potřeba záznamu** - zápis (nevýhoda – nesprávná interpretace sděleného)
  - videodokumentace (nevýhoda – příliš dlouhý záznam i s nepodstatnými částmi projevu/sdělení)
  - audiodokumentace
- **Počet účastníků a jejich vzdálenost** od sdělovatele
- **Dostupnost techniky**
- **Organizační omezení** – vyplývá z nutnosti zhodnotit náklady na K., velikost souboru ...


# VERBÁLNÍ K.

- Sdělování informací pomocí slov
  - Mladší než neverbální K.
  - Různorodost v závislosti od kultury, socio-ekonomického postavení, věku, vzdělání
  - Ideální K. – jasná, srozumitelná, přesná
  - Důležitou součástí je naslouchání
  - Člověk, kt. něco sdělujeme, nemusí vždy porozumět tomu, co sdělujeme
  - Vyřknuté slovo lze jen stěží vzít zpět
- **psychoterapeutické působení** – slovo působí léčebně, uklidňuje, povzbuzuje
- **psychotraumaticky** – může druhému ublížit=iatropatogenizovat
- zdravotnické prostředí – v K. jsou přítomny emoce, pocity (obava, strach, lítost, zoufalství, radost, naděje...) = vstupují do k. procesu

# TYPY VERBÁLNÍ K.

- přímá - - tváří v tvář
- nepřímá - - zprostředkovaná (telefon, SMS, Skype, email...)

- jednosměrná, obousměrná

- cyklická 

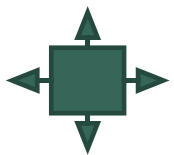
- skupinová

- ohnisková (v centre 1 osoba, prostřednictvím které probíhá výměna informací V kt. zprostředkuje stejnou informaci) více osobám

- vertikální – probíhá se shora dolů (od nadřízeného k podřízenému) V opačném směru



- Horizontální/řetězová – přenos zpráv mezi jednotlivci se stejnou pozicí i společenským postavením





# KRITÉRIA ÚČINNÉ K.

- **Jednoduchost** (používat běžné a pochopitelné slova ve stručnosti a ucelenosti)
- **Stručnost** (používat krátké věty, vynechat nepodstatné), zejména v písemném projevu (zdravotnický záznam, ošetrovatelská dokumentace).  
! Nadměrná a nedostatečná K. (používání zkratk může vést k nejasné/nekompletní K.)
- **Zřetelnost** - přesné pojmenování, cílem je, aby se lidé dověděli CO, PROČ, KDY, KDO, KDE se zřetelem na určitou specifickou situaci
- **Načasovanost (timing) a závažnost** – aby byly zprávy vyslechnuty, musí být správně načasovány a musejí souviset s danou osobou
- **Přizpůsobivost** – zprávy je potřeba měnit dle toho, jak na ně příjemce reaguje (ADAPTABILITA), vyhnout se rutinnímu/automatickému projevu, zvážit CO a JAK ŘEKNEME dle toho, KE KOMU HOVORÍME
- **Důvěryhodnost** – nejdůležitější artikl účinné K., podmínka docílení efektivity v K. – obeznámení se s problémem, z projevu má vyzařovat jistota a spolehlivost, ne však dominance a autoritativnost

# FAKTORY TLUMÍCÍ K.

- Nejistota a strach projevit se
- Nedostatečná slovní zásoba a schopnost vyjádřit své názory, postoje, myšlenky, pocity
- Odbíhání od podstaty
- Devalvující způsoby, manipulace, urážky
- Aktivní negativismus, mlčení
- Urážlivost
- Dvojsmysly
- Chytání za slovo
- Mluvení za druhé
- Převedení řeči na druhého
- Rušivé elementy – TV, mobily...

# NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE

20:20 DO 29:00

[HTTP://WWW.YOUTUBE.COM/WATCH?V=0V6U6-3C2WQ](http://www.youtube.com/watch?v=0V6U6-3C2WQ)



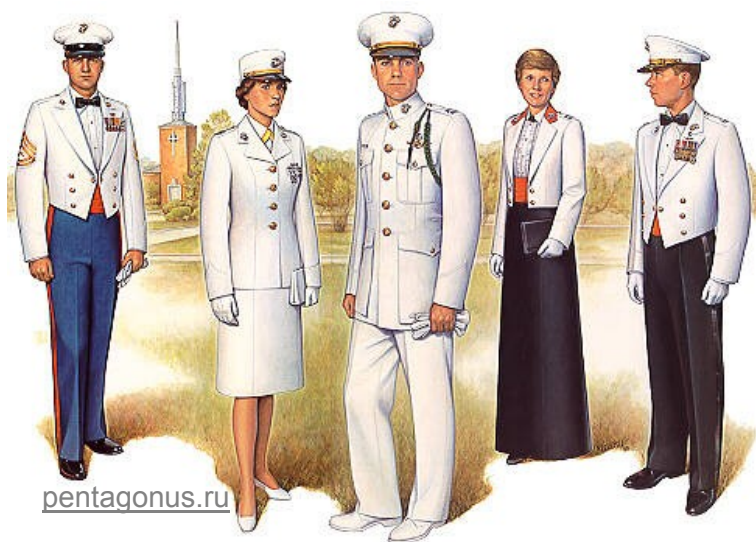


Zdroj: [www.blesk.cz](http://www.blesk.cz)



Zdroj: [www.robertslawfirm.com](http://www.robertslawfirm.com)

# UNIFORMA, ÚPRAVA ZEVNĚJŠKU



[http://krakow.all.biz/cs/zdravotnicke-obleceni-q154209#.VCpol2d\\_tiM](http://krakow.all.biz/cs/zdravotnicke-obleceni-q154209#.VCpol2d_tiM)



Photo # NH32963 - World War I Nurse's operating room uniform



# NEVERBÁLNÍ K.

= K. beze slov

*Mimika*

*Pohledy*

*Posturika  
(postoj)*

*Proxemika  
(přiblížení/oddálení)*

*Haptika  
(doteky)*

*Kinezika  
(pohyby)*

*Gestika (pohyb  
končetinami)*

*Úprava  
zevnějšku*

*Paralinguistika  
(tón řeči)*

# NEVERBÁLNÍ K. V OŠETŘOVATELSTVÍ

- Zájem o P/K – nakloněním k 2. člověku, oční kontakt
- Úprava zevnějšku, sesterská uniforma – symbol pozice, role, kompetence v určité situaci

„Oblečení zdravotníka a úprava zevnějšku je symbolem profesionality a určité sociální role, kterou sestra v daném okamžiku zastává.“

(Zacharová, Šimíčková-Čížková, 2011, str. 211)



# VZHLED SESTER

- Pacient bude více důvěřovat dobře vypadající sestře v upravené uniformě a důvěra nemocného by měla být na 1. místě v zájmu sestry, nebo alespoň jedna z nich. (Šebestová, 2009)
- Sestra dbá na to, aby byla včas převlečena a aby její uniforma odpovídala předpisům.
- Oděv sestry by měl být praktický tak, aby nic nebránilo ve výkonu povolání.
- Uniforma chrání sestru před ušpiněním. (Haškovcová, 1998)

## Funkce:

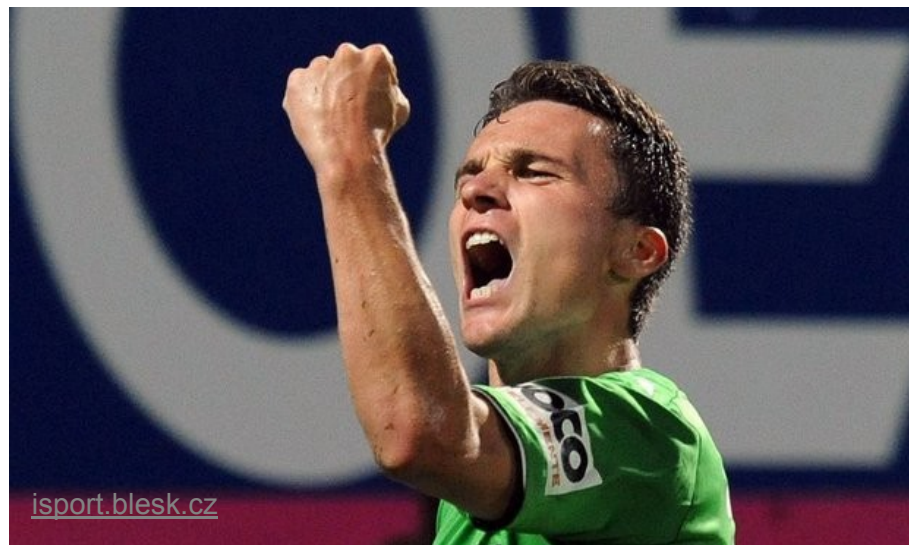
- Identifikace s profesní rolí – Dr., ošetřovatelka, sestra, záměna barev, identifikace jmenovkou
- Estetika, čistota uniformy - Sestra čistotou uniformy prezentuje kvalitní vztah k ošetřovatelské práci (Haškovcová, 1998)
- NONKOMFORTNÍ způsoby úpravy těla a zevnějšku

# MIMIKA

- Odráží emoční prožívání sestry i pacienta
- nemožnost vhodného výrazu symptomatologie nemocí (Parkinsonova nemoc, psychiatrické poruchy)



# MIMIKA RADOST



# MIMIKA



# MIMKA ZOUFALSTVÍ



# MIMIKA BOLEST



# ŘEČ OČÍ A POHLEDŮ

- Očima zahajujeme sociální kontakt
- Častokrát vyjádří více než slova
- Multikulturní aspekt

Hněv - rty přitisknuté, rovné, nebo trochu obloukem.  
Obočí zamračené. Rozšířené oči.

[http://cz.sputniknews.com/czech.ruvr.ru/2015\\_01\\_11/tajemstvi-reci-tela-neboli-obelzi-me-5675/](http://cz.sputniknews.com/czech.ruvr.ru/2015_01_11/tajemstvi-reci-tela-neboli-obelzi-me-5675/)





Šťestí – koutky úst a tváře trochu zvednuté. «Vraní drápky» vedle očí.

[http://cz.sputniknews.com/czech.ruvr.ru/2015\\_01\\_11/tajemstvi-reci-tela-neboli-obelzi-me-5675/](http://cz.sputniknews.com/czech.ruvr.ru/2015_01_11/tajemstvi-reci-tela-neboli-obelzi-me-5675/)



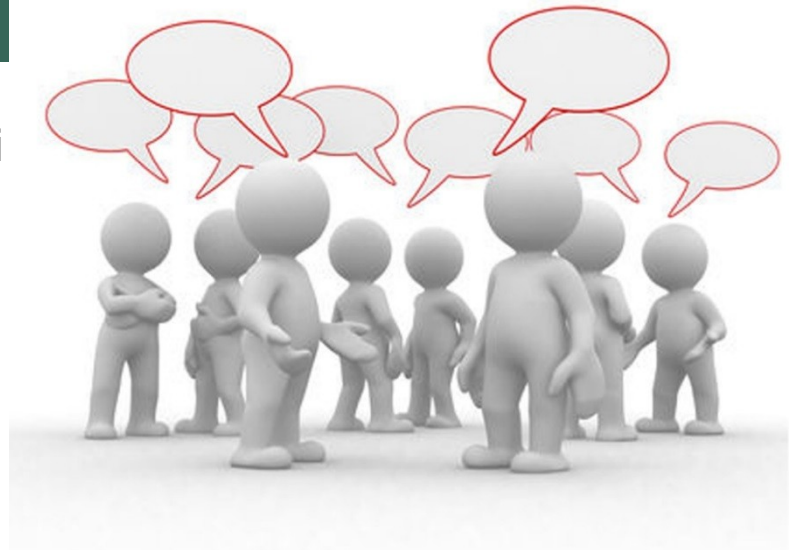
Pohrdání - jedna část rtů zvedená. Hlava mírně skloněna dozadu

[http://cz.sputniknews.com/czech.ruvr.ru/2015\\_01\\_11/tajemstvi-reci-tela-neboli-obelzi-me-5675/](http://cz.sputniknews.com/czech.ruvr.ru/2015_01_11/tajemstvi-reci-tela-neboli-obelzi-me-5675/)



# PROXEMIKA

- Intimní zóna <30cm osoby blízké, milé, děti
- Osobní zóna <45cm
- Sociální zóna 1,2-3,6 m
- Veřejná sféra 3,6-7,6m
  
- Obecně společenská zóna – 1-1,30m
- ZP vstupují do intimní zóny (*uved'te příklad*)
- Úzkostní P/K mohou potřebovat větší vzdálenost, aby se cítili pohodlně a bezpečně
- P/K s bolestí, nebo podstupující nepříjemný výkon mohou ocenit blízkost sestry (ujištění o své podpoře a důvěře)
  
- *Demonstrace dva proti sobě a jeden se přibližuje*



# HAPTIKA

- Fyzický kontakt je projevem zájmu o člověka

## ZP

- uklidňující, ujišťující dotek, podtrhující sdílení s P/K, eliminující P/K úzkost ve stresových situacích
- při oše. intervencích – nutné – hygiena, polohování, nepříjemné NGS, PMK ...
- iniciační dotek u bazální stimulace
- upoutání pozornosti P/K, kt. je nesoustředěn, ponořen do sebe
- ! P/K dotek může interpretovat v kontextu sexuálním, účel doteku, předejít nedorozumění
- Dotek směřující výše než nad lokty, kt. není součástí oše. péče, může být pro P/K matoucí → zvažte potřebu každého P/K individuálně s ohledem na vlastní prostor a také na jeho reakce na dotek = předejete rozpakům, nedorozuměním, možným problémům





# POHYB

- Držení, napětí, uvolnění, náklon, poloha rukou, nohou, hlavy, konfigurace těla
- *Popište sebevědomého člověka, nervózního*
- KONGRUENCE (souhlasnost) polohy těla aktérů – jestliže aktéři spolu sympatizují a navzájem souhlasí, zaujmají i jejich těla v příběhu K podobnou polohu = zrcadlení



# GESTA

- Gesta záměrná popisující velikost, tvar...pro dokreslení verbálně sděleného
- Nevědomá gesta – překřížené a založené ruce, propletené prsty – rezervovanost vůči K. opatrnost vůči prozrazení nějakých osobních informací/ výraz zranitelnosti a potřeby ochrany



## Všechno vím – střed. profesori

Zvýšená špička - toto gesto můžeme pozorovat, když politik mluví a vyjadřuje své mínění.

Dolní špička - člověk víc poslouchá, než mluví.

[http://cz.sputniknews.com/czech.ruvr.ru/2015\\_01\\_11/tajemstvi-reci-tela-neboli-obelzi-me-5675/](http://cz.sputniknews.com/czech.ruvr.ru/2015_01_11/tajemstvi-reci-tela-neboli-obelzi-me-5675/)



Fíkový list - ruce zkřížené na genitáliích. Je to neznámější z uzavřených gest, ukazuje nejistotu. To svědčí o nízkém stupni emocionálního komfortu

[http://cz.sputniknews.com/czech.ruvr.ru/2015\\_01\\_11/tajemstvi-reci-tela-neboli-obelzi-me-5675/](http://cz.sputniknews.com/czech.ruvr.ru/2015_01_11/tajemstvi-reci-tela-neboli-obelzi-me-5675/)



# PŘEVÝŠENÍ

- Jeden z aktérů je výše (psychologická převaha, větší jistota) než druhý (podřízený, někdy doslova ponížený)





# PARALINGUISTIKA

- Zesiluje nebo zeslabuje obsah sdělení, zpochybňuje ho/potvrzuje, vyjadřuje postoj řečníka k dané věci, jeho zaujetí, vřelost, sympatie, zlobu...
- Síla hlasu, výška tónu řeči (fistule posluchače iritují, hluboký hlas uklidňuje), rychlost mluvení, objem, plynulost a kvalita řeči, parafrázování, pomlky, barva hlasu, přeřeknutí...
- Hlasitá řeč, tichá řeč - *charakterizujte*

# DĚKUJI ZA POZORNOST:O)

OPATRNOST PŘI INTERPRETACI NEVERBÁLNÍCH SYMBOLŮ!!!!



[www.chovani.eu](http://www.chovani.eu)