

MUNI  
MED

# Sociální interakce - Komunikace

Podzim 2023

Ústav zdravotnických věd

BSSI011 Sociální interakce

# Sociální interakce

- interakce znamená vzájemné působení jedné osoby na druhou = totožná s komunikací.
- sociální interakce probíhá v podstatě kdykoliv, když jsou dva lidé v prostorovém kontaktu.
- sociální interakce patří k jedné z potřeb každého jedince – podvědomě vyhledáváme kontakt s lidmi.
- interakce jsou součástí procesu socializace, díky nim také regulujeme své chování.
- lze vstupovat do interakcí i na dálku – telefon, internet

# Sociální interakce

- **proces, v němž se individua vzájemně stimulují a reagují na sebe a rozvíjejí tak řetěz akcí a reakcí (jakýsi psychologický ping-pong).**
- ***interakce slouží k vzájemné výměně materiálních a nemateriálních hodnot, k vzájemnému uspokojování***  
(G.C. Homans, 1960, 1961)

# Komunikace

- Záměrný proces, kdy je informace přenášena od „vysílače“ k „příjímači“. Při procesu interpersonální komunikace existuje odesílatel a adresát.
- Cílem komunikace je obvykle docílení změny (znalosti, motivace nebo akce).
- **Pro záměr komunikace využíváme slova a symboly**, které nám umožňují si porozumět, uspořádat a modelovat svět kolem nás. Faktická funkce slov otevírá a uzavírá komunikační kanály.
- Důležitou součástí komunikace je **kódování a dekódování významů sdělení**. Zde hraje roli podobnost nebo shoda komunikačního kódu či jazyka, tzn. **verbální komunikace**.

# Komunikace

- Mechanismus komunikace spočívá v tom, že adresát rozumí tomu, co odesílatel/mluvčí říká a sdělovaný význam se neztrácí v překladu. Pro kódování existují určitá doporučení, kterými jsou: určení záměru a následně použití vhodné, přiměřené, jednoznačné a tím i srozumitelné formy komunikace; posledním krokem by mělo být ověření si pochopení informace adresátem, tj. zpětná vazba.
- Úspěšná a účelná komunikace nemusí vycházet pouze z toho, že mluvčí a adresát mají stejný jazykový kód a znají stejný jazyk.
- Lze využít i **neverbální prvky a formy komunikace**. I přes jazykovou bariéru díky těmto prvkům někdy adresát dokáže odhalit záměr mluvčího a reagovat na něj způsobem, o němž předpokládá, že jej také mluvčí dokáže pochopit.

# Komunikace

Celkový dojem tvoří:

➤ **55 % výraz tváře a pohyby těla**

➤ **38 % vokální a hlasové charakteristiky řeči**

➤ **7 % obsah toho, co se říká**

- Snadněji zachytíme to, co má větší informační náboj, výjimečné, nezvyklé
- Hůře si pamatujeme věci běžné, opakující se

# 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**

➤ **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)

# Cíl komunikace

- **Svěřit se** – zbavování se vnitřní tenze, překonání těžkostí, sdělování důvěrných informací většinou s očekáváním podpory/pomoci/pochopení
- **Zabavit** – rozesmát, vyplnit čas komunikováním, kt. vytváří pocit pohody a spokojenosti
- **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



# Komunikace

- Záměrná – komunikátor má vše pod kontrolou, způsob K. odpovídá záměru
- Vědomá – uvědomuji si, co říká a jak to říká
  
- Nezáměrná – projev prezentuji jinak, než bylo zamýšleno (tréma, emoce)
- Nevědomá – nemá projev pod kontrolou
  
- Kognitivní – logická, racionální, smysluplná, preferovány jsou logické argumenty a racionalita
- Afektivní – působení na city, prostřednictvím emočních projevů
  
- Pozitivní k. – obdiv, souhlas, pochvala, povzbuzení
- Negativní k. – vyjadřuje odmítnutí, odpor, útočení, pokárání, kritiku, ale také předstírání, zatajování
  
- Shodná k. – sdělované informace se mezi k. shodují, obsahově/ formálně si neodporují
- Neshodná k. – sdělované informace jsou v rozporu
  
- Agresivní k. – útočná, bezohledná, sobecká vůči jiným
- Manipulativní k. – používající úskoky, neférové formy jednání
- Pasivní k. – ústupní, uhýbající, úniková

# Komunikační styl

**Podporující komunikační styl** (zejména ve zdravotnictví):

- **afiliantní způsob** komunikace, tzn. přátelský, nápomocný, laskavý, altruistický. Jeho charakteristickými rysy jsou vstřícnost a otevřenost, vysoká míra empatie, upřímnost, autenticita, respekt a akceptace, aktivní naslouchání, poskytnutí dostatečného prostoru pro vyjádření se, udržování přiměřeného očního kontaktu, přiměřená fyzická blízkost/vzdálenost, případně haptické/dotekové prvky, shodnost vzájemné polohy během rozhovoru a také shoda verbálního a neverbálního vyjádření se.
- **asertivní styl** - založen na rovnováze, kde jsou jasně prezentovány názory, potřeby a pocity mluvčího, a současně zohledňována práva, potřeby a přání ostatních. Asertivní styl buduje schopnost prosazovat názory s jistotou a zároveň s respektem k druhým a tím i schopnost řešit efektivně konfliktní situace.

# Komunikační styl

## Nepodporující komunikační styl:

- **Agresivní komunikační styl** je založen na soutěži a s tím spojené touze ve slovním souboji zvítězit a prosadit vlastní názor, zájem či potřebu bez ohledu na potřeby, zájmy a pocity ostatních.
- **Pasivní styl** naopak vychází z přílišné nejistoty, plachosti a vyhýbání se konfliktu mluvčího za každou cenu. Tímto způsobem komunikující osoba dává najevo bezvýznamnost svých pocitů, zájmů a potřeb.
- **Pasivně agresivním stylem** komunikující osoba je na první pohled a na povrchu klidná, ale v pozadí jedná sarkasticky, nepřímo či zákeřně, tzv. kuloárový styl komunikace.

# Verbální komunikace

- sdělování informací pomocí slov
- mladší než neverbální
- různorodost v závislosti od kultury, socio-ekonomického postavení, věku, vzdělání
- ideální komunikace – jasná, jednoduchá, srozumitelná, přesná, adekvátní kontextu a prostoru sdělování
- důležitou součástí je naslouchání
- 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

# Verbální komunikace

- Obsahuje současně i osobnostně charakteristické paralingvistické prvky.
- Prostřednictvím komunikace můžeme nejenom předávat zprávy, ale také vyjadřovat své pocity. Verbální komunikace má tedy svou **racionální a emocionální rovinu**.
- Většina sdělení je složena ze stránky věcné, vztahové, sebeprojevující a výzvové. Věcný obsah je díky nesené informaci na první pohled relativně srozumitelný a jasný, ostatní tři položky jsou individuální a mohou být méně jasné. Sebeprojevující složka charakterizuje konkrétního mluvčího, vztahová složka vyjadřuje postoj a vztah mluvčího k druhé osobě a výzvová složka pak vybízí k určité akci. Jedno sdělení tak může zahrnovat současně několik poselství.

# Zásady verbální komunikace

Mezi **základní zásady verbální komunikace** ve zdravotnictví patří:

- ujasnit si záměr komunikace,
- sdělení strukturovat,
- kooperovat,
- eliminovat nejasnosti,
- sdělení vhodně načasovat,
- komunikovat empaticky,
- nejdříve naslouchat, potom mluvit,
- přiměřené tempo řeči,
- zdvořilost,
- srozumitelnost,
- adaptabilita,
- vytvořit prostor pro dotazy a zpětnou vazbu.

# Paralingvistika (z řec. para- = vedle, spolu, mimo; lat. lingua = jazyk, řeč)

Paralingvistické prvky představují **mimojazykovou zvukovou část verbální komunikace**, která výrazně ovlivňuje význam a smysl sdělení. Mohou být vyjádřeny vědomě i nevědomě.

Zesiluje nebo zeslabuje obsah sdělení, zpochybňuje ho/potvrzuje, vyjadřuje postoj řečníka k dané věci, jeho zaujetí, vřelost, sympatie, rozpoložení, emoce a nálada, zlobu...

- Intenzita hlasového projevu (tiše nebo hlasitě) - Hlas vypovídá o psychickém rozpoložení mluvčího – vyjadřuje jeho různé emoce, zabarvení hlasu ladí náladu.
- Výška hlasu (fistule posluchače iritují, hluboký hlas uklidňuje)
- Tempo řeči se liší u různých jedinců, mění se s jejich psychickým rozpoložením a také se změnou tématu sdělení.
- Dynamika řeči ukazuje, co se děje v nitru mluvčího.
- Intonace a melodie řeči (monotónnost, „zpívá“)
- Chybovost (gramatické a stylistické chyby)
- Správná výslovnost domácích a převzatých cizích slov
- Kvalita řeči – věcnost ▲ odbíhání od podstaty, strohost projevu
- Frázování (pauzy v projevu) činí k. srozumitelnou (interpauzy = pomlky mezi větami, intrapauzy = pomlky uvnitř vět ▲ myšlenkové plánování sdělení)

# Neverbální komunikace

— komunikace beze slov

— Video 3:59 <https://www.youtube.com/watch?v=JqwKQ5ImCoE>





# Neverbální komunikace

- Neverbální složka je neméně významnou součástí procesu komunikace, protože **slova dokresluje**. Neverbalita, aniž si to uvědomujeme, představuje dokonce převažující část naší komunikace (podle různých autorů **až 80 % našeho sdělení**).
- Významný může být například již iniciální stisk ruky a také gesta, mluva očí a celého těla. Řeč těla a očí dovoluje nahlédnout do osobnosti a momentálního rozpoložení člověka a může být velmi zrádná, protože signalizuje, co je opravdu pod slovy skryto. Zdůrazňuje, dokresluje, ale také popírá, reguluje, opakuje a nahrazuje naše sdělení. Řeči těla se učíme od dětství, a to nejčastěji formou kopírování projevů svých rodičů a blízkého okolí.

# Neverbální komunikace

## Mezi neverbální složky komunikace řadíme:

- mimické projevy,
- oční kontakt (délka pohledu, změny),
- kineziku (pohyb těla a chůzi),
- gestikulaci,
- haptiku (podání ruky, doteky),
- posturiku (poloha těla a končetin),
- chronemiku (využívání času),
- teritorialitu (prostor),
- komunikaci zevnějškem,
- komunikaci činem,
- proxemiku (vzájemnou vzdálenost, přiblížení a oddálení se).



Zdroj: [pinterest.com](https://www.pinterest.com)

## Úprava zevnějšku



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

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



# Mimika

odráží emoční prožívání

nemožnost vhodného výrazu symptomatologie nemocí (Parkinsonova nemoc, psychiatrické poruchy)



# Mimika

Smutek a strach



Bolest a zoufalství





- očima zahajujeme sociální kontakt
- častokrát vyjádří více než slova
- multikulturní aspekt

čelo - obočí

očí - nos

ústa - brada



[Krise napáchala v hospodaření nemocnic paseku. Jak jsou na tom ty pražské? - Moravskoslezský deník \(denik.cz\)](#)



"Hijab"

"Niqab"

"Burka"

## 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
- úzkostní P/K mohou potřebovat větší vzdálenost, aby se cítili pohodlně a bezpečně
- P/K s bolestí, nebo podstupující nepříjemný výkon mohou ocenit blízkost ZP (ujištění o své podpoře a důvěře)

## Haptika

- kontakt dotekem, hmatem
- projev 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 výkony NGS, PMK ...)
- iniciační dotek u bazální stimulace
- upoutání pozornosti P/K, kt. je nesoustředěn, ponořen do sebe
- ! P/K může dotek interpretovat v kontextu sexuálním – předejít nedorozumění



# Pohyb (kinezika), postoj (posturika), převýšení a gesta

- držení, napětí, uvolnění, náklon, poloha rukou, nohou, hlavy, konfigurace těla
- KONGRUENCE (souhlasnost) polohy těla aktérů – jestliže aktéři spolu sympatizují a navzájem souhlasí, zaujmají i jejich těla v průběhu K. podobnou polohu = zrcadlení
- Slovo kongruence pochází z [latiny](#) a znamená shoda

## Gesta – rozdělení

- **vědomá a nevědomá**
- **Ilustrátory** – doprovázejí a ilustrují slovní sdělení (naznačení tvaru, charakteru nebo velikosti předmětu, o kterém je řeč)
- **Afektivní projevy** – vyjadřují emoce - mimické projevy (úsměv, zamračení), gestikulace rukou, pohyby těla
- **Regulátory** – signály, kt. regulují řeč nebo jednání; například přikývnutí jako signál, že druhý může pokračovat v řeči, tiše



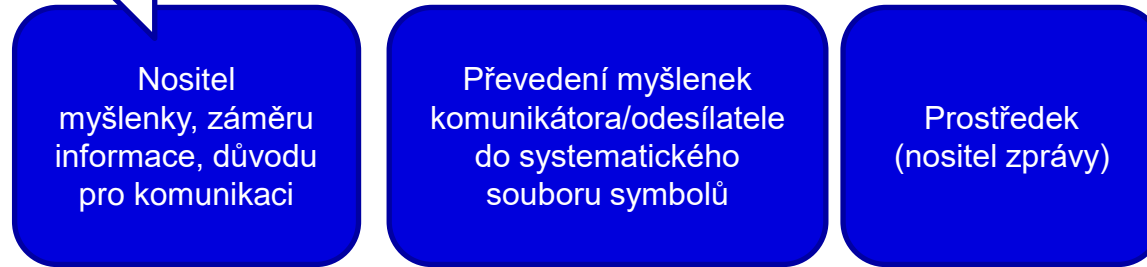
- **Adaptéry** – slouží k uspokojení nějaké potřeby - poškrábání, odhrnutí vlasů, cvakání propiskou



# Elementy komunikačního procesu

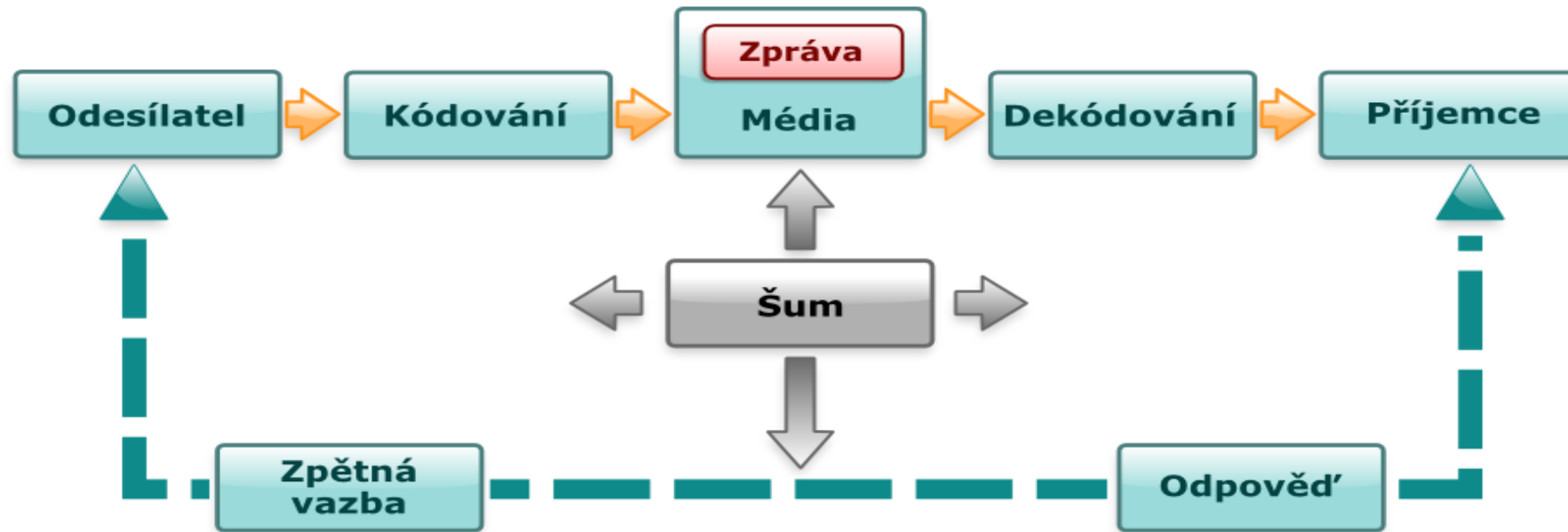
- Pokud známe jednotlivé elementy komunikačního procesu, lze snadno odhalit, kde se nachází problém ve vážnoucí komunikaci.
- Na začátku komunikace musí **vysílač** (osoba nebo skupina s úmyslem komunikovat, komunikátor) svoje sdělení (zprávu, komuniké) **zakódovat**, to se děje přes jazyk nebo neverbální signály.
- Poté nastupuje cesta, způsob přenosu informací prostřednictvím tzv. **komunikačního kanálu** (mluvené nebo psané slovo, dotek nebo také nějaký skutek).
- Pro smysluplnost komunikace musí být ale na druhém konci někdo, kdo informace přijímá a zpracovává - **příjímač** (člověk, kterému je sdělení určeno, komunikant), který musí sdělení **dekódovat** (porozumět mu).
- Jakmile jsou zprávy přijaty, dekódovány, příjemce na ně nějakým způsobem reaguje - dochází ke **zpětné vazbě (feedback)**, původní příjímač reaguje – stává se vysílačem – jeho odpověď přijímá původní vysílač, který je nyní v pozici příjímače. Tak se komunikace posouvá dál, dokud není ukončena. To vše probíhá v určitém kontextu **(prostředí)**.
- Ta samá slova nebo určité formy chování a jednání mohou mít v jiném kontextu různý význam. Například při návštěvě pacienta a při náhodném setkání otázka „Jak se máš?“

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



### Prvky komunikačního procesu

halek.info



Reakce příjemce/ců na sdělení

Šum – různé faktory měnící záměr zprávy a její pochopení nebo přijetí

Ve všech úrovních může dojít k poruše, poškození, nedokonalosti – nesprávné interpretaci, nepochopení, komunikačním bariérám (objektivních/subjektivních, ne/odstranitelných)

# Komunikátor

- Vysílá nějakou zprávu

## Ovlivňující prvky

- Zkresluje informace, není 100% informovaný, může si je i domýšlet
- Sdělování chaotické
- Do sdělení promítá svou osobnost, osobní zaujetí, chce být vyslechnut, pochopen, přijat, změnit ve svůj prospěch
- Zkušenosti, náladovost, postoje
- Zaměřen jen určitým způsobem
- Používá nevhodné k. prostředky
- Podléhá funkčnímu postavení
- Zanedbává zásadu dvousměrné silnice = nechce naslouchat, ale jen mluvit
- 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 prostředí

- dotváří význam komunikace
- prostor, kde se komunikace odehrává
- formální, reprezentační → člověka může zavazovat a stresovat, nevhodné pro neformální komunikaci
- **osvětlení, uspořádání místnosti, počet lidí, komunikační šum** (*horko/zima, hluk, sluneční osvit*)
- **psychický** kontext šumu – nesympatický jedinec
- **interní šum** – vtíravé myšlenky, únava, nesoustředěnost
  - [\(160\) Jílkové ruply nervy v přímém přenosu! \(1.12.2016\) - YouTube](#)



# Kontext

- Čas (kdy komunikace probíhá, časové možnosti)
- Prostor, kde komunikace probíhá
- Emoční ladění
- Mezilidské vztahy, míra formálnosti
- Míra shody v jazyku dorozumívání a způsob vzájemného chápání a interpretace obou stran
- Stereotypy a očekávání chování vymezeného rolemi
- Záměry a motivace účastníků
- Sociální situace
- Věk účastníků, pohlaví
- Pozice účastníků (z hlediska moci, kvalifikace, společenské role „*Pojďte se mnou.*“ – od policisty/od průvodce v muzeu)
- Ztráta kontextu – nepozornost, nekoncentrace.

# Zpětná vazba

- reakce na přijatou zprávu v podobě potvrzení a způsobu interpretace
- udržuje účastníky komunikace v situaci, dává informace o tom, jak je zpráva přijata a zpracována
- každý člověk je různě vnímavý a různě citlivý při přijímání
- v masové komunikaci – je omezenější (po ukončení prezentace – diskuse, potlesk, neklid, úmyslné rušení...)

# Kritéria účinné komunikace

- **Jednoduchost** - používat běžné a pochopitelné slova ve stručnosti a ucelenosti
- **Stručnost** - používat krátké věty, vynechat nepodstatné, zejména v písemném projevu (zdravotnický záznam, ošetřovatelská dokumentace).
- ! Nadměrná a nedostatečná komunikace (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 HOVOŘÍME
- **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 komunikaci

- nedostatečná slovní zásoba a schopnost vyjádřit své názory, postoje, myšlenky, pocity
- nejistota a strach projevit se
- rozdílnost ve schopnosti kódování a dekodování sdělení
- nevhodná volba komunikačního kanálu
- informační přetížení až zahlcení
- odborné výrazy a slangové výrazy bez vysvětlení, zdravotnický žargon
- odbíhání od podstaty
- nedokončené věty
- funkční postavení/společenský status osoby
- interpersonální konflikty
- emocionální rozpoložení
- zdravotní stav
- neefektivní zpětná vazba ▲ neověření si porozumění
- nedostatek empatie, taktu, trpělivosti
- kulturní kontext (jazyková bariéra, kulturní odlišnosti aj.)
- chytání za slovo
- devalvující způsoby, manipulace, urážlivá slova, dvojsmysly
- mluvení za druhé
- převedení řeči na druhého
- aktivní negativismus, mlčení
- nadužívání slov záporné příslovce )▲ nikdy, nikde, nikam), vždy nebo modální sloveso musíte
- rušivé elementy – TV, mobily...





# Liška na kožním

<https://www.youtube.com/watch?v=HH1oKps9Kbs>



# Faktory ovlivňující komunikaci

Komunikaci mohou ovlivnit nejrůznější faktory např.:

- osobnostní dispozice a sociální dovednosti
- duševní a zdravotní stav
- nálada
- inteligence
- výchova
- naučený jazykový kód
- vzdělání
- kultura a s ní spojené individuální a sociální zkušenosti
- čas
- prostředí

# Komunikační bariéry

- rozdílnost ve schopnosti kódování a dekodování sdělení
- nevhodná volba komunikačního kanálu
- informační přetížení až zahlcení
- nepřiměřené používání odborných a cizích výrazů, zdravotnického slangu anebo anglických výrazů
- společenský status a autorita zdravotníka
- interpersonální konflikty
- efektivní komunikace nepodporující osobnostní a dědičné dispozice jedince (netrpělivost, náladovost, agresivita)
- kontext a situační faktory (nedostatek času, klima, nevhodné prostředí, stres, emoční rozpoložení)
- momentální tělesná kondice (únava, hlad, bolest, horečka, nemoc)
- nedostatečná jazyková inteligence
- neschopnost dekodovat neverbální signály komunikace
- opomenutí zpětné vazby a neověření pochopení informace,
- neschopnost naslouchat (přerušování a nesoustředěnost),
- kulturní odlišnosti
- dehonestující prvky v komunikaci (zesměšňování, kritika, urážení)

# Literatura

POKORNÁ, Andrea. Komunikace se seniory. 1. vyd. Praha: Grada, 2010. 160 s. ISBN 978-80-247-3271-8.

Plevová Ilona a kolektiv. *Ošetřovatelství II*. 1. vydání, Praha: Grada Publishing, a.s., 2011. 224 s. ISBN: 978-80-247-3558-0

ŠPATENKOVÁ, Naděžda a Jaroslava KRÁLOVÁ. *Základní otázky komunikace : komunikace (nejen) pro sestry*. 1. vyd. Praha: Galén, 2009. 135 s. ISBN 9788072625994.

POKORNÁ, Andrea. *Efektivní komunikační techniky v ošetřovatelství*. 3. doplněné vydání. Brno: Národní centrum ošetřovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2010. 104 s. ošetřovatelství. ISBN 978-80-7013-524-2.

Ústav zdravotnických věd  
Lékařská fakulta Masarykova univerzita

MUNI  
MED