



SOCIÁLNÍ INTERAKCE

PhDr. Natália Beharková, Ph.D.



INFORMACE K UKONČENÍ PŘEDMĚTU

IS katalog předmětů

■ zápočet 1 kr.

aktivní přístup - diskuse - účast ve výuce

Vložení videa do IS MU (proč jsem se rozhodl/a studovat obor Všeobecná sestra, proč v Brně na LF MU, co očekávám od praxe v nemocnici, jak si představuji první den na praxi, průběh praxe v semestru, na co se těším a čeho se obávám).

2minuty termín (před nástupem na praxi)

SYLABUS

- Komunikace - definice, složky komunikačního procesu, verbální a neverbální komunikace, typy komunikace
- Obecní zásady komunikace
- Faktory ovlivňující komunikaci
- Bariéry v komunikačním procesu
- Ne/Efektivní komunikace
- Komunikace v práci všeobecné sestry
- Specifika komunikace u různých věkových skupin
- Specifika komunikace s ohledem na disabilitu (smyslová, mentální, tělesná)
- Prožívání nemoci (z pohledu pacienta, jeho rodiny, zdravotníka), komunikace s nemocným v jednotlivých fázích nemoci
- Umírání a smrt
- Komunikační styly
- Asertivita
- Konflikt a zvládnání konfliktních situací
- Agresivita ve zdravotnictví
- Syndrom vyhoření
- Sebehodnocení

DOPORUČENÁ LITERATURA

- POKORNÁ, Andrea. *Komunikace se seniory*. první. Praha: Grada Publishing a.s., 2010. 160 s. Sestra (4048). ISBN 978-80-247-3271-8.
- PLEVOVÁ, Ilona a Regina SLOWIK. *Komunikace s dětským pacientem*. I. vydání. 247 s. ISBN 9788024729688.
- POKORNÁ, Andrea. *Efektivní komunikační techniky v ošetrovatelství*. 3. doplněné vydání. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2010. 104 s. ošetrovatelství. ISBN 978-80-7013-524-2.

SOCIÁLNÍ INTERAKCE

definování různé od různých autorů

- ***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

Celkový dojem K. tvoří

■ **55 % výraz tváře a pohyby těla**

■ 38 % vokální a hlasové charakteristiky řeči

■ **7 % obsah toho, co se říká**

■ Naslouchání 45 %

■ Mluvení 30 %

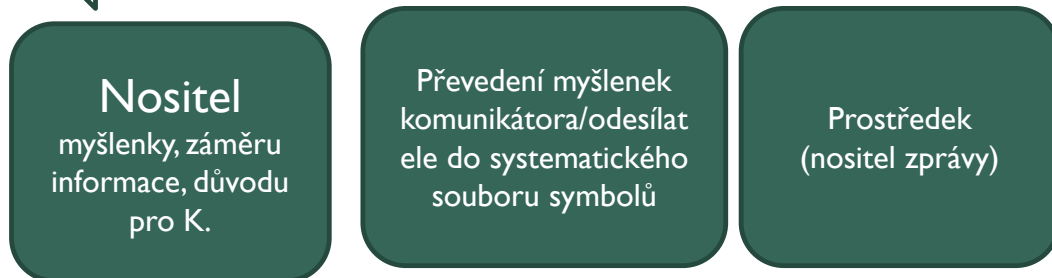
■ Čtení 16 %

■ Psaní 9 %

CÍL KOMUNIKACE

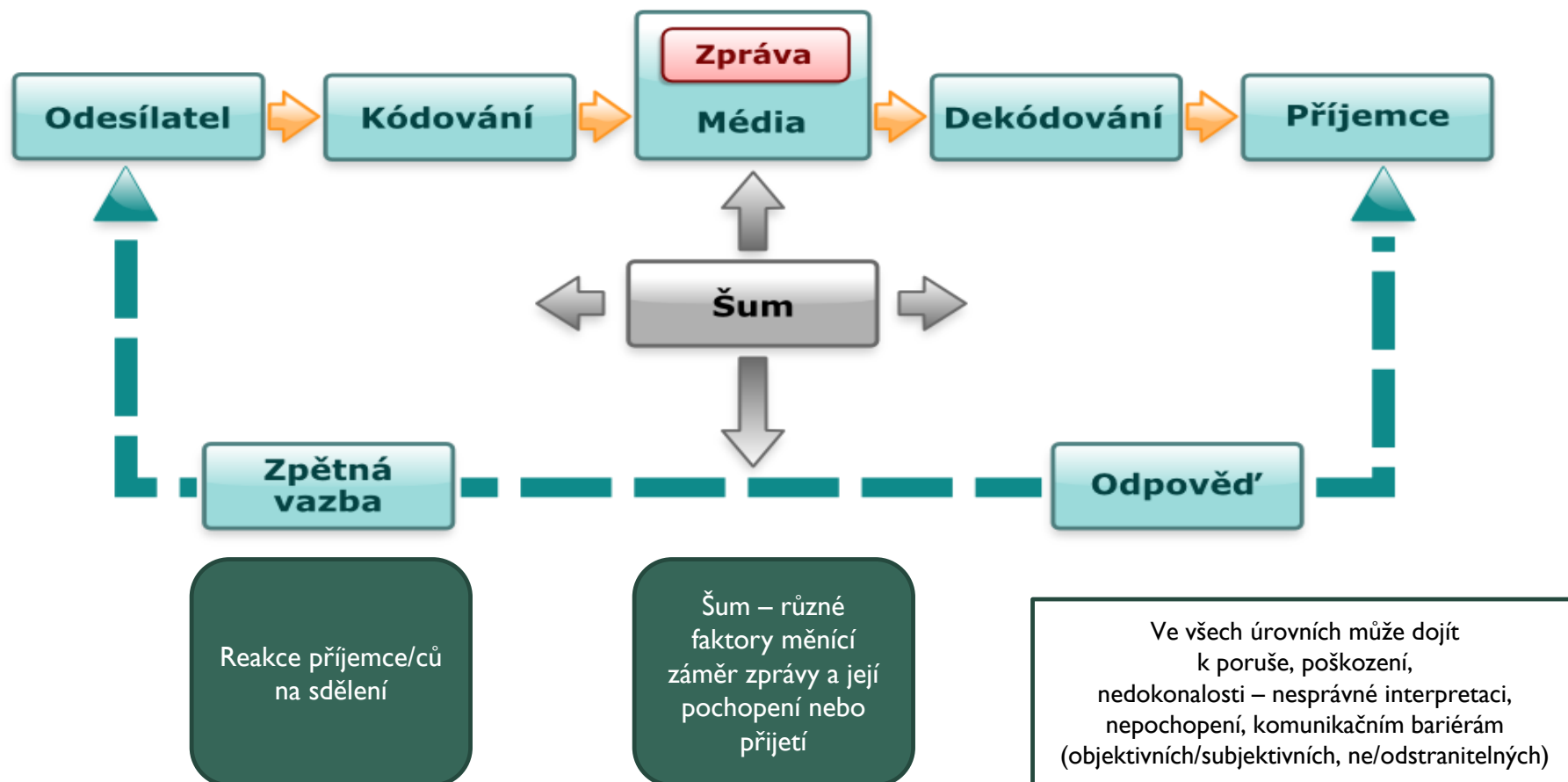
- **Informovat**
- **Instruovat** (info + vysvětlení významu, popisu, postupu, organizace, návodu jak něco dělat/dosáhnout)
- **Poznávat**
- **Přesvědčit** (cíl – změnit názor, postoj... **racionální** přesvědčování pomocí logiky; **emocionální** – působením na city – často manipulativní charakter) **Získat**
- **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)
- **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

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

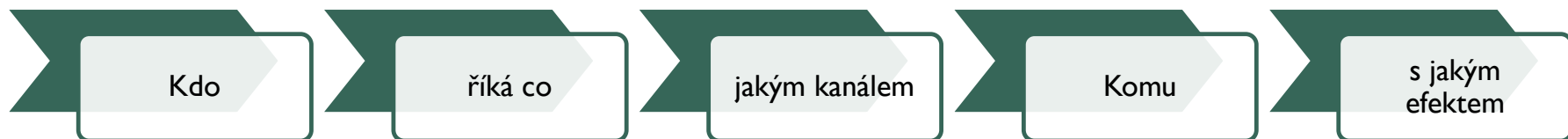


Prvky komunikačního procesu

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 informovat*
- 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

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, intranet)

k. prostředky jsou ochuzenější

ZPĚTNÁ VAZBA - FEEDBACK

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

KOMUNIKAČNÍ PROSTŘEDÍ

- dotváří význam K.
- formální, reprezentační → člověka 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

FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ VÝBĚR SDĚLOVACÍHO PROSTŘEDKU

- **Rychlost** – ústní sdělení, je rychlejší než písemné
- **Počet účastníků a jejich vzdálenost** od sdělovatele
- **Okamžitá zpětná vazba** – přímá K. (face to face), výhody a volba v případě dosažení konsenzu, vyřešení nedorozumění
- **Osobní vliv** – v rámci přímé K. (vyjádření díky, 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 např. podklady při jednáních i předem k dispozici)
- **Dostupnost techniky**
- **Potřeba záznamu** - zápis (nevýhoda – nesprávná interpretace sděleného)
 - videodokumentace (nevýhoda – příliš dlouhý záznam i s nepodstatnými částmi projevu/sdělení)
 - audiodokumentace
- **Organizační omezení** – vyplývá z nutnosti zhodnotit náklady na K., velikost souboru ...


VERBÁLNÍ K.

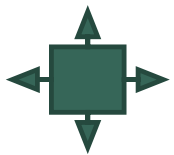
- sdělování informací pomocí slov
- mladší než neverbální K.
- různorodost v závislosti od kultury, socio-ekonomického postavení, věku, vzdělání
- ideální K. – jasná, srozumitelná, přesná
- důležitou součástí je naslouchání
- člověk, kt. něco sdělujeme, nemusí vždy porozumět tomu, co sdělujeme
- vyřknuté 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

KOMUNIKACE

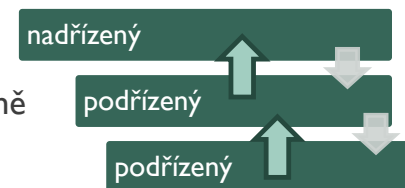
- Záměrná – komunikátor má vše pod kontrolou, způsob K. odpovídá záměru
Vědomá – uvědomuji si, co říkám a jak to říkám
- Nezáměrná – projev prezentuji jinak, než bylo zamýšleno (tréma, emoce)
Nevědomá – nemá projev pod kontrolou
- Kognitivní – logická, racionální, smysluplná, preferovány jsou logické 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 – sdělované informace jsou v rozporu
- Agresivní k. – útočná, bezohledná, sobecká vůči jiným
- Manipulativní – používající úskoky, neférové formy jednání
- Pasivní k. – ústupní, uhýbající, úniková

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 opačně



- 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 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 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 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
- Pacient bude více důvěřovat dobře vypadající sestře v upravené uniformě a důvěra nemocného by měla být na I. 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)

„Oblečení zdravotníka a úprava zevnějšku je symbolem profesionality a určité sociální role, kterou sestra v daném okamžiku zastává.“ (Zacharová, Šimíčková-Čížková, 2011, str. 211)

