



Psychiatrická klinika LFUK a UNB, Bratislava

LEKÁRSKA PSYCHOLÓGIA A ZÁKLADY KOMUNIKÁCIE ČASŤ 5.

Doc. PhDr. Eva Morovicsová, PhD., MPH

Študijný materiál výhradne pre študentov LF UK v Bratislave
Verejná šírenie materiálu nie je dovolené!

ZÁKLADY KOMUNIKÁCIE V MEDICÍNE

ZDRAVOTNÁ STAROSTLIVOSŤ

ZDRAVOTNÍCKY TÍM

Lekári
Sestry
Ošetrovatelia
Fyzioterapeuti
Asistent výživy
Sociálni pracovníci
Psychológ ...

**POZÍCIE
KOMPETENCIE**
↓
REŠPEKTOVANIE
↓
Napätie
Pracovná atmosféra

KOMUNIKÁCIA

DÔLEŽITÁ SÚČASŤ INTERAKCIÍ

Náročné životné situácie

- Choroba
- Postihnutia

Špecifický charakter a formy komunikácie

Zvládnutie situácií

→ súčinnosť a kooperácia chorého s

- rodinou
- zdravotníckymi pracovníkmi
- podpornými osobami

EFEKTÍVNA KOMUNIKÁCIA

Príprava verus praktická aplikácia

Znalosť

Komunikácia, komunikačný proces

Formy sociálnej komunikácie

Komunikačné zručnosti

Evalvácia a devalvácia v komunikácii

Empatia, asertívne správanie

Aplikácia v praxi ???

SOCIÁLNA KOMUNIKÁCIA

SOCIÁLNA PERCEPCIA

Orientácia, získavanie informácií



SOCIÁLNA INTERAKCIA

Vzájomné pôsobenie /+ , - význam/



SOCIÁLNA KOMUNIKÁCIA

Výmena informácií

SOCIÁLNA KOMUNIKÁCIA

Priamy a nepriamy sociálny kontakt

Užšie vymedzenie

Výmena slovných informácií

Širšie vymedzenie

Výmena slovných informácií a neverbálnych prejavov

PROCES SOCIÁLNEJ KOMUNIKÁCIE

Denotatívna /obsahová/ úroveň

Slovný prejav + paralingvistika

Konotatívna /vzťahová/ úroveň

Neverbálne vyjadrenie

PREDPOKLADY SOCIÁLNEJ KOMUNIKÁCIE

SÚBOR ZNAKOV

ZNALOSŤ ZNAKOV

PRAVIDLÁ KOMUNIKÁCIE

FUNKCIE KOMUNIKÁCIE

Informačná funkcia

Inštruktážna funkcia

Persuázivna funkcia

Zbližovacia a posilňovacia

Zábavná funkcia

PREČO KOMUNIKUJEME?

Kognitívna motivácia

Združovacia motivácia

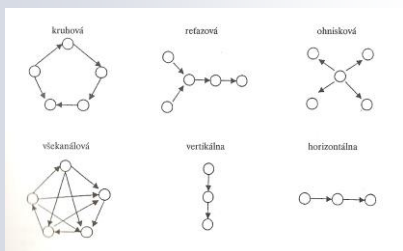
Sebapotvrdzovacia motivácia

Adaptačná motivácia

Prevahová motivácia

Existenciálna motivácia

TYPY SOCIÁLNEJ KOMUNIKÁCIE



FORMY SOCIÁLNEJ KOMUNIKÁCIE

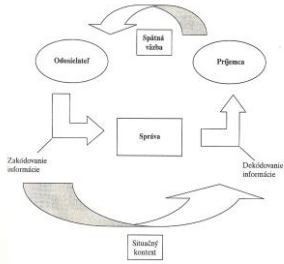
VERBÁLNA
KOMUNIKÁCIA

NEVERBÁLNA
KOMUNIKÁCIA

KOMUNIKÁCIA
ČINMI

KOMUNIKAČNÝ PROCES

Jednosmerný a obojsmerný



KOMUNIKAČNÝ KANÁL

Bezprostredný
Sprostredkovaný

KONTEXT A HLADISKÁ

Fyzické
Kultúrne
Sociálno-psychologické
Časové

FAKTORY KOMUNIKÁCIE

OSOBNOSŤ

Vlastnosti /schopnosť
Psychický a telesný stav
Ochorenie
Zázemie
Osobný priestor
Emócie, vzťahy



INÍ ĽUDIA /PARTNERI

Vlastnosti /vnímavosť
Psychický a telesný stav
Povinnosti, úlohy ...
Ochorenie
Teritorialita
Emócie, vzťahy

PROSTREDIE

Fyzikálne
Sociálne
Komunikačné šумы

ŠUMY V KOMUNIKÁCI

FYZICKÉ

Prostredie
Prvky inkorporácie

FYZIOLOGICKÉ

Zdravotný stav
Obmedzenia

PSYCHOLOGICKÉ

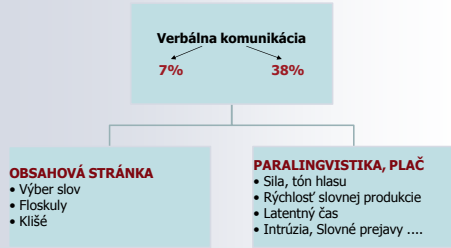
Osobnostné vlastnosti

SÉMANTICKÉ

Znalosť znakov
Dvojznačné vyjadrenia

VERBÁLNA KOMUNIKÁCIA

Priamy - nepriamy kontakt



PRAVDA NIE JE TO, ČO SA POVIE,
PRAVDA JE TO, ČO SA POČUJE.

OBSAH A ADEKVÁTNOSŤ HOVORENÉHO SLOVA

ZROZUMITEĽNOSŤ

Výber, zoradenie a používanie slov
/Vek, vzdelanie, kultúra, postavenie/

FREKVENCIA POUŽÍVANIA SLOV

Floskuly
Som hlboko presvedčený

Klišé
Problém, záležitosť

PARALINGVISTICKÉ ASPEKTY REČI

SILA HLASU

/Šepot, zvýšená intenzita/

TÓN HLASU

/Nádejný, rezignujúci, irónia/

RÝCHLOSŤ PRODUKCIE

/Zrozumiteľnosť – 10 sekúnd/

LATENTNÝ ČAS

/Rýchlosť odpovede na otázku/

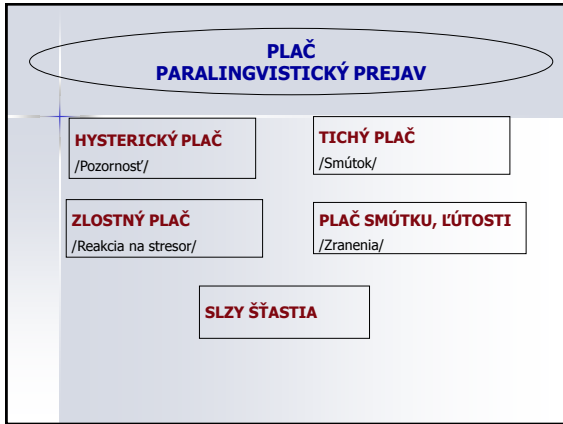
DĹŽKA PREJAVU

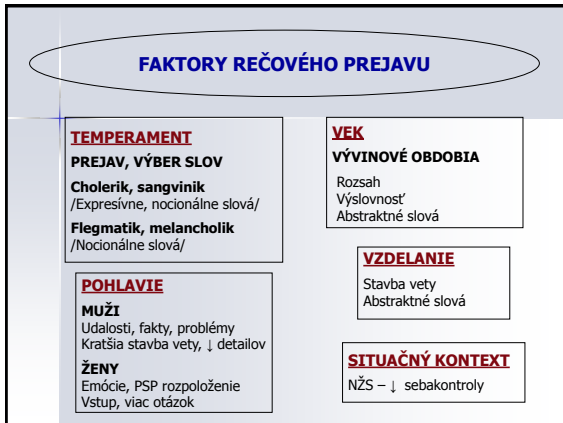
POMER DĹŽKY PREJAVOV

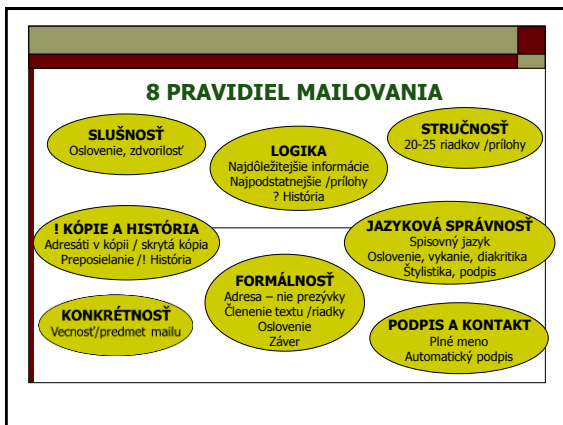
INTRÚZIA

DĹŽKA POMLČIEK

CHYBY V REČI







NEVERBÁLNA KOMUNIKÁCIA

PACIENT V NÁROČNEJ ŽIVOTNEJ SITUÁCII JE VNÍMAVEJŠÍ NA NEVERBÁLNE PREJAVY ZDRAVOTNÍCKYCH PRACOVNÍKOV

Historicky staršia, rozsiahlejšia

Allan a Barbara Peasovci:
Veľká kniha reči tela. Bratislava: Ikar, 2010, 317, s.

POSUDZOVANIE NEVERBÁLNEJ KOMUNIKÁCIE

Mimika
Vizika
Gestika
Proxemika
Haptika
Posturika
Kinezika
Vonkajší výzor

MIMIKA

ODRÁŽA EMÓCIE, PSYCHICKÝ STAV

ZMENA EMÓCIÍ

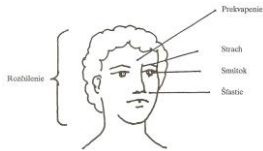
Aktuálny telesný stav (hladní, unavení)
Aktuálny psychický stav (rozladenosť ..)
Prostredie (vydýchaný vzduch, teplo)
S kým sme v kontakte
Prístup partnerov
Riešenie problémov...

POSUDZOVANIE MIMIKY



ZÓNY TVÁRE

- I. oblasť čela a obočia
- II. oči až po úroveň nosa
- III. oblasť úst a brady



GESTÁ A POZÍCIE TVÁRE

Gesto súhlasu a nesúhlasu

Neutrálna pozícia hlavy

Prejav záujmu

Kritický postoj

VIZIKA

Percepcia - 83 % informácií

ODRÁŽA

Momentálny psychický stav /stres, šťastie, smútok.../
Momentálny fyzický stav /únava/
Zdravotný stav /choroba.../
Postoj a vzťah k počúvajúcemu

HODNOTENIE VIZIKY

DĚKA POHLĀDU

Jeden pohľad 1-7 sekúnd
Komunikácia pohľadom 2/3 času

ZRENICE

Rozšírenie zreníc + nálada
Zúženie zreníc - nálada

ZRAKOVĀ ÚROVEŇ

Rovnaká zraková úroveň partnerov
Pohľad nad úroveň pohľadu partnera
Pohľad pod úroveň pohľadu partnera

FREKVENCIA ŽMURKNUTĀ

6-8 krát za minútu

TYPY POHLĀDOV

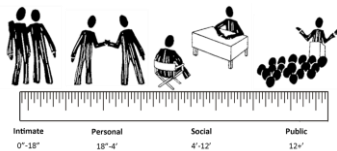
Obchodný pohľad

Spoločenský pohľad



Intímny pohľad





PROXEMIKA

Edward T. Hall

OSOBNÝ PRIESTOR
Trvanie komunikácie



FAKTORY PROXEMIKY

Kultúra krajiny
Pôsobiace podnety
Aktuálny psychický a fyzický stav
Zdravotný stav
Osobnostné vlastnosti
Pohlavie

ZÓNOVÉ VZDIALENOSTI

INTÍMNA ZÓNA /0-45 cm, 15/
Osoby citovo blízke, neznámi

SPOLOČENSKÁ ZÓNA /1,2-3,6m/
Používanie bariér

OSOBNÁ ZÓNA /45 cm-1,2 m/
Manželia, priatelia a známi
Kolegovia a neznámi ľudia

VEREJNÁ ZÓNA /3,6 – 10m a viac/
Priama, nepriama komunikácia

HODNOTENIE PROXEMIKY

PRIESTOROVÁ VZDIALENOSŤ

Horizontálna /priblíženie/
Vertikálna /zrakový kontakt/

PROXEMICKÝ TANEC

Rozdielne chápanie proxemiky

ZÓNOVÉ VZDIALENOSTI

Určuje

Žena
Starší z partnerov
Spoločenské postavenie
Morálka
Úradný protokol, konvencie



GESTIKA
Súčasť kineziky




GESTÁ DLAŇAMI
Čestnosť, úprimnosť, otvorenosť

POZÍCIE DLANÍ
Submisívna, dominantná pozícia
Symbolická palica

GESTÁ RUKAMI PRI TVÁRI
Nečestnosť

GESTÁ S POUŽITÍM LÍC A BRADY
Prejav nudy, hodnotenie, rozhodovanie

GESTÁ RUKAMI A RAMENAMI
Prejav napätia, dominance ...



HAPTIKA
DOTYKOVÁ KOMUNIKÁCIA

Pozitívne a negatívne prejavy
Náhodné a úmyselné
Vyžiadané a nevyžiadané
Priame a nepriame prejavy

HAPTICKÉ PREJAVY

Objatie
Bozk
Sexuálna komunikácia
Sebahaptika
Podanie rúk

KONVENČIE PRE PODÁVANIE RÚK

Frekvencia 5 – 7-krát
Ruku ako prvú podáva:
Nadriadený podriadenému
Žena mužovi
Starší mladšiemu
Spoločensky vyššie postavenie

POSTURIKA

Poloha, držanie tela, konfigurácia jeho častí

HODNOTENIE POSTURIKY

Kongruentná, nekongruentná poloha
Otvorený, uzatvorený útvar
Smerovanie chodidiel
Bariéry v komunikácii

KINEZIKA

Pohyby rúk, nôh, jednotlivých častí tela a celého tela

PREJAVY KINEZIKY

Rytmika pohybov

Rytmus pohybov tela

Dynamika pohybov

Tempo striedania pohybov

ČASOVÉ HĽADISKO

Bodové činnosti

Podanie ruky, pokývnutie hlavou

Pohybové pozície

Zvítanie, lúčenie

Pohybové prezentácie

Prezentácie, edukačná činnosť



VZHLAD A ÚPRAVA ZOVŇAJŠKU

Úprava / pacient, zdravotnícky pracovník/

P: stabilizácia, zlepšenie stavu

ZP: záujem, dôvera

Doplňky

Hodnotenie

Zvýraznenie imidžu

Príslušnosť k skupinám

Kozmetická úprava



KOMUNIKÁCIA ČINMI/SPRÁVANÍM

Konkrétny prejav správania jednotlivých členov

/otvorený a vedomý prejav sympatie,
pochopenia, odmietania/



ODPORÚČANIA PRE EFEKTÍVNU KOMUNIKÁCIU

Komunikácia - jasná /informácie pravdivé/

Informácie - presné, stručné, zrozumiteľné ...

Súlad medzi obsahom a paralingvistikou

Súlad informácií vo verbálnej a neverbálnej komunikácii

Rýchlosť prenosu

Spätná väzba

Využívanie komunikačných zručností

EVALVÁCIA A DEVALVÁCIA V KOMUNIKÁCI

VERBÁLNA KOMUNIKÁCIA EVALVÁCIA ⇨ DEVALVÁCIA

OBSAHOVÁ STRÁNKA

Primeraná odpoveď
Kritický postoj /pomôcť, nezranit'/
Povzbudenie
Vhodná informovanosť

OBSAHOVÁ STRÁNKA

Bezodôvodné kritizovanie
Osočovanie
Nedocenenie snahy partnera
Nesledovanie témy
Zľahčovanie problému....

VERBÁLNA KOMUNIKÁCIA EVALVÁCIA ⇨ DEVALVÁCIA

PARALINGVISTIKA

Primeraná sila a tón hlasu
Aktívne počúvanie
Neskákanie do reči
Priateľský prejav
Primeraná dĺžka prejavu

PARALINGVISTIKA

Nadmerná sila hlasu
Neprimeraný tón hlasu
Krátky latentný čas
Skákanie do reči
Dominantný prejav
Neprimeraná dĺžka prejavu
Chyby v reči
Jazyková bariéra

NEVERBÁLNA KOMUNIKÁCIA

EVALVÁCIA



DEVALVÁCIA

MIMIKA

Úsmev
Súhlasné gesto
Uvoľnená mimika
Pozícia hlavy / záujem

VIZIKA

Primeraná dĺžka pohľadu
Zrakový kontakt /60-70 %
Frekvencia žmurknutí
Spoločenský pohľad

MIMIKA

Hnev, opovrhovanie
Negatívne gesto
Pozície hlavy/kritický postoj

VIZIKA

↯ udržiavať zrakový kontakt
Uhýbanie pohľadom
Zíranie
Častá frekvencia žmurknutí
Očná záatarasa

GESTIKA

Otvorená pozícia dlane
Gesto pozitívneho hodnotenia
Vežičky z rúk
Primeraná gestikulácia

HAPTIKA

Objatie /upokojenie/
Podávania ruky - rovnosť
Primerané potrasenie rúk
Pevný stisk ruky

PROXEMIKA

Rešpektovanie zón

GESTIKA

Dominantná pozícia dlane
Gestá - nečesnosť, nuda
Vystavovanie palcov
Výrazná/prehnaná gestikulácia

HAPTIKA

Neprimerané používanie objatia
Dominantné/submisívne podanie
Podanie ruky - mŕtva ryba
Rukavicové/ obojručné podanie

PROXEMIKA

Vstup do intímnej zóny
Nerešpektovanie zón

POSTURIKA

Kongruentná poloha
Postoj/primerané sebavedomie
Otvorený útvar
Nepřítomnosť bariér/z rúk, nôh

KINEZIKA

Rytmické a lадné pohyby
Pohybové činnosti - súhlas

ÚPRAVA/VONKAJŠÍ VÝZOR

Primeraná úprava

POSTURIKA

Nekongruentná poloha
Zatvorený útvar
Ukazovanie chodidlami
Přítomnosť bariér

KINEZIKA

Rigidné, rýchle/rozvláčne pohyby
Nepokoj alebo ľahostajnosť
Pohrdanie

ÚPRAVA A VONKAJŠÍ VÝZOR

Olfaktorické podnety
Pozornosť – úprava zovňajšku

KOMUNIKÁCIA ČINMI

Evalvácia

Komunikačné zručnosti
Ochota spolupracovať
Snaha o riešenie problémov
Asertívne správanie
Ústretovosť

Devalvácia

Absencia komunikačných zručností
Neochota spolupracovať
Agresívna asertivita
Nadradenosť
