



Psychiatrická klinika LFUK a UNB, Bratislava

LEKÁRSKA PSYCHOLÓGIA A ZÁKLADY KOMUNIKÁCIE

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

ZÁKLADY KOMUNIKÁCIE

STÁŽE 2

TÉMA

NÁCVIK ZÁKLADOV KOMUNIKÁCIE A KOMUNIKAČNÝCH ZRUČNOSTÍ

Autor:

Doc. PhDr. Eva Morovicsová, PhD., MPH

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

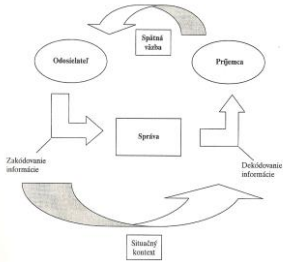
Konotatívna /vzťahová/ úroveň

Neverbálne vyjadrenie



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

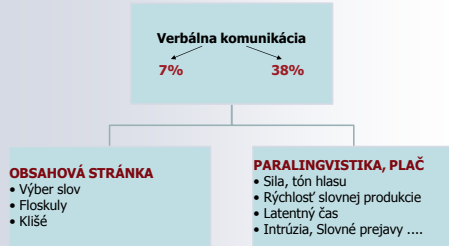
Osobnostné vlastnosti

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

PLAČ PARALINGVISTICKÝ PREJAV

HYSTERICKÝ PLAČ

/Pozornosť/

TICHÝ PLAČ

/Smútok/

ZLOSTNÝ PLAČ

/Reakcia na stresor/

PLAČ SMÚTKU, LÚTOSTI

/Zranenia/

SLZY ŠŤASTIA

FAKTORY REČOVÉHO PREJAVU

TEMPERAMENT

PREJAV, VÝBER SLOV

Cholerik, sangvinik
/Expresívne, nočné slová/

Flegmatik, melancholik
/Nocionálne slová/

VEK

VÝVINOVÉ OBDOBIA

Rozsah
Výslovnosť
Abstraktné slová

POHLAVIE

MUŽI

Udalosti, fakty, problémy
Kratšia stavba vety, ↓ detailov

ŽENY

Emócie, PSP rozpoloženie
Vstup, viac otázok

VZDELANIE

Stavba vety
Abstraktné slová

SITUAČNÝ KONTEXT

NŽS – ↓ sebakontroly

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
Vízika
Gestika
Proxemika
Haptika
Posturika
Kinezika
Vonkajší výzor

MIMIKA

ODRÁŽA EMÓCIE, PSYCHICKÝ STAV

ZMENA EMÓCIÍ

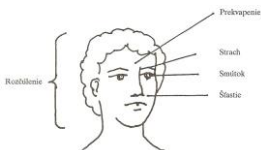
Aktuálny telesný stav (hladní, unavení)
Aktuálny psychický stav (rozladenosť ..)
Prostredie (vydýchaný vzduch, teplo)
S kým sme v kontakte
Prístup partnerov
Riešenie problémov...

POSUDZOVANIE MIMIKY



ZÓNY TVÁRE

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



VIZIKA

Percepcia - 83 % informácií

ODRÁŽA

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

HODNOTENIE VIZIKY

DĹŽKA POHĽADU

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

ZRENICE

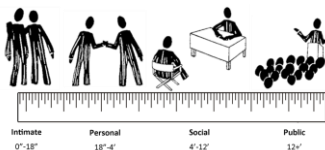
Rozšírenie zreníc + nálada
Zúženie zreníc - nálada

ZRAKOVÁ ÚROVEŇ

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

FREKVENCIA ŽMURKNUTÍ

6-8 krát za minútu



PROXEMIKA

Edward T. Hall

OSOBNÝ PRIESTOR
Trvanie komunikácie



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

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 HLADISKO

Bodové činnosti

Podanie ruky, pokývnutie hlavou

Pohybové pozície

Zvítanie, lúčenie

Pohybové prezentácie

Prezentácie, edukačná činnosť

VZHĽAD A ÚPRAVA ZOVŇAJŠKU

Úprava /pacient, zdravotnícky pracovník/

P: stabilizácia, zlepšenie stavu

ZP: záujem, dôvera

Doplnky

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
