

|  |  |
| --- | --- |
| Název projektu | Rozvoj vzdělávání na Slezské univerzitě v Opavě |
| Registrační číslo projektu | CZ.02.2.69/0.0./0.0/16\_015/0002400 |

Komunikace ve zdravotnictví –

Komunikace a její klasifikace

Průvodní list studijního materiálu

**Yvetta Vrublová**

**Opava 2021**



Obsah

[1 KOMUNIKACE A JEJÍ KLASIFIKACE 3](#_Toc66691903)

[1.1 Základní terminologie 4](#_Toc66691904)

[2 Pedagogicko didaktické poznámky 6](#_Toc66691905)

[Použitá Literatura 7](#_Toc66691906)

[Přehled dostupných ikon 8](#_Toc66691907)

# KOMUNIKACE A JEJÍ KLASIFIKACE

Průvodce studiem – studijní předpoklady



V této části budete seznámeni s klasifikací komunikace, typy komunikace a determinanty, které komunikaci ovlivňují. Cíle je pochopení základních atributů komunikace, která nás provází celý život a její styl může přispět k úspěchu či neúspěchu našich aktivit

Rychlý náhled studijního materiálu



V úvodní části textu budou studenti seznámeni s problematikou komunikace, která provází jedince po celý jeho život. Komunikace je tedy tzv. celoživotní proces, který je ovlivněn několika determinantami – pohlavím, věkem, výchovou, kulturou společnosti, etickými normami a temperamentem jedince včetně jeho intelektuálních dovedností. Pro efektivní a profesionální komunikaci je nutné znát zákonitosti komunikace a také její podmíněnost. Pokud tedy chceme umět profesionálně a efektivně komunikovat, tak musíme znát jednotlivé prvky. Nedílnou součástí je také znalost komunikačního vzorce a jeho jednotlivých částí.

Cíle STUDIJNÍHO MATERIÁLU



* definování základních pojmů
* pochopení determinant efektivní komunikace
* analýza komunikačního vzorce
* definování jednotlivých komponent komunikačního vzorce
* Naučit se zákonitosti typů komunikace
* Vysvětlit determinanty komunikace
* Umět definovat komunikační kanál
* Umět popsat jeho jednotlivé prvky
* Vysvětlit rozdíl mezi komunikantem a komunikátorem.

Klíčová STUDIJNÍHO MATERIÁLU



Komunikační vzorec, determinanty komunikace, osobnost, komunikant, komuniké, komunikátor

Čas potřebný ke studiu



Stopáž studijního materiálu: 00:21:57

Doporučený čas ke studiu: 45 minut

Další zdroje – doporučená literatura



ŠPATÉNKOVÁ, N. KRÁLOVÁ, J. Základní otázky komunikace: komunikace (nejen) pro sestry. Praha, 2009.135. ISBN 978-80-7262-599-4.

## Základní terminologie

**Komunikace - způsob dorozumívání a předávání informací**

Komunikace - vnější

- vnitřní

Determinanty komunikace – věk, etické normy společnosti, předchozí zkušenost, osobnost komunikujících.

***Součásti komunikačního vzorce - procesu***

***Komunikátor*** - ten, kdo vysílá zprávu

***Komunikant*** - ten, kdo přijímá vyslanou zprávu, jeho vnímání je ovlivněno osobnostní rovnicí, vlastními zkušenostmi, prožitky, vlastními záměry a cíli.

***Komuniké*** - vyslaná zpráva jako myšlenka nebo pocit, který jeden člověk sděluje druhému.

***Komunikační jazyk*** - komunikační zpráva se předává prostřednictvím určitého komunikačního jazyka.

***Komunikační kanál*** - jde o cestu, kterou je informace vysílána - tváří v tvář (face to face).

***Feed back*** (zpětná vazba) - reakce na přijatou zprávu v podobě potvrzení a způsobu interpretace. Zpětná vazba je při komunikování velmi důležitá, plní funkci regulativní, sociální, poznávací, podpůrnou, provokující. Je důležité, aby zpětná vazba následovala co nejdříve po přijetí zprávy.

***Komunikační prostředí - komunikační šum*** – prostředí a zvuky hrají významnou roli v efektivitě komunikace

**Komunikace se může dělit podle různých kritérií:**

* komunikace záměrná - komunikátor má pod kontrolou to, co prezentuje.
* komunikace nezáměrná - komunikátor prezentuje svůj projev jiným způsobem, než byl jeho původní úmysl (výsledek může být ovlivněn trémou nebo emocemi)
* kognitivní komunikace - logická, racionální, smysluplná
* afektivní komunikace - prostřednictvím emočních projevů
* pozitivní komunikace - signalizuje souhlas s komunikací
* negativní komunikace - vyjadřuje odmítnutí, odpor, útočení, kritiku
* asertivní komunikace - sebeprozrazující a respektující to i pro jiné, v rámci přijatých pravidel
* agresivní - útočná a bezohledná, sobecká vůči jiným
* manipulativní komunikace - používající úskoků a neférových forem jednání
* pasivní komunikace - ústupná, uhýbající, úniková a bojácná
* interpersonální komunikace - mezi dvěma nebo více lidmi

# Pedagogicko didaktické poznámky

Průvodce studiem



Studijní text spadá tematicky pro studijní programy, které jsou akreditovány v rámci klasifikace oborů vzdělání CZ-ISCED-F 2013: 091 Zdravotní péče, 0913 Ošetřovatelství a porodní asistentství, 0922 Péče o děti a mládež, 0921 Péče o seniory a zdravotně postižené dospělé osoby

Cílem je získat znalosti o efektivní a profesionální komunikaci ve zdravotnictví.

Úkol k zamyšlení



Jaký komunikační šum může ovlivňovat komunikaci ve zdravotnickém prostření a

konkrétně jak?

Kontrolní otázka



Jaké by měl mít vlastnosti úspěšný profesionální komunikátor?

Co patří mezi komunikační šum?

Použitá Literatura

ANTAI-OTONG,D. *Nurse-Client Communication. Burrlington: Jones-Barlett Learning*, 2007. 251 s. ISBN 978-076-3735-883.

JANÁČKOVÁ, L., WEISS, P.: *Komunikace ve zdravotnictví*. Portál, Praha 2008.

POKORNÁ, A. *Komunikace se seniory*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3271-8.

POKORNÁ, A. *Efektivní komunikační techniky v ošetřovatelství*. Brno: NCO NZO, 2010. ISBN 978-80-7013-524-2.

TOMANOVÁ, Š., KŘIVKOVÁ, J. Komunikace s pacientem v intenzivní péči. 1. vyd. Praha: Grada, 2016. ISBN 978-80-271-0064-4.

ŠPAČKOVÁ, A. Umění dialogu: Jak si s lidmi opravdu porozumět. Praha: Grada 2011. 200s. ISBN 978-80-247-3810-9

ŠPATÉNKOVÁ, N. KRÁLOVÁ, J. *Základní otázky komunikace: komunikace (nejen) pro sestry*. Praha, 2009.135. ISBN 978-80-7262-599-4.

VÁGNEROVÁ, M. Vývojová psychologie. Praha: Portál, 2000,521s. ISSN 80-7178-308-0.

Přehled dostupných ikon

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Čas potřebný ke studiu |  | Cíle kapitoly |
|  | Klíčová slova |  | Nezapomeňte na odpočinek |
|  | Průvodce studiem |  | Průvodce textem |
|  | Rychlý náhled |  | Shrnutí |
|  | Tutoriály |  | Definice |
|  | K zapamatování |  | Případová studie |
|  | Řešená úloha |  | Věta |
|  | Kontrolní otázka |  | Korespondenční úkol |
|  | Odpovědi |  | Otázky |
|  | Samostatný úkol |  | Další zdroje |
|  | Pro zájemce |  | Úkol k zamyšlení |

Pozn. Tuto část dokumentu nedoporučujeme upravovat, aby byla zachována správná funkčnost vložených maker. Tento poslední oddíl může být zamknut v MS Word 2010 prostřednictvím menu Revize/Omezit úpravy.

Takto je rovněž omezena možnost měnit například styly v dokumentu. Pro jejich úpravu nebo přidávání či odebírání je opět nutné omezení úprav zrušit. Zámek není chráněn heslem.

Název: **Komunikace ve zdravotnictví – Komunikace a její klasifikace**

Autor: **doc. PhDr. Yvetta Vrublová, Ph.D.**

Vydavatel: Slezská univerzita v Opavě

Fakulta veřejných politik v Opavě

Určeno: pedagogickým zaměstnancům SU

Počet stran: 9

Tato publikace neprošla jazykovou úpravou.