

|  |  |
| --- | --- |
| 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 –

Neverbální komunikace

Průvodní list studijního materiálu

Yvetta Vrublová

**Opava 2021**



Obsah

[1 Neverbální komunikace 3](#_Toc66692030)

[1.1 Vybrané pojmy 4](#_Toc66692031)

[1.1.1 Mimika 4](#_Toc66692032)

[1.1.2 Gestika 4](#_Toc66692033)

[1.1.3 Haptika 5](#_Toc66692034)

[1.1.4 Posturika 5](#_Toc66692035)

[1.1.5 Proxemika 5](#_Toc66692036)

[2 Pedagogicko didaktické poznámky 6](#_Toc66692037)

[Použitá Literatura 7](#_Toc66692038)

[Přehled dostupných ikon 8](#_Toc66692039)

# Neverbální komunikace

Průvodce studiem – studijní předpoklady



V této kapitole budete seznámení s metodami a technikami neverbální komunikace. Neverbální komunikace sehrává v běžné komunikaci významné místo a ovlivňuje výsledek celkové komunikace. Neverbální komunikace je ovlivněna kulturou, věkem, pohlavím, výchovou, temperamentem.

Rychlý náhled studijního materiálu



Neverbální komunikace zastává významné místo v komunikaci, a to zejména v rámci prvního kontaktu. Často má vliv na první emoce - pozitivní či negativní. V neverbální komunikaci můžeme dělat i zásadní chyby, které následně mohou vést k odmítnutí. Neverbální komunikaci zejména v profesionální kontaktu je možné důsledně promyslet a nacvičit. Jde zejména o podání ruky, pohled do očí a mimiku.

Cíle STUDIJNÍHO MATERIÁLU



* Kognitivní – získání informací z oblasti neverbální komunikace
* Behaviorální – naučit se zásadám neverbální komunikace
* Emocionální - naučit se chápat vyjádření emocí pomocí neverbální komunikace

Klíčová STUDIJNÍHO MATERIÁLU



Mimika, haptika, gestika, posturologie, emoce, proxemika

Čas potřebný ke studiu



Stopáž studijního materiálu: 00:34:28

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.

## Vybrané pojmy

### Mimika

Jde o pohyby svalů v obličeji, které jsou výrazným sdělením emocí. Mimika vyjadřuje to, co jedinec prožívá a jaký má vztah k situaci. Mimické svaly umožňují více jak 1 000 různých výrazů, které modelují psychický stav člověka. Horní polovina tváře vyjadřuje spíše psychické napětí, dolní část prožívání emocí. Prostřednictvím mimiky se vyjadřují i kulturní projevy (zdvořilostní úsměv).

Mimika rozlišuje ***sedm základních druhů emocí***:

- štěstí - neštěstí

- jistota - strach

- radost - smutek

- spokojenost - nespokojenost

- klid - zlost

- zájem - nezájem

- překvapení

V mimice se rozlišují mimické zóny - čelo, oči, ústa, nos, uši, brada. Všechny uvedené zóny vnímáme při komunikaci jako součást interakce a mají vliv na efektivitu komunikace. U starších lidí dochází k povolení mimického svalstva, zejména kolem rtů, člověk vypadá, jakoby se mračil, měl špatnou náladu. Stejný efekt můžeme spatřit u jedinců s umělou zubní náhradou, kterou často nepoužívají.

Z tohoto důvodu nemusí mimika vždy souhlasit s prožitkem – např. naučený úsměv.

### Gestika

Je součást kinetiky, jde o pohyby horních končetin, které podporují nebo zvýrazňují to, co chce člověk říci. Gesta mohou nahrazovat slova, zvyšovat jejich názornost, dokreslují obsah sdělované informace. Při komunikaci horními končetinami se rozlišují tyto formy:

- symboly - jsou snadno pochopitelné (pěst, palec nahoru – OK, palec dolů – je to špatné)

- ilustrace - objasňuje a doplňuje slovní projev, ukazuje směr

- regulace - usměrňují a regulují komunikaci – ukazujeme na někoho, komu dáváme slovo

- adaptátory - uvolnění napětí, přizpůsobení atmosféře, vstřícná gesta

### Haptika

Komunikace prostřednictvím doteků. Projevy haptiky mohou být pozitivní (přátelské), negativní (nepřátelské - kopnutí, trhnutí, odstrčení). Nejčastější místa při haptice jsou - dlaň a hřbet ruky, rameno, záda, hlava. Významné místo v haptice zaujímá podávání rukou.

### Posturika

Jde o řeč fyzických postojů, držení těla a polohových konfigurací. Posturika zahrnuje tyto základní polohy:

- stoj

- klek, dřep

- sed

- leh

### Proxemika

Označuje vzdálenost při komunikaci. Tato vzdálenost je relativní, individuální a kulturně odlišná. Čím jsou lidé sympatičtější, tím kratší vzdálenost při komunikaci dodržují. Každý jedinec má svoji stabilní distanci, kterou dodržuje a v které se cítí nejbezpečněji. Prostor je také ovlivněn temperamentem osobnosti, extroverti dodržují menší distanci, než introverti.

Vzdálenost při horizontální komunikaci lze rozdělit do čtyř základních skupin:

- intimní, vyhovuje intimním vztahům ( 0,5m)

- osobní, záleží na prostředí ( 0,5 - 2m)

- skupinová (1 - 10m)

- veřejná (2 - 100m)

Vertikální vzdálenost hraje roli v případě odlišné tělesné výšky komunikujících nebo v odlišné výškové rovině při sezení, stání

# 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 neverbální komunikaci, jejích zásadách a chybách. Jako cílené metody jsou použity modelové situace, komentované ukázky.

Námět na tutoriál



Analýza vlastních neverbálních projevů

Kontrolní otázka



Které neverbální projevy jsou typické pro pacienty s bolestí?

Korespondenční úkol



Zpracujte zamyšlení nad chybami v posuzování jednice při neverbální komunikaci.

Použitá Literatura

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.

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 - Neverbální komunikace**

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.