

|  |  |
| --- | --- |
| 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 –

Verbální komunikace

Průvodní list studijního materiálu

Yvetta Vrublová

**Opava 2021**



Obsah

[1 Verbální komunikace 3](#_Toc66135678)

[1.1 Základní terminologie 4](#_Toc66135679)

[2 Pedagogicko didaktické poznámky 5](#_Toc66135680)

[Použitá Literatura 6](#_Toc66135681)

[Přehled dostupných ikon 7](#_Toc66135682)

# Verbální komunikace

Průvodce studiem – studijní předpoklady



V této části budete seznámeni s problematikou verbální komunikace a jejich typy. Ver-bální komunikace spolu s neverbální komunikací předurčuje výsledek profesionální komu-nikace.

Rychlý náhled studijního materiálu



Verbální komunikací je vyjadřování pomocí slov - prostřednictvím jazyka. Verbální komunikace může být přímá nebo zprostředkovaná, mluvená nebo psaná, živá nebo reprodukovaná. Význam neverbální komunikace je nepopiratelný, je nezbytnou součástí sociálního života a podmínkou myšlení. Slovo (verbum) je složeno z písmen a označuje určitý předmět, vlastnost, děj, čas a abstraktní jevy. Jazyk pomáhá hodnotit to, jak vidíme, jak myslíme.

Jazykový styl je výsledek volby slov a jejich spojování do vět. Jazykový styl může být formální (profesionální) nebo neformální (nenucený). Jazyk používaný v určité komunitě se nazývá dialekt, jde o nestandardní formu jazyka

Cíle STUDIJNÍHO MATERIÁLU



* Pochopit význam a typy verbální komunikace
* Umět popsat jednotlivé atributy verbální komunikace
* Pochopení verbální komunikace a jejich možných chyb
* Umět rozlišit direktivní a nedirektivní způsob komunikace
* Umět použít efektivní písemnou verbální komunikaci
* Připravit scénář aktivního rozhovoru
* Umět vysvětlit významnou roli motivace ve verbální komunikaci

Klíčová STUDIJNÍHO MATERIÁLU



Verbum, komunikace, jazykový styl, interpersonální komunikace

Čas potřebný ke studiu



Stopáž studijního materiálu: 00:28:25

Doporučený čas ke studiu: 45 minut

Další zdroje – doporučená literatura



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

## Základní terminologie

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

- komunikace vědomá - komunikátor si uvědomuje obsah toho, co říká a jak to říká

- nevědomá - komunikující nemá pod kontrolou plně to, co říká

- 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

- intropersonální komunikace vnitřní monolog nebo dialog

# Pedagogicko didaktické poznámky

Průvodce studiem



Obor: 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 verbální komunikaci, jejích zásadách a chybách. Jako cílené pedagogické metody jsou použity modelové situace, komentované ukázky.

Úkol k zamyšlení



Jaké chyby při verbální komunikaci se nejčastěji dopouštíme?

Korespondenční úkol



Navrhněte postup efektivního rozhovoru při příjmu pacienta.

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.

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 - Verbální komunikace**

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

Vydavatel: Slezská univerzita v Opavě

Fakulta veřejných politik v Opavě

Určeno: pedagogickým zaměstnancům SU

Počet stran: 8

Tato publikace neprošla jazykovou úpravou.