

**Otázka:** Komunikační procesy

**Předmět:** Psychologie, Sociologie

**Přidal(a):** Helena

### **Definice:**

- Komunikace je odevzdávání a přijetí informací při přímém nebo nepřímém sociálním styku.
- Je to základní lidská potřeba, potřeba sociální existence, smyslem komunikace je dorozumět se ovlivnění – sociální interakce

### **Komunikační formy**

- Verbální – slovní
- Neverbální – gesta, pohyby
- Obrazná – dopravní značky
- Symbolická – statní znak, noty
- Metakomunikace – způsob, kdy něco sdělujeme a obsah sdílení může být doplněn nebo změněn neverbálními projevy (nepřípustní zz)

### **Dělení komunikace**

- Mezi osobní – přímý kontakt s druhou osobou
- Skupinová – v uzavřené skupině
- Masová – sdělovací typy

## **Funkce komunikace**

- Informovat- předat zprávu,
- Instruovat – poučení, naučit, zasvětit
- Přesvědčit – ovlivnění a manipulace
- Pobavit – rozveselit, rozptýlit

## **Typy**

- Kruhová bezprostředními sousedy
- Řetězová- předání informací od jedné osoby ke druhé
- Ohnisková – jedinec zprostředkovává informace ostatním.
- Vertikální – od nadřízeného k podřízenému
- Horizontální – komunikace na stejné úrovni.

## **Činitelé komunikace**

- 1, komunikátor – ten kdo vysílá
- 2, komunikant – ten kdo přímá, naslouchá
- 3, komuniké – obsah sdělení, zpráva, která je vysílána.
- 4, zpětná vazba – reakce odpověď, kontrola pochopení komuniké.
- 5, situační kontext – prostředí a situace ve které komunikace probíhá a které může zásadně změnit význam sděleného.

## **Komunikační techniky a jejich využití**

- Naslouchání (splnění přání pacientovi)
- Kladení otázek (srozumitelnost, taktika)
- Podpora projevu (trpělivost)
- Rezonance – zdravotník opakuje již řečené, tím dává najevo, že rozumí a vnímá.
- Reflexe – odezva pochopení zdravotníkem

**Sumarizace** – celkový přehled o pacientovi

**Komunikační bariery** – podle stavu vědomí, vnímání, odlišné hodnoty. Nezájem, nesoustředěnost, jazyková bariera,

**Odstranění bariér** – artikulace