

Špecifiká sociálnej komunikácie. Verejní zdravotníci v rámci EP v poradni zdravia

PhDr. Simona Kelčíková, PhD.



Koordinátori edukačných programov






 pracujúci spravidla v poradenských centrách ochrany a podpory zdravia

 rozlišovať ich kompetencie



Verejní zdravotníci v rámci Ep

 **By mali byť schopní individuálne a v tímoch:**

-  Prispôsobovať svoje profesionálne správanie zdravotnému stavu populácie (akútne – chronické ochorenie)
-  k jednotlivcom, pacientom, rodinám a skupinám
-  Prispôsobovať trvalo svoje roly a činnosti, ktoré poskytujú edukačným tímom s ktorými pracujú
-  Komunikovať empaticky, používať jednoduché, zrozumiteľné slová
-  Prispôbiť komunikáciu zisteným vedomostiam, vzdelaniu jednotlivcom



Verejní zdravotníci v rámci Ep

- 📖 Identifikovať potreby jednotlivcov, pacientov alebo skupín
- 📖 Zohľadňovať emocionálny stav, skúsenosti a predstavy o zdraví, chorobe a jej liečbe, riešiť obavy/strach pacienta
- 📖 Učiť, ako zvládnuť aktivity na podporu zdravia, liečbu a ako využívať dostupné zdravotné, sociálne a ekonomické zdroje
- 📖 Pomáhať zvládnuť nový spôsob života
- 📖 Učiť a radiť, ako zvládnuť krízy a identifikovať faktory narúšajúce normálne zvládnutie každodenných úloh





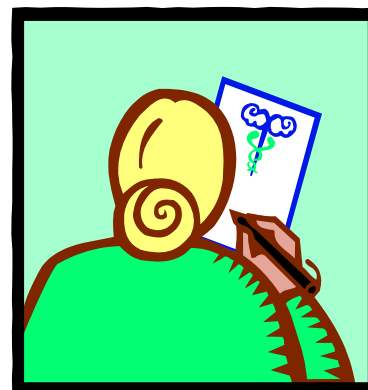
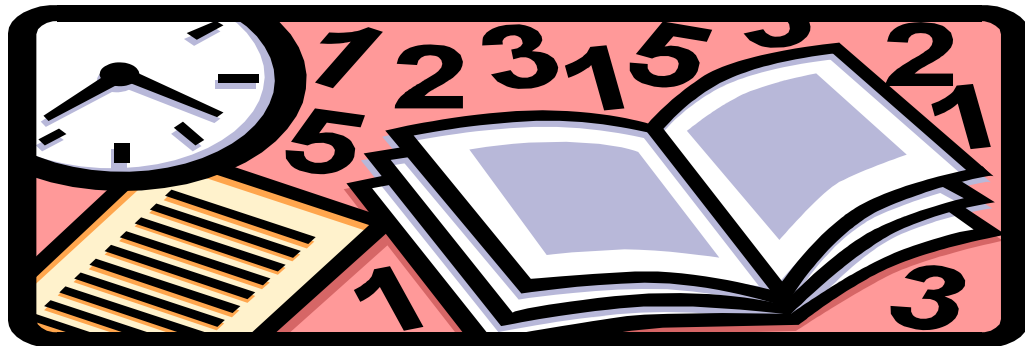
Verejní zdravotníci v rámci EP

- 📖 Vyberať vhodné nástroje edukácie
- 📖 Používať a integrovať tieto nástroje do EP
(kontakt s klientom, vypracovanie edukačného plánu)
- 📖 Prihliadať pri edukácii na edukčné, psychologické a sociálne dimenzie
- 📖 Nevysvetľovať naraz príliš veľa; dve alebo tri kľúčové informácie/návrhy zmeny správania a opakovať ich pri nasledujúcich návštevách
- 📖 Najmenej dve tretiny diskusného času ponechať pre klienta, aby mohol vyjadriť svoje pocity

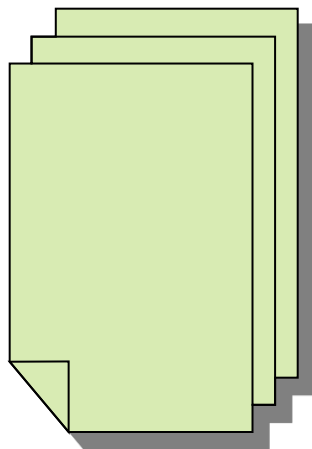
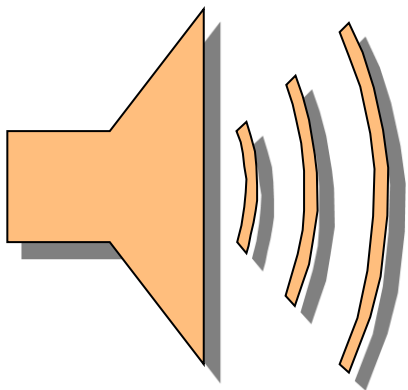


Verejní zdravotníci v rámci Ep

-  Hodnotiť edukáciu z hľadiska účinkov (klinických, biologických, edukačných, sociálnych, ekonomických) a na základe toho robiť indikované úpravy
-  Vyhodnocovať periodicky činnosť poskytovateľov zdravotnej starostlivosti v oblasti E a navrhovať zmeny



Sociálna a pedagogická komunikácia



Komunikácia

Latinské slovo communicare – „robiť niečo spoločným, radiť sa, rokovať alebo zhovárať sa“

- zúčastňovať sa s niekým na niečom, podieľať sa, mať podiel na niečom, čo nie je iba moje alebo tvoje
- komunikovať znamená veľa dávať

Sociálna komunikácia:

V širšom zmysle slova znamená akúkoľvek interakciu medzi dvoma alebo viacerými ľuďmi, pričom títo ľudia sa navzájom môžu i nemusia poznať

Do popredia vystupuje jej neverbálna zložka (ľudia čakajúci v poradni zdravia, AMB lekára... – registrujú pohyby, polohu tela, gestikuláciu, chôdzu a paralingvistické prejavy: vzdychy, stony, odkašľanie, kašľanie)

V užšom zmysle slova - proces výmeny /odovzdávania a prijímania správ. Uskutočňuje sa vzájomná výmena informácií, informácie sa pre všetkých zúčastnených stávajú spoločnými

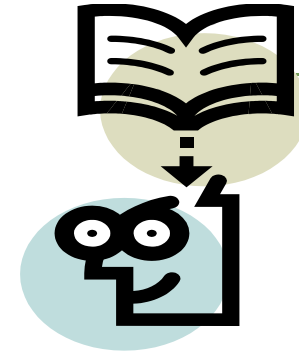


Sociálna komunikácia

Má viesť k

- dorozumievaniu a vzájomnému porozumeniu,
- vytvára priestor na formovanie medziľudských vzťahov

Dve úrovne: 1. denotatívna - obsahová
2. konotatívna – vzťahová



Obsahová úroveň soc. komunikácie predstavuje oznamovanie informácií prostredníctvom slov. Čo nám druhá osoba hovorí

Vzťahová úroveň soc. komunikácie je určovaná širokou škálou neverbality, teda bez slov – AKO, AKÝM spôsobom nám druhá osoba správu oznamuje

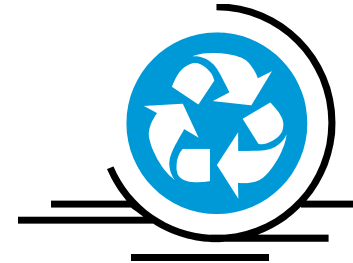
(komunikácia VZ/klient, sestra/pacient – vzájomná zhoda, avšak problém, ak VZ hovorí jedno ale neverbálne mu naznačuje čosi iné)

Sociálna komunikácia (SK)

Zhoda v SK prebieha nielen medzi denotatívnou a konotatívnou úrovňou, ale aj medzi:

- a) obsahom informácie
- b) významom informácie

Ak tieto dva prvky nekorešpondujú, opäť vzniká rozpor v komunikačnom procese



V SK sa najčastejšie uplatňujú nasledujúce druhy motivácie:



Kognitívna: potreba, nevyhnutnosť niečo oznámiť, podeliť sa s inými o informácie



Združovacia: realizácia vzťahových zámerov – nadviazanie, rozvíjanie, obnovovanie, udržiavanie vzťahu, sociálneho kontaktu



Sebapotvrdzovacia: v kom. s inými, iným človekom nachádza a potvrdzuje osobnú identitu – objavuje, spresňuje vlastný sebaobraz (mienku o sebe)



Adaptačná: kom. človek signalizuje svoju rolu, adaptuje sa na situáciu, prostredie, v podmienkach ktorých kom. prebieha, prispôsobuje sa rečovému slovníku druhých

Sociálna komunikácia

druhy motivácie:

- 📁 tzv. „prevahová“: človek je motivovaný potrebou uplatniť sa – upútať pozornosť, získať obdiv, rešpekt a úctu
- 📁 existenciálna: kom. človek štrukturuje čas a priebeh svojho života (udržiavame si psychické zdravie)

Štruktúra sociálnej komunikácie:

Proces ktorý sa uskutočňuje v určitom časovom slede, prostredí a za určitých podmienok. Sú v ňom zastúpené jednotlivé zložky, ktoré sa navzájom prelínajú:

- a) komunikátor
- b) komunikant
- c) komuniké
- d) komunikačný kanál
- e) spätná väzba
- f) kontext, prostredie



Hlavné komponenty štruktúry sociálnej komunikácie

spätná väzba



kontext, prostredie

Sociálna komunikácia

Komunikácia prebieha v kontexte, ktorý je určovaný významom verbálnych a neverbálnych informácií

Štyri hľadiská kontextu:

Fyzické: konkrétne prostredie – miestnosť, vyšetrovňa, chodba

Kultúrne: životný štýl, presvedčenie, zvnútornenie stupnice hodnôt

Sociálno-psychologické: vyplýva zo vzťahu

Časové: postupnosť a následnosť podania informácie (neprijemná udalosť bude oznamovaná pomalšie)

Komunikácia prebieha ľahšie v prostredí – bez rušivých prvkov



Druhy sociálnej komunikácie

- a) Verbálna
- b) Neverbálna
- c) Paralingvistická



Všetky druhy prebiehajú súčasne, avšak nemajú rovnaké % -ne zastúpenie.

komunikátor	NK 55 %
	PK 38 %
	VK 7%

komunikant

Verbálna komunikácia

- 📁 Zahŕňa priamy prenos slovných informácií smerujúcich od odosielateľa k príjemcovi
- 📁 Slová povzbudia, motivujú, vyzvú k spolupráci/rania, ublížia, ponížia

Pri výbere slov treba rešpektovať účinné prvky:

- **jednoduchosť** (informácia stručná, ucelená, nepoužívať odbornú terminológiu, predimenzované vety, skratky, slangový slovník)
- **zreteľnosť** (vyjadriť presne to, čo má byť povedané, nepoužívať dvojzmyselné výrazy, nenabaľovať veľké množstvo informácií naraz)
- **načasovanosť** (poskytovať informácie so zreteľom na aktuálnosť)
- **prispôsobivosť** (prispôbiť slovník príjemcovi správ)



Neverbálna komunikácia

Uskutočňuje sa prostredníctvom mimoslovných prostriedkov

Neverbálne signály si človek zvyčajne neuvedomuje

NK nezávisí od sluchového príjmu

Vyvoláva okamžitú reakciu, umožňuje odovzdať dôležité info.

Komunikujúci sa navzájom slovne nerušia

Nemusia čakať na príležitosť, kedy si vymenia roly – rolu hovoriaceho a rolu poslucháča

NK má význam pre obidve zúčastnené strany



Neverbálna komunikácia

Medzi neverbálne výrazové prostriedky patrí:

Proxemika a teritorialita: komunikácia prostredníctvom vzdialenosti a priestoru

Pohl'ady: komunikácia prostredníctvom pohľadov, pohybov očí

Mimika: komunikácia prostredníctvom svalov tváre

Gestika: komunikácia prostredníctvom pohybov rúk

Haptika: komunikácia prostredníctvom dotyku

Posturika: komunikácia prostredníctvom pohybov tela

Kinezika: komunikácia prostredníctvom polohy tela

Vzhľad a úprava: komunikácia prostredníctvom vzhľadu, výzoru a úpravy



Paralingvistická komunikácia

- 📖 Predstavuje akustický sprievod hovoreného slova, dopĺňa zmysel a význam rečového prejavu
- 📖 Môže meniť slovný význam
- 📖 Má vlastnú obsahovú, emocionálnu a informačnú hodnotu
- 📖 Vyjadruje momentálny psychický stav hovoriaceho
- 📖 Akustické prejavy reči, sú jedinečnými indikátormi na určenie momentálnej nálady človeka
- 📖 Na základe rôznych hlasových kvalít možno dešifrovať - smútok, radosť, zadumanosť, nerozhodnosť, únavu, prekvapenie, sklúčenosť, ale aj strach či obavy



Paralingvistická komunikácia

Prejavy PK:

Sila hlasu: hnev, istota, neistota, nepríjemné info., snaha presvedčiť, apatia, výsmech

Intonácia: tréma, zdôraznenie významu, radosť, úzkosť, smútok, nerozhodnosť

Výšková poloha hlasu: prekvapenie, radosť, šťastie, uspokojenie, hnev, plač, smútok, únava

Rýchlosť slovného prejavu: istota, neistota, napätie, strach, vážnosť, rešpekt, hľadanie slov, nuda, veselosť, hnev, smútok, únava, plač

Pomlčky: nádych, výčitka, neochota pokračovať v rozhovore, dôležité rozhodnutie, strach, rešpekt, rozpaky

Zrozumiteľnosť reči: rečové defekty, neartikulované zvuky

Štylistika: slovné deformácie (skracovanie slov), nespisovné výrazy



Komunikácia činmi

- 📖 Nemožno ju oddeliť od hlavných komunikačných zložiek
- 📖 Je ich súčasťou
- 📖 Ide o konkrétny prejav správania a konania (priateľstvo – nepriateľstvo, sympatia – nesympatia, akceptovanie – pohrdanie a pod.)
- 📖 Taký spôsob komunikácie pri ktorom nie je potrebné rozprávať, pretože skutok, čin jasne naznačuje zmysel správania






Typy sociálnej komunikácie

- 📁 **Jednosmerná** – komunikácia prúdi iba jedným smerom, bez spätnej väzby, možnosť dostať odpoveď
- 📁 **Obojsmerná** – s uplatnením spätnej väzby, produktívny spôsob komunikácie, poskytuje priestor na jej realizáciu
- 📁 **Kruhová** – výmena informácií v uzavretej štruktúre, v ktorej jednotliví zúčastnení komunikujú iba s najbližším susedom
- 📁 **Reťazová** – informácie sa šíria od jednej osoby k druhej a tá ich zase oznamuje ďalším, klebety, „chýry“, ohováranie a „zaručene pravdivé info“.
- 📁 **Ohnisková** – do popredia vystupuje jedna „centrálna“ osoba, prostredníctvom ktorej prebieha výmena info., alebo ktorá sprostredkuje rovnakú info. viacerým osobám



Typy sociálnej komunikácie

-  **Všekanálová komunikačná štruktúra** – umožňuje vzájomnú komunikáciu so všetkými zúčastnenými jednotlivcami
-  **Vertikálna** – môže prebiehať zhora nadol alebo opačne, smerom dole sa prenášajú informácie od nadriadeného k podriadenému alebo podriadeným. Smerom hore prúdia informácie opačným smerom
-  **Horizontálna** – predstavuje prenos správ medzi jednotlivcami s rovnakou pozíciou a spoločenským postavením



Pedagogická komunikácia

- 📖 Patrí k sociálnej komunikácii
Pri pedagogickej komunikácii dochádza k vzájomnému ovplyvňovaniu lektora, edukátora/s. a účastníkov edukácie
- 📖 Vzájomná výmena informácií (verbálnych aj neverbálnych), ale aj postojov, vzájomných očakávaní, názorov

Metakomunikáciou si lektor a klient môžu **sledovať**:

- svoj emocionálny stav
- vzťahy a postoje k téme a priebehu komunikácie
- postoje a vzťahy k sebe navzájom
- sebaaponímanie (predstava o sebe samom...)
- vzťahy, ktoré si prajeme udržiavať (spolupráca...)
- pravidla o ďalšom priebehu pedagogickej komunikácie



Definícia

Pedagogická komunikácia – vzájomná výmena informácií medzi lektorom/edukátorom a klientom/pac., ktorá je determinovaná edukačnými cieľmi (edukačné zámery lektora), ale aj potrebami účastníkov

Pri komunikácii dochádza i k vzájomnej výmene postojov, očakávaní, vzťahov

Vzájomné ovplyvňovanie lektora a klienta/pac. – **pedagogická interakcia**

Faktory ktoré ovplyvňujú pedagogickú interakciu:

- ciele edukácie
- obsah a dĺžka (rozsah) PK
- „ľudský faktor“ (osobnosť lektora a klienta/pac.)
- uplatňovanie zásad účinnej PK
- „komunikačné média“ (metódy, materiálno didaktické prostriedky)
- psychosociálne faktory (klíma v edukácii, vzťahy, sociálne prostredie edukácie – poradňa zdravia, nemocničné zariadenie,...)



Faktory ovplyvňujúce pedagogickú interakciu:

- ergonometrické faktory (usporiadanie edukačnej miestnosti – nábytok, usporiadanie stoličiek v priestore pre komunikáciu...)

„Ľudský faktor“ ovplyvňuje pedagogickú interakciu:

- ☐ **lektorové postoje k účastníkom** – hodnotiaci vzťah
- ☐ **lektorové očakávania** – pozorovaním, poznávaním účastníkov sa vytvára mienka, odhad toho, ako sa asi bude klient/pac. učiť

J. Mareš (1991) uvádza postupy devalvujúce druhého človeka (edukanta) a spôsoby klientovej/pac. odozvy na lektorovo negatívne pôsobenie



Prejavy negatívneho pôsobenia lektora

- 📖 skáče účastníkom do reči
- 📖 s dešpektom zavrhuje myšlienku, názor účastníka, pokiaľ nesúhlasí s jeho myšlienkou alebo názorom
- 📖 je podozrievavý
- 📖 správa sa povýšenecky
- 📖 demonštratívne účastníka ignoruje
- 📖 podceňuje účastníka
- 📖 hovorí s klientom/pac. veľmi ironicky
- 📖 klienta/pac. uráža
- 📖 strápňuje klienta/pac. pred ostatnými
- 📖 nedodržuje dohodnuté pravidlá
- 📖 chová sa ku klientovi/pac. necitlivo
- 📖 povyšuje sa pred klientom/pac. z pozície svojej sociálnej role



Prejavy negatívneho pôsobenia lektora

- 📖 zámerne nezasahuje tam, kde by to bolo žiadúce
- 📖 zámerne nehovorí pravdu alebo neposkytuje pomoc
- 📖 nerešpektuje klienta/pac.
- 📖 demonštratívne preferuje niekoho, kto si to nezaslúži
- 📖 nehodnotí klienta/pac. objektívne (má „dvojaký meter“)
- 📖 znehodnocuje úsilie účastníkov



Reakcie klientov/pac.

Prvá reakcia: - stiahnutie sa do seba
vyčkávanie
neistota, zmätok, úzkosť, hľadanie
pomoci inde, nespokojnosť, vzdor

Pokusy klientov/pac. o obranu:

- vyhýbanie sa komunikácii s lektorom
- predstieranie názorov a jednania s ktorými sa klient neidentifikuje
- klame, podvádza, vyjednáva s lektorom
- hľadá kompromis v komunikácii s lektorom
- bráni si vlastné „ja“
- odmietanie lektora, účasť na edukácii, kurze
- vyvolávanie konfliktov



Reakcie klientov/pac.

Prejavy vážnejších dôsledkov klientov/pac.:

- neprospech, strata motivácie, strata perspektív
- rezignácia, osamelosť, agresivita
- zmena sebaaponímanie, sebakoncepcie...
- psychické alebo somatické poruchy osobnosti

Zásady účinnej pedagogickej komunikácie:

- obsah a tempo prezentácie nových poznatkov podávať **primerane** úrovni klientov/pac. (individuálne špecifiká – schopnosti, vedomosti, návyky, skúsenosti..)
- udržiavať aktivitu klientov/pac. – motivácia
- postupovať od známeho k neznámemu, od jednoduchého k zložitému, využívať príklady
- používať názornosť (metódy, didaktické prostriedky, letáky, video, audio, PC...)
- vzájomná kooperatívnosť (spolupráca s účastníkmi k/p, spoločne plnia stanovené ciele, rola lektora – „partner“)



Zásady účinnej pedagogickej komunikácie:

- 📖 Asertivita (prebieha na úrovni uznávaných spoločenských pravidiel, rešpektuje práva lektora aj účastníkov)

Asertívne jednanie človeka:

- je uvoľnený a priateľský
- dokáže jasne a presne formulovať svoje práva
- vie požiadať druhých o láskavosť
- preferuje spoluprácu, usiluje sa nájsť spoločné riešenie
- ak je to nutné, dokáže povedať „nie“
- nesľubuje, čo nemôže urobiť
- rešpektuje partnera v komunikácii, vie aktívne vypočuť druhého
- komunikuje jasne a priamo
- nenechá zo sebou manipulovať...



Tvorivá pedagogická komunikácia

- 📁 rozvíja tvorivé schopnosti a zručnosti klientov/pac., prináša lektorovi a klientom uspokojenie a potešenie zo vzájomnej interakcie, radosť z poznávania a „objavovania“ nových poznatkov aj seba samého

Tvorivosť – psychická činnosť, ktorá je založená na netradičnom prístupe k situácii (problému), originalite, vynaliezavosti, používanie vzdialených a neobvyklých asociácií, iniciatíve...

- súbor dispozícií jednotlivca, napr. jeho schopností a zručností, ktoré vychádzajú z poznávacích a motivačných procesov



Tvorivý lektor

- 📖 pomáha klientovi/pac. vidieť problémy,
- 📖 Vzbudzuje zodpovednosť za vlastnú prácu,
- 📖 Podnecuje k/p ku kladeniu otázok a formulácii problémov,
- 📖 Sústreďuje sa na reálne praktické problémy, ktoré majú viac variant riešenia,
- 📖 Vyžaduje od k/p hodnotenie osvojených poznatkov,
- 📖 Vyhýba sa dávať rady, skôr podporuje k/p v rozhodovaní a vytváraní hypotéz riešenia problému,
- 📖 Vyvoláva nápady, tvorivú atmosféru, kritickosť a diskusiu,
- 📖 Podporuje neformálnosť a spontánnosť, vlastné nápady k/p, ich originalitu a odvahu prichádzať s novými, neobvyčajnými riešeniami,
- 📖 Navodzuje pri komunikácii s k/p atmosféru otvorenosti a spolupráce

Lektor by mal hlbšie reflektovať (analyzovať) svoju edukačnú činnosť, aby sa vyhol prípadnému negatívnemu pôsobeniu na k/p



Zoznam bibliografických odkazov

PETTY, G. 1996. *Moderní vyučování*. Praha: Portál, 1996. 380 s. ISBN 80-7178-070-7.

Tones, K.: Zdravotná výchova, správanie a zdravie. Študijný text. Efektívna komunikácia, podpora zdravia, prevencia ochorení. Britsko – slovenský sminár

ZÁVODNÁ, V.: *Pedagogika v ošetrovateľstve*: Martin, Osveta 2005. 117 s. ISBN 80-8063-193-X

PETLÁK, E.: *Všeobecná didaktika*. Bratislava : IRIS, 1997. 270 s.

BASTL, P., ŠVEC, V. Zdravotník lektorem. Brno: IDVPZ, 1997. 122 s. ISBN80-7013-251-5.

KAPLAN, R.M., SALLIS, J.F., PATTERSON, T.L. Zdravie a správanie človeka. Bratislava: SPN, 1996. 450 s. ISBN 80-08-00332-4.

ŠVEC,Š. et al. : *Metodológia vied o výchove*. Bratislava: IRIS, 1998. 303 s.

KRISTOVÁ,J., TOMAŠIKOVÁ,Z. Komunikácia v ošetrovateľstve. Martin, Osveta 2002. 164 s. ISBN 80-8063-107-7

KŘIVOHLAVÝ, J. Rozhovor lékaře s pacientem. Brno, IDVPZ 1995. 155s. ISBN 80 - 7013 -187 -X

MIKULÁŠTÍK, M. Komunikační dovednosti v praxi. Praha, Grada 2003. 361 s. ISBN 80 - 247 -0650 -4

DE VITO, J.A. Základy medzilidské komunikace. Praha, Grada 2001. 420 s. ISBN 80-7169-988-8



Ďakujem za pozornosť

