**A/1.    A kommunikáció alapfogalmai és szerepe az orvoslásban: a kommunikáció alapelemei, axiómái, szintjei; a verbális kommunikáció**

A kommunikáció fogalma

A communicatio latin szó, összeköttetést, érintkezést illetve közzétételt jelent. A kommunikáció mai megfogalmazás szerint folyamat, az egymással kapcsolatban lévő emberek közötti információáramlás egyezményes jelrendszer segítségével.

A kommunikáció alapelemei

Adó: az információ kibocsátója

Vevő (címzett): az információt vevő és dekódoló fél

Kód: az információt alkalmassá teszi

 a csatornába juttatásra

 a vevő által történő felvételre

 ilyen kód pl. a nyelv jelrendszere

Csatorna: az adót és a vevőt összekötő közeg

Hír/információ: az üzenet, amit az adó a vevőhöz eljuttat

Keret: a kommunikációs folyamathoz szorosan nem hozzátartozó, de azt befolyásoló körülmények (pl. beszédhelyzet, környezeti körülmények, biológiai, társadalmi, lélektani tényezők)

Zaj: a kommunikáció hatékonyságát csökkentő zavaró tényezők (fizikai zaj, rosszul kódolt üzenet, akadály a csatornában. !!!Az is zajnak számít, ha a vevő nem akar válaszolni!!!)

Feedback (visszacsatolás): a vevő visszajelzése az adónak a kommunikáció eredményességéről

A kommunikáció modell-ábrája (nem tankönyvi anyag, csak az érthetőség miatt tettem be, a feedback nem szerepel rajta):

A kommunikáció axiómái

Axióma fogalma: alaptétel, adottnak tekintett kiindulási fogalom, melynek bizonyítására nincs szükség.

1. *A kommunkikáció szükségességének elve*: nem kommunikálni lehetetlen = minden, amit teszünk, vagy nem teszünk, jelzés környezetünk számára
2. *A kommunikáció visszavonhatatlanságának elve*: kimondott szavaink, tetteink nem „visszaszívhatók”
3. *A kommunikáció bonyolultságának elve*: minden kommunikáció bonyolult, mert számos tényezőt foglal magába (lásd pl. az állatok territóriumjelölését)
4. *A kommunikáció összefüggésének elve*: a kommunikációs tevékenység nem önmagában történik, hanem mindig összefügg a környezeti, társadalmi, kulturális, lélektani és egyéb körülményekkel

A kommunikáció hatékonysága az értelmezési folyamat sikerességén és a megfelelő feedback-en alapul

A kommunikáció egyszerre kétszintű és kétcsatornás

* 1. direkt kommunikáció - verbális csatorna
	2. indirekt (vagy meta-) kommuniáció - nonverbális csatorna

A kommunikáció szintjei

1. Értelmi szint: kommunikációs tevékenységek (megértés, tervezés, tanulás, rendszerezés stb.)
2. Érzelmi szint:
	1. információk önmagunkról (tulajdonságaink, társadalmi helyzetünk)
	2. információ a másokhoz való viszonyunkról (alá-fölé rendeltség, pozitív-negatív érzelmek, kooperáció-ellenségesség stb)
	3. információ az adott helyzethez való viszonyunkról, a helyzet megéléséről (boldogság, elégedettség,unalom, szorongás, , düh stb)
	4. információ saját mondanivalónkhoz való viszonyunkról (hiszünk benne vagy nem, értünk hozzá vagy nem stb.)
3. Viselkedési szint: cselevés, ami reakció a kommunikációra

Verbális kommunikáció

Szóbeli vagy írásbeli nyelvi közlés. Eszköze a nyelv egyezményes jelrendszere. Jellege általában tudatos, célirányos.

Általános tapasztalat: általában a nekünk mondottak felét halljuk meg, ebből a felére figyelünk, annak a felére emlékezünk. Ezért nagyon fontos:

1. a megfelelő nyelv- és szóhasználat, az érthető utalások alkalmazkodva a vevő nyelvhasználatához, szókincséhez és a társadalmi normákhoz (szakzsargon kerülése laikussal való beszélgetésben, illetlen kifejezések elkerülése), tehát MINDIG A CÍMZETT JELRENDSZERÉT ALKALMAZZUK!

Pl. B=/= 13

1. az információk hatékony átadása
	1. mennyiség: egyszerre 3-5 információt tudunk megjegyezni
	2. strukturálás: megfelelő tagolással és adagolással informáljunk
	3. minél több csatornát használjunk (redundancia🡪hatékonyság)
	4. a fontos információ megismétlése, visszatérés rá
	5. a szükségtelen információk elhagyása
2. az információ célba jutásának és megértésének ellenőrzése (visszakérdezés – feedback)

A fentiek betartásával csökkenthető a kommunikációs zavar és az ebből fakadó frusztráció, elégedetlenség, antipátia, melyek a másiktól érkező ***minden*** információ alacsony szintű befogadásához vezetnek.