

Ilona Plevová, Regina Slowik

---

# Komunikace s dětským pacientem

---



# Upozornění pro čtenáře a uživatele této knihy

Všechna práva vyhrazena. Žádná část této tištěné či elektronické knihy nesmí být reprodukována a šířena v papírové, elektronické či jiné podobě bez předchozího písemného souhlasu nakladatele. Neoprávněné užití této knihy bude **trestně stíháno**.

*Používání elektronické verze knihy je umožněno jen osobě, která ji legálně nabyla a jen pro její osobní a vnitřní potřeby v rozsahu stanoveném autorským zákonem. Elektronická kniha je datový soubor, který lze užívat pouze v takové formě, v jaké jej lze stáhnout s portálu. Jakékoliv neoprávněné užití elektronické knihy nebo její části, spočívající např. v kopírování, úpravách, prodeji, pronajímání, půjčování, sdělování veřejnosti nebo jakémkoliv druhu obchodování nebo neobchodního šíření je zakázáno! Zejména je zakázána jakákoliv konverze datového souboru nebo extrakce části nebo celého textu, umisťování textu na servery, ze kterých je možno tento soubor dále stahovat, přitom není rozhodující, kdo takovéto sdílení umožnil. Je zakázáno sdělování údajů o uživatelském účtu jiným osobám, zasahování do technických prostředků, které chrání elektronickou knihu, případně omezují rozsah jejího užití. Uživatel také není oprávněn jakkoliv testovat, zkoušet či obcházet technické zabezpečení elektronické knihy.*





Copyright © Grada Publishing, a.s.

**PhDr. Iлона Plevová, RS, Mgr. et Mgr. Regina Slowik, DiS.**

## **KOMUNIKACE S DĚTSKÝM PACIENTEM**

### **Recenze:**

**PhDr. Andrea Pokorná, Ph.D.**

© Grada Publishing, a.s., 2010

Perokresby podle návrhů autorek překreslila Miloslava Krédlová.

Fotografie v příloze 4 použity s laskavým svolením Ing. Jana Steringy.

Cover Photo © fotobanka allphoto, 2010

Vydala Grada Publishing, a.s.

U Průhonu 22, Praha 7

jako svou 4138. publikaci

Odpovědná redaktorka Mgr. Ivana Podmolíková

Sazba a zlom Antonín Plicka

Počet stran 256

1. vydání, Praha 2010

Vytiskly Tiskárny Havlíčkův Brod, a. s.

*Názvy produktů, firem apod. použité v knize mohou být ochrannými známkami nebo registrovanými ochrannými známkami příslušných vlastníků, což není zvláštním způsobem vyznačeno.*

*Postupy a příklady v této knize, rovněž tak informace o lécích, jejich formách, dávkování a aplikaci jsou sestaveny s nejlepším vědomím autorů. Z jejich praktického uplatnění ale nevyplývají pro autory ani pro nakladatelství žádné právní důsledky.*

*Všechna práva vyhrazena. Tato kniha ani její část nesmějí být žádným způsobem reprodukovány, ukládány či rozšiřovány bez písemného souhlasu nakladatelství.*

**ISBN 978-80-247-2968-8** (tištěná verze)

**ISBN 978-80-247-7303-2** (elektronická verze ve formátu PDF)

© Grada Publishing, a.s. 2012

# Obsah

Úvod	11
<b>1 Úvod do komunikace</b>	<b>13</b>
1.1 Komunikační model (proces)	14
1.2 Verbální komunikace	17
1.2.1 Činitelé spoluvytvářející verbální komunikaci	17
1.2.2 Složky verbálního projevu	18
1.2.3 Kritéria úspěšné verbální komunikace	19
1.2.4 Rozhovor	20
1.3 Neverbální komunikace	24
1.3.1 Sdělování přiblížením a oddálením (proxemika)	26
1.3.2 Sdělování dotykem (haptika)	28
1.3.3 Sdělování výrazem obličeje (mimika)	28
1.3.4 Sdělování gesty	30
1.3.5 Posturologie	32
1.3.6 Kinetika	33
1.3.7 Pohledy	33
<b>2 Zásady komunikace s dítětem podle vývojového období</b>	<b>34</b>
2.1 Vývojová stadia	34
2.2 Vývoj řeči dítěte od prenatálního období	35
2.2.1 Fáze vývoje řeči	36
2.2.2 Faktory ovlivňující vývoj řeči	37
2.3 Vývoj a osvojování jazyka	41
2.3.1 Prenatální období	42
2.3.2 Novorozenecké období (první měsíc života dítěte)	44
2.3.3 Kojenecké období (1–12 měsíců)	46
2.3.4 Období batolete (1–3 roky)	48
2.3.5 Předškolní věk (3–6 let)	50
2.3.6 Mladší školní věk (6–11 let)	52
2.3.7 Období dospívání (11–20 let)	53
2.4 Rozdíly ve vývoji v závislosti na pohlaví	54
<b>3 Zásady komunikace s rodiči</b>	<b>56</b>
3.1 Výchovné postoje v rodině	56
3.2 Spolupráce s rodinou	57
3.3 Rodiče a zvládání dětské nemoci	60

<b>4</b>	<b>Komunikace s dětským pacientem</b>	<b>63</b>
4.1	Onemocnění a individualita dítěte	63
4.2	Hospitalizace dítěte	64
4.2.1	Příjem dítěte do nemocnice	66
4.2.2	Právní problematika, informovaný souhlas	67
4.2.3	Pobyt dítěte v nemocnici	68
4.2.4	Příprava dítěte na zákrok či vyšetření	69
4.2.5	Návštěvy rodičů v nemocnici	70
4.2.6	Hospitalizmus, psychická deprivace	71
4.2.7	Separace	73
4.3	Komunikace s nemocným dítětem	75
4.3.1	Novorozenec	76
4.3.2	Kojenec	76
4.3.3	Batole	76
4.3.4	Předškolní věk	78
4.3.5	Školní věk (6–12 let)	79
4.3.6	Dospívající (13–18 let)	80
4.4	Význam neverbální komunikace s dítětem	80
<b>5</b>	<b>Dítě se sluchovým postižením</b>	<b>83</b>
5.1	Vznik poruchy sluchu	84
5.1.1	Stupeň sluchové poruchy	85
5.2	Vývoj řeči u dětí se sluchovým postižením	87
5.2.1	Reflexní křik	88
5.2.2	Broukání	88
5.2.3	Žvatlání	89
5.3	Logopedie	91
5.4	Komunikační systémy vycházející z českého jazyka	93
5.4.1	Český znakový jazyk	93
5.4.2	Znakovaná čeština	94
5.4.3	Prstová abeceda	94
5.4.4	Gestuno	95
5.4.5	Další komunikační systémy	95
5.4.6	Augmentativní a alternativní komunikace	96
5.5	Tlumočení	96
5.6	Odezírání	97
5.7	Osobnost neslyšícího dítěte a jeho vývoj	98
5.7.1	Vývoj dítěte se sluchovým postižením	98
5.7.2	Motivace u dítěte se sluchovým postižením	99

5.8	Hlavní zásady komunikace s dítětem se sluchovým postižením	100
5.9	Některé důsledky nevhodného přístupu ke specifickým potřebám osob s vadami sluchu	102
5.10	Možnosti komunikace se sluchově postiženými ve zdravotnických zařízeních	105
<b>6</b>	<b>Dítě se zrakovým postižením</b>	<b>107</b>
6.1	Charakteristika jednotlivých skupin zrakově postižených	108
6.1.1	Slabozraké osoby	108
6.1.2	Osoby se zbytky zraku	110
6.1.3	Nevidomé osoby	110
6.1.4	Osoby s poruchami binokulárního vidění	111
6.1.5	Osoby se zrakovým a kombinovaným postižením	111
6.2	Vliv zrakového postižení na vývoj osobnosti dítěte	111
6.2.1	Kognitivní vývoj u dítěte se zrakovým postižením	111
6.2.2	Pohybový vývoj u dítěte se zrakovým postižením	114
6.2.3	Socializace	115
6.3	Odlíšnosti v komunikaci se zrakově postiženým dítětem	116
6.4	Zásady komunikace se zrakově postiženým dítětem	117
6.5	Pomoc při orientaci a chůzi nevidomých dětí	120
<b>7</b>	<b>Hluchoslepota</b>	<b>123</b>
7.1	Komunikační techniky	123
7.1.1	Neverbální formy komunikace	123
7.1.2	Komunikační systémy	124
7.1.3	Zásady komunikace	126
<b>8</b>	<b>Dítě s mentálním postižením</b>	<b>129</b>
8.1	Dělení mentální retardace	130
8.1.1	Lehká mentální retardace	131
8.1.2	Střední mentální retardace	131
8.1.3	Těžká mentální retardace	132
8.1.4	Hluboká mentální retardace	133
8.1.5	Jiná mentální retardace	133
8.1.6	Neurčená mentální retardace	133
8.2	Etiologie mentální retardace	134
8.3	Vývoj a charakteristika dětí s mentální retardací	134
8.4	Zásady komunikace s dítětem s mentálním postižením	136

<b>9</b>	<b>Dítě s pohybovým postižením</b>	<b>138</b>
9.1	Vztah dítěte k tělesnému postižení z hlediska ontogeneze	141
9.2	Hlavní zásady komunikace s dítětem s pohybovým postižením	144
<b>10</b>	<b>Dítě a bolest</b>	<b>146</b>
10.1	Mýty o dětské bolesti	147
10.2	Vnímání bolesti podle vývojových stadií	149
10.3	Faktory při hodnocení bolesti	150
10.3.1	Faktory ovlivňující vnímání bolesti	151
10.4	Topologie bolesti	152
10.5	Měřicí nástroje pro hodnocení bolesti	153
10.5.1	Observační škály	153
10.5.2	Subjektivní hodnocení u předškolních dětí	157
10.5.3	Subjektivní hodnocení u školních dětí	159
10.6	Chyby v přístupu k dítěti s bolestí	160
10.7	Důsledky nedostatečně tlumené bolesti	161
10.8	Spolupráce rodiny v péči o dítě s bolestí	162
10.9	Příprava na bolest	165
10.9.1	Nefarmakologická příprava na bolest	166
10.9.2	Farmakologická příprava na bolest	168
10.10	Sebepoškozování	169
<b>11</b>	<b>Dítě v intenzivní péči</b>	<b>171</b>
11.1	Ontogeneze ve vztahu k hospitalizaci na oddělení intenzivní péče	172
11.2	Hlavní zásady komunikace a řešení problémů na odděleních intenzivní péče	172
11.3	Rodina dítěte	176
11.4	Příprava dítěte k zákrokům	178
11.4.1	Pooperační psychické následky	178
<b>12</b>	<b>Dítě s nepříznivou diagnózou</b>	<b>180</b>
12.1	Kognitivní vývoj představy smrti	180
12.1.1	Batolata	181
12.1.2	Předškolní věk	182
12.1.3	Mladší školní věk	182
12.1.4	Starší školní věk	183
12.1.5	Dospívání	184



12.2	Periodizace umírání	185
12.3	Jak komunikovat s dětmi o smrti a umírání	187
12.3.1	Rady pro komunikaci s dětmi nevyhlášeně nemocnými a umírajícími	188
12.3.2	Rady pro komunikaci s dětmi doprovázejícími umírajícího, truchlící a pozůstalé	189
12.4	Hlavní zásady péče o umírající	192
12.5	Paliativní péče	196
12.6	Pastorační péče	199
12.7	Onkologická problematika	200
12.7.1	Výskyt nádorů u dětí	201
12.7.2	Základní pravidla v přístupu k rodičům a rady pro rodiče onkologicky nemocných dětí	201
12.7.3	Sdělení onkologické diagnózy	205
	<b>Literatura</b>	<b>209</b>
	Použitá a citovaná literatura	209
	Přehled použitých a citovaných internetových zdrojů	216
	<b>Slovníček užívaných termínů</b>	<b>219</b>
	<b>Přílohy</b>	<b>229</b>
	Příloha 1: Charta práv hospitalizovaných dětí	231
	Příloha 2: Prstová abeceda	232
	Příloha 3: Ukázka slepecké Braillovy abecedy	233
	Příloha 4: Pomůcky pro psaní Braillova písma	236
	Příloha 5: Lormova abeceda	237
	Příloha 6: Vizuální analogová škála	239
	Příloha 7: Metoda Pain Chart	240
	Příloha 8: Literatura k objasnění pojmu smrti	241
	<b>Rejstřík</b>	<b>243</b>

*Věnováno všem dětem.*

## Úvod

K sepsání publikace *Komunikace s dětským pacientem* nás vedly dva důvody. Prvním z nich byl nedostatek ucelené literatury k výuce komunikace, respektive absence knihy, která by podala komplexní přehled o tom, jak komunikovat s nemocným dítětem. Přestože v dnešní době již máme možnost využívat řady učebnic nejen o komunikaci, ale i o komunikaci ve zdravotnictví zaměřené jak na zdravotníky samotné, tak na pacienty s různými nemocemi, takto zaměřená kniha se na našem trhu doposud neobjevila. Druhým důvodem je specifčnost komunikace s dítětem. Ošetrovatelská péče o dětského pacienta je velmi náročný úkol, ve kterém sociální komunikace hraje významnou roli.

Domluvit se s člověkem, který je v nelehké situaci, má trápení či bolest, není jednoduché. Pokud je tímto člověkem navíc dítě, se všemi svými zvláštnostmi vztahujícími se k jeho věku a vývoji, je velmi snadné dostat se do svízelné situace a nemoci najít způsob, jak tuto komunikační bariéru překonat.

Kniha, jak již bylo uvedeno, se zabývá problematikou komunikace se zdravým i nemocným dítětem ve všech jeho vývojových obdobích a obsahuje základní informace vztahující se k problematice komunikace s dětským pacientem s vybraným onemocněním či postižením. Je určena především zdravotnickým pracovníkům pečujícím o dětské pacienty. Může však být přínosná také pro rodiče, případně ošetrovatele nemocných dětí. Tuto publikaci je ovšem možno považovat taktéž za zdroj učebních opor pro vyučující předmětu komunikace na školách se zdravotnickým zaměřením nebo pro vyučující předmětů se zaměřením na speciální pedagogiku. V případě potřeby získání detailnějších informací k jednotlivým kapitolám doporučujeme čerpat z publikací uvedených v seznamu literatury na konci knihy.

Na závěr úvodních slov jsme zařadili vše vystihující Desatero hospitalizovaného dítěte (Krák et al., 1991), které ač staré, je morálně stále velmi aktuální a vystihuje holistický přístup k dítěti, který se prolíná celou publikací:

1. Měj ke mně úctu jako k člověku.
2. Zajímej se o mě upřímně.
3. Povídej mi o lidech v nemocnicích, o provozu oddělení.
4. Nejdříve mi řekni, co se mnou budeš dělat a co ode mne očekáváš.
5. Nezapomeň, že potřebuji ochranu, jistotu a pozornost.
6. Věnuj mi teplý lidský vztah.

7. Můžeš mi cokoli říct i přikázat, ale vyslechni mě.
8. Nauč mě něco nového.
9. Jsem raději, když svoje povinnosti vykonáváš s milým úsměvem.
10. Zkus vidět situaci mýma očima.

# 1 Úvod do komunikace

Komunikací obecně rozumíme způsob, kterým lidé navazují vzájemný kontakt a oznamují si své myšlenky, citové zážitky, postoje. Etymologicky slovo poukazuje na latinský původ (*communicare*). Toto slovo by se dalo do češtiny přeložit jako spolupodílet se na něčem společném, doručovat, propůjčovat, dávat a přijímat, sdílet s někým, něco někomu dát, dopřát. (Ivanová et al., 2005)

Komunikace ve zdravotnictví neznamená pouze mluvit, ale sdělovat a získávat informace, na nichž závisí naše zdraví a mnohdy i život. Sestra používá dovednost komunikovat s pacientem jako součást profesionálního vybavení. Schopnost komunikovat slouží k navázání a rozvíjení kontaktu s pacientem. (Janáčková, Weiss, 2008) Nemoc, odloučení od rodiny, nemožnost pracovat, to vše může mít za následek zhoršení pacientových komunikačních dovedností. Sestry, které účinně komunikují, jsou úspěšnějšími iniciátorkami změny zaměřené na upevnění zdraví, lépe vytvářejí důvěrný vztah s pacientem a jeho blízkými a předcházejí právním problémům spojeným s ošetrovatelskou praxí. Účinná komunikace je základem vzniku vztahu sestra-pacient, v našem případě dítě.

Vzhledem ke zdravotnické praxi musí sestra a ostatní zdravotničtí pracovníci rozlišovat specifika komunikace v rovinách, které jsou uvedeny v tabulce 1.1.

**Tab. 1.1** Oblasti komunikace (Venglářová, Mahrová, 2006)

Komunikace s pacienty a jejich okolím	Komunikace se zdravotníky
<ul style="list-style-type: none"> <li>- s nemocným dítětem</li> <li>- s nemocným dospělým</li> <li>- s nemocným se zvláštními potřebami</li> <li>- s rodinou</li> <li>- s blízkými, přáteli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- s kolegy</li> <li>- s nadřízenými</li> <li>- s jinými odborníky v rámci multidisciplinarity</li> <li>- s institucemi</li> </ul>

Ve zdravotnické praxi rozlišujeme tři druhy profesionální komunikace:

1. **Sociální komunikace** je neplánovaná, často se odehrává během neformálních setkání. Jedná se o běžný hovor, kontakt s nemocným.
2. **Specifická (strukturovaná) komunikace** má určitou naplánovanou náplň. Jde o oblast komunikace, kdy sdělujeme důležitá fakta, motivujeme nemocného k další léčbě, působíme edukačně atd.

3. **Terapeutická (léčebná) komunikace** se v ošetrovatelství využívá často. Odehrává se většinou formou rozhovoru s nemocným. Při denním kontaktu s nemocným člověkem poskytujeme oporu a pomoc v těžkých chvílích rozhodování, přijímání nepříjemných či velmi závažných skutečností, pomoc při adaptaci na změnu apod. Podpůrný terapeutický rozhovor s nemocným má za úkol zvýšit účinnost jiných léčebných přístupů u somaticky či psychosomaticky nemocných. (Kozierová, 1995)

## 1.1 Komunikační model (proces)

Jak již bylo uvedeno, základem komunikace je mezilidské spojení, to znamená, že přenos se děje od člověka k člověku. Komunikačním modelem rozumíme schéma, vzor, který ukazuje, jakou má komunikace strukturu. V modelu jde podle Ivanové et al. (2005) o schematizaci recipročního procesu komunikace, který sestává z odevzdávání a přijímání zpráv mezi dvěma nebo více lidmi. Komunikace v ošetrovatelství je organizovaný schematizovaný systém chování, který umožňuje a řídí interakci mezi sestrou a pacientem. Jde o výměnu zpráv a tvorbu jejich významů. V efektivní komunikaci v ošetrovatelství jde tedy o vzájemné pochopení významů souvisejících s odevzdávanou zprávou. Uvedme nyní jednotlivé složky komunikačního modelu.

### 1. Vysílač (komunikátor, produktor)

Je iniciátorem komunikace, jenž vysílá sdělení. Vybírá informaci z alternativních možností a volí její kódování do určité formy sdělení. Má v dané chvíli určité vlastnosti, které ovlivňují úroveň jeho komunikace (osobnostní charakteristiky, temperament, emoce, momentální nálada, úroveň znalostí jazyka, ve kterém komunikuje, tělesný stav, pocit diskomfortu, tělesná omezení).

### 2. Proces kódování

Proces kódování probíhá převedením našich myšlenek do určité formy sdělení. Myšlenky obvykle převádíme do takového kódu, kterému druhý rozumí, například do slov jazyka, kterým mluví příjemce, do gest apod.

### 3. Proces dekódování

Proces dekódování je interpretace zprávy příjemcem. Proces kódování a dekódování je kulturně podmíněn. Nejlépe je to vidět na kódování významů do neverbálních komunikačních prostředků.

### 4. Zpráva (komuniké)

Samotná zpráva může mít formu verbální (mluvenou nebo psanou), formu neverbální (gesto, úsměv, oblečení...). Existují však faktory, které ovlivňují proces odesílání a příjem zprávy, jako je např. fyzické zdraví a emocionální pohoda; situace, o které se v dané chvíli mluví, a její význam; neshody v komunikačním procesu; komunikační dovednosti zúčastněných; lidské potřeby a zájmy; pozadí zahrnující kulturní, sociální a filozofické hodnoty; smyslové poškození a funkční schopnost smyslů apod. (Ivanová et al., 2005)

### 5. Komunikační kanál

Komunikační kanál je médium, kterým se přenáší sdělení. Komunikace málokdy probíhá prostřednictvím pouze jediného kanálu, spíše to bývají dva, tři nebo čtyři různé kanály, které jsou použity souběžně. Při konverzaci probíhající mezi dvěma lidmi se hovoří a naslouchá (hlasový kanál), ale také gestikuluje (zrakový kanál). Současně se také vysílá a vnímá pachový signál (čichový kanál) a často se vzájemně dotýká (hmatový kanál). (De Vito, 2001)

### 6. Příjemce (komunikant, recipient)

Jedná se o příjemce sdělení. Má stejné charakteristiky jako vysílající. Dekóduje sdělení a vysílá zpětnou vazbu. Ve chvíli, kdy vyšle svoje sdělení zpět, stává se komunikátorem.

### 7. Zpětná vazba

Zpětná vazba je definována jako odpověď následující po akci. Pomáhá nám vidět naše chování z opačné perspektivy. Ukazuje vysíláči, jak působí jeho sdělení na příjemce. Zpětná vazba může být odevzdávána přímo (slovní odpovědí na naše jednání) nebo nepřímo (činem, mimikou). Dále ji můžeme dělit na pozitivní (pochvala, souhlas) a negativní (kritika, odmítnutí). (Ivanová et al., 2005) Při pozitivní kritice se jedinec po vyhodnocení zpětné vazby chová tak, že posílí své dosavadní chování. Naopak negativní kritika znamená sebeomezení, přibrzdění a zkoordinování sama sebe, tak aby byla nastolena rovnováha. (Vybíral, 2000)

## 8. Komunikační šum

Komunikační šum způsobuje zkreslení sdělení (informace), může zasáhnout do kterékoli části komunikačního modelu. Komunikační šum může být (Ivanová et al., 2005):

- vnější: hluk, slabé osvětlení, cizí jazyk, neznámé prostředí, slabá intenzita mluvy, příliš velká vzdálenost komunikujících;
- vnitřní: bolest, strach, choroba, pocit osamocení, neschopnost porozumět cizímu jazyku.

Protože sdělení mohou být vizuální stejně jako verbální, může i šum být vizuální. I sluneční brýle, které znemožňují vidět neverbální signály očí lze považovat za šum, stejně jako rozmazané písmo v tištěném textu. (De Vito, 2001) Tabulka 1.2 obsahuje výčet čtyř hlavních typů šumu s podrobnějšími definicemi a příklady.

**Tab. 1.2** *Hlavní typy šumu (De Vito, 2001)*

Typy šumu	Definice	Příklady
<b>fyzické</b>	rušivé vlivy pocházející ze zdrojů mimo mluvíčího i posluchače, které omezují fyzický přenos signálů nebo sdělení	hluk projíždějících aut, šum počítače, sluneční brýle
<b>fyziologické</b>	vlastní fyziologické bariéry mluvíčího nebo posluchače	vady zraku, sluchu, výslovnosti, ztráta paměti
<b>psychologické</b>	kognitivní nebo mentální interference	předpojatost a klamně úsudky o druhém (vysílajícím i příjemci sdělení), uzavřenost, mylné naděje, extrémní emoce (hněv, nenávisť, láska, zármutek)
<b>sémantické</b>	rozdílně pochopené významy	lidé hovořící odlišnými jazyky, používání žargonu nebo příliš složitých termínů, kterým příjemce nerozumí



## 1.2 Verbální komunikace

Verbální komunikací rozumíme dorozumívání se pomocí slov, popř. jinými znakovými symboly. Význam komunikovaného dotváří neverbální složka komunikace (viz kapitola 1.3).

### 1.2.1 Činitelé spoluvytvářející verbální komunikaci

#### ■ Situační kontext

Kontextem rozumíme situaci, ve které komunikace probíhá. Základní je jednosměrná komunikace. Chápeme ji, když čteme knihu, ale hůř snášíme monolog partnera v hovoru. Lidé mají potřebu reagovat na sdělení. Pak se komunikace stává oboustrannou, dvousměrnou. Příkladem je rozhovor s nemocným. Sestra má podle Venglářové a Mahrové (2006) různé možnosti, jak ho vést. Pokud půjde o oboustrannou komunikaci, kdy se oba zúčastnění budou moci vyjádřit ke svým představám a přáním, budou moci reagovat na toho druhého, pak to bude opravdu rozhovor. Základní rozdíl mezi jednostrannou a obousměrnou komunikací je tedy v možnosti reagovat na sdělení.

Jinou variantou je masová komunikace. Setkáváme se s ní tam, kde nemáme možnost reagovat na sdělené informace.

Variantou komunikace je také naše vnitřní řeč. Komunikujeme se sebou samým, zvažujeme, analyzujeme chování své i jiných.

Porozumění situaci ovlivní také aktuální mentální schopnosti. V případě nemocných je zřejmé, že jejich aktuální stav (strach, bolest apod.) ovlivňuje možnost dobře komunikovat, porozumět situaci či významu sdělení.

Také sdělení, která mají velký význam a jsou emotivně podbarvena, mohou být špatně pochopena. Aranžmá setkání, vhodné tempo řeči, doba sdělení, to vše má význam pro další vývoj komunikace.

#### ■ Vnitřní dispozice jedince

Do procesu komunikace vnášíme svou individualitu. Dáváme jedinečný ráz všem projevům. Komunikace je jednou ze sociálních dovedností (další jsou sociální percepce, řešení konfliktů, schopnost zvládat stres), kterou se učíme celý život. Nejvýznamnější je učení v rodině. Komunikační zvyky si dítě nese dál, a pokud se mu nepodaří je rozvinout, potýká se s obtížemi v mezilidských vztazích celý život.