

Profesionalna komunikacija vježbe

Dr. sc. Višnja Pranjić

TO SAM JA – TO SMO MI



- Ime i prezime
- U slobodno vrijeme bavi se ...
- Osobine – najmanje jedna loša i dobra ...
- Uspješan/na je u ...
- Voli...
- Ne voli...
- Veseli je/ga...
- Ljuti je/ga...





Što očekujem od nastavnika

razred

nastavnik

Što očekujem od učenika

Što očekujem od drugih

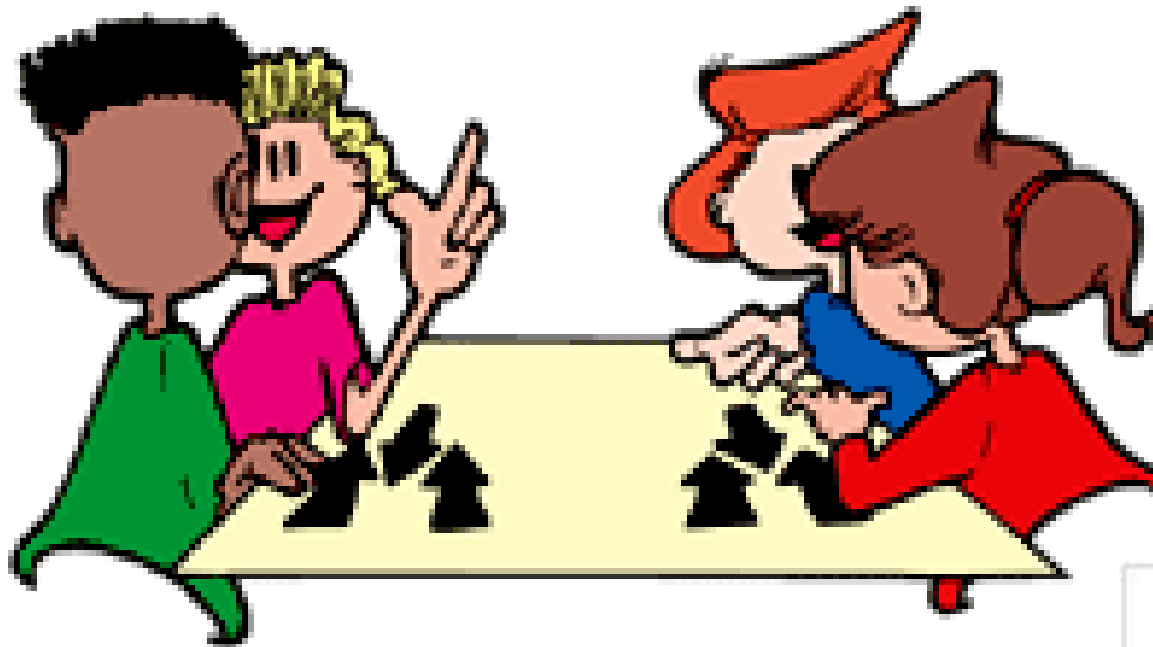
Od nastavnika očekujemo	Jedni od drugih očekujemo	Nastavnik od nas očekuje
<ul style="list-style-type: none"> •Pravednost •Uvažava mišljenje i stavove •Zanimljiv način predavanja •Dobro objašnjavanje gradiva •Spreman pomoć •Susretljiv i pristupačan •Motivira 	<ul style="list-style-type: none"> •Međusobno pomoć •Poštovanje •Razumijevanje i obzirnost •Uvažavanje tuđeg mišljenja •Sudjelovanje svih •Ispunjavanje dogovora 	<ul style="list-style-type: none"> •Pažljivost •Ne pričati na satu •Izvršavanje svojih zadaća •Nekorištenje mobitela •Nekonzumiranje hrane i pića •Ne kasniti •Zalaganje na satu •Pristojnost •Ne upadati u riječ •Pitati

GRUPNA PRAVILA

- U kakvom ozračju se želim družiti, zabavljati i učiti
- Što mi je važno u grupi
- Što očekujem od sebe, a što od drugih –
je li mi to toliko važno da postane pravilo grupe



PREDLOŽITE SVOJA PRAVILA



Classroom Rules

Listen



Keep your hands
to yourself

Raise your hand
if you have
something to say









Follow directions

Do your best



Classroom Rules

-  Hitting 
-  Kicking 
-  Pushing 

Classroom Rules



Eyes Looking



Ears Listening



Mouth Quiet



Helping Hands



Sit Criss-Cross

NAŠA GRUPNA PRAVILA: 1

1. PONAŠAJ SE PREMA DRUGIMA KAKO ŽELIŠ DA SE DRUGI PONAŠAJU PREMA TEBI
2. NE UPADAJ U RIJEČ
3. POŠTUJ TUĐE MIŠLJENJE

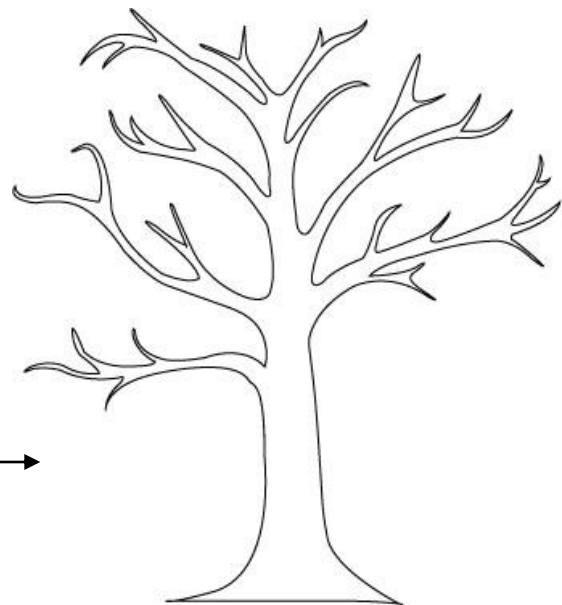
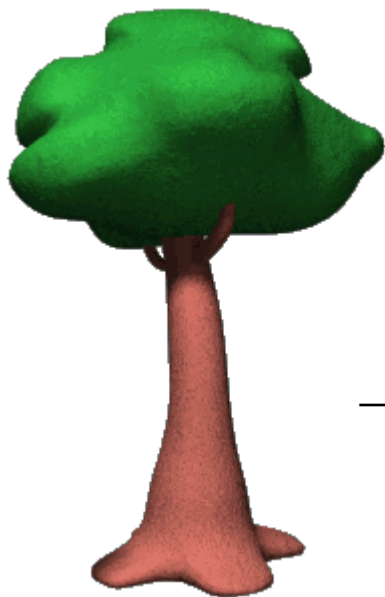
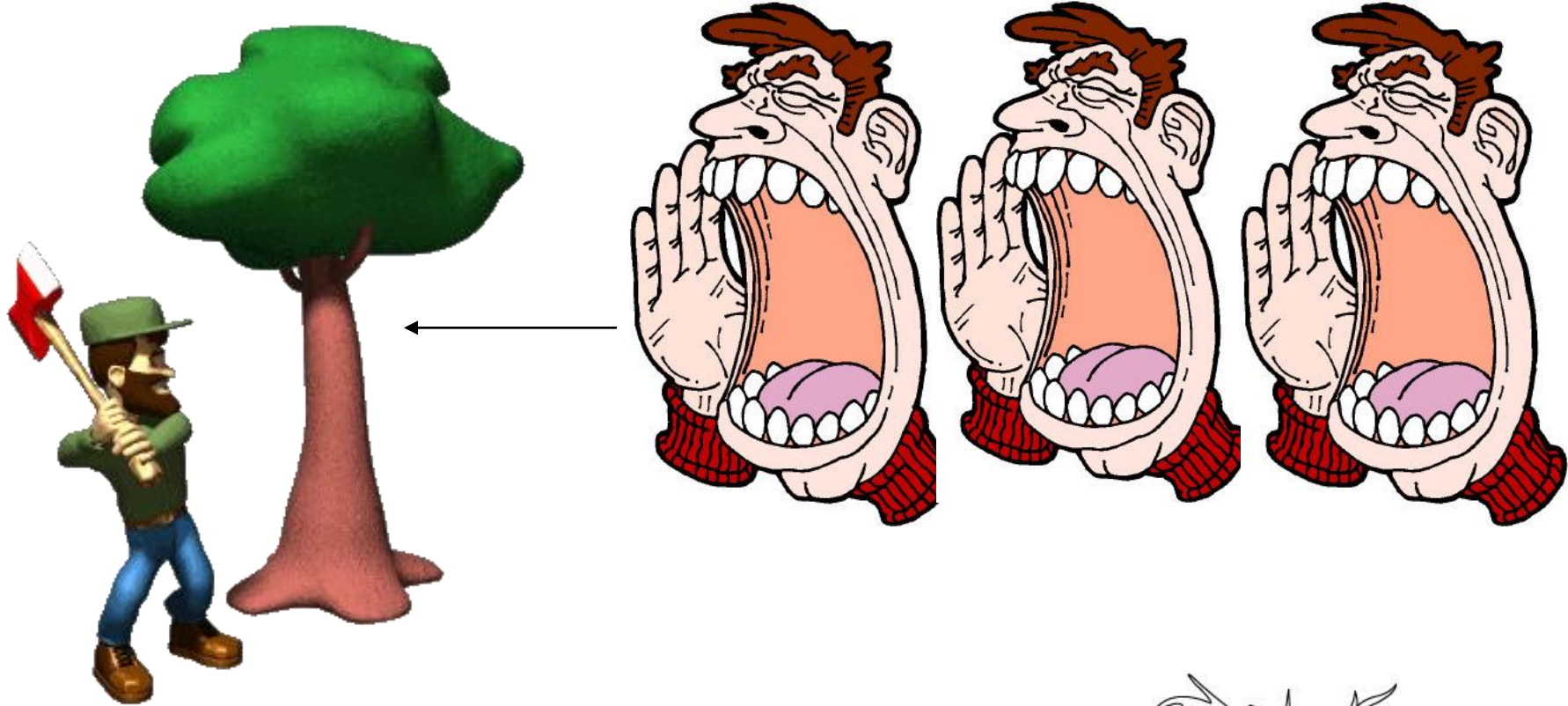
NAŠA GRUPNA PRAVILA: 2

1. PROFESORICA SE SLUŠA
2. MEĐUSOBNO POŠTOVANJE U GRUPI
3. NEMA PSOVANJA
4. DOK JEDAN PRIČA DRUGI SLUŠAJU
5. POMAGANJE
6. MEĐUSOBNA SURADNJA
7. NEMA KAŠNJENJA
8. NEMA SVAĐE

NAŠA GRUPNA PRAVILA: 3

1. PRISTOJNO PONAŠANJE
2. DOK JEDAN PRIČA DRUGI ŠUTE
3. SLUŠATI JEDNI DRUGE
4. MEĐUSOBNO DOGOVARANJE
5. OPUŠTENA ATMOSFERA
6. MEĐUSOBNO POŠTOVANJE

NAŠA GRUPNA PRAVILA: 4



IDEMO NA IZLET



Distorzije u komunikaciji

- Kada se poruka prenosi verbalno, često do primatelja stigne izmijenjena!





Najčešće distorzije:

- **skraćivanje** poruke
- “**izoštavanje**” - pamćenje samo određenih dijelova poruke
- **asimiliranje** – kombiniranje upamćenih dijelova u novu poruku

Dulje ili važne poruke treba obavezno slati u pisanom obliku!

Komunikacijski kviz

1. Muškarci pričaju više od žena.
2. Muškarci u razgovoru više prekidaju žene nego što prekidaju druge muškarce.
3. Tijekom razgovora žene više gledaju u sugovornika nego što to čine muškarci.
4. Žene se bolje služe neverbalnom komunikacijom od muškaraca.
5. Žene rukovodioci komuniciraju s više emocionalne otvorenosti od muških rukovodilaca.
6. Muškarci su manje skloni nametanju tema razgovora i nastoje duže održati razgovor od žena.
7. Kad se u razgovoru upotrijebe riječi poput “ljudi” ili “čovjek” automatski se time misli na oba spola.

1. T

2. T

3. T

4. T

5. N

6. N

7. N

Kviz (nastavak)

8. U razredu učenici dobivaju više kritike i prigovora od učenica.
9. Žene su sklonije otkrivanju osobnih pojedinosti iz svog života od muškaraca.
10. Žene govore živahnije od muškaraca.
11. Žene dopuštaju da im se sugovornici više približe.
12. Muškog govornika se sluša pažljivije nego ženskog, čak i kad je riječ o istom govoru.
13. Žene se služe neizravnijim stilom komuniciranja od muškaraca.
14. Žene će češće odgovoriti na pitanja koja im nisu upućena.
15. Muškarci se smiju više od žena.

8. T

9. T

10. T

11. T

12. T

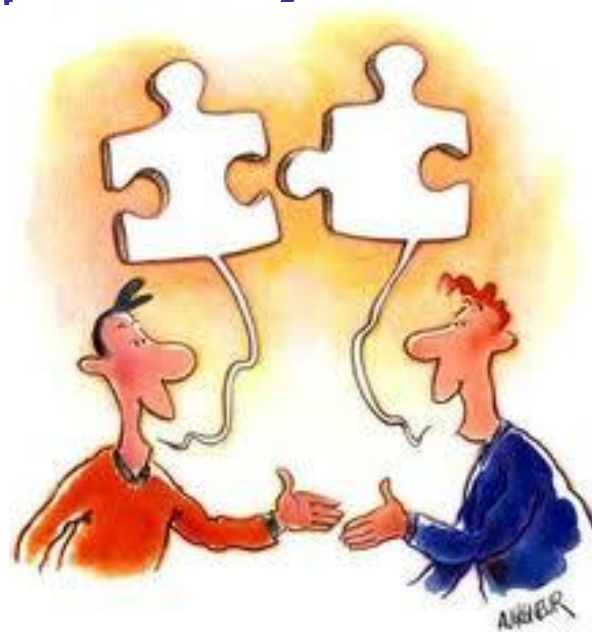
13. T

14. N

15. T

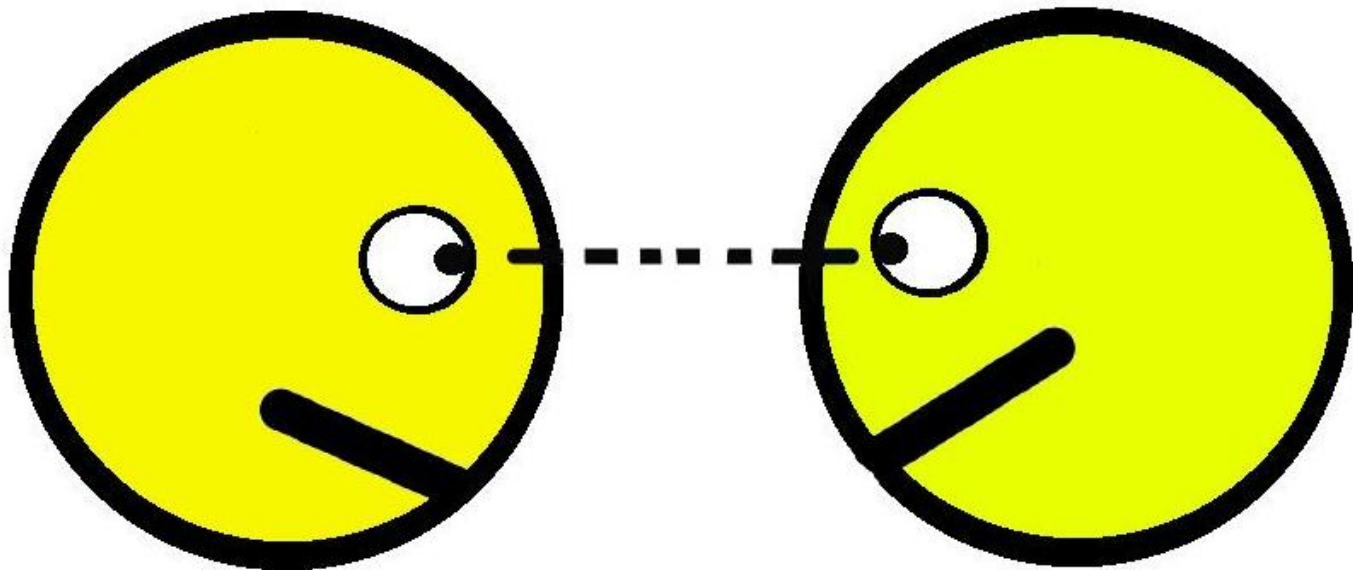
Kako započeti razgovor?

- Započinjanje razgovora je temeljna vještina koja omogućuje komunikaciju s drugom osobom
- Sposobnost vođenja razgovora je važna za dobivanje prvog zaposlenja i zadržavanje posla



- Pozdravi osobu/osobe
- Okreni se prema njoj
- Uspostavi kontakt očima

Eye-Contact



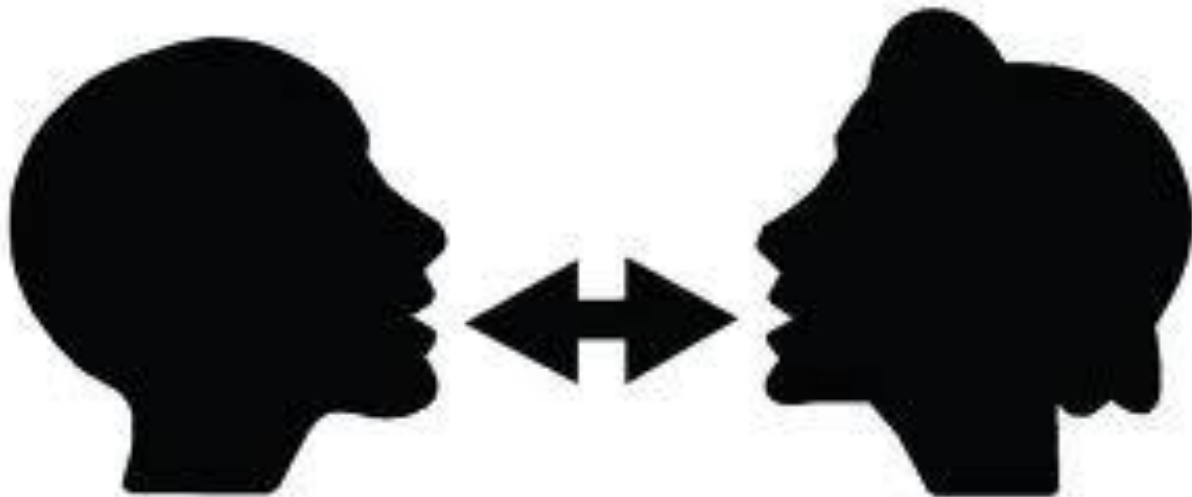
- Povedi nevezani razgovor
- Razmisli što bi tu osobu moglo zanimati



- Pogledaj sluša li te osoba
- Gleda li, kima li glavom, obaća li pažnju na tebe



- Započni razgovor
- Održavaj razgovor zanimljivim
- Pusti drugu osobu da kaže što želi
- Pažljivo slušaj njezino stajalište



Rukovanje

- Primitivna plemena
- Rimsko doba
- 19 st – trgovci
- Do nedavno samo muškarci



1. Čvrst samopouzdan stisak ruke
2. Mekano, hladno rukovanje (mrtva riba)
3. Energično razmahano rukovanje (pumpanje)
4. Bojažljivo rukovanje (vrškom prstiju)
5. Agresivno (bolno rukovanje)



Način predstavljanja

- Dr Ivić
- Prof Jozić
- Ivo
- Jozo

Titula

- Visok socijalni status osobe
- Formalni način razgovora

Samo ime

- Ne naglašava se socijalni status
- Neformalni i osobniji način razgovora



- Kako vam je bilo dok ste morali šutjeti?



- Jeste li ipak komunicirali s nekim učenicima u grupi?





NAČELA KOMUNIKACIJE

- 1. Komunikacija je neizbježna!**
- 2. Komunikacija je nepovratna!**
- 3. Komunikacija je neponovljiva!**

Pokaži nam!

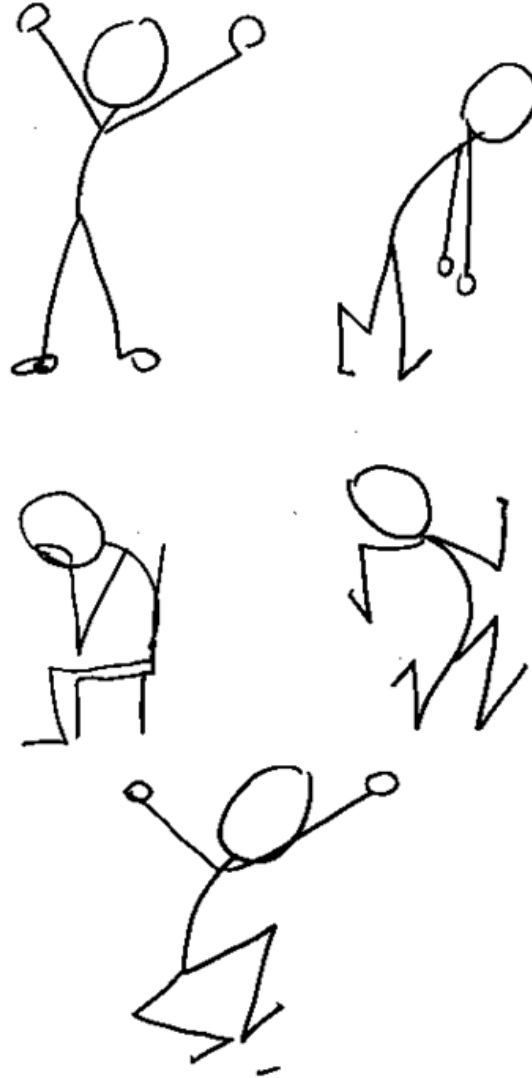
- Molim te možeš li mi dati čašu vode?
- Molim te možeš li mi pomoći naći naočale?
- Molim te možeš li me otpratiti do WC-a?
- Što je danas za doručak?
- U koliko sati moram popiti tabletu?
- Što ne smijem jesti?
- Smijem li jesti prije nego mi izvade krv?
- Kada mogu vidjeti svoje dijete?
- Kada ću izaći iz bolnice?

Brainstorming o neverbalnim znakovima

I. grupa	Neverbalni znakovi sretnog i zadovoljnog učenika
II. grupa	Neverbalni znakovi nesretnog i tužnog učenika
III. grupa	Neverbalni znakovi sretnog, zadovoljnog i uspješnog nastavnika
IV: grupa	Neverbalni znakovi nezadovoljnog nastavnika

Koliko znamo o neverbalnoj komunikaciji

- Upitnik



Komunicirate li učinkovito?

Upitnik socijalnih i komunikacijskih vještina



Ajme meni nije mi dobro!!!



Neverbalna komunikacija

- Poznavanje pacijentova uobičajenog načina neverbalnog komuniciranja važno je za procjenu **značenja** promjena ponašanja
- Kad je komunikacija ograničena zbog pacijentovog zdravstvenog stanja, trebalo bi obratiti **veću pozornost** na **neverbalne** znakove

Neverbalna komunikacija

- Izgovorena poruka, tek uz neverbalnu pratnju, dobiva svoj smisao i značenje
- Slabljenje ili pobijanje izgovorenog, događa se kad je neverbalna poruka koju osoba šalje suprotna neverbalnom izrazu

Neverbalna komunikacija

- Nije dakle važno samo što je rečeno već i kako je to rečeno
- Kako prepoznati zubaru - 11
- Smislite u paru situaciju s oprečnim verbalnim i neverbalnim porukama!

Izraz lica

“Ni jedan jezik nije tako jasan kao jezik tijela, kad ga jednom naučimo čitati”

Alexandar Lowen

- Žene pokazuju više izraza lica
- Više pokazuju osjećaje kroz te izraze
- Uspješnije su u prepoznavanju emocija

Izraz lica - poteškoće

- Kombinacija pokreta različitih mišića lica dovodi čak do 7000 različitih izraza
- Izrazi lica se vrlo brzo mijenjaju
- Dobro se prepoznaje 6 temeljnih izraza: sreća, tuga, ljutnja, gađenje, iznenađenje, strah
- Ostali izrazi teže se prepoznaju

Izraz lica

- Jamie i Jules - 1



Izraz lica

- Izražava naše emocije – intezitet i kvaliteta
- Pokreti lica pod većom su kontrolom naše svijesti od pokreta tijela

Izraz lica

- recognizing emotions facial expressions test



Svjesnost o svojim osjećajima

- **Samopoštovanje** uvelike ovisi o svjesnosti vlastitih osjećaja
- Ako ne obraćamo pažnju na vlastite emocije
 - Ne znamo što nam treba
 - Ne znamo odabrati prave ciljeve
 - Ne znamo se zauzeti za sebe na pravi način

Koliko smo svjesni svojih osjećaja i kako ih izražavamo?

(str 74)



Poredaj od najveće do najmanje ekspresije emocija

1. među znancima
2. pred profesorima
3. među znancima u javnosti
4. kad je osoba sama
5. kad je osoba sama javnoj situaciji
6. u društvu obitelji i bliskih prijatelja u privatnoj situaciji
7. u društvu obitelji i bliskih prijatelja u javnoj situaciji

Proučavanje pravila izražavanja emocija u 30 zemalja: najveća ekspresivnost emocija:

- 1.kad je osoba sama
- 2.u društvu obitelji i bliskih prijatelja u privatnoj situaciji
- 3.u društvu obitelji i bliskih prijatelja u javnoj situaciji
- 4.među znancima
- 5.kad je osoba sama javnoj situaciji
- 6.među znancima u javnosti
- 7.pred profesorima

Oči

- “Probola ga je pogledom”
- “Pojela ga je pogledom”
- “Pogledao me s visoka”
- “Ima onaj sjaj u očima”
- “Ima velike dječje oči”



Oči

- Što je veća privlačnost pogled traje duže
- Služeći se tim frazama nesvjesno mislimo na veličinu zjenica ili na ponašanje osobe dok nas gleda
- Oči otkrivaju najviše
- U međuljudskoj komunikaciji upućuju najtočnije signale

Zjenice

- Zjenice se šire i sužavaju neovisno o svjesnoj kontroli
- U stanju uzbuđenosti zjenice se mogu povećati 4 puta
- Ljuto, negativno raspoloženje uzrokuje sužavanje zjenica (“zmijske oči”)

Koja vam je fotografija privlačnija?

1



2

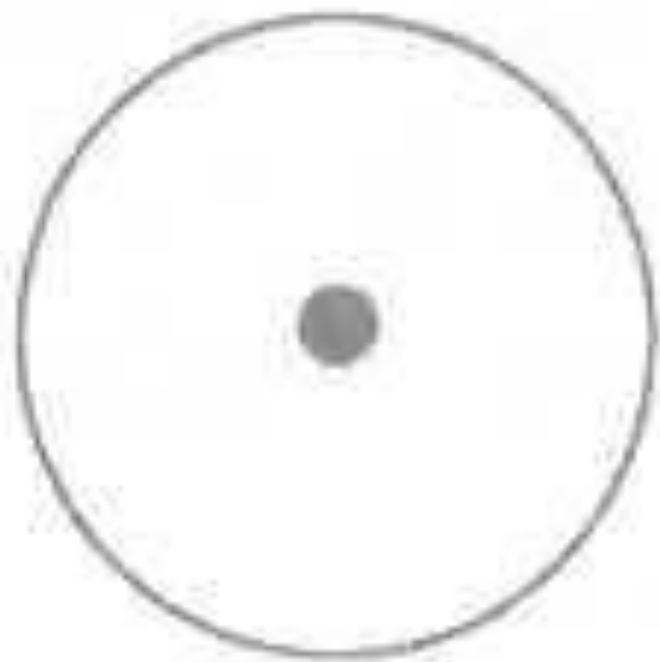
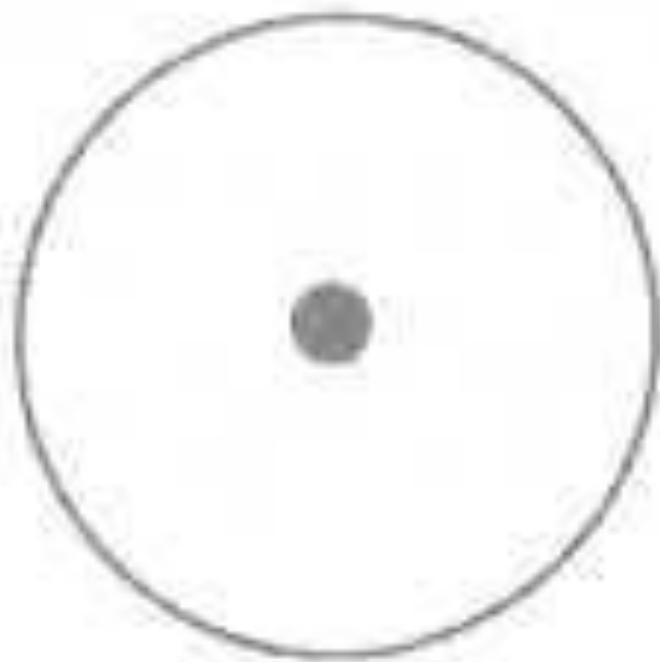


Zjenice

- Sposobnost prepoznavanja širenja zjenica odvija se potpuno automatski
- Ženske se zjenice šire brže od muških

Test zjenica





Držanje tijela i geste

- Stav tijela često povezujemo s našim emocionalnim stanjem
- Manje su pod kontrolom svijesti nego izrazi lica
- “Moraš skinuti teret sa svojih leđa”
- “On stvarno nosi težak teret”
- “On je čovjek koji s obje noge čvrsto stoji na zemlji”

Držanje tijela i geste

- Okrenuti licem prenosimo veće povjerenje
- Pogrbljeno držanje i spore kretnje – nisko samopoštovanje
- Uspravno držanje i odlučne kretnje – povjerenje, samokontrola
- Snažne nagle neusmjerene kretnje – bijes
- Dodirivanje lica i kose – stres, umor
- Prekrižene ruke – obrambeni stav

Držanje tijela i geste

- Otvoren stav – zadovoljstvo
- Zatvoren stav – neugoda, nezadovoljstvo

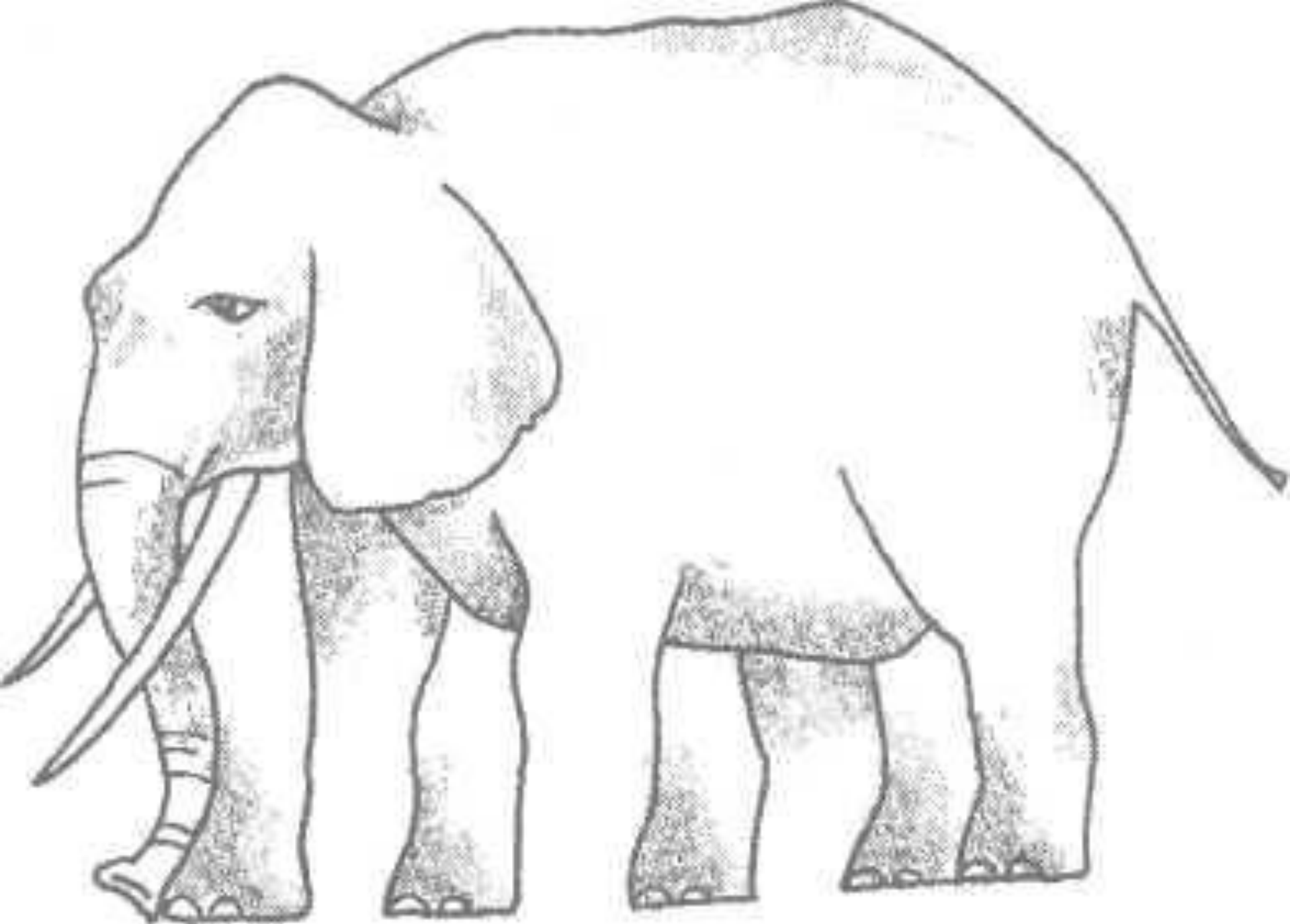


CLOSED



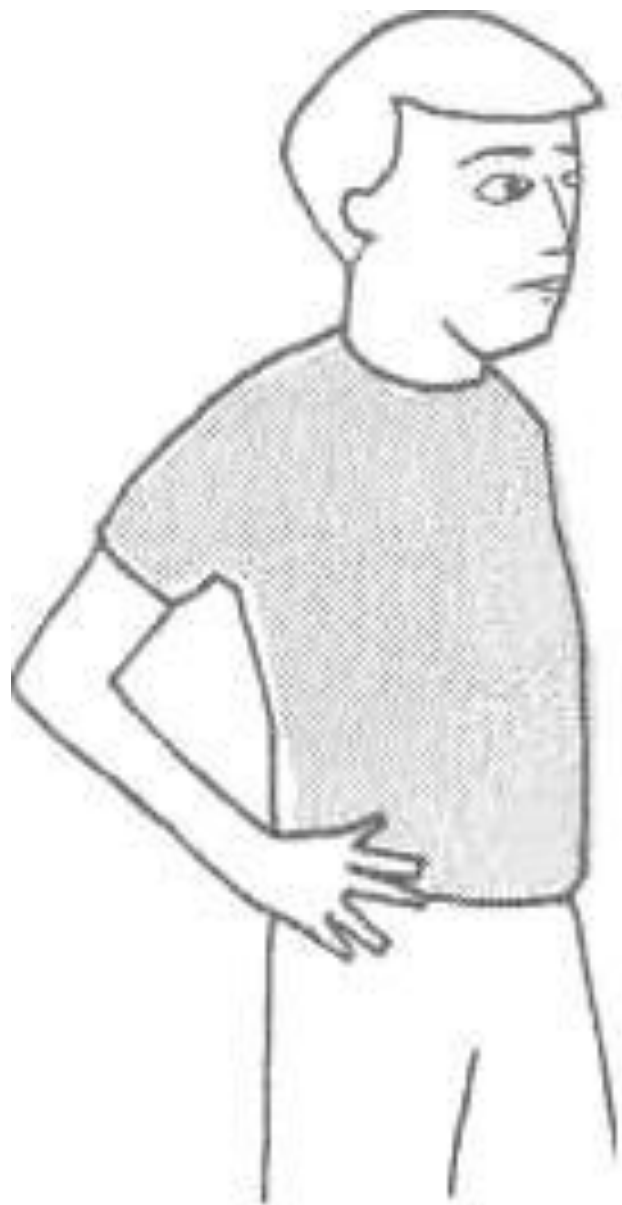
OPEN



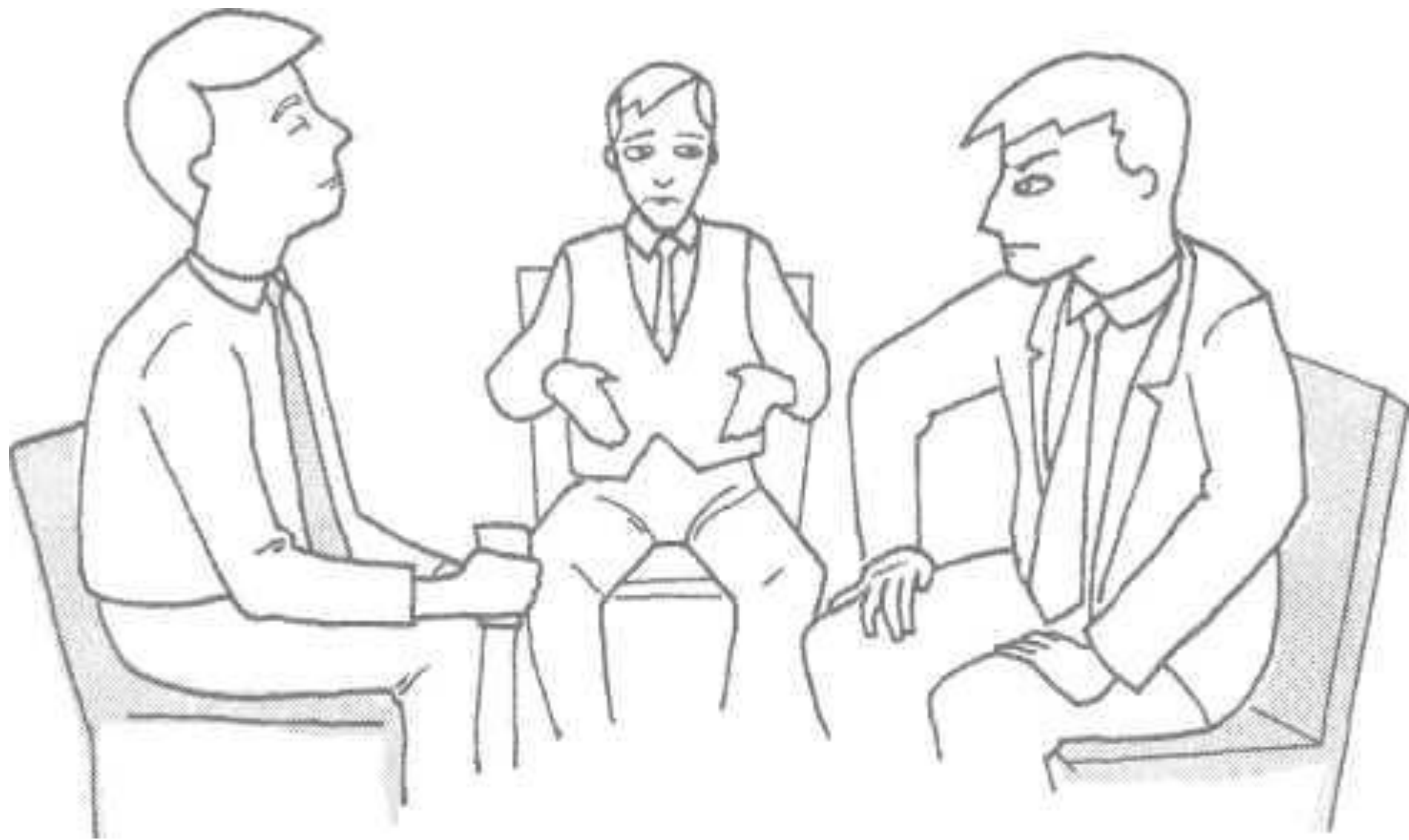


Prepoznaj

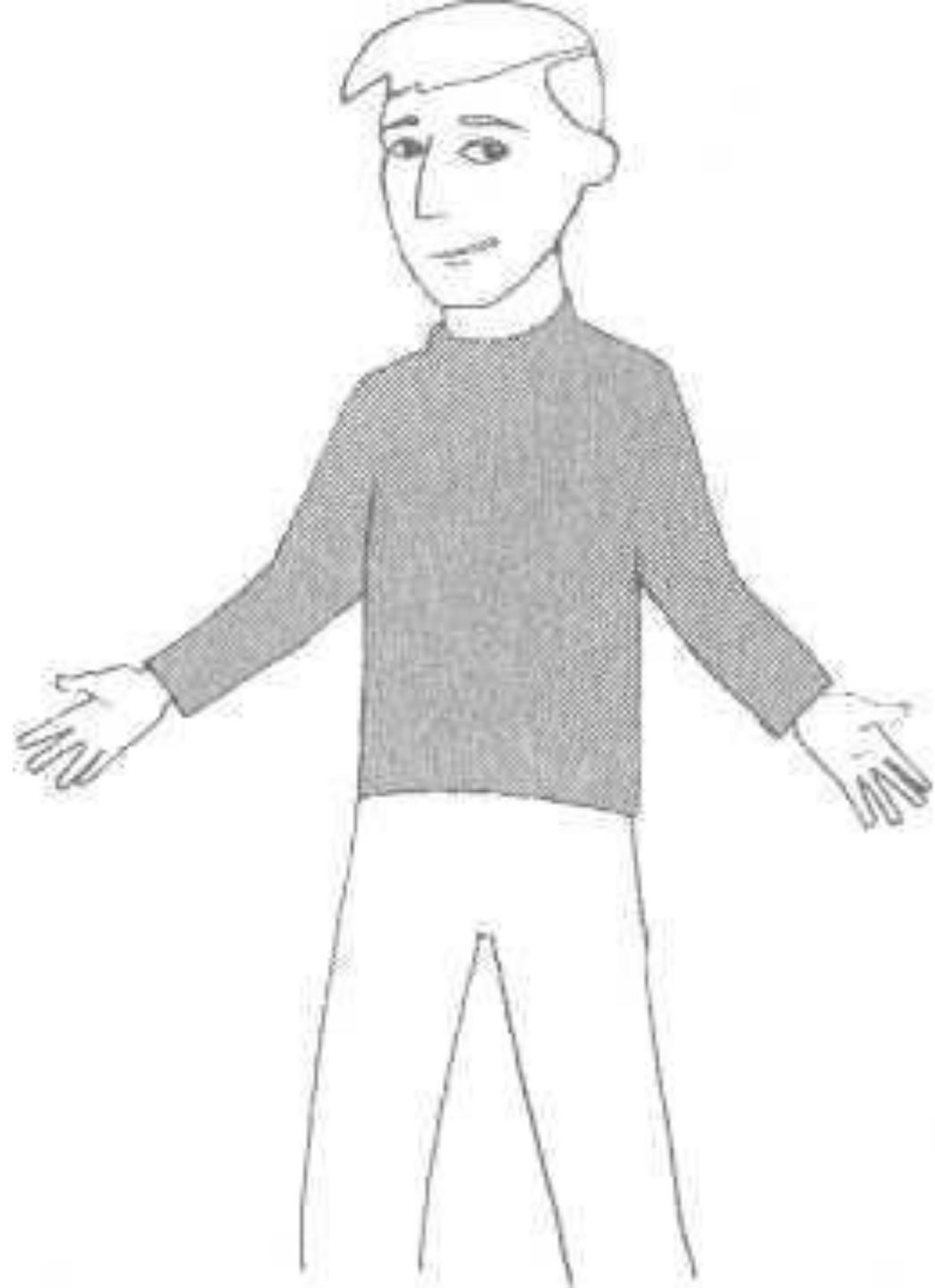
-

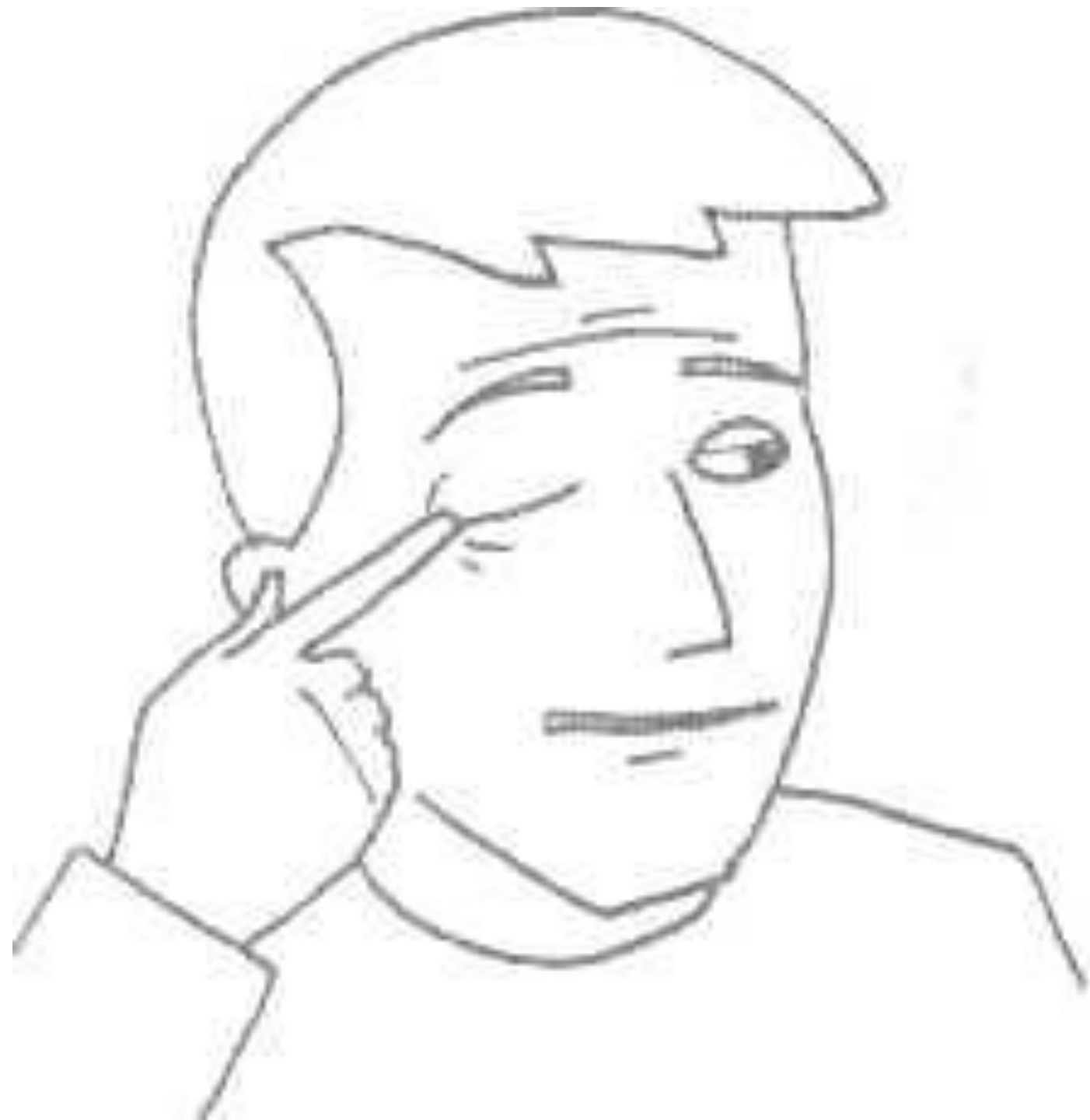














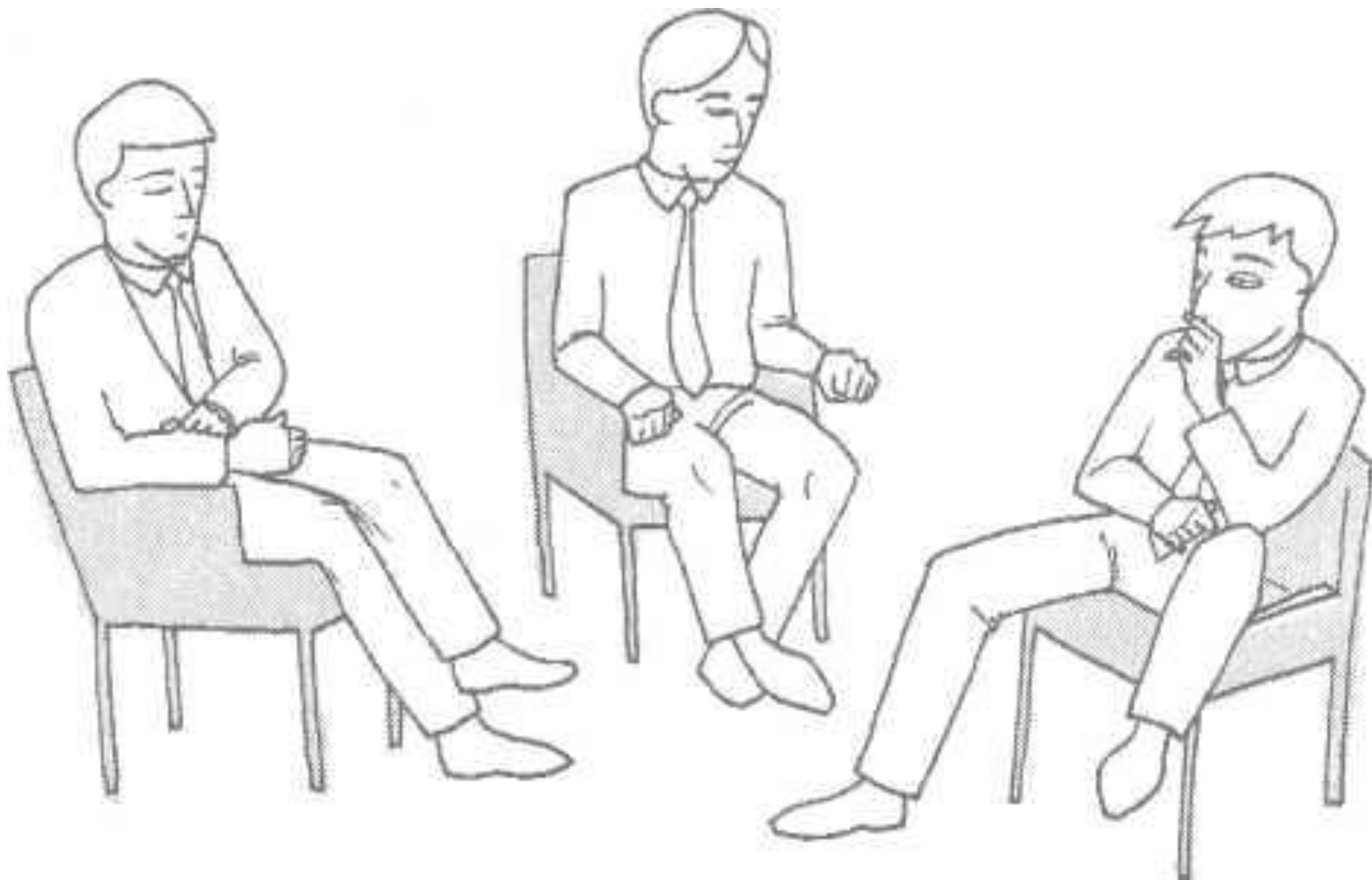


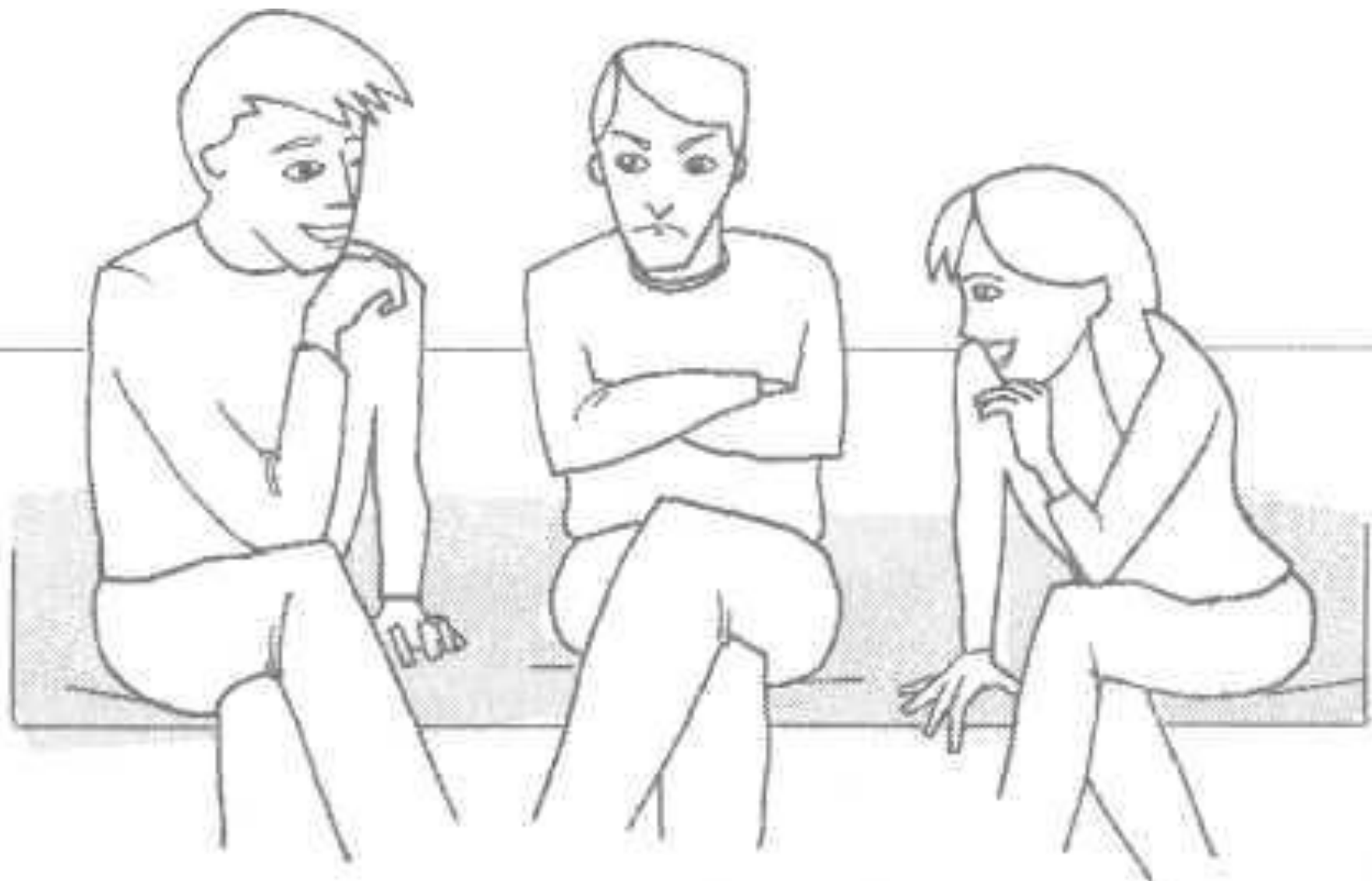




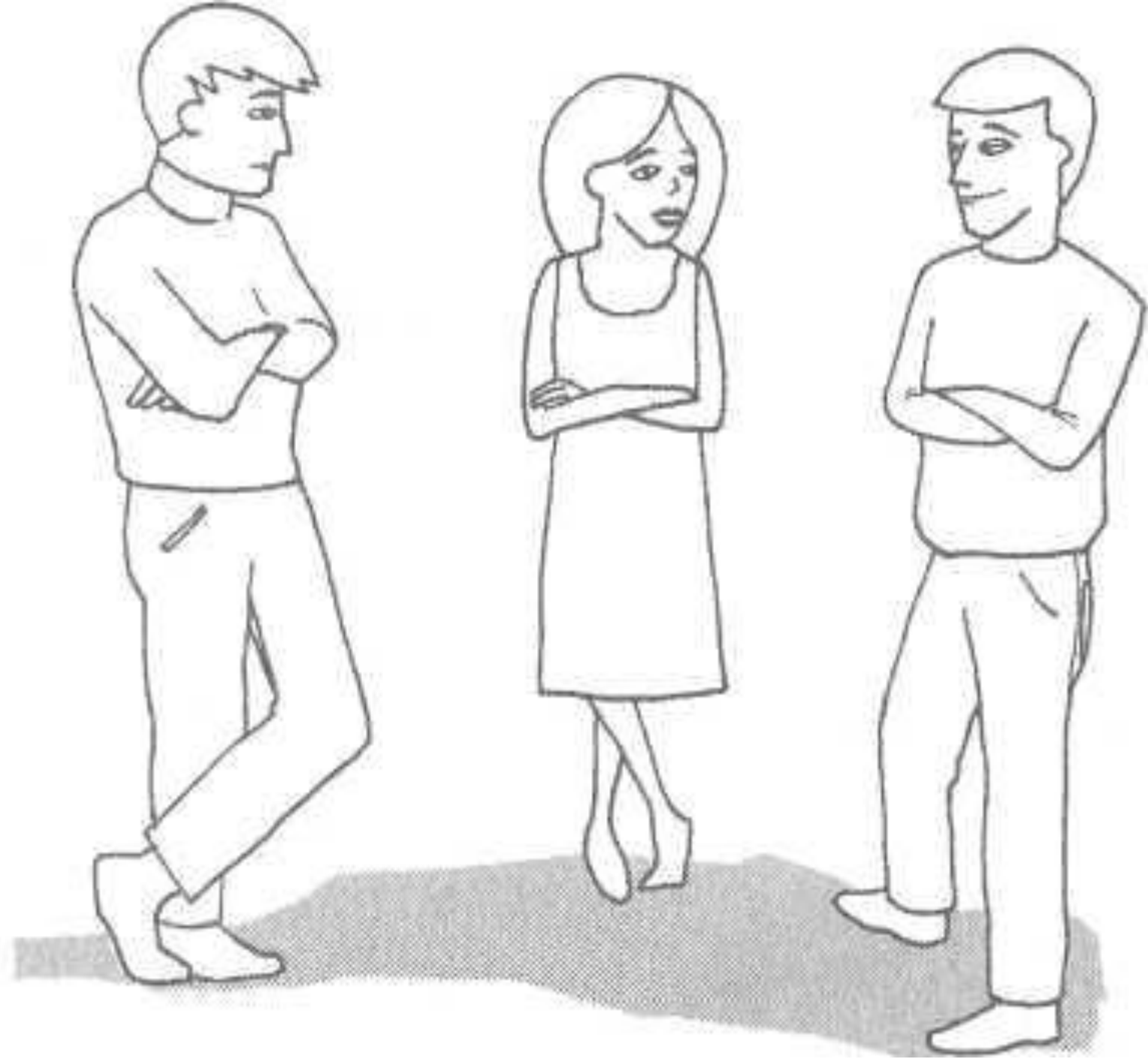


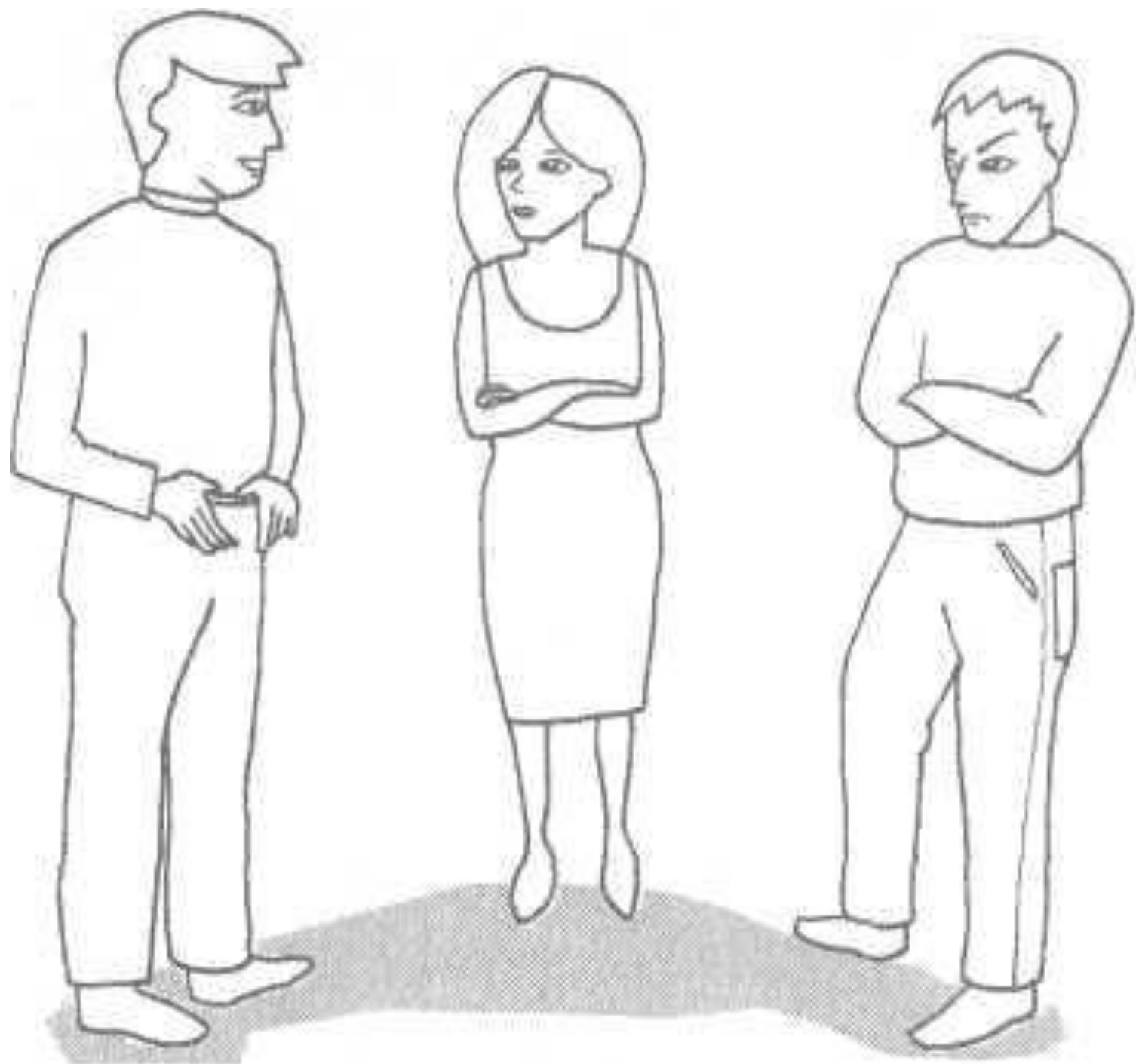














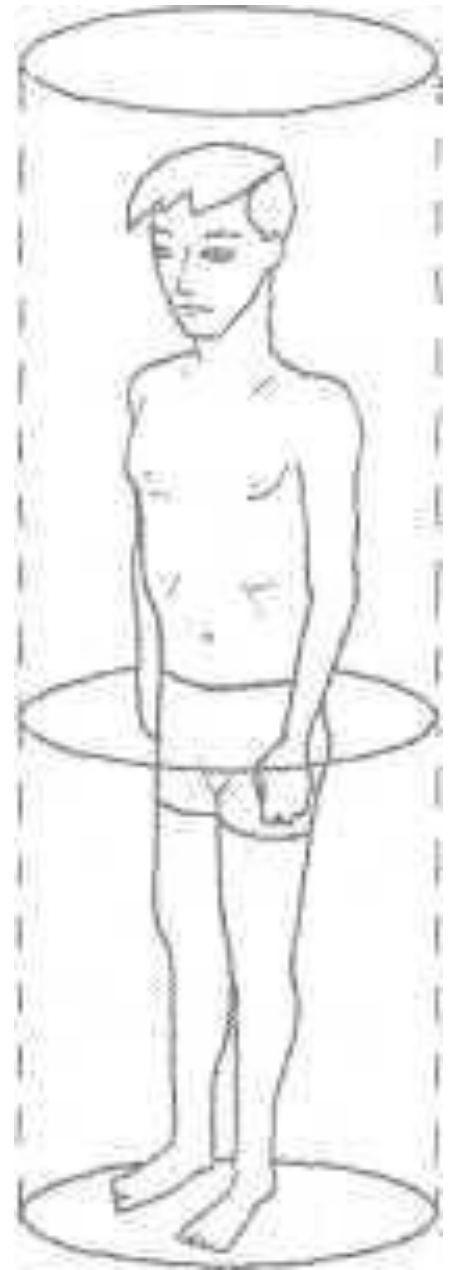


Vlastiti protor



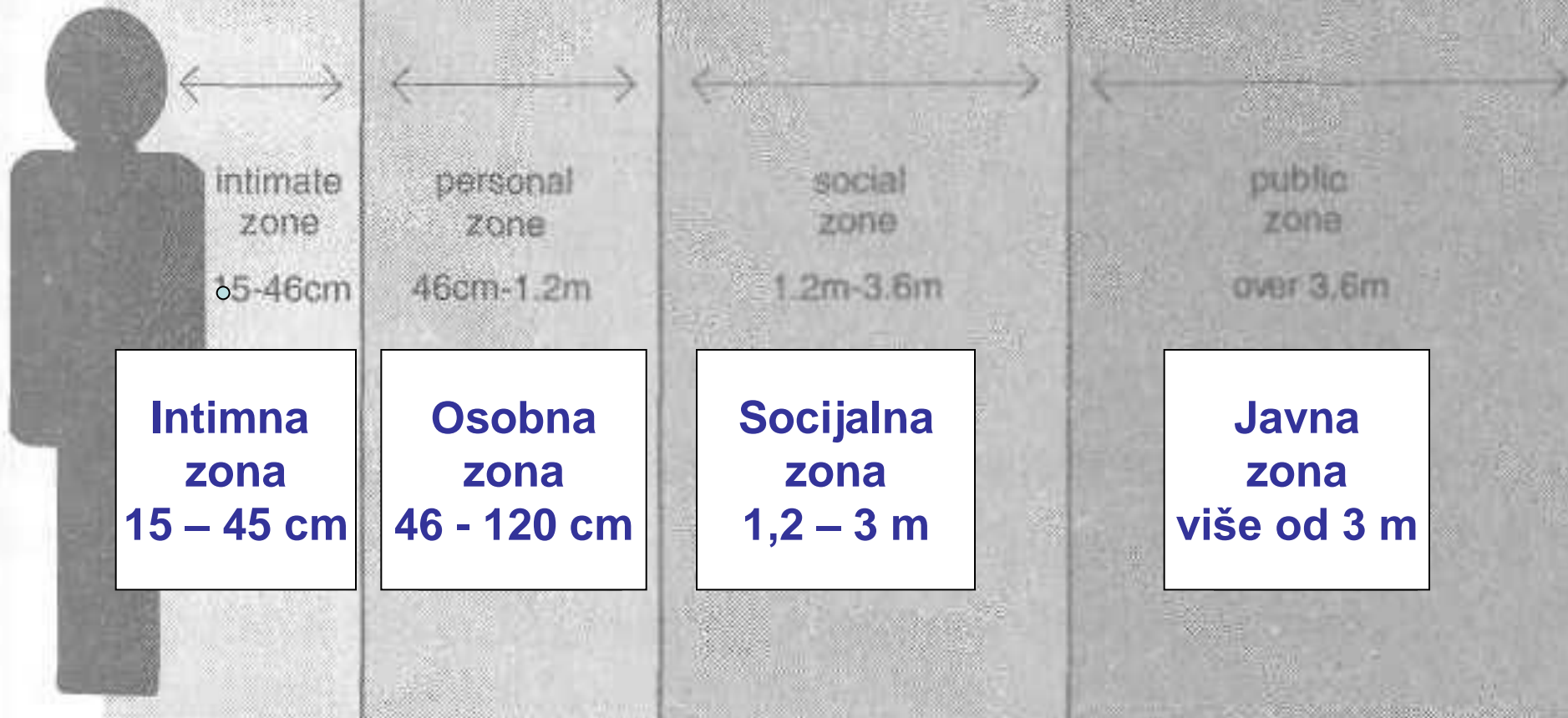
Osobni prostor – prostor oko našeg tijela

- Štiti od stresa (emocionalnog ili fizičkog) – agresija ili buka
- Štiti od prevelikog broja Informacija (zadah, zubi)
- Pokazuje stupanj bliskosti



Osobni prostor

- Kulturološki je određen
- Njegova veličina ovisi o gustoći naseljenosti mjesta u kojem je odrastao
- Najveću potrebu za osobnim prostorom imaju osobe u zatvoru – česta posljedica je agresija



**Intimna
zona
15 – 45 cm**

**Osobna
zona
46 - 120 cm**

**Socijalna
zona
1,2 – 3 m**

**Javna
zona
više od 3 m**

**Bliske
osobe**

**Članovi
obitelji
Rukovanje**

**Poslovni
odnosi**

**Predavač
Glumac
Park**



46 cm

**Prihvatljiva
razdaljina
razgovora**



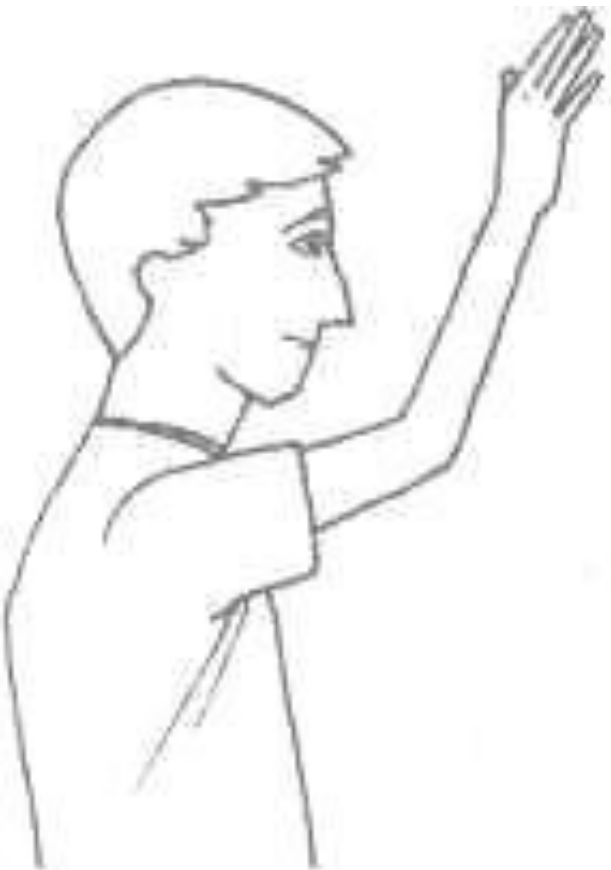
**Neprihvatljiva
razdaljna
razgovora**



**Rukovanje
ljudi iz
grada**



**Rukovanje
ljudi iz
manjeg mjesta**



**Pozdrav ljudi iz
rijetko
naseljenih
naselja**

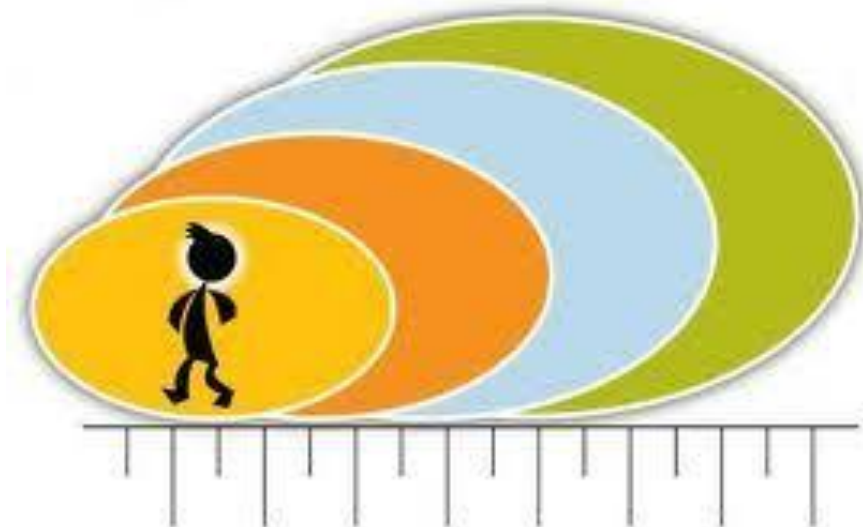


Osobni prostor

- Upad nepoznate osobe u intimnu zonu uzrokuje fiziološke promjene:
 - Brže kucanje srca
 - Adrenalin navire u krvotok
 - Krv navire u mozak i mišiće
 - Sve to priprema osobu na borbu ili bijeg

Osobni prostor

- Želite li da se drugi osjećaju ugodno blizu vas vrijedi zlatno pravilo:
“ne prilazite preblizu”
- Što je naš odnos s drugom osobom intimniji, to ćemo moći dublje ući u njenu zonu



Intimate, Personal, Social, and Public Space

Kako se osjećaš?

- Na koncertu kada te svi guraju
- Kada se voziš u javnom prijevozu u špici
- U kinu kad se nepoznata osoba nasloni na tvoj naslon za ruke
- Kad te poveze površni znanac

Narušavanje intimne zone

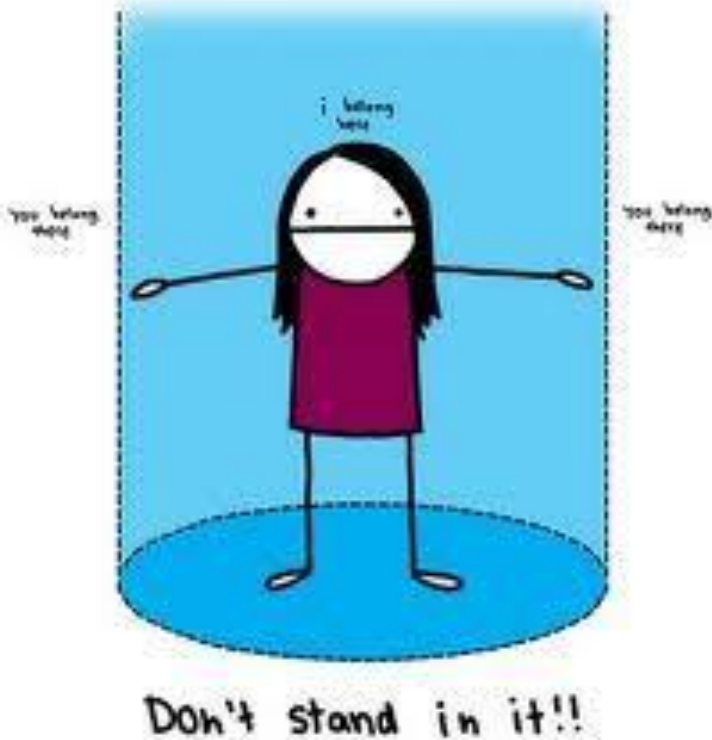
- Opiši situaciju u kojoj mi kao medicinske sestre/tehničari narušavamo intimni prostor bolesnika
- Opiši osjećaje bolenika



DZ

- Napiši esej o jednom događaju u kojem je neka osoba nepozvana ušla u tvoju intimnu zonu

MY PERSONAL AREA



Dodir



- Dodir u komunikaciji u velikoj mjeri određen kulturom i individualnim razlikama
- Neki ljudi u komunikaciji često dodiruju druge, a neki rijetko

Dodir – opasnost!



- Pogrešno tumačenje
- Osoba mora sama procijeniti kada je primjereno dodirnuti drugu osobu da bismo joj pokazali npr. da suosjećamo s njom ili da joj pružamo podršku
- Ako sami zaziremo od dodira ne moramo se osjećati krivi što ga malo koristimo

Rukovanje

- Preporuka: Preporučeno – ravnopravno, prijateljsko rukovanje
- direktno rukovanje
- desna ruka je položena uz tijelo, s laktom savinutim pod pravim kutom čime se automatski određuje idealna udaljenost među osobama – cca. 45 centimetara
- ruka se pruža brzo i čvrsto i to cijelom šakom

Rukovanje

- dlanovi su položeni okomito – ni prema gore ni prema dolje
- stisak je umjeren – ni prečvrst ni premlitav
- drmanje ruku cca. 3-5 puta
- + osmijeh
- + kontakt očima
- + kurtoazne fraze – „Drago mi je“, „Kako ste“ te predstavljanje pri upoznavanju...

Šutnja



- Može biti vrlo neugodna, ali i konstruktivna
- Na neka pitanja pacijenti teško odgovaraju (preosobna pitanja, teško im je govoriti o vlastitim emocijama)
- Ponekad je potrebno vrijeme kako bi organizirali vlastite misli i izrazili ih

Šutnja

- Važno je dobro procijeniti koliko šutnja mora trajati
- Ako traje predugo postaje neugodna za oba sugovornika i otežava nastavak komunikacije
- Tada je dobro priznati osobi da shvaćamo da joj je teško izraziti

Šutnja

- Ako šutnja traje prekratko možda prekidamo osobu u sređivanju misli i traženju načina da ih izrazi
- Pitaj? (šuti jednu minutu)
 - kada ste imali zadnji spolni odnos
 - koliko pijete
 - tuče li Vas muž
 - kolika su Vaša primanja u obitelji
 - kockate li

Kako ste se osjećali?



Osmijeh



Smiješak

- Udobno sjedite Sad ćete pokušati smiješiti se jednu minutu
 - može to biti i grimasa, ali izdržite točno 60 sekundi.
- Ako vam se kutovi usana ipak spuste, počnite ponovno
- Nije važno kakva je grimasa vašeg “smiješka”, bitno je da vam kutovi usana budu 60 sekundi podignuti prema gore.

Ali prije toga.....

- Prije izvođenja ove vježbe odgovorite na slijedeće pitanje:
- Vjerujete li da ova vježba može pozitivno djelovati na vaše cjelokupno raspoloženje?
 - A) Da, u potpunosti
 - B) Ne znam, možda nešto malo.
 - C) Ne, uopće ne vjerujem
- A sad što prije izvedite opisanu vježbu!

Nasmijmo se

- **YouTube Challenge - I Told My Kid I Ate All Their Halloween Candy Again**



POTREBE



**Samo-
potvrdivanje**

Poštovanje

Društvene potrebe

Sigurnost

Fiziološke potrebe

PREPORUKE ZA KONTROLU NEVERBALNE KOMUNIKACIJE

- Sestra treba govoriti mirnim, jasnim i razgovijetnim glasom bez nepotrebnog povišavanja tona
- Kontakt očima – pokazuje interes i pažnju.
- Govor tijela – opušten , usmjeren govorniku, čuvati svoj ali i sugovornikov prostor

PREPORUKE ZA KONTROLU NEVERBALNE KOMUNIKACIJE

- Stajanje nad osobom koja sjedi ili leži izbjegavati – pokušaj dominacije ili nedostatak pažnje...
- Blagi kratkotrajni **dodir** može služiti iskazivanju suosjećanja bolje nego i jedna izgovorena riječ.

PREPORUKE ZA KONTROLU NEVERBALNE KOMUNIKACIJE

- Položaj ruku i nogu (ne prekrižene ruke, ne ruke na bokovima...)
- Treba osvijestiti vlastite neverbalne znakove ali i vješto motriti sugovornikovu neverbalnu komunikaciju
- Po govoru tijela otkrivati da li je sumnjičav, tužan, uznemiren, ljut

Osobine

- Dobrog slušatelja
- Lošeg slušatelja





VJEŽBA

- NA FOTOGRAFIJI POKUŠAJTE PRONAĆI ZNAKOVE SLUŠANJA I/ILI NESLUŠANJA
- ZAPIŠITE



S obzirom na cilj i situaciju

- slušanje **sadržaja** (predavanje)

cilj: razumijeti i zapamtiti poruku

- **kritičko** slušanje (odlučivanje)

cilj: razumijeti i ocjeniti poruku

- **empatijsko** slušanje (potpora)

cilj: shvatiti govornikove osjećaje, potrebe

Big egos have little ears.



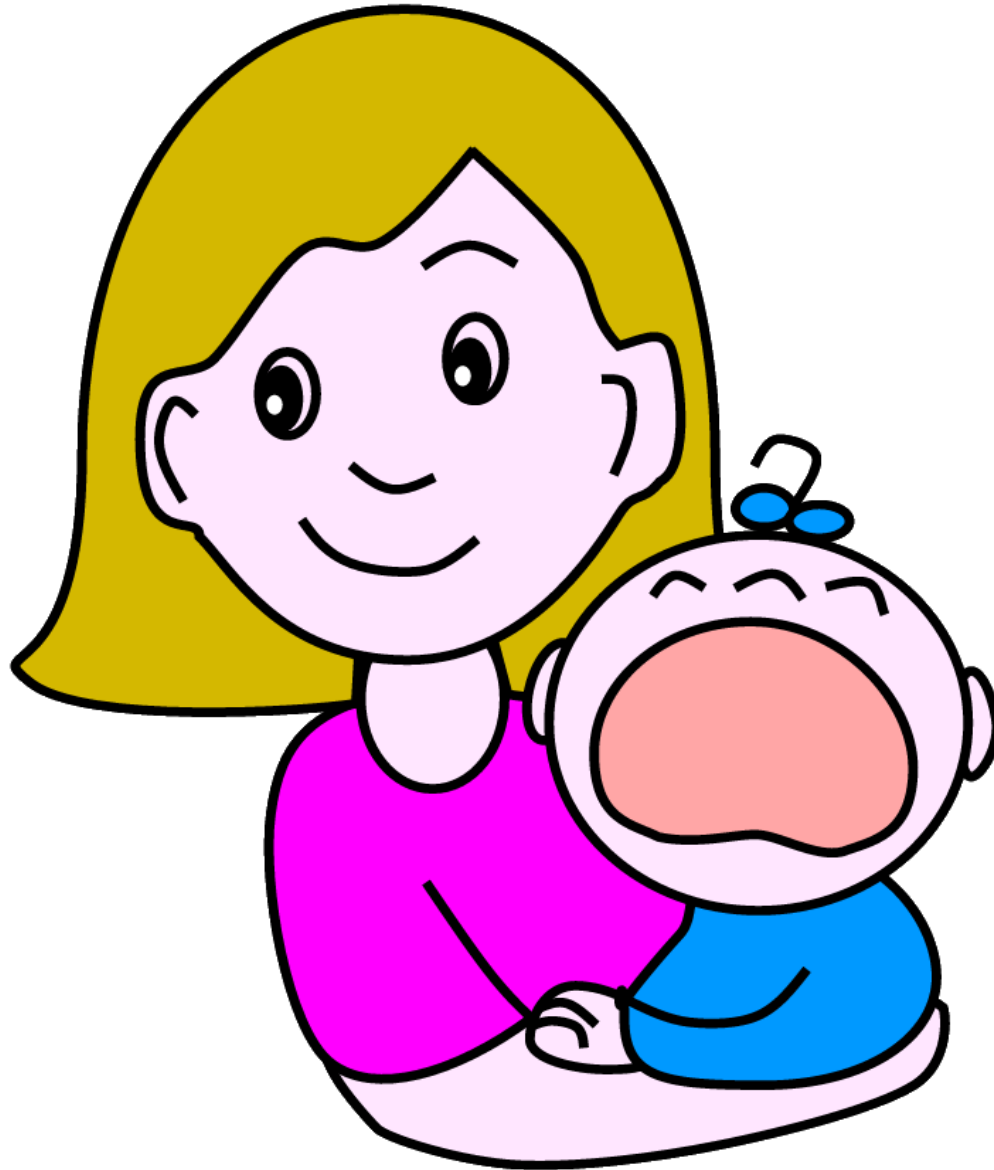
VJEŽBA

- ŠTO VAM SE ČINI KOJA OD OVIH OSOBA
SLUŠA
- 1. SADRŽAJNO
- 2. EMPATIJSKI
- 3. KRITIČKI

OBJASNITE.



KAROLINA



Sastavnice vještine

1. Gledaj osobu koja govori
2. Uvijek se koncentriraj na ono što govori
3. Reagiraj – kimaj glavom ili odgovaraj na pitanja
4. Pitaj ako ne razumiješ ili ako su ti potrebne dodatne informacije

Kako putujem u školu



Hamburger



Zašto aktivno slušati?

- pokazuje vaš interes i brigu za govornika
- vodi do bolje informiranosti o govorniku ili situaciji
- potiče daljnju komunikaciju
- smiruje ljude i "hladi" napete situacije
- u pravilu poboljšava odnose među ljudima
- potiče druge da i oni vas pažljivije slušaju

Aktivno slušanje

- Vještina slušanja je mnogo više od sposobnosti da «čujemo riječi»
- Ono obuhvaća razumijevanje poruke, situacije i druge osobe
- Aktivnim slušanjem izbjegavamo prepreke u komunikaciji, i poštujemo tuđa mišljenja, stavove i osjećaje ili drugim riječima poštujemo integritet osobe koju slušamo

Aktivno slušanje

- Razvijena vještina slušanja omogućuje drugoj osobi da se osjeća ugodno
- da ima povjerenje u slušača i da mnogo lakše izrazi upravo ono što je zaista željela reći



Aktivno slušanje

Slušajući aktivno pokazujete svoju empatiju i šaljete sljedeće poruke:

- "Razumijem što mi govoriš."
- "Zainteresiran sam i stalo mi je."
- "Prihvaćam te kao osobu takvu kakva jesi."
- "Poštujem tvoja razmišljanja."
- "Ne vrednujem te i ne pokušavam te promijeniti."

SLUŠANJE NIJE



- ▶ pristojna šutnja dok sugovornik govori
- ▶ razmišljanje o tome što ćemo odgovoriti ili pitati

SLUŠANJE JE



- ▶ aktivno nastojanje da razumijemo što sugovornik nastoji poručiti

Pravila aktivnog slušanja:

- Ne prekidajte drugoga
- Ne nudite savjete
- Ne prosuđujte
- Ne raspravljajte o ispravnosti
- Ne iznosite svoje vlastito mišljenje

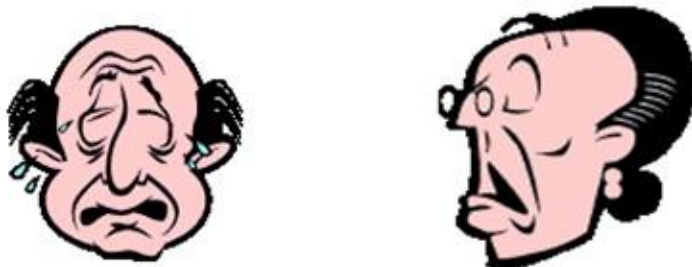
Što NE činiti

Ne prosuđujte, ne ocjenjujte



*Glupo je što se
ljutiš, nema
razloga!*

Ne dijelite savjete



*Trebao si ...
Sada bi bilo
najbolje da*

Gledanje i slušanje



Smjernice za aktivno slušanje

- *Odlučite da ćete slušati*
- Na početku razgovora recite sebi «Ovaj put ću pažljivo slušati.»
- Već sama ta namjera poboljšat će vašu sposobnost slušanja.



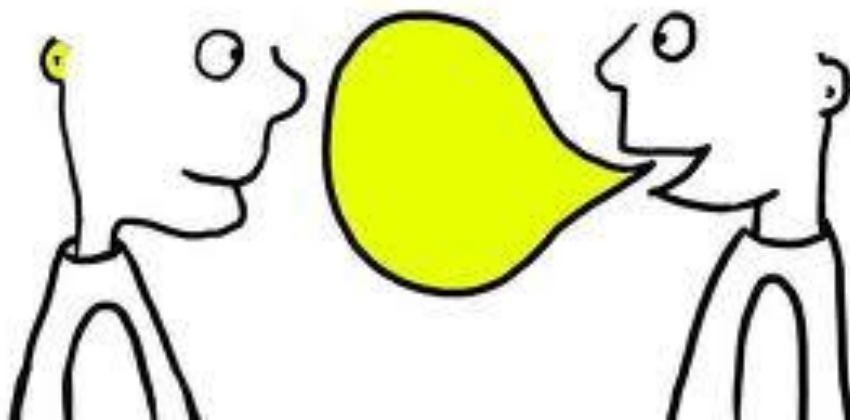
Smjernice za aktivno slušanje

- Otklonite prepreke koje mogu omesti vašu koncentraciju (npr. ugashite radio ili TV, zatvorite vrata ili se udaljite od drugih ljudi)
- «Pregrizite jezik» kad osjetite impuls za nekim negativnim logičkim ili emocionalnim komentarem.



Smjernice za aktivno slušanje

- To ne znači da nećete reći svoje mišljenje, ali dat ćete si više vremena za razmišljanje
- i pružiti sugovorniku priliku da do kraja kaže ono što je želio



Smjernice za aktivno slušanje

Govor tijela

- Jasno pokažite da slušate, koristeći odgovarajuće neverbalne znakove
- Držite se na udaljenosti na kojoj se oboje osjećate ugodno,
- Nagnite se malo tijelom prema sugovorniku

Smjernice za aktivno slušanje

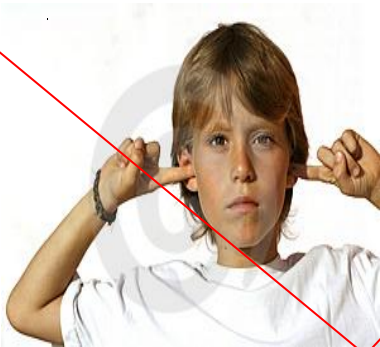
Govor tijela

- Nagnite glavu lagano na stranu
- Povremeno klimnite glavom
- Ili pokažite kojim drugim neverbalnim znakom (npr. odgovarajućim izrazom lica) da pažljivo slušate



Obračanje pažnje

- Neverbalno



Smjernice za aktivno slušanje

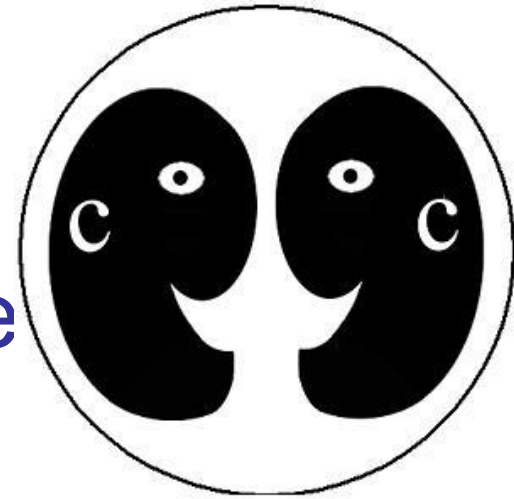
POSTAVLJANJE PITANJA

- pokažite interes, usmjerite razgovor, razjasnite

CILJ: olakšati razgovor, potaknuti , biti prisutan, uvažiti (da, aha, mhm..)

Smjernice za aktivno slušanje

- Gledajte osobu u oči
- Izbjegavajte ometajuće pokrete
- Dok slušate ne gledajte na sat
- Ne listajte papire
- Ne gledajte u monitor svog kompjutera
- Ili još gore, ne prčkajte po mobitelu



Smjernice za aktivno slušanje

- *Ne prekidajte sugovornika*
- Pustite sugovornika da završi ono što je htio reći bez prekidanja
- Ne pogađajte što je osoba htjela reći
- Pustite je da vam to sama kaže
- Pričekajte pauzu u njenom govoru prije nego što počnete odgovarati

Smjernice za aktivno slušanje

- Ako je iz bilo kojeg razloga potrebno da je prekinete, učinite to obazrivo
- Čak i ako osjećate da osoba s kojom razgovarate ne pokazuje razumijevanje za vaše potrebe.



Smjernice za aktivno slušanje

- Ako zaista morate prekinuti osobu, npr. Zbog kratkoće vremena, ispričajte se što je prekidate
- I ljubazno objasnite razlog zbog kojeg ste je prekinuli
- Rezimirajte, pa makar vrlo kratko, to što je do sada rečeno prije nego što promijenite temu ili odjurite dalje

Smjernice za aktivno slušanje

- *Slušajte skrivenu poruku*
- Poruka «u podlozi» može biti drugačija od onog što je rečeno riječima
- Što je to što osoba zaista misli?
- Što je to što zapravo hoće da čujete ili saznate?
- Govori li jedno, a komunicira nešto potpuno različito?.

Smjernice za aktivno slušanje

- Osoba može npr. reći «Dobro sam», a izgledati vrlo ljuto ili uznemireno
- Uočite te razlike
- Ako vam se čini da je situacija prikladna, možete ukazati na poruku koju primete: «Zvučiš mi vrlo uznemireno» ili «Čini mi se da si jako ljuta».

Smjernice za aktivno slušanje

- *Pojasnite detalje*
- Razmišljajte o onom što čujete i postavljajte otvorena pitanja
- Ona će vam pomoći da pojasnite neke detalje
- Budete sigurni da ste razumjeli
- Pokažete osobi da je stvarno slušate

Smjernice za aktivno slušanje



- Ako vam nešto nije jasno, kažite da to niste baš razumjeli
- Zamolite osobu da vam to još jednom objasni ili kaže drugim riječima
- Vaša zbunjenost može proizlaziti i iz toga što ni osoba sama nije sigurna u svoje mišljenje o temi o kojoj razgovarate
- Vaša pitanja mogu joj pomoći da i sebi razjasni što u stvari misli ili želi

Smjernice za aktivno slušanje

- Učinite to na način koji ukazuje da pokušavate razumjeti sugovornika:
- **«A to nije bilo ono što si ti želio?»**
- **«Dakle, vi ne biste više željeli nastaviti raditi u ovom timu?»**
- **«Znači li to da ...?»**
- **«Ako sam te dobro razumjela, ti misliš da ...»**

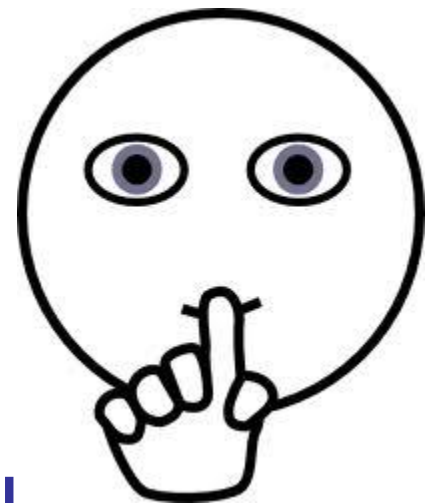
Smjernice za aktivno slušanje

- Nemojte se zavaravati da vam je sve jasno i preskočiti ovu provjeru
- Uvijek imajte na umu izreku:

Podrazumijevanje = nerazumijevanje

Smjernice za aktivno slušanje

- *Naučite šutjeti*



- Neki ljudi ne mogu podnijeti tišinu i ponukani su da nastave govoriti i govoriti, samo da bi izbjegli neugodnu šutnju
- Većina ljudi teško podnosi razdoblja šutnje i žuri da ih što prije prekine.
- Važno im je da se govori, bez obzira što

Smjernice za aktivno slušanje

Međutim, šutnja omogućava ostvarivanje nekoliko važnih funkcija:

- daje jasan znak da ste završili s govorenjem
- pruža mogućnost drugim ljudima da se uključe u razgovor
- daje vam vremena da sredite misli

Smjernice za aktivno slušanje

- pruža mogućnost ljudima da razviju svoje ideje
- daje ljudima vremena da se saberu i stišaju svoje emocije
- može pružiti mogućnost za neverbalnu komunikaciju, koja je često mnogo snažnija od govorenja

✓ Pacijentica osjeća bol u prsnom košu kada leži na lijevoj strani više od godinu dana.

✓ Drugog dana koljeno je bilo bolje, a trećeg je potpuno nestalo.

✓ Pacijentica nema grčeva, niti kočenja, no njezin suprug tvrdi da je bila vrlo vruća u krevetu prošle noći

✓ Pacijent je depresivan otkad dolazi k meni od 1983. god.

✓ Pacijent odbija autopsiju.

✓ Pacijent u prošlosti nije vršio samoubojstva.

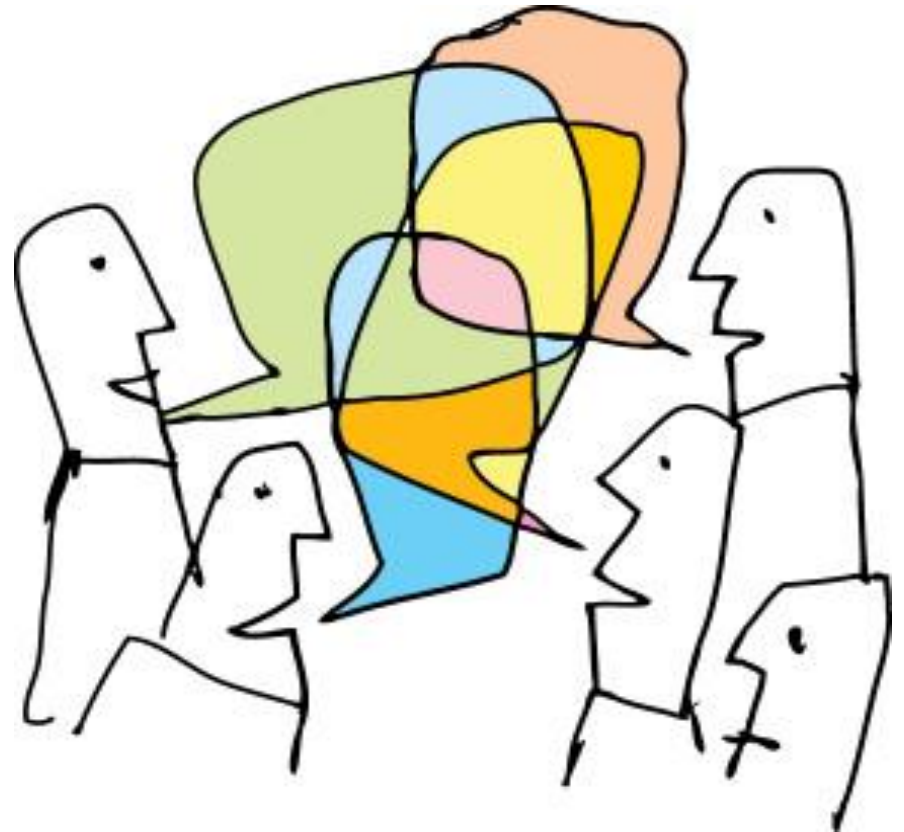


Uobičajene prepreke aktivnom slušanju



VJEŠTINE VOĐENJA RAZGOVORA

- Neverbalna komunikacija
- Postavljanje pitanja
- Slušanje
- Potkrepljenje
- Ponavljanje
- Objašnjavanje...



Kako dati negativnu povratnu informaciju ili kritiku

- Budite specifični i izravni
- Svoje komentare potkrijepite konkretnim dokazima
- Odvojite konkretno ponašanje od ličnosti osobe kojoj dajete povratnu informaciju

Kako dati negativnu povratnu informaciju ili kritiku

- Negativne poruke “obložite pozitivnima”
- Postavite situaciju kao zajednički problem
- Nemojte odjednom dati puno negativnih poruka

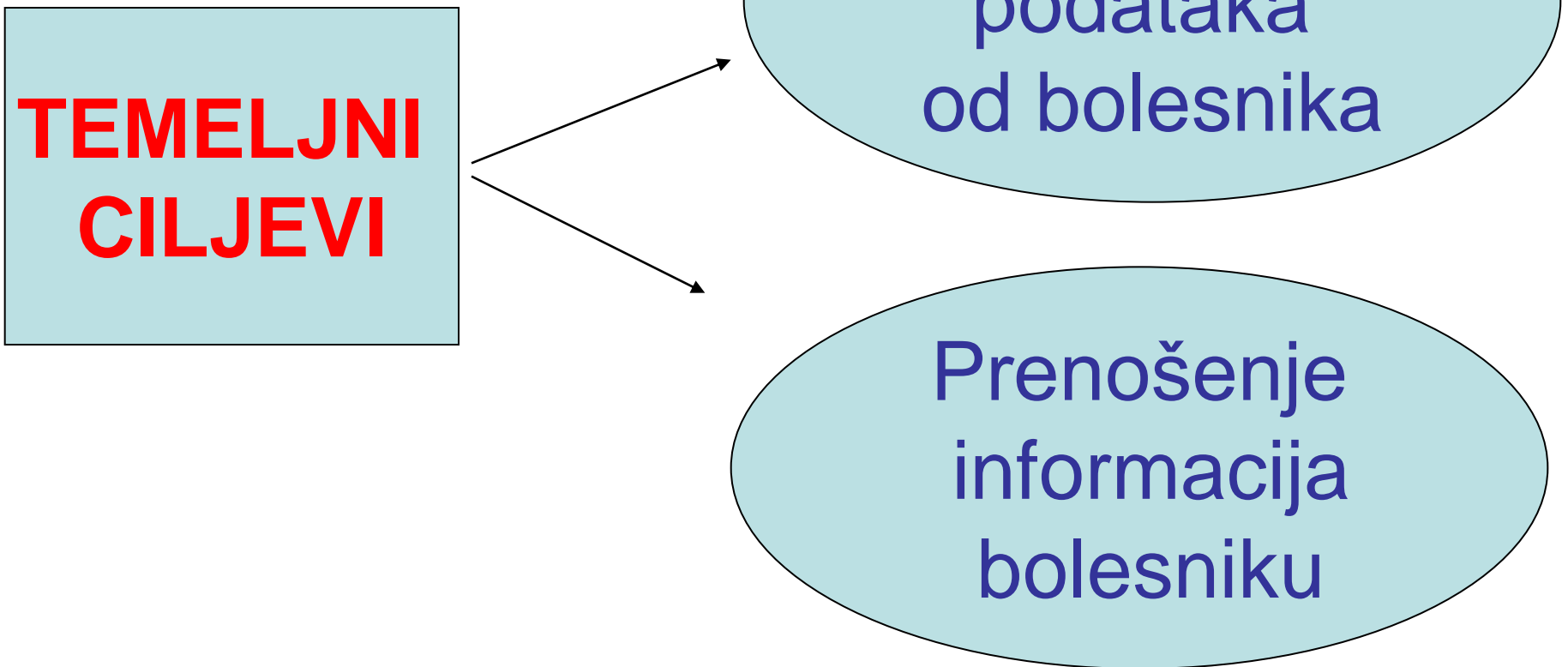
Kako dati negativnu povratnu informaciju ili kritiku

- Uskladite vrijeme davanja povratne informacije/kritike tako da ono neposredno slijedi nakon konkretnog ponašanja
- Nemojte davati negativne povratne informacije javno, pred drugima
- Budite pošteni i uvjerljivi u davanju kritika

Daj negativnu kritiku bolesniku koji:

- Ima dijabetes, a uopće se ne pridržava dijete
- Koji ima dijabetičko stopalo, a ne pridržava se uputa za njegu stopala
- Koji je imao infarkt, a uopće se ne kreće i jede masnu hranu
- Ima kronični bronhitis, a dalje puši
- Ima cirozu jetre, a pije alkohol
- Ima tuberkulozu, a pluje po cesti
- Ima visoki tlak, a jede masnu i jako slanu hranu

INFORMACIJSKA KOMUNIKACIJA



Informiranje bolesnika

- Pravovremenim i iscrpnim obavijestima o bolesti zadovoljava se bolesnikova potreba za poznavanjem svoje bolesti i unapređuje zdravstveno ponašanje bolesnika (pridržavanje savjeta i uputa)
- Kritike od strane bolesnika →
NEDOVOLJNO INFORMIRANJE

Informiranje bolesnika

- Bolesnici izjavljuju:
 - Premalo obavijesti o svojoj bolesti
 - Obavijesti su često nerazumljive i nejasne
 - Brzo zaboravljaju takve obavijesti
 - Premalo razgovora o psihološkim i psihosocijalnim posljedicama bolesti

Komunikaciju s bolesnicima možemo poboljšati:

- Povećanjem broja obavijesti o uzrocima i obilježjima bolesti te liječenju
- Povećanjem razumljivosti komunikacije
- Uvođenjem sadržaja koji nisu isključivo vezani za organske pojavnosti bolesti

Razlozi zbog kojih zdravstveni djelatnici daju premalo informacija bolesniku???



I haven't a clue what's wrong with you, but Google would like to know did you mean you've been having menageries?

Bolesnik treba dobiti više informacija:

- Što je veći **rizik** zbog pružanja zdravstvene usluge – npr. moguće komplikacije tijekom operacije
- Što su ozbiljnije moguće **posljedice** nekog postupka – npr nakon amputacije
- Što je manje poznat postupak – npr MR, lumbalna punkcija, kolonoskopija vs vađenje krvi

Informiranje bolesnika

- Kada imamo samo jedan izbor:
LIJEČITI ili INFORMIRATI → liječenje
ima prvenstvo
- Navedi situaciju u kojoj liječenje ima
prvenstvo nad informiranjem

Koliko informacija dati bolesniku?

- Onoliko informacija koliko je bolesnik sposoban u određenom vremenu
 - **Shvatiti**
 - **Zapamtiti**
 - **Protumačiti**
- Sve informacije trebale bi biti dostupne u pisanom obliku

Informiranje bolesnika

- Bolesnici često ne postavljaju dovoljno pitanja
- Nerado priznaju da nešto nisu razumjeli jer
 - Ne žele zdravstvenim djelatnicima oduzimati dragocjeno vrijeme
 - Boje se da će ispasti smješni ako nešto ne znaju

PROŠLI TJEDAN STE REKLI DA SKUPIM
I DONESEM MOKRAČU



ThaLee

Kako procjeniti potrebu za informacijama kod bolesnika?



nurse

Razgovaraj (i provjeri) s bolesnikom koji

- Ima dijabetes – upute za njegu stopala
- Ima upalu mjehura – uputa za uzimanje urinokulture
- Ima dijabetes – upute za inzulinsku terapiju
- Ima ulkus na želucu – upute za egd
- Ima tuberkulozu – upute za bronhoskopiju
- Ima kardijalne edeme – upute za njegu edeme
- Ima poremećaj mokrenja – upute za mjerenje diureze
- Ima trombozu – upute za uzimanje antikoagulantne terapije

Što bolesnici žele znati?

- Pojedivosti o :
 - Liječenju
 - Prognozi
 - Trajanju bolesti



Što bolesnici žele znati?

- Činjenica je da bolesnici najčešće obavijesti prikupljaju “na sve strane” – drugi bolesnici, obitelj, znanci, nedovoljno obaviještene osobe
- Kod bolesnika to može stvoriti potpuno pogrešnu, katkad zastrašujuću sliku o simptomima i ishodu bolesti

Što bolesnici žele znati?

- Pogrešna slika bolesti može bolesnika obeshrabriti u:
 - Prihvaćanju bolesti
 - Pridržavanju savjeta i uputa
 - Suradnji sa zdravstvenim djelatnicima



Što bolesnici žele znati?

- Bolesnici koji su **ispravno** i **temeljito** obaviješteni o svojoj bolesti:



- Znatno su manje tjeskobni
- Što djeluje pozitivno na učinkovitost liječenja → kraći broj bolničkih dana
 - manji intenzitet doživljene boli
 - manje korištenje lijekova

Koje informacije bolesnici trebaju dobiti?

- Pravo bolesnika na dobivanje obavijesti o vlastitoj bolesti i liječenju **temeljno je ljudsko pravo**
- Bolesnik ima pravo dobiti **potpunu i točnu** informaciju o vlastitoj dijagnozi, liječenju, prognozi
- Na način koji mu je **jasan i razumljiv**

Bolesnici bi trebali dobiti obavijesti o:

- Uzrocima bolesti
- Dijagnozi
- Težini i prognozi bolesti
- Načinima liječenja
- Mogućim negativnim posljedicama liječenja



Bolesnici bi trebali dobiti obavijesti o:

- Svrsi dijagnostičkih i terapijskih postupaka
- Mogućnostima alternativnih načina liječenja
- Osoblju koje brine o njima, njihovu obrazovanju i iskustvu
- Rezultatima pretraga i značenju rezultata



Poboljšanje razumljivosti komunikacije

- Propusti u informiranju bolesnika često se događaju zbog toga što:
 - Bolesnik ne razumije mnoge izraze koje koriste zdravstveni radnici
 - Ne mogu zapamtiti sve informacije

Poboljšanje razumljivosti komunikacije

- Najčešći su nesporazumi u vezi pojmova **“pozitivan nalaz”** vs **“negativan nalaz”**
- Bolesnici ih poistovjećuju s dobrim i lošim nalazom



Poboljšanje razumljivosti komunikacije možemo postići ako znamo da:

- Ljudi, posebno stariji **zaboravljaju** mnogo od onog što im se kaže
- Savjeti i upute češće se zaboravljaju nego ostale obavijesti pa ih treba **ponavljati**
- % zaboravljanja je veći što je **veća količina** obavijesti pa je potrebno davati manji broj važnijih obavijesti

Poboljšanje razumljivosti komunikacije možemo postići ako znamo da:

- Ljudi se najbolje sjećaju onog što im se **prvo** kaže → zato najvažnije informacije treba reći na **početku** i **ponavljati** ih tijekom razgovora
- Ljudi se sjećaju najbolje onoga **što smatraju najvažnijim** → zato tijekom razgovora treba **isticati važnost** pojedinog savjeta ili upute

Savjeti za poboljšanje razumljivosti komunikacije



Pisane informacije

- Dopunjuju komunikaciju
- Osiguravaju bolje pamćenje izrečenih informacija
- Osiguravaju točnije slijeđenje uputa



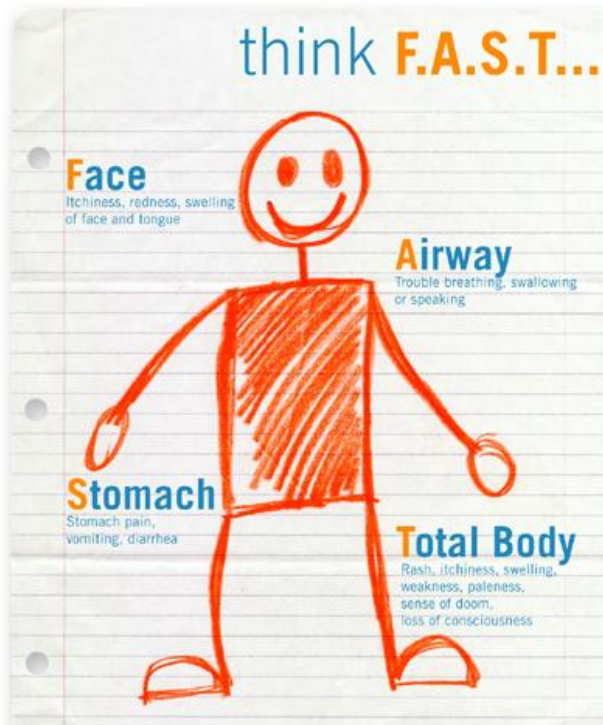
Pisane informacije - prednosti

- Bolesnik može u bilo koje vrijeme provjeriti pisane informacije
- One mogu biti prikazane na način koji će osigurati razumijevanje

Life-Threatening **ALLERGIC**
REACTIONS

Could you save a life?

After eating, or being stung by a bee, a person who is known to have a potentially life-threatening allergy (anaphylaxis) might have any of these symptoms:



then
ACT...

Give Epinephrine

- Give epinephrine (e.g. EpiPen®) at the first sign of a reaction.
- The first signs may be mild, but symptoms can get worse quickly.
- Repeat in 10-15 minutes *only* if reaction continues or gets worse.

Call 911

- Go by ambulance to the nearest hospital, even if symptoms are mild or have stopped.

Anaphylaxis Canada
 Helping people live with deadly allergies

Safe
www.gosafe.ca



www.safe4kids.ca
 to see how you can make your community safer for friends living with anaphylaxis.

Pisane informacije

- Velik dio bolesnika čita pisane informacije kada im se te informacije ponude tijekom razgovor
- Nasuprot tome → pisani materijali koji se ostave na javnim mjestima rijetko tko čita



Upute za pisanje obavijesti kojima se postiže bolja čitljivost i razumljivost

- Izradi upute za:
 - Uporabu kontracepcijskih tableta
 - Pravilna njega stopala kod dijabetičara
 - Priprema za gastroskopiju
 - Davanje sc injekcija inzulina
 - Mjerenje šećera u krvi uz glukometar
 - Priprema za koronarografiju
 - Štetnost pušenja kod plućnih bolesnika
 - Uzimanje urinokulture
 - Štetnost pijenja alkohola kod bolesnika s cirozom

Intervju

- Poseban način vođenja razgovora u svrhu prikupljanja podataka
- U razmjerno kratkom roku prikupiti veći broj važnih informacija



Intervju

- Zadatak je dobiti **jasne** i **potpune** odgovore
- Moramo znati da bolesnik ne može dati sve podatke zbog:
 - Nelagode
 - Sumnjičavosti
 - Jer ih se odmah ne može sjetiti
 - Želi se pokazati u ljepšem svjetlu....



Intervju

- Potrebno je dobro isplanirati intervju:
 - Odrediti **cilj** intervjuja
 - **Vrstu** intervjuja
 - **Oblik i sadržaj** pitanja
 - **Motivirati** sugovornika
- U intervjuu je najvažniji **odnos s intervjuerom**



Vrste intervjuja

1. Zatvoreni intervju s predviđenim odgovorima

- Postavljaju se unaprijed određena pitanja, a bolesnik odabire između ponuđenih odgovora

2. Standardizirani, strukturirani intervju

- Formulacija i redoslijed pitanja su unaprijed određeni
- Pitanja su formulirana kao potpuno otvorena

Vrste intervjuja

3. Polustrukturirani intervju

- Teme su određene unaprijed
- Pitanja su određena samo okvirno
- Prati oblik razgovora
- Prilagodljiv je situaciji

4. Neformalni, nestrukturirani intervju

- Slični nevezanom razgovoru u kojem do izraza dolaze interesi i intervjuera i intervjuiranog

Svrha intervjuja

1. Informacijski intervju

- Problem o kojem se razgovara zanima intervjuera
- Intervjuer postavlja specifična pitanja
- Rezultat može biti da sugovornik ne vidi svrhu intervjuja



Svrha intervjuja

2. Terapijski intervju

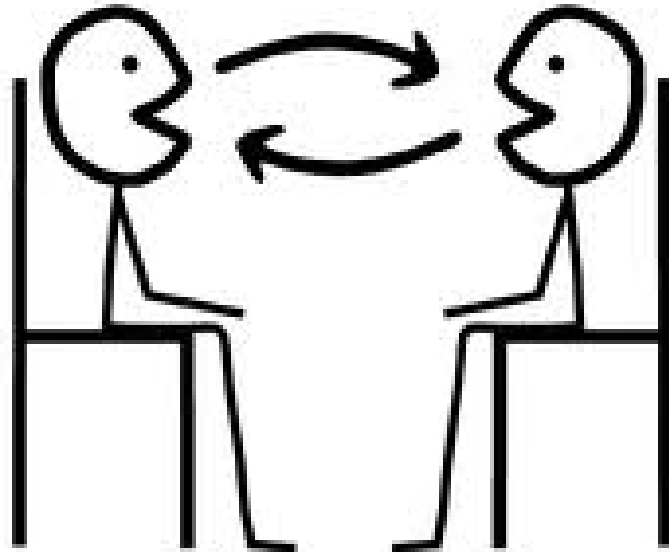
- Važno je sve što bolesnik kaže o sebi
- Cilj je pomoći bolesniku da izrazi svoje:
 - Osjećaje
 - Stavove
 - Brige
 - Sumnje
 - Strahove



Svrha intervjuja

2. Terapijski intervju

- Cilj je i ohrabrivanje te unapređenje načina suočavanja s problemima
- Sugovornik je taj koji usmjerava razgovor i određuje teme



Vrste pitanja u intervjuu