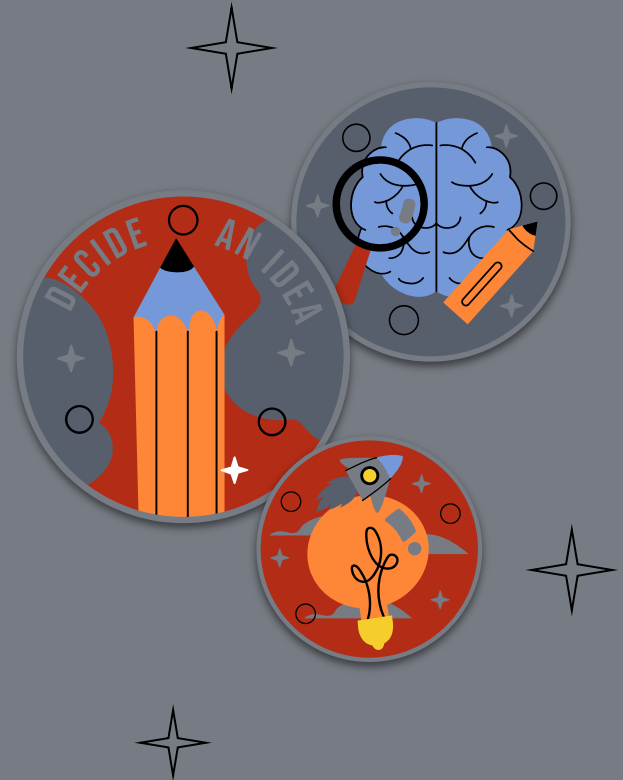


Komunikacijske vještine

Kristina Perić, dipl. med. sestra



DEFINICIJA KOMUNIKACIJE

- ❑ PROCES KOJIM SE INFORMACIJE RAZMJENJUJU DVOSMJERNO, IZMEĐU DVIJE ILI VIŠE OSOBA, PUTE M ZAJEDNIČKOG SUSTAVA SIMBOLA, ZNAKOVA ILI PONAŠANJA U SVRHU IZGRADNJE RAZUMIJEVANJA
- ❑ PRENOŠENJE PORUKA OD POŠILJATELJA DO PRIMATELJA
- ❑ PROCES RAZMJENE MISLI, OSJEĆAJA I PORUKA KOJI SE NUŽNO ODVIJA KAD GOD POSTOJI INTERAKCIJA
- ❑ SLOŽENI I DINAMIČKI PROCES U KOJEM LJUDI ŠALJU I PRIMAJU VERBALNE I NEVERBALNE PORUKE DA BI RAZUMJELI I DA BI SE NJIH RAZUMJELO

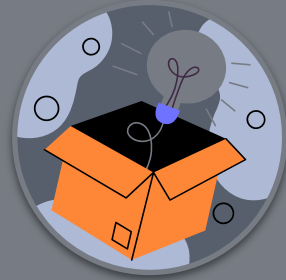


VRSTE KOMUNIKACIJE



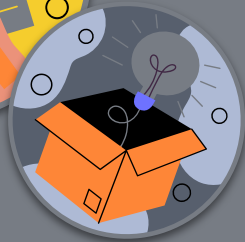
VERBALNA

INFORMACIJSKA



NEVERBALNA

TERAPIJSKA



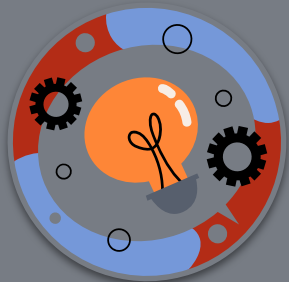
VERBALNA KOMUNIKACIJA

Prijenos poruka, ideja, misli ili
informacija izgovorenim riječima

Jezik , govorni i pisani



Vještine verbalne komunikacije



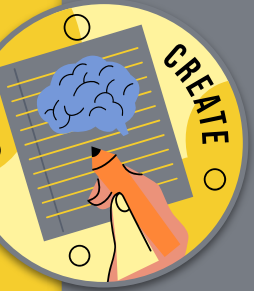
UPOTREBLJAVAJ
JEZIK NA
KONVENCIONALAN
ILI DOGOVOREN
NAČIN



NEKA TVOJA
PORUKA BUDE
JEDNOSTAVNA
I IZRAVNA



VERBALNA KOMUNIKACIJA



PONAVLJANJE

PARAFRAZIRANJE



VJEŠTINE NEVERBALNE KOMUNIKACIJE

- ❑ GESTE
- ❑ DRŽANJE TIJELA
- ❑ IZRAZI LICA
- ❑ POGLED
- ❑ VANJSKI IZGLED
- ❑ VLASTITI PROSTOR



VJEŠTINE NEVERBALNE KOMUNIKACIJE



UPOTREBLJAVAJ
NEVERBALNE
ZNAKOVE
PRILAGOĐENE
DRUGOJ OSOBI

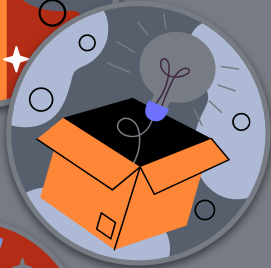


UPOTREBLJAVAJ
NEVERBALNE
ZNAKOVE
PRILAGOĐENE
SITUACIJI I
OKOLINI



UPOTREBLJAVAJ
NEVERBALNE
ZNAKOVE
PRILAGOĐENE
SEBI



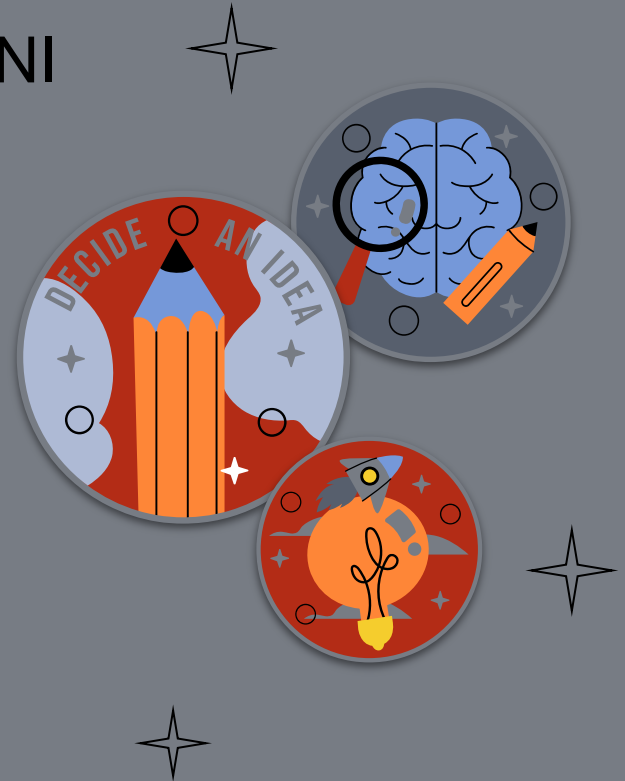


NEVERBALNI ZNAKOVI

- PARALINGVISTIČKI
- EKSTRALINGVISTIČKI

PARALINGVISTIČKI NEVERBALNI ZNAKOVI

glasnoća govora
ton i boja glasa
intonacija
pauze tijekom razgovora
šutnja
tečnost govora
točnost govora



EKSTRALINGVISTIČKI NEVERBALNI ZNAKOVI

položaj tijela

geste i pokreti tijela

udaljenost sugovornika

prostorni raspored

izražaji lica

pokreti i kontakt očima

tjelesni dodir

vanjski izgled

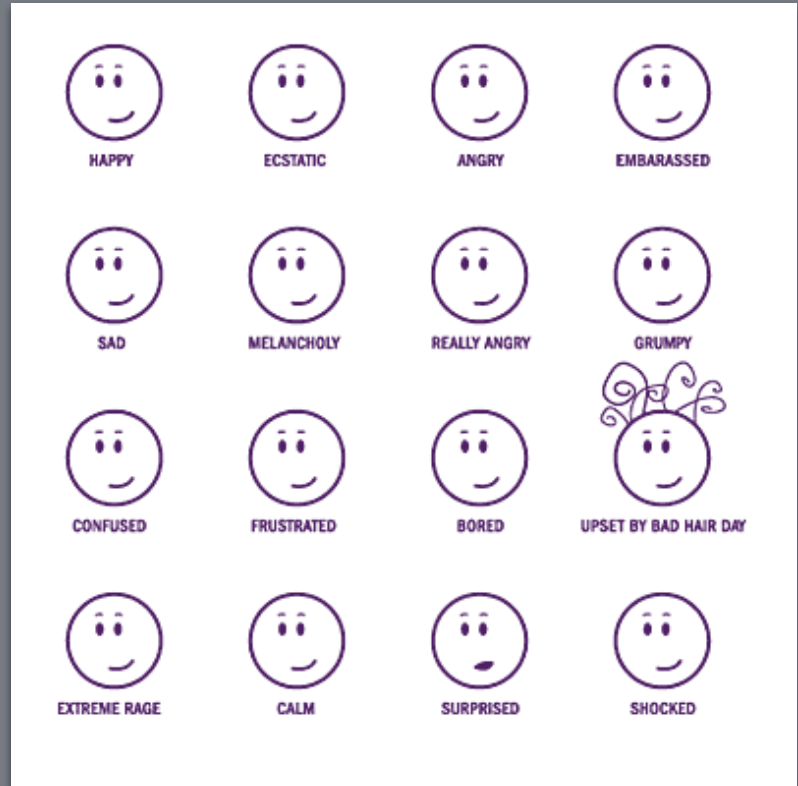
način odijevanja

miris

vlastiti prostor



UPOTREBLJAVAJ
IZRAZE LICA KAKO
BI SE POVEĆALA
RAZUMLJIVOST
PORUKE



PRIKLADNO UPOTREBLJAVAJ GESTE





UPOTREBLJAVAJ
OTVORENI STAV
TIJELA KADA SE
ŽELIŠ UKLJUČITI
U INTERAKCIJU S
DRUGIMA ILI
ZATVORENI
STAV UKOLIKO
TO NE ŽELIŠ



USKLADI SVOJ STAV
TIJELA SA STAVOM
DRUGE OSOBE KADA SA
SLAŽEŠ SA NJENIM
VJEROVANJIMA,
OSJEĆAJIMA,
STAVOVIMA ILI IMAJ
SUPROTAN STAV TIJELA
KADA SE NE SLAŽEŠ



USPOSTAVI KONTAKT
OČIMA I ODRŽI GA KADA
ŽELIŠ KOMUNICIRATI S
OSOBOM ILI KRUŽI
POGLEDOM PO
PROSTORIJI I NE
USPOSTAVLJAJ
KONTAKT OČIMA
UKOLIKO NE ŽELIŠ
KOMUNIKACIJU



- USPOSTAVI JASNE PROSTORNE GRANICE KOJE SU SUKLADNE TVOJIM POTREBAMA I UPOTREBLJAVAJ UGODNU UDALJENOST



- INTIMNA ZONA (0-45 cm)
- OSOBNA ZONA (45-120 cm)
- SOCIJALNA ZONA (120-360 cm)
- JAVNA ZONA (360...)

UPOTREBLJAVAJ DODIR KAKO BI
POKAZAO TOPLINU, ZABRINUTOST,
SKLONOST ILI OTVORENOST
PREMA DRUGIMA



MIJENJAJ VISINU, BRZINU,
INTONACIJU I GLASNOĆU KAKO BI
PRIKLADNO ISKAZAO SVOJE
NAMJERE I NADOPUNIO SVOJU
VERBALNU PORUKU, TE IZBJEGAVAJ
POŠTAPALICE



UPOTREBLJAVAJ PRIKLADNU
BRZINU, GLASNOĆU, KVALITETU
GLASA, TE IZGOVOR



PRIKLADNO SE ODIJEVAJ I
UPOTREBLJAVAJ PRIKLADNE
DODATKE ODJEĆI I IZBJEGAVAJ
EKSTREMNA PONAŠANJA



POKUŠAJ PRILAGODITI SVOJU
NEVERBALNU KOMUNIKACIJU
KONTEKSTU



SOFTEN NEVERBALNA TEHNIKA KOMUNIKACIJE

S=SMILE (osmijeh, izraz lica, empatija)

O=OPEN POSTURE (otvoren stav, položaj tijela, prostor, blizina ..)

F=FORWARD LEAN (nagnutost naprijed, položaj tijela, stav)

T=TOUCH (dodir, rukovanje, jednakost, profesionalni dodir)

E=EYE CONTACT (kontakt očima, poštovanje, zainteresiranost)

N=NOD (klimanje glavom, ohrabrivanje, odobravanje, poticanje)



METODA PSIHOSOCIJALNE INTERVENCIJE KOJA
SE PRVENSTVENO KORISTI U PZZ KAKO BI SE
RIJEŠILI EMOCIONALNI I PSIHOSOCIJALNI
PROBLEMI PACIJENTA JE **BATHE** TEHNIKA



BATHE, kratka psihosupportivna tehnika



BATHE TEHNIKA

- **B**ACKGROUND, pozadina, “Što se događa?”
- **A**FFECT, emotivni status, “Kako se osjećate u vezi s tim?”
- **T**ROUBLE, problem, “Što Vam u toj situaciji najviše smeta?”
- **H**ANDLING, “Kako se nosite s tim?”
- **E**MPATHY, tvrdnja, “To mora da je teško za Vas.”

DVA POLAZNIKA ĆE UZETI ULOGE
PACIJENTA I MEDICINSKE SESTRE, TE
RAZGOVARATI PRIMJENJUJUĆI SOFTEN I
BATHE TEHNIKE.....



OPĆI FAKTORI KOJI UTJEČU NA PROCES KOMUNIKACIJE

JEZIK, KULTURA

PSIHOSOCIJALNA I INTELEKTUALNA RAZVIJENOST

SPOL

VRIJEDNOSTI I PERCEPCIJE

ULOGE I MEĐUSOBNI ODNOSI

PODUDARANJE VERBALNE I NEVERBALNE KOMUNIKACIJE

NAJČEŠĆE PREPREKE U KOMUNIKACIJI

FIZIČKE

- BUKA
- UDALJENOST
- RAZNE
PREPREKE

PSIHOLOŠKE

- PRISTRANOSTI
- PREDRASUDE
- EMOCIONALNA
STANJA

KULTURNE

- KULTURNE
NORME
- VRIJEDNOSTI
- STILOVI
KOMUNIKACIJE

PERCEPTIVNE

- INDIVIDUALNA
ISKUSTVA,
UVJERENJA ILI
KOGNITIVNE
PRISTRANOSTI

SEMANTIČKE

- RAZLIKE U
ZNAČENJU RIJEČI,
SIMBOLA I
GESTIKULACIJE

OSNOVNI OBLICI TERAPIJSKE KOMUNIKACIJE

- SLUŠANJE
- RAZUMIJEVANJE
- DAVANJE PODRŠKE
- SUOSJEĆANJE
- DAVANJE SAVJETA I UPUTA



VJEŽBA, pet skupina, svaka skupina napisati par rečenica o načinu komunikacije sa:



- pacijentom u stresu
- ljutitim i agresivnim pacijentom
- malim djetetom pacijentom
- starijom osobom
- slabovidnom osobom



AKTIVNO SLUŠANJE

MISLIMO DA SLUŠAMO I KAD NE
SLUŠAMO JER IMAMO UŠI I
PRIMAMO ZVUKOVE. TO JE
JEDNAKO KAO DA MISLIMO DA
ZNAMO ČITATI JER VIDIMO



PRIRODA NAM JE DALA JEDAN
JEZIK I DVA UHA TAKO DA BI
MOGLI SLUŠATI DVOSTRUKO
VIŠE NEGO PRIČATI





ZAŠTO SLUŠATI



IZBJEGAVAMO
NESPORAZUME I SVAĐE I
POKAZUJEMO DA NAM JE
STALO

POTIČEMO ZATVORENE I
SRAMEŽLJIVE

POMAŽEMO DA OSOBA
JASNIJE SAGLEDA
PROBLEM I
IZGRAĐUJEMO ODNOS
POVJERENJA

ZAŠTO NE SLUŠAMO?

- NE ZANIMA NAS TEMA
- DOSADNO JE (govornik, tema ..)
- OSOBA NIJE VRIJEDNA SLUŠANJA
- ZAOKUPLJENI SMO OSOBNIM PROBLEMIMA
- NE RAZUMIJEMO O ČEMU SE GOVORI
- SANJARIMO O NEČEMU
- NEŠTO NAM ODVLAČI PAŽNJU
- VEĆ ZNAMO O ČEMU SE RADI

VJEŽBA

(“šum” u komunikaciji)



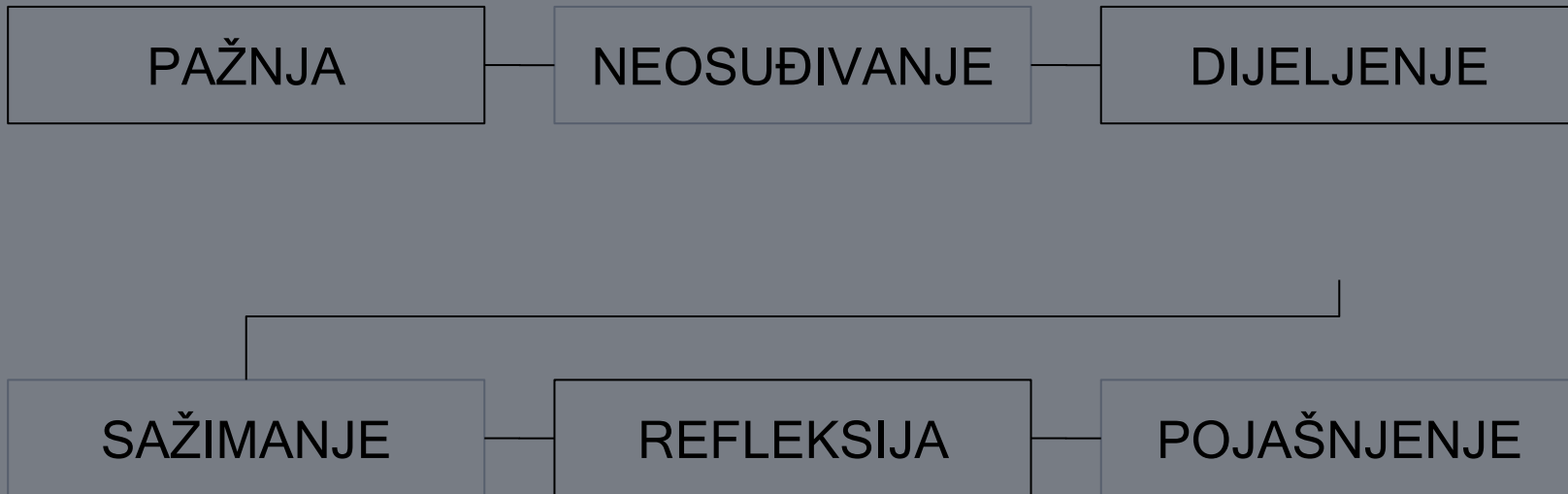
7 VRSTA NESLUŠANJA

PSEUDOSLUŠANJE
JEDNOSLOJNO SLUŠANJE
SELEKTIVNO SLUŠANJE
SELEKTIVNO ODBACIVANJE
OTIMANJE RIJEČI
OBRAMBENO SLUŠANJE
SLUŠANJE U ZASJEDI





AKTIVNO SLUŠANJE



TEHNIKE AKTIVNOG SLUŠANJA

1. POSTAVLJANJE POTPITANJA
2. FACILITACIJA
3. POJAŠNJAVANJE NEJASNIH TVRDNJI
4. PREPOZNAVANJE NEIZREČENIH MISLI
5. REFLEKTIRANJE
6. PARAFRAZIRANJE
7. SAŽIMANJE



VRSTE SLUŠANJA

1. SLUŠANJE SADRŽAJA
2. KRITIČKO SLUŠANJE
3. EMPATIJSKO SLUŠANJE



VJEŠTINA POSTAVLJANJA PITANJA



OTVORENA

“Zbog čega ste došli na pregled?”

USMJERENA

“Opišite mi detaljnije Vašu glavobolju?”

ZATVORENA

“Da li se bol širi prema vratu?”



KOLEGI POKRAJ SEBE POSTAVITE 3
OTVORENA A ZATIM 3 ZATVORENA
PITANJA.....



PRIOPĆAVANJE INFORMACIJA (pružanje

relevantnih informacija pacijentima o njihovom zdravstvenom stanju, mogućnostima liječenja, rizicima i prognozi)

- ❑ INFORMIRANI PRISTANAK
- ❑ ZAJEDNIČKO DONOŠENJE ODLUKA
- ❑ EDUCIRANJE PACIJENTA
- ❑ KULTURNA I JEZIČNA RAZMATRANJA
- ❑ PRIVATNOST I POVJERLJIVOST



KAKO OBAVIJESTITI PACIJENTA O LOŠIM VIJESTIMA

- ❑ MORALNI I KOMUNIKACIJSKI IZAZOV
- ❑ OSIGURATI ODGOVARAJUĆE MJESTO I VRIJEME
- ❑ DATI NUŽNE OSNOVNE INFORMACIJE
- ❑ BITI IZRAVAN, IZBJEGAVATI KOLOKVIJALNE IZRAZE
- ❑ U RAZGOVORU DOPUSTITI ŠUTNJU I EMOCIONALNO IZRAŽAVANJE
- ❑ USTANOVITI I PROCIJENITI REAKCIJU BOLESNIKA
- ❑ ODGOVORITI NA TRENUTAČNU TJESKOBU I NELAGODU



KLJUČNE KARAKTERISTIKE UČINKOVITE KOMUNIKACIJE U ZDRAVSTVU

- ❑ JASNOĆA
- ❑ SAŽETOST
- ❑ EMPATIJA
- ❑ POŠTOVANJE
- ❑ DOSTOJANSTVO
- ❑ AKTIVNO SLUŠANJE
- ❑ PACIJENT U SREDIŠTU
- ❑ PRAVOVREMENOST
- ❑ TRANSPARENTNOST
- ❑ INFORMIRANI PRISTANAK
- ❑ SURADNJA



KLJUČNA ETIČKA PITANJA U MEDICINSKOJ KOMUNIKACIJI

INFORMIRANI PRISTANAK

POVJERLJIVOST

ISTINITOST I ISKRENOST

KULTURNA OSJETLJIVOST I POŠTOVANJE

ZAJEDNIČKO DONOŠENJE ODLUKA

NERAVNOTEŽA MOĆI I ZAGOVARANJE

PROFESIONALNE GRANICE

ZDRAVSTVENA PISMENOST



ZAŠTO SLUŠATI ???



☐ SLUŠANJE ĆE
VAS
PROMIJENITI.
POSTAT ĆETE
MOĆNIJI,
BOLJI, VIŠE
VOLJENI I
PAMETNIJI

☐ NAUČITE ŠTO
ZNAČI UISTINU
SLUŠATI I
KAKO
SLUŠANJE
OTVARA
VRATA DO
ČOVJEKOVE
MOTIVACIJE

☐ SVIJET ČEZNE
ZA LJUDIMA
KOJI IMAJU
DOVOLJNO
HRABROSTI I
ŽELJE ZA
SLUŠANJEM



Thanks!

CREDITS: This presentation template was created by [Slidesgo](#), and includes icons by [Flaticon](#), and infographics & images by [Freepik](#)