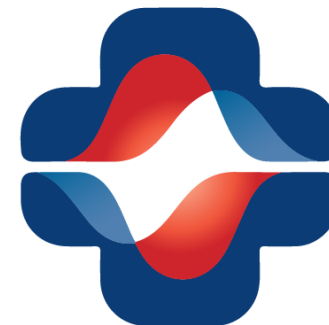


ESF projekt UP.03.3.1.04.0020
REGIONALNI CENTAR KOMPETENTNOSTI MLINARSKA



Regionalni centar
kompetentnosti
Mlinarska

Program usavršavanja vještina iz njege starijih i nemoćnih osoba nakon
stečene kvalifikacije njegovatelj/negovateljica TES

Tema: Komunikacija u radnom okruženju

Marica Bakin Batnožić

Škola za medicinske sestre Mlinarska, Zagreb



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

Ishodi učenja programa

Po završetku programa sudionici moći će:

- Nabrojiti vrste komunikacije.
- Dati primjer asertivnog ponašanja i empatije.
- Opisati specifičnosti komunikacije s osobama oštećenog sluha, oštećenog vida i starijim osobama.
- Objasniti važnost čuvanja profesionalne tajne.



Regionalni centar
kompetentnosti
Mlinarska

Sadržaj programa

1. Verbalna i neverbalna komunikacija
2. Aktivno slušanje
3. Empatija
4. Asertivnost
5. Komunikacija s osobama s oštećenjem vida i oštećenjem sluha
6. Komunikacija sa starijim osobama
7. Profesionalna tajna



Regionalni centar
kompetentnosti
Mlinarska

Uvod

- Komunikacija je neizostavni dio radnog procesa i nemoguće je ne komunicirati.
- Komunikacijski proces je uvijek prisutan, bez obzira koriste li se riječi ili ne.



Regionalni centar
kompetentnosti
Mlinarska

Verbalna i neverbalna komunikacija



Regionalni centar
kompetentnosti
Mlinarska

Verbalna komunikacija



Korištenje riječi u različitim oblicima
(govor, slušanje, čitanje i pisanje)

Neverbalna
komunikacija



Izmjena poruka neverbalnim znakovima:
izraz lica, ton glasa, geste, položaj tijela,
dodir, vanjski izgled i prostorni razmak.

Aktivno slušanje

- Aktivno slušanje je vještina koja zahtijeva vježbanje.
- Uključuje obraćanje pažnje na ono što druga osoba govori, na postavljanje pitanja koja pojašnjavaju izrečeno.
- Prilagođavanje pitanja/razgovora kako bi se osigurala kvalitetna izmjena informacija
(Primjer: „Dakle, ono što govorite je...”)
- Aktivnim slušanjem osigurava se bolje razumijevanje izrečenoga ili sadržaja kojeg druga osoba pokušava reći te na odgovarajući način odgovoriti.



Regionalni centar
kompetentnosti
Mlinarska

Komunikacija njegovatelj - štićenik

- Iskazati zainteresiranost, razumijevanje i pristupačnost.
- Neverbalni znakovi: geste (kimanje glavom, diskretan osmijeh, nagnjanje glave prema štićeniku) su poruke uključenosti i zainteresiranosti za razgovor.
- Razgovor voditi u opuštenoj atmosferi i optimalnoj udaljenosti da se obje strane osjećaju ugodno.
- Njegovatelj/-ica pri dužem razgovoru ili čitanju smije sjesti na stolicu pored kreveta štićenika.



Regionalni centar
kompetentnosti
Mlinarska

Empatija

- Empatija je sposobnost razumijevanja emocija drugih ljudi i odgovarajuće reagiranje na opažene emocije.
- Pokušaj prihvaćanja doživljaja i razumijevanje osjećaja u kojem se štićenik nalazi.
- Takvim ponašanjem iskazuje se interes za štićenika i umanjuje se osjećaj izolacije i usamljenosti.
- Dio je neverbalne komunikacije, a poboljšava komunikaciju na relaciji njegovatelj- štićenik, njegovatelj- tim za njegu.



Regionalni centar
kompetentnosti
Mlinarska

Asertivnost

- Asertivnost je sposobnost jasnog izražavanja vlastitog mišljenja i osjećaja ne ugrožavajući druge.
- Njegovatelj na radnom mjestu treba težiti da održava ravnotežu između zastupanja svojih prava, a da ne ugrožava prava štićenika, kolega, pretpostavljenih osoba, članova obitelji...
- U svom radu poželjno je biti otvoren za razgovor, poštovati tuđa mišljenja, osjećaje i vjerovanja.
- Asertivnost pomaže u savladavanju stresa, razvijanju samokontrole i samopouzdanja, prihvaćanju odgovornosti za vlastito ponašanje.
- Priznavanje vlastitih pogrešaka i ispričavanje za nenamjerne propuste na radnom mjestu.



Regionalni centar
kompetentnosti
Mlinarska

Komunikacija s osobama s oštećenjem vida (I)

- Komunikacija sa slijepim i slabovidnim osobama odvija se govorom.
- Za vrijeme razgovora njegovatelj/-ica treba okrenuti lice prema štíćeniku i pružiti iscrpne informacije o događajima u okolini te savjetovati da naočale, ako ih koriste, uvijek drže na istom mjestu, nadohvat ruke.
- Okolinu slijepa osoba „upoznaju“ opipavanjem stoga pri smještaju u dom treba im opisati sobu te opipavanjem omogućiti „upoznavanje“ s predmetima/namještajem/aparatima u sobi u kojoj borave.



Regionalni centar
kompetentnosti
Mlinarska

Komunikacija s osobama s oštećenjem vida (II)

- Slijepu osobu njegovatelj/-ica dovede do stolice, položiti štićenikov dlan na naslon i tek nakon opipavanja štićenik sjeda na stolicu.
- Svaki predmet i svoju okolinu slijepe osobe „upoznaju“ na opisani način.
- Stoga je bitno da namještaj i sve stvari se ne premještaju kako bi se olakšala orijentacija i kretanje štićenika po sobi, a time i njegova samostalnost.



Regionalni centar
kompetentnosti
Mlinarska

Komunikacija s osobama s oštećenjem sluha

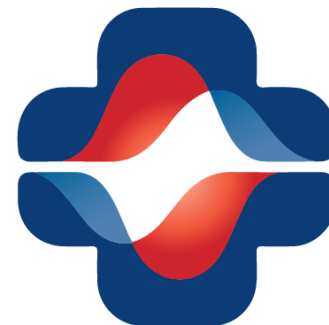
- Osobe s oštećenjem sluha mogu biti nagluhe ili gluhe, a služe se govornim jezikom i/ili znakovnim jezikom.
- U starijoj dobi najčešće se govori o staračkoj naglušosti dok je gluhoća slabije zastupljena.
- U komunikaciji sa štićenikom koji ima oštećenje sluha, potrebno je uspostaviti kontakt očima, a lice njegovatelja/-ice biti osvijetljeno na udaljenosti oko 1 metar. Na taj način štićenik bolje vidi izraze lica, geste, pokrete usana i tijela.
- Tijekom razgovora njegovatelj/-ica treba isključiti sve što može ometati razgovor, npr. radio, TV, zatvoriti prozor zbog buke... te ne žvakati ili ne pokrivati usta rukama.
- Ako nagluha osoba nije razumjela što joj je rečeno ponoviti jednostavnijim i kraćim rečenicama.



Regionalni centar
kompetentnosti
Mlinarska

Komunikacija sa starijim osobama (I)

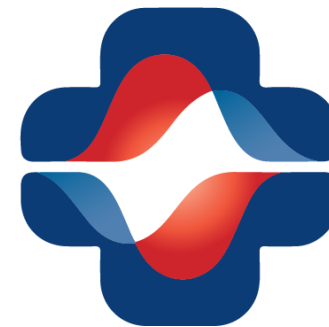
- Razna tjelesna oštećenja otežavaju komunikacija s osobama starije dobi.
- Dodatnu poteškoću stvara novo i nepoznato okruženje i otuđenost od obitelji.
- Od njegovatelja/-ice se očekuje da u komunikaciji osobama starije životne dobi posveti dovoljno vremena i pažnje te da bude strpljiv.
- Zbog oslabljenog sluha poruke je potrebno ponoviti, usporiti govor i riječi jasno izgovarati kako bi štićenik razumio poslanu poruku. Zamoliti štićenika da ponovi što je čuo.
- Strpljiv i pojednostavnjen govor štićeniku olakšava razumijevanje poruke i donošenje odluke.



Regionalni centar
kompetentnosti
Mlinarska

Komunikacija sa starijim osobama (II)

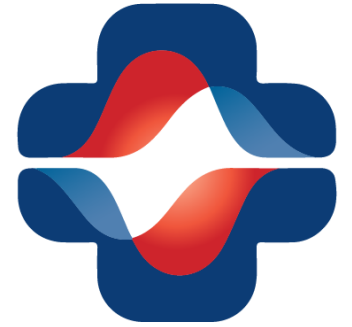
- Osim aktivnog slušanja, njegovatelj/-ica štićeniku treba dati na znanje da razumije njegove osjećaje. Empatičnost pokazuje dodirom, stavljanjem šake na štićenikovu šaku ili držanjem ruke.
- Važno je održavanje kontakta s očima te potvrdno kimanje glavom dok je lice u visini štićenikova lica.
- Komunicirati se može i pisanim putem u slučaju pretpostavke da bi štićenik zaboravio važnu informaciju. Bilješka je podsjetnik!



Regionalni centar
kompetentnosti
Mlinarska

Profesionalna tajna (I)

- Povjerljivost i zaštita podataka podrazumijeva tajnost podataka o štićeniku koje su zdravstveni djelatnici prikupili, a kojem njegovatelj/-ica može pristupiti.
- Za zdravstvene djelatnike podatci o štićeniku čine profesionalnu tajnu.
- Pojam profesionalne tajne odnosi se na činjenice koje su poznate samo ograničenom krugu ljudi i zato moraju biti zaštićeni.
- Informacije o štićenicima njegovatelj/-ica treba smatrati povjerljivim te ih smije dijeliti samo u profesionalnom okruženju da se izbjegne zloupotreba i narušavanje kvalitete osobnog života štićenika.



Regionalni centar
kompetentnosti
Mlinarska

Profesionalna tajna (II)

- Osim zdravstvenih podataka u profesionalnu tajnu ubrajaju se i privatni podaci koji ne moraju imati medicinsko značenje.
- Odavanje tih podataka moglo bi škoditi štíćeniku u bilo kojem smislu ili bi ga moglo povrijediti.
- Javno otkrivanje zdravstvenih podataka može dovesti do neželjenih posljedica za osobu kojoj ti podaci pripadaju.



Regionalni centar
kompetentnosti
Mlinarska



Regionalni centar
kompetentnosti
Mlinarska

SLOBODNA DALMACIJA VIJESTI DALMACIJA SPLIT MOZAIK SPORT KULTURA STIL MORE KOLUMNE ARHIV

HRVATSKA // UPOZNAJTE SVOJA PRAVA

Što kada liječnik ili medicinska sestra otkriju drugima od koje bolesti bolujete? Odmah ih prijavite Komori, vašu dijagnozu ne smiju reći čak ni ispred člana obitelji

PIŠE JAVORKA LIETIĆ
18. veljače 2017. - 22:46

Ivo Sanader na samrti? Zbog problema sa srcem hitno prebačen na Rebro

Objavio **Mega media** - 26 listopada, 2014



Ponovimo!

1. Objasnite razliku verbalne od neverbalne komunikacije.
2. Opišite pojam „empatija” i kako utječe na komunikaciju?
3. Objasnite osobitosti komunikacije s osobama oštećenog sluha i vida.
4. Opišite osobitosti komunikacije sa starijim osobama smještenim u ustanovama socijalne skrbi.
5. Navedite primjer kršenja profesionalne tajne, a kojeg ste doznali iz e-novina.



Regionalni centar
kompetentnosti
Mlinarska

Literatura

- Lončar V, Vinduška Jeftić I. Profesionalna komunikacija u sestrinstvu, Udžbenik za treći razred medicinske škole za zanimanje medicinska sestra opće njege/medicinski tehničar opće njege. Medicinska naklada; Zagreb 2019.
- Maretić M, Filipušić I, Vidoša A. Zdravstvena njega- opća, Udžbenik za treći razred medicinske škole za zanimanje medicinska sestra opće njege/ medicinski tehničar opće njege. Medicinska naklada; Zagreb 2021.
- Kozina M, Lukšić-Puljak M. Zdravstvena njega starijih osoba, Udžbenik za zanimanje medicinska sestra opće njege/ medicinski tehničar opće njege. Školska knjiga; Zagreb 2019.
- Communication Skills for Workplace Success, dostupno na: <https://www.thebalancecareers.com/communication-skills-list-2063779> pristupljeno 07.06.2022



Regionalni centar
kompetentnosti
Mlinarska