



**PONOS**

Podrška  
Održivoj  
Neformalnoj  
Obiteljskoj  
Skrbi



Šibensko-kninska  
županija



Hrvatski zavod za zapošljavanje

EUROPSKI SOCIJALNI FOND

Operativni program Učinkoviti ljudski potencijali  
2014. – 2020.

ŠIRENJE MREŽE SOCIJALNIH USLUGA U ZAJEDNICI- FAZA I

Broj poziva: UP.02.2.2.06

Kodni broj: UP.02.2.2.06.0455

# Projekt: „PONOS” – Podrška Održivoj Neformalnoj Obiteljskoj Skrbi

Radionica 19.10.2021.



Europska unija  
Zajedno do boljeg EU



EUROPSKI STRUKTURNI  
I INVESTICIJSKI FONDovi



UČINKOVITI  
LJUDSKI  
POTENCIJALI

Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda

Sadržaj prezentacije isključiva je odgovornost Udruge “Žena”

Organizacija radionice sufinancirana je u okviru Operativnog programa Učinkoviti ljudski potencijali iz Europskog socijalnog fonda.

# Što je komunikacija?


- Jedno od središnjih pitanja u radu s osobama kojima je potrebna pomoć jest komunikacija. Za ovu priliku, komunikaciju možemo kratko definirati kao razmjenu značenja putem obostrano razumljivih znakova. To pak znači da komunikaciju ne definiramo kao razmjenu pukih informacija.



# Problem komunikacije za osobe s demencijom

- Osobe s demencijom postupno gube sposobnost mentalizacije, a to znači da su sve manje sposobne razumjeti motivacije, ideje, potrebe i unutarnji svijet drugih osoba, dok se istodobno i njihov unutarnji svijet mijenja i sužava, a potrebe i načini doživljaja sebe, drugih i svijeta postaju sve jednostavnije. Također, osoba s demencijom postupno će biti sve više nesposobna da drugim osobama oko sebe, bilo riječima ili neverbalno, prenese svoje unutarnje doživljaje i potrebe.





# Komunikacija s oboljelima od demencije (savjeti)

- **Usmjerite pažnju bolesnika**, koristite jednostavna pitanja, isprekidajte aktivnosti u niz manjih koraka! Tako zadaci postaju izvedivi za osobe s demencijom.
- **Ohrabrujte bolesnike** da rade ono što mogu, nježno ih podsjećajući da učine ono što su zaboravili te pomažući im u onome što više nisu sposobni učiniti samostalno.
- **Koristite vizualne znakove**, npr. pokažite im češalj kada želite da se počešljaju ili tanjur i pribor za jelo kada je vrijeme obroku, premda neće uspjeti imenovati predmete, znat će kako se koriste.

# Komunikacija s oboljelima od demencije (savjeti)

- **Dajte im dovoljno vremena!** - Naglasite važnost onoga što oboljeli može učiniti sam za sebe, pripremite osobu na neku aktivnost ili događaj, budite realni, budite strpljivi, ne požurujte ga u obavljanju svakodnevnih aktivnosti, razvijte cikličke aktivnosti.
- **Slušajte uz uvažavanje!**
- **Slušajte svojim ušima, očima i srcem!**



# Komunikacija sa članovima obitelji

- Zbog karakteristika bolesti može doći do narušavanja obiteljskih i bračnih odnosa te finansijskih poteškoća. Zbog toga je od iznimne važnosti mogućnost pružanja stručne psihološke pomoći članovima obitelji i njegovateljima, kada je to potrebno.



# Aktivno slušanje

- Komunikacija putem izgovorene riječi <10%
- Najčešći uzroci neslušanja – nemotiviranost za osobu ili temu, monotonost, prezasićenost informacijama
- Dobra vijest - nismo krivi - naš mozak brže sluša nego što drugi govore
- Slušanje – posebna tehnika- ne uključuje samo uši, nego i aktivnu koncentraciju i razmišljanje.



- Aktivno slušanje je način slušanja kojim možemo pomoći drugima da nam pojasne svoje misli i pronađu pravi put koji vodi do rješavanja briga, problema ili poteškoća.
- Vještine aktivnog slušanja
  - razumijevanje onoga što si čuo,
  - interpretacija te poruke
  - pamćenje radi odgovora.





Najvažnija poruka je:

- Čujem što govoriš
- Vidim kako se osjećaš
- Pomoći ću ti razmisliti o problemu koji imaš
- Pronaći ćemo rješenje



# 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



# 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



# 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!



# Postavljanje pitanja

- Zatvorena pitanja – jedna mogućnost odgovora (DA/NE)
  - Najbolje ih je postaviti kada želimo kratak i precizan odgovor
- Otvorena pitanja zahtijevaju od sugovornika duži i specifičan odgovor
  - Najčešće počinju sa: tko, što, kako, kada, gdje i sl.
- Pitanja sa “Zašto?” imaju napadački karakter, izazivaju velike tenzije te se u sugovorniku pobuđuje potreba za obranom.
  - ***“Kako to?”***



# JA-poruke

- Izjave u prvom licu koje pokazuju preuzimanje odgovornosti za vlastite osjećaje.
- Izražavanje osjećaja bez prebacivanja odgovornosti ne izaziva obranu, nego potiče daljnju produktivnu komunikaciju i suradnju.
- Naglašavamo ponašanje, a ne osobu.



# Primjeri TI poruka

- **TI PORUKA:** „Ti nikad ne izneseš smeće kada te zamolim.“, „Ti si smotana, nije sport za tebe.“, „Uvijek kasniš iako sam ti rekao da moraš doći na vrijeme!“, „Sramotiš me svojim glupostima pred učiteljicom, kako te nije sram?!“



# Obrazac JA poruke

Obrazac za JA PORUKE izgleda ovako:

Osjećam se \_\_\_\_\_ (treba prepoznati kako se osjećamo)

Kada ti \_\_\_\_\_ (dati konkretan opis ponašanja, bez etiketa)

Zato što \_\_\_\_\_ (zbog čega nam to ponašanje izaziva taj osjećaj)

Stoga želim (hoću, ne želim) \_\_\_\_\_ (ne TI TREBAŠ, već JA želim, trebam, hoću, neću...)





# Asertivno ponašanje

- Iskazati svoje osjećaje, zapažanja, mišljenje ili potrebe na jasan i iskren način.
- Poštivanje vlastitih prava i potreba
- Odgovornost za vlastito ponašanje
- Samokontrola za izražavanje vlastitih potreba
- Ne ugrožava tuđe interese i potrebe



# Asertivna poruka

- **U asertivnoj poruci ne iskazujemo samo svoje osjećaje, potrebe i želje, već i pokazujemo razumijevanje osjećaja, potreba i želja druge osobe.** Katkad tom porukom iskazujemo da razumijemo potrebu druge strane, ali da se naše i njihove potrebe ne slažu te da moramo insistirati da druga osoba poštuje ono što mi od nje tražimo.



# 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

Nije dakle važno samo što je rečeno već i kako je to rečeno!



# 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



# Oči

- Što je veća privlačnost pogled traje duže
- Oči otkrivaju najviše
- U međuljudskoj komunikaciji upućuju najtočnije signale



# Držanje tijela i geste

- Okrenuti licem prenosimo veće povjerenje
- Pogrblijeno 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



# 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



# Osobni prostor

- Intimna zona 15 – 45 cm (Bliske osebe)
- Osobna zona 46 – 120 cm (Članovi obitelji, rukovanje)
- Socijalna zona 1,2 – 3 m (Poslovni odnosi)
- Javna zona više od 3 m (Predavač, glumac, park)





# Dodir

- Dodir u komunikaciji u velikoj mjeri je 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

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



# NAČELA KOMUNIKACIJE

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

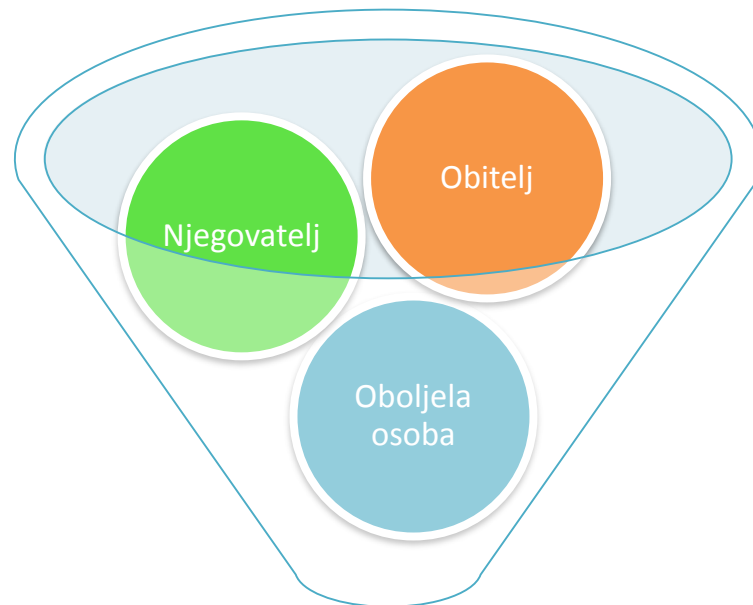


# MEKANE VJEŠTINE (SOFT SKILLS)

- Vežane uz osobni razvoj pojedinaca
- Način komunikacije, multitasking, lako uklapanje u novu radnu sredinu
- Kreativnost, upravljanje stresom, lako određivanje ciljeva, razvijenost komunikacijskih vještina
- **MOGU SE NAUČITI, tj. mogu se steći vremenom i izobrazbom**



# Vježba



Interakcija i simulacija  
komunikacije

