

Značaj komunikacije u izgradnji odnosa povjerenja

Komunikacija je jedna od bitnih značajki svakog društva. Razna su ispitivanja otkrila da uspjeh u struci, radilo se o gospodarstvu, politici, školstvu, zdravstvu, znanosti ili bilo čemu drugom, u prvome redu ovisi o komunikacijskim vještinama koje je neka osoba savladala i koje primjenjuje. Bez takvih vještina većina ljudi, bez obzira na ostala znanja, sposobnosti i talente, nije u stanju napredovati na vodeća ili istaknuta radna mjesta, ma koliko truda uložili. Prije ili kasnije komunikacijska neadekvatnost dolazi na vidjelo, a njihova okolina se sukladno tomu počinje prema njima i odnositi. Kad bi razloge važnosti komunikacije pokušali grupirati, bilo bi to stoga što kroz komunikaciju utječemo na druge ljude, zbližavamo se ili udaljavamo, stvaramo zajednice, stječemo nadmoć ili ne.

Veliki političar Winston Churchill izrekao je vrlo slikovitu izjavu prije više od 100 godina. Interesantna je stoga što govori o njegovu shvaćanju komunikacije, ne samo u politici, nego i u najkriznijim trenucima njegova života: Od svih talenata kojima sam obdaren, ni jedan nije tako dragocjen kao dar govorništa.

Važno je dobro i rječito izražavanje, no jednako je važno i dobro slušanje te razumijevanje pravih razloga koji stoje s druge strane. Stoga je u komunikaciji jako važno upućivati jednostavne i izravne poruke, izbjegavati dvosmislene, nejasne, vrlo apstraktne i složene riječi te slušatelja ne opterećivati nepotrebnim i nevažnim informacijama. Važno je i prilagoditi jezik slušatelju.

Kad govorimo o komunikaciji, onda treba naglasiti kako je prvi dojam koji se stječe prvim kontaktom važan za uspostavljanje međuljudskog odnosa, a o međuljudskom odnosu ovisi i uspješnost suradnje bolesnika u liječenju. Jedan od osnovnih ciljeva rada sestre usvajanje je pozitivnog zdravstvenog ponašanja, ili pak mijenjanje loših navika i nepoželjnih ponašanja. Ako medicinska sestra

i bolesnik pristupaju situaciji s jako udaljenim i različitim tumačenjima ili pretpostavkama, nerijetko može doći i do nesporazuma. Veliko značenje za uspješnu komunikaciju imaju osobine i sposobnosti medicinske sestre kao pomagača, osobine bolesnika i okolina u kojoj se komunikacija ostvaruje.

Zbog toga su hvale vrijedne sve radionice i edukacije koje upravo medicinsko osoblje uče o komunikacijskim vještinama kao skupini temeljnih interpersonalnih vještina koje podupiru pružanje psihološke njege.

Usluge socijalne skrbi obuhvaćaju niz aktivnosti, mjera i programa koji su namijenjeni prepoznavanju i rješavanju problema i poteškoća pojedinaca i obitelji te poboljšanju kvalitete njihovog života. Jedna od socijalnih usluga je pomoći i njega u kući.



Kvaliteta pomoći ovisi o odnosu povjerenja između dvije osobe, one koja pomoć treba i one koja pomoć pruža, te je komunikacija kao posebna vještina i temelj tog odnosa bila u fokusu tematske radionice Značaj komunikacije u izgradnji odnosa povjerenja koja je održana pod vodstvom Valentine Cindori, def. soc. pedagog, supervizorice psihosocijalnog rada u organizaciji Odsjeka za gospodarstvo i društvene djelatnosti Grada

Obrovca i podršku Upravnog odjela za zdravstvo, socijalnu skrb, udruge i mlade Zadarske županije.

Radionica je bila namijenjena medicinskim sestrama, njegovateljicama i socijalnim radnicama uključenima u program pomoći i njege u kući koji se provodi na području Grada Obrovca i pripadajućih naselja Kruševa, Karina Gornjeg, Muškovaca, Zelengrada, Bilišana, Žegara, Krupe, Golubića, Rovanjske, Maslenice, Jasenica i Zatona Obrovačkog..

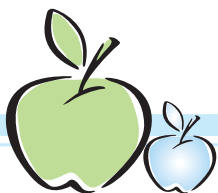
Program se provodi uz financijsku potporu Grada Obrovca i Zadarske županije kontinuirano već desetu godinu, a u njega je trenutno uključeno sedamdesetak stanovnika, uglavnom starijih i nemoćnih osoba

O njima skrbi sedam njegovateljica i medicinskih sestara koje ovu uslugu pružaju u domovima korisnika. Ovo je vrlo specifična usluga i kao kod svih zanimanja u kojima dominira rad s ljudima, poput učitelja ili socijalnih radnika, od osoba zaposlenih na takvim poslovima traži se nešto više.

To se odnosi na vještinu komunikacije koju treba prilagoditi potrebama i mogućnostima korisnika i koja je uvjetovana različitim psihofizičkim ograničenjima s obzirom na njihovu visoku kronološku dob.

Ovdje treba napomenuti kako su u društvu prisutni brojni stereotipi o osobama starije životne dobi, ali i činjenicu da se životni vijek u posljednjih nekoliko desetljeća znatno produžio zbog čega su postale neophodne uz ostalo i prilagodbe u komunikacijskim vještinama. Ljudi koji u ovome trenutku predstavljaju skupinu starijih osoba odrastali su u potpuno drugačijem okruženju od onog u kojem odrasta sadašnja skupina mladih.

Na komunikaciju sa starijim osobama neizbježno utječu sve fizičke i psihološke promjene kroz koje često prolaze pripadnici treće životne dobi. Najčešće od njih su: gubitak i slabljenje sluha, gubitak i slabljenje vida, poteškoće u artikulaciji zvukova, poteškoće s pamćenjem.



Uz to, umirovljenje i slabljenje imovinskog statusa mogu negativno utjecati na samopoštovanje i način na koji počinju doživljavati sami sebe. Zato mnogi u većoj ili manjoj mjeri gube volju za komunikacijom. Ipak, budući da je učinkovita komunikacija uvijek

dvosmjerna, zdravstveni djelatnici trebaju biti svjesni svih ovih, ali i mnogih drugih komunikacijskih prepreka. Njih je potrebno moći na vrijeme prepoznati i pokušati ih prevenirati. Neke osnovne smjernice koje bi zdravstveni djelatnici u komunikaciji sa osobama starije

životne dobi trebali koristiti, prije svega je izbjegavanje nepotrebnog prekidanja, korištenje vještina aktivnog slušanja što podrazumijeva biti okrenut osobi licem, održavati kontakt s očima i podržavati njegov ili njezin govor kratkim odgovorima, kao što su da, razumijem itd... Aktivnim slušanjem pokazujemo da ih uistinu slušamo i da nam je stalo do toga što govore. Treba pokazati empatiju jer to dokazano povećava zadovoljstvo i povjerenje osobe te poboljšava njihov odgovor i suradnju. Treba voditi računa i o tome da se izbjegava žargon tj. da se razgovor s osobama treće životne dobi prilagodi razini njihova razumijevanja. To znači da korištenje medicinskog žargona i stručnih termina treba svesti na minimum i informacije iznositi na jednostavan i razumljiv način.

Vlatka Vučić-Marasović, prof.

Ured župana, Odsjek za odnose s javnošću
Zadarska županija
informiranje@zadarska-zupanija.hr

Komunikacijska strategija – korak naprijed u razvoju Hrvatske mreže zdravih gradova

Sve bržim razvojem tehnologije, sve je veća i prisutnost medija u svakodnevnom životu. Mediji su postali njegov neizbježan dio te su se neprimjetno integrirali u živote svih nas. Hrvatska mreža zdravih gradova je 1992. godine registrirana kao nevladina udruga, međutim ideja zdravih gradova postoji u Hrvatskoj od 1987. Već pune 32

godine Mreža se razvija na nacionalnom i međunarodnom nivou.

U okviru Mreže razvili su se i lokalni projekti. Tako projekt Labin - Zdravi grad postoji od 1997. godine. Danas je više nego ikad nužna promocija odnosno komunikacija s javnošću. Labin - Zdravi grad komunicira s javnošću na više nivoa, a korak naprijed učinila je i Hrvatska mreža zdravih gradova organiziravši konferenciju na kojoj su svi članovi mogli aktivno doprinijeti raspravi oko razvoja komunikacijske strategije Mreže.

Ciljevi komunikacijske strategije realizirat će se provedbom definiranih komunikacijskih aktivnosti. Sve aktivnosti koje će se poduzimati u okviru komunikacijske strategije, rukovodit će se načelima jasnog i jednostavnog rječnika komunikacije, kratkih, zanimljivih i čitljivih informacija, usmjeravanja svih relevantnih poruka ciljanim skupinama, koje će biti uzete u obzir već prilikom razvijanja

i korištenja komunikacijskih alata te definiranja komunikacijskih kanala i alata. Svi su kanali komunikacije poželjni, od društvenih mreža, portala, TV-a, radija, tiskanih medija, web stranica i drugog. Za provedbu aktivnosti nužno je ojačati kadrovske kapacitete i financijsku konstrukciju za promidžbu, uključiti sve podizvoditelje te predstaviti ključne ljude u Mreži.

Promocija pojedine udruge, grada, tvrtke, izgrađuje se postupno, a njezin temelj je uz kvalitetnu komunikacijsku strategiju i timski rad. Vjerujem da će zajedničkim naporima i suradnjom promocija Mreže ići u pravom smjeru!

Vesna Blažina

Savjetnica za protokol i manifestacije
Kordinatorica Labin - zdravi grad
zdravi.grad@labin.hr

