

KOMUNIKACIJA

Komunikacija je prenošenje poruke od izvora/pošiljaoca do slušaoca sa ciljem ne samo da se poruka primi već i da se razume. Ona je važna u svim aspektima našeg života i deo je svakodnevnice.

Svi komuniciraju i svi misle da znaju da komuniciraju. Dobri komunikatori se ne radjaju. Oni se uče da izlažu svoje ideje, da slušaju, da obezbede da poslata poruka bude primljena.

Osnovni elemenat efektivne komunikacije je verovanje u poruku. Da bi se to postiglo bitno je da osoba koja saopštava poruku bude osoba koja ima ugled, kojoj se veruje. Poznato je da poverenje u osobu koja nešto saopštava je važnije od sadržaja onoga što govori.

Osnovni elementi komunikacije

Pošiljalac/komunikator - osoba koja šalje informacije

Namera pošiljaoca - misao, ideje, osećanja koja se žele poslati primaocu

Kodiranje - pošiljalac prevodi (kodira) misli, osećanja, ideje u poruku

Slanje poruke kroz **informacione kanale** (razgovor, pismo, E-mail, fax, neverbalno i drugo)

Primalac

Dekodiranje - transformisanje poruke na način da bude razumljiva primaocu

Da bi se uspešno odgovorilo na komunikaciju poruka mora da utiče na **čula** (vid, sluh). Poruka mora da privuče **pažnju** i na kraju mora biti korektno **interpretirana** (određivanje namere pošiljaoca). Uspešan komunikator neće biti dok ne dobije **povratne (fidbek) informacije**, na osnovu kojih se proverava da li je primalac razumeo poruku.

Svaka poruka se sastoji od verbalnog dela, vizuelne impresije, tona glasa kojim je izgovorena. Istraživanja pokazuju da vizuelni deo poruke koju slušalac dobija gledanjem u osobu koja prezentuje poruku najviše ostaje u sećanju.

Eksperti za komunikaciju tvrde da komuniciramo:

- 7% verbalno
- 38% glasom (ton)
- 55% neverbalno

Pri tome, od izuzetnog značaja je uskladenost ova 3 elementa. U suprotnom dolazi do nepoverenja, neprihvatanja onoga što je sadržaj poruke.

Teorija i praksa pokazuju da mogu da postoje brojne prepreke koje otežavaju komunikaciju, a čije prepoznavanje je preduslov za njeno otklanjanje. Najčešće prepreke koje se javljaju u komunikacijskom procesu su:

- pošiljalac poruke** - nema dovoljan ugled, osoba ima loša iskustva sa njim, poruke su kontradiktorne i nekonzistentne, davanje prevelikih količina informacija odjednom.
- primalac poruke** - svojim nivoom slušanja, predrasudama, stavovima, nezainteresovanosti, postojanje umora, bolesti ili ograničenih mogućnosti i kapaciteta za shvatanje i memorisanje.
- komunikacijski kanal** - najlošija kombinacija je kada se kanal prekida i ponovo uspostavlja.

Najvažniji udeo u rezultatu komunikacija ima slušalac nivoom slušanja i opažanja. Radi se o važnoj veštini zdravstvenih radnika. Puna pažnja osobi koja govori demonstrira se kroz kontakt očiju, osmeh, odobravanje glavom, nagnjanjem prema osobi. Može i kratko verbalno ohrabrivanje. Aktivno slušanje uključuje i postavljanje pitanja kako bi se pojasnili ili izdvojili važni detalji (**objašnjenje**), ponavljanje rečenog sopstvenim rečima (**parafraziranje**), davanje do znanja sagovorniku da se poštuje važnost i značenje onoga o čemu se govori (hvaljenje, **podsticanje**) i **sumiranje** najznačajnijih ideja i osećanja koja su se javila tokom razgovora.

Saveti za dobro slušanje u zdravstvenoj praksi

- prestanite govoriti
- smirite sagovornika, tako da se i sami mirno ponašate
- pokažite da želite da slušate (ne čitajte ili radite dok pacijent govori)
- pokušajte aktivno shvatiti vašeg sagovornika (empatija)
- nemojte pretpostavljati da znate šta vaš sagovornik želi da kaže
- smanjite distrakciju (zatvorite vrata)

- budite strpljivi
- slušajte i pokažite sagovorniku da slušate: pogledom, stavom, određenim izrazima lica, klimanjem glave i dr.
- pitajte, koristeći aktivne tehnike slušanja: objašnjenje, parafraziranje, hvaljenje, sumiranje.

Komunikacija se obavlja na više načina: intrapersonalno, interpersonalno i neverbalno. Obično kada komuniciramo mislimo na **interpersonalnu komunikaciju**, koja uključuje najmanje dve osobe ili se odvija unutar ili između grupa ljudi - masovna komunikacija.

Postoji i **intrapersonalna komunikacija** koja predstavlja komunikaciju koju imamo sami sa sobom (kada mislimo mi komuniciramo sa sobom). Ona utiče na oblikovanje i predikciju kako ćemo delovati i izvoditi aktivnost. Pomaže i u motivaciji.

Neverbalna komunikacija je kritična u slanju i primanju poruke. Ove poruke su manje pod svesnom kontrolom, teže ih je sakriti, pa mogu imati veće značenje nego reči. To se naročito vidi kada se poruka govorom i neverbalna poruka razlikuju.

U neverbalne poruke spadaju:

- fizička pojava
- hod i način hoda
- gestovi
- pozicija tela
- dodir
- facijalna ekspresija
- osmeh
- karakteristike glasa
- kontakt očiju
- klimanje glavom

Relaksirano držanje tela, opuštene ruke, kontakt očiju, osmeh (dodatno humor), klimanje glavom, zapisivanje, naginjanje tela se generalno smatra pozitivnim govorom tela. Ako su ovi pozitivni znaci preterani onda oni postaju više negativni nego pozitivni.

Neverbalna komunikacija je efikasnija kada je više ekspresija u isto vreme (npr. kombinacije osmeha, odobravanja, nagnutosti napred). Da bi se ojačali efekti individualnog rada u zdravstvenoj praksi posmatrajte

govor tela korisnika zdravstvene zaštite i kontrolišite svoj govor tela koristeći neverbalni vokabular koji će nositi pozitivne poruke.

Verbalna komunikacija ne zasniva se samo na značenju reči već i razumljivosti govora, jasnoće logičnog toka misli, visine glasa i informacije.

Kako govoriti?

- jasno, konzistentno
- razdvojte činjenice od mišljenja
- fokusirajte se na jednu stvar u određenom vremenu
- prilagodite svoj način izražavanja mogućnostima slušaoca
- budite konzistentni sa neverbalnim znacima komunikacije
- budite podrživi
- ponovite poruku
- proverite efekte koje je poruka ostavila.