



# **KOMUNIKACIJA IZMEĐU STRUČNIH OSOBA I KLIJENATA**

~

*Prim.mr.med.sc. Arnautović dr Azra  
Pedijatar, grupni analitičar, integrativni  
psihoterapeut za djece i adolescente*

# Komunikacija – odnos

# Svrhe savjetodavne komunikacije

- Zadovoljiti neke od osnovnih psiholoških potreba:
  - *Želim da me netko (pre)pozna*je
  - *Želim da me netko razumi*je
  - *Želim da me neko čuje*
- Pokušati zajedno s klijentom riješiti neki njegov problem
- Davanjem obavijesti ublažiti negativna emocionalna stanja (npr., potištěnost i tjeskobu)
- Primanjem informacija od kl. tj. slušanjem poticati emocionalno rasterećivanje pojedinca od problema sa kojim je došao.

# Šta je važno za prvi susret, ali i kasnije?

- osnovno je uspostavljanje radnog saveza sa klijentom,
- dati klijentu vremena,
- pokazati ozbiljan interes za njega,
- razraditi pažljivo prve otpore koji iskršavaju i izbegavati izvesne greške kao što su moraliziranje, zastupanje interesa neke treće osobe, isl.

## Potrebno je, dakle, razjasniti:

- zašto nam se osoba obratila,
- da li je došla na svoju ili tuđu inicijativu,
- šta hoće da postigne psihoterapijom/savjetovanjem,
- kako očekuje da će to postići,
- da li je to u skladu sa onim što smo mi u stanju i spremni da pružimo, itd.

*Da bi se uspostavio dobar radni savez, klijent mora biti adekvatno motivisan.*

# Šta je još važno?

- **neverbalni dio:** položaj tijela, geste, mimika, izraz lica,...  
( kod sebe i klijentice/ta )
  - **paraverbalni dio:** ton i boja glasa, pauze u govoru, brzina govora, glasnoća, uzdasi, ...
  - **verbalni dio:** riječi, sama priča o problemu, osjećanja (bilo da ih osoba sama navede ili su prisutni a nisu izrečena ), nedovršene rečenice, povezanost sadržaja,
- 
- **Otvorena pitanja (ŠTA? i KAKO?).**
  - **Sažimanje sadržaja.**
  - **Reflektirajuće tvrdnje.**
  - **Ponavljanje ključnih riječi.**
  - **Tvrđnje pretvarati u pitanja („Šta to znači za vas? Šta biste time dobili? Koliko ste spremni za?“...).**

# Vještine terapijske komunikacije

- Vještine kojima se mogu *prikupiti podaci od klijenta* - o njegovima tegobama, uzrocima zabrinutosti, straha, ljutnje ili nezadovoljstva, sumnjì, o njegovim potencijalima za rješavanje problema, načinima suočavanja s bolešću, očekivanjima i sl.
- Vještine kojima se *stvara prisani emocionalni odnos s klijentom* - iskazuje se interes, poštovanje, suosjećanje i spremnost da se pomogne klijentu.

# Opća pravila savjetodavne komunikacije

- Standardni obrazac komunikacije trebao bi da se odvija u tri stadija:
  1. *Započinjanje komunikacije*
  2. *Sedišnji diokomunikacije*
  3. *Završavanje komunikacije*

# Stadiji terapijskog razgovora

## Započinjanje razgovora:

- Pozdravite klijenta imenom
- Ponudite da sjedne
- Predstavite se
- Objasnite svrhu razgovora
- Važno - šta su ti rekli zašto si tu
- Isključite mobitel
- Ne razgovarajte preko ramena, preko šaltera, na hodniku
- Ne započinjite kritikom
- Pokazati poštovanje i podršku



## Tok razgovora:

- Osigurajte privatnost
- Započinjite razgovor otvorenim pitanjima
- Koristite zatvorena pitanja samo kada je to nužno
- Ne postavljajte previše pitanja
- Održavajte kontakt očima
- Potičite klijenta na razgovor ohrabrujućim gestama
- Pažljivo slušajte



## **...tok razgovora:**

- **Opažajte klijentovu neverbalnu komunikaciju.**
- **Iskažite podršku, razumijevanje i suosjećanje.**
- **Ako nešto niste dobro razumjeli, zamolite klijenta da podrobnije objasni.**
- **Ne postavljajte prevelik broj pitanja.**
- **Neka pitanja koja postavljate budu kratka i razumljiva.**
- **Ohrabrite klijenta da sam postavi pitanje koje ga zanima.**

## Završetak razgovora:

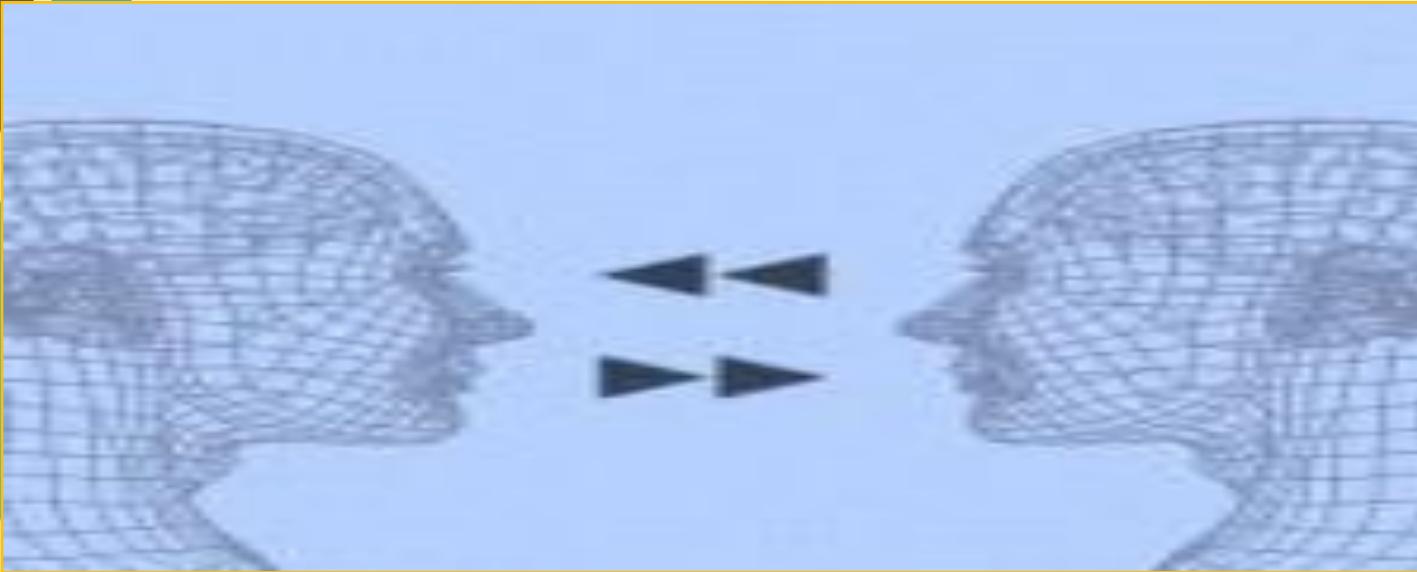
Ponovite pred klijentom sve važno što je rekao.

- Provjerite zajedno s klijentom jeste li sve dobro shvatili.
- *Upitajte klijenta je li nešto propustio i želi li još nešto dodati ili pitati.*
- Dogovorite sledeći termin.
- Zahvalite za razgovor, pozdravite, otpratite do vrata.



# Klijenti pripisuju dobre komunikacijske vještine stručnim djelatnicima:

- koji su topli i pokazuju razumijevanje;
- s kojima je lako razgovarati;
- koji djeluju samopouzdano;
- koji slušaju klijente i odgovaraju na njihove verbalne znakove;
- koji postavljaju precizna i lako razumljiva pitanja;
- koji se ne ponavljaju.



# **Empatija- empatičko slušanje i razumijevanje**

# Šta je empatija?

- Postoje različite definicije
  - Gledati kroz oči drugoga
  - Biti jednom nogom u cipeli drugoga i razumjeti zašto teško hoda



# Šta je empatija?

- **Socijalna emocija – Mentalna sposobnost razumijevanja i dijeljenja emotivnih iskustava drugih osoba.**
- **Sposobnost razumijevanja i neposrednog ličnog doživljavanja osjećanja druge osobe.**
- **Kognitivno-emocionalni konstrukt koji čini osnovu našeg socijalnog ponašanja.**  
**(Decety&Jackson, 2004)**

# Šta empatija nije?

- Savjetovanje: “mislim da bi trebalo...”
- Upadanje u riječ:”nije to ništa, čekaj...”
- Utjeha :”nije tvoja greška, uradio si...”
- Pričanje priča: ”to me podsjeti na vrijeme...”
- Zataškavanje: “razvedri se malo...”
- Ispitivanje:”kada je to počelo?..”
- Pravdanje: “javio bih se ja, ali...”
- Ispravljanje: “nije to bilo...”

- Emptija zahtjeva od tebe prisutnost, odgovornost.

## Zašto je to važno?

- Empatija profesionalca pruža klijentu osjećaj sigurnosti i zadovoljstva, time ograničavamo da se održe ranije prisutne odbrane u vidu poricanja ili disocijacije.
- Kroz izražavanje empatije omogućavamo klijentu da ponovno doživi svoja iskustva od kojih se disociralo, a što je bio mehanizam za preživljavanje.



- Za vrijeme izloženosti empatijskoj toplini i prihvaćanju profesionalca, klijentovo samopouzdanje se postepeno povećava.
- Empatičko razumijevanje koje profesionalac pokazuje, mijenja klijentovu percepciju o odgovornosti za ono što mu se desilo (osjećaj krivnje).
- Empatičko razumijevanje pomaže profesionalcima u postavljanju granica i daje strukturu.



# Empatija i njene komponente

A

Emocionalna  
reakcija  
prema drugoj  
osobi

B

Kognitivna  
sposobnost  
preuzimanja  
stanja u kojoj  
se druga osoba  
nalazi

C

Određeni  
mehanizam  
obrade  
informacija

# Empatija kao konstrukt

- Sadrži dvije različite, ali ovisne komponente
  - **Afektivna empatija je** emotivna reakcija na afektivno stanje druge osobe
  - **Kognitivna empatija je** proces koji omogućava da razumijemo situaciju u kojoj se druga osoba nalazi i shvatimo ličnu perspektivu tj. stanje u kojem se druga osoba nalazi

# Neverbalni znakovi empatije



- Znakovi pažnje i interesa – bez čuđenja
- Znakovi ljubaznosti
- Znakovi iskrenosti i topline



# Empatijski kapacitet

- Sposobnost da profesionalac gleda klijentov realitet kroz oči klijenta tj. vanjski svijet.
- Razumijevanje njegovih reakcija.





# Šta je važno?

- **Uči u svijet klijenta:**
  - Shvatiti kako doživljavaju prošlost, sadašnjost i budućnost.
- **Provjeravanje** svojih pretpostavki, npr. "*kad razmišljam....ja ovako razumijem...mislim da mi govorиш...da li sam za sada u pravu?*"

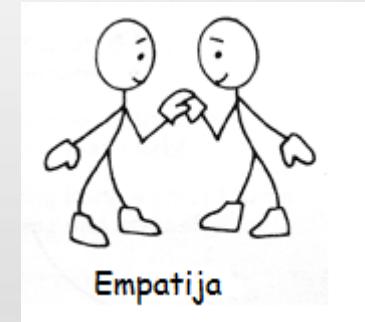


# Šta je važno?

- **Poznavanje prošlosti** poboljšava sposobnost gledanja kroz prozor drugoga – ako osoba ima gubitke, gleda kroz naočare gubitaka
- **Ne pretpostavljati** kako pacijent i profesionalac imaju iste doživljaje
- **Pitati ih:** kako su doživjeli razgovor?

# Zaključak

- Empatija je :
  - Aktivno slušanje druge osobe.
  - Osjećati šta druga osoba osjeća.
  - Zamisliti da sam JA – TI - u tvojoj situaciji.
  - Razumjeti osjećanja i potrebe drugih razlikujući pri tome sebe od drugih (**Jasna granica JA-TI**).
  - Odsustvo ličnog interesa i vrednovanja.





**“Gledajte kroz tudi prozor.  
Pokušajte vidjeti svijet onako *kako ga vidi vaš pacijent/klijent.*”**

(Irvin.D.Jalom,2002)



# Pozitivne posljedice empatične komunikacije

- Povećava osjećaj povezanosti s drugim ljudima.
- Pridonosi osjećaju samopoštovanja u osoba kojima je pružate.
- Može pomoći vašim klijentima da prihvate nove osjećaje i promijene svoje ponašanje.
- Sami klijenti bolje shvaćaju svoje reakcije .

# Koraci za unaprjeđenje empatije

- Uklonite iz glave sve što vam smeta.
- Usredotočite se na sugovornika.
- Obratite pažnju i na verbalne i na neverbalne poruke.
- Pitajte se: "Što mi ova osoba zapravo želi reći?"
- Šaljite empatične odgovore.
- Provjerite je li vaš empatični odgovor bio uspješan.

## **Dobiti od dobre komunikacije za odnos stručnog djelatnika i klijenta:**

- veće povjerenje klijenta,
- osjećaj klijenta da ga stručni djelatnik uvažava i iskreno brine za njega,
- bolja suradnja klijenta i stručnog djelatnika,
- veće zadovoljstvo klijenta i stručnog djelatnika.

# Učinci dobre komunikacije na ishode tretmana:

- povećava se uspješnost tretmana - brže i točnije određivanje primjerenih postupaka i terapija,
- klijenti se više pridržavaju uputa o tretmanu – veća motivacija klijenata,
- skraćuje se trajanje tretmana,
- ubrzava se oporavak klijenta – spremniji je na promjenu životnog stila.

# Dobiti od dobre komunikacije za stručne djelatnike:

- u kraćem vremenu postiže se bolji odnos s klijentom,
- ugodnije ozračje na poslu, gdje provodimo većinu vremena u danu,
- bolji odnosi i suradnja s drugim djelatnicima,
- veća motivaciju za posao,
- bolji rezultati rada,
- veće osobno zadovoljstvo poslom.

# Hvala za pažnju.....



[azra.ai@bih.net.ba](mailto:azra.ai@bih.net.ba)  
**+38761735110**