

Jelena Krstanović
Univerzitetski klinički centar Republike Srpske, Banja Luka (BiH)
jelena.krstanovic@yahoo.com

Karakteristike paraverbalne komunikacije u hitnim stanjima (POSTER)

UVOD

Paraverbalnoj komunikaciji pripada trećina ukupne komunikacije I obavezan je alat svih zdravstvenih radnika, jer su svakodnevno u kontaktu sa saradnicima I korisnicima usluga. Osobine glasa (brzina, ton, jačina, naglašavanje riječi...) daju našem govoru posebne karakteristike koje sagovornik doživljava mnogo jače nego same riječi.

CILJ

Prikazati uticaj paraverbalne komunikacije na odnose u zdravstvenoj ustanovi u konfliktnim situacijama

METOD

Posmatranje ishoda konflikta sa planiranim promjenama brzine, ritma, jačine I boja glasa.

ZAKLJUČAK

Tokom posmatranja odnosa zdravstvenih radnika međusobno I sa pacijentom, može se zaključiti da je neizbježan negativan ishod konflikta ukoliko barem jedna strana ne koristi prikladne paraverbalne znakove. Razumijevanje pacijenta sa negativnim emocijama uveliko olakšava poznavanje paraverbalnih karakteristika , te takav radnik uspješno rješava konfliktnu situaciju I ona ne prerasta u konflikt. Prepreke uspješnoj komunikaciji između radnika su uočene na nivou neverbalne komunikacije, I to posebno zbog neadekvatnog naglašavanja riječi u rečenici, gdje su poruke dobile sasvim drugi smisao I prouzročile konflikt. U oba slučaja , ako se u toku samog konflikta obrati pažnja na ton I brzinu glasa, emocije se stišavaju I sukob izostaje. Medicinske sestre su najčešće prvi kontakt pacijenta u zdravstvenoj ustanovi I trebaju biti edukovane na polju komunikacije kako bi znale prepoznati stvarno zdravstveno stanje pacijenta bez obzira na same izgovorene riječi, a samim tim prikladno pokazati različita neverbalna ponašanja , kako bi zadobile povjerenje pacijenta I time poboljšale kvalitet zdravstvene zaštite.

KLJUČNE RIJEČI: komunikacija, hitna stanja, medicinske sestre