



A2.2 –Izobraževalni viri za učitelje

# ODNOS IN KOMUNIKACIJA MED UPORABNIKOM IN OSKRBOVALCEM

Poglavje: 6 – SPECIFIČNE VSEBINE

Pod poglavje: 6.2. ODNOS IN KOMUNIKACIJA MED UPORABNIKOM IN  
OSKRBOVALCEM



This project has been funded with support from the European Commission. This publication [communication] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein. Project N°: 2020-1-PT01-KA203-078360



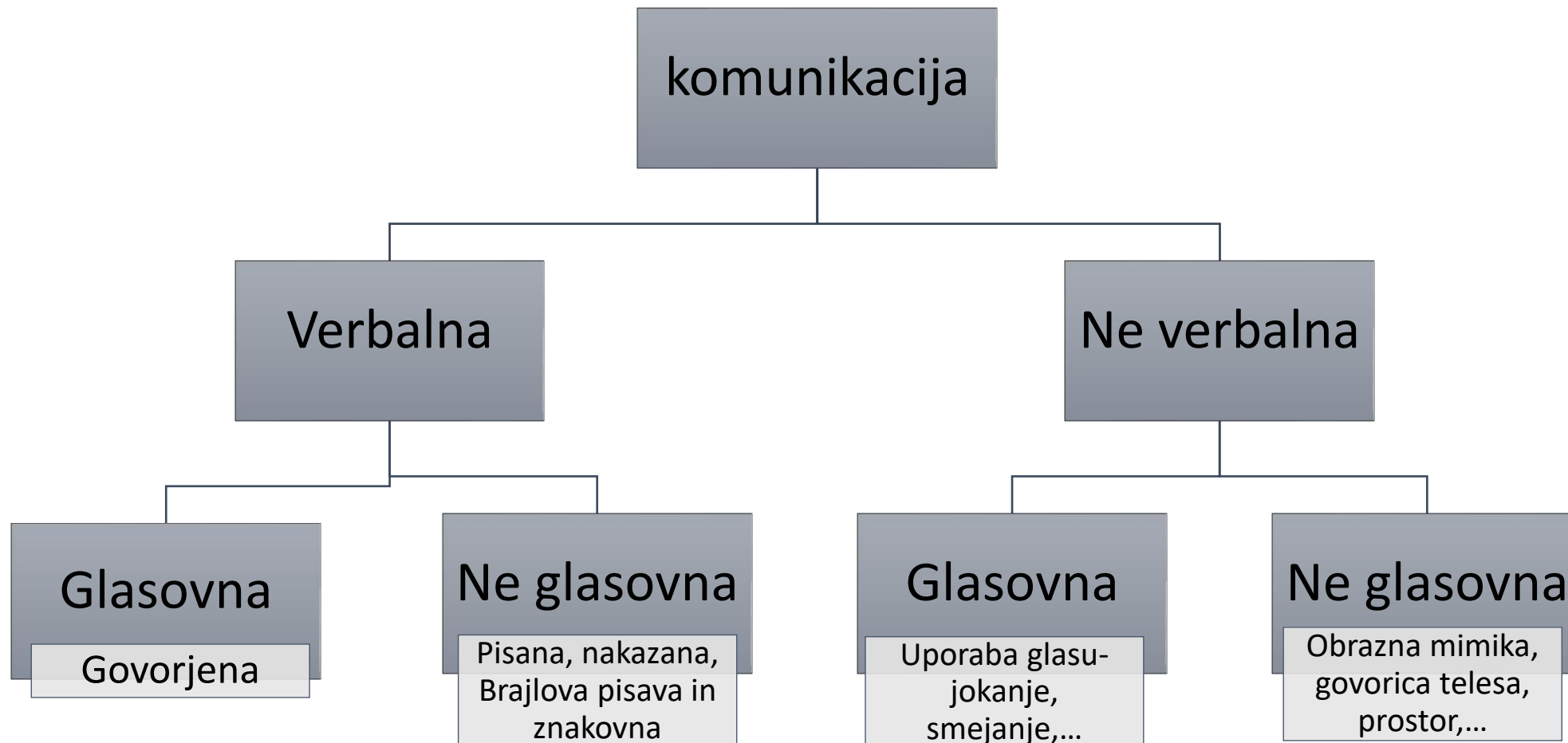
# Predstavitev

<b>Poglavje</b>	SPECIFIČNE VSEBINE
<b>Pod poglavje</b>	ODNOS IN KOMUNIKACIJA MED UPORABNIKOM IN OSKRBOVALCEM
<b>Število lekcije</b>	#1
<b>Trajanje</b> <sub>(minute)</sub>	90
<b>Datum</b>	

# VSEBINA

1. Osnove komuniciranja
2. Strategija komuniciranja z otroki, pri osebah s kognitivnim upadom, z gluhihimi, slepimi, itd.
3. Kako komunicirati z invalidnimi osebami
4. Kako razumeti in komunicirati drug z drugim
5. Graditi odnose

# Osnove komuniciranja



# KOMUNICIRANJE JE...

1. **Enosmerno** (branje knjig, gledanje tv, poslušanje glasbe radia, gledanje fotografij, itd. )
2. **Dvosmerno** (pošiljatelj-sprejemnik) ena na ena ali v skupini
3. Uradna - ne uradna
4. Sinhrona/sočasna(pogovor)ali asinhrona/nesočasna (mail, sporočila, pisma)

# VERBALNA KOMUNIKCIJA - POŠILJATELJ

Kako učinkovito poslati sporočilo?

1. Jezik (koda)
2. Besedni vrstni red, raba besed (spoštljiv), mašila
3. Čas (ali je pravi trenutek?)
4. Glasnost (glasno, tiho)
5. Ton glasu (visok/globok ali nizek)
6. Hitrost govora (hitro, počasi, pavze)
7. Zvočnost in melodija

# NEVERBALNA POŠILJATELJ- PREJEMNIK

Pošiljatelj naj bo pozoren tudi na:

1. Očesni kontakt in mežikanje
2. Obrazno mimiko
3. Govorico telesa in geste
4. Držo
5. Osebni prostor
6. Fizični kontakt
7. Izgled (oblačila, lasje, ličila, parfum, nakit)

Bodi pozoren na kulturne razlike pri neverbalni komunikaciji!

# NEVERBALNA KOMUNIKACIJA DEL 2

Pošiljatelj naj bo pozoren na:

1. Hrup
2. Okolje (intimnost, lokacija pogovora)
3. Svetlobo
4. Povratno informacijo!



# OSNOVE KOMUNIKACIJE - PREJEMNIK

Kako postati učinkovit prejemnik sporočila?

1. Razumevanje jezika
2. Prepoznavanje verbalne/neverbalne komunikacije
3. Ne skači v besedo
4. Vzdržuj očesni stik
5. Spoštuj razdaljo
6. Postavljaljaj vprašanja za razumevanje
7. Bodi spoštljiv in prijazen, ne obsojaj

# OSNOVE KOMUNIKACIJE – del 2

Kot prejemnik moraš biti pozoren na:

1. Neverbalno komunikacijo (mimika, očesni stik in geste)
2. Ne uporabljalj agresivne komunikacije
3. Tvoje čustveno stanje
4. Izogibaj se neučinkoviti komunikaciji

# NALOGA 1 – Verbalna in neverbalna komunikacija

1. Delo v paru
2. Predstavi se svojemu sosedu, 5 do 10 povedi (dvakrat ponovi)
3. Kot prejemnik bodi najprej pozoren samo na verbalno komunikacijo tvojega para
4. Zapiši 3 do 5 pomembnih podatkov
5. Ob drugi ponovitvi kot prejemnik bodi pozoren na neverbalno komunikacijo
6. Zapiši 3 do 5 pomembnih podatkov
7. Pogovori se s parom o elementih neverbalne komunikacije

# 7 PRAVIL KOMUNICIRANJA

Najprej se vprašaj – **Kaj je moj namen komuniciranja s to osebo?**

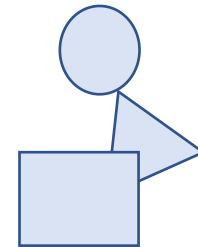
1. Jasnost - enostavno za razumet
2. Jedrnatost - ohrani bistvo
3. Konkretnost - ne preveč detajlov
4. Pravilnost - brez napak
5. Logičnost
6. Popolnost - vključi vse potrebne informacije
7. Vljudnost - prijazen, odprt

# NALOGA 2 – Uspešna komunikacija ni enostavna

## Delo v paru

Potrebuješ papir in pisalo. S parom se dotikata s hrbtom.

1. Oseba A nariše nekaj preprostega (na primer 3 figure).
2. Oseba B poskuša narisati enako sliko s poslušanjem navodil osebe A.
3. Primerjaj sliki in se pogovori o načinu komunikacije



Para se zamenjata. Oseba B nariše preproste figure (žival, objekt – luč, itd). Oseba A naj poustvari sliko. Pomembno: oseba B ne sme povedati kaj je na sliki, ampak opiše kaj mora biti narisano (nariši krog, dodaj elipso na desni strani...). Na koncu primerjaj sliko in se pogovori o načinu komunikacije

# POSEBNOSTI V KOMUNICIRANJU 1

## Otroci

1. Leta so pomembna- strategija mora biti prilagojena starosti
2. Starši ponavadi razumejo jezik svojih otrok
3. Risanke, igrače, risanje so nam v pomoč
4. Jasna komunikacija
5. Ne podcenjujmo otrok
6. Obrazložimo kaj, kako in kdaj bo nekaj narejeno
7. Poimenuj predmete
8. Na koncu postopka jih nagradimo (poljub, objem, sladkarija)

# POSEBNOSTI V KOMUNICIRANJU 2

## Oseba s kognitivnim upadom

1. Poskušamo identificirati stopnjo kognitivnega upada
2. Ali je bila prisotna od rojstva ali je nastala kasneje v življenju
3. Če je možno se skušamo povezati z verbalno/ oralno komunikacijo, če ne pa z dotikom, vonjem
4. Lažje naloge, ena naloga naenkrat, jasen glas, počasno govorjenje
5. Identificiramo zmožnost osebe za orientacijo (čas, kraj, osebna)
6. Bodimo potrpežljivi.
7. Razložimo kaj bomo izvedli, poimenujemo predmete, uporabimo risbe, itd.
8. Damo nagrado na koncu (če smatramo da je potrebno)

# POSEBNOSTI V KOMUNICIRANJU 3

## Oseba z motnjo vida

1. Verbalna komunikacija je najbolj pomembna (bodimo jasni)
2. Če je možno uporabimo Brailovo pisavo (neverbalno za pojasnitev)
3. Naša pozicija prostoru je pomembna
4. Elementi našega glasu so pomembni (ton, glasnost, pavze, izbira besed...)
5. Izogibamo se pogosto uporabljenim frazam (kot: vidite, pogledjte sem, lahko vam pokažem...)
6. Opišem kaj bomo izvedli, kako bo izvedeno, kdaj bomo začeli...



# POSEBNOSTI V KOMUNICIRANJU 4

## Oseba z motnjo sluha

1. Vizualna komunikacija je najbolj pomembna
2. Znakovni jezik, če je možno branje iz ustnic
3. Uporabljamo ne verbalne strategije (kažemo z rokami, obrazna mimika)
4. Pripravimo pisni material
5. Uporabimo papir in pisalo, če je potrebno
6. Poskusimo najti tolmača za znakovni jezik
7. Počakajte na odgovor in razumevanje
8. Pokažemo kaj bomo izvedli, kako in kdaj

# Spoštovanje je izbira

Najprej spoštujemo sebe. S komunikacijo lahko izrazimo spoštovanje.

Poskusimo:

1. Poslušamo in smo prisotni
2. Smo razumevajoči do izraženih čustev drugih in obvladujemo svoja čustva
3. Upošteevamo druge in se zahvalimo - smo vljudni
4. Naslovimo napake s prijaznostjo - ne obsojamo
5. Naredimo odločitve na podlagi kaj je prav (moralne vrednote, dostojanstvo) in ne na podlagi kdo nam je všeč
6. Spoštujemo meje /motnje/ kulture/ mnenja- bodimo prijazni
7. Živimo in pustimo živeti - iščemo razumevanje

# NALOGA 3 - Spoštovanje

1. Pojdite v pare in prenehajte govoriti.
2. Obrnite se drug proti drugemu, na udobni razdalji, imejte očesni kontakt. **NE SPREGOVORITE!** Ne dotikajte se drug drugega. Ostanite tako 30-60 sekund.
3. Pridite bližje, obdržite očesni stik, bodite tiho (ostanite v tej razdalji 30-60 sekund)
4. Stopite en korak nazaj. V tišini obdržite očesni stik 30- 60 sekund.
5. Opišite kako sta se oba počutila, kako je razdalja in očesni stik vplival na komunikacijo in spoštovanje.

# Zakaj je spoštovanje pomembno?

1. Spoštovanje ima močan vpliv na odnose (komunikacija, dostojanstvo, konflikti, ljubezen, prijaznost, razumevanje, veselje itd.)
2. Izkazovanje spoštovanja je pravilno dejanje in je pravilni odziv.
3. Spoštovanje potrjuje tiste, ki so vredni spoštovanja
4. Spodbuja vedenje, ki je spoštljivo
5. Zagotavlja trdno podlago za odnose
6. Brez spoštovanja izgubimo srčnost

# Naloga 4 - Pomen spoštovanja

1. Celotna skupina se pomeša.
2. Pojdite k nekemu, ki ga ne poznate dobro
3. Porabite 3-5 minut za spraševanje drug drugega kaj pomeni izkazati spoštovanje
4. Odprta diskusija za celotno skupino
5. Kaj so izvedeli/ slišali
6. Kako lahko spoštovanje in nespoštovanje vpliva na posameznika?

# ODNOSI

V dobrem odnosu lahko opazujemo:

1. Zaupanje
2. Spoštovanje
3. Samozavedanje
4. Vključitev
5. Kompromis
6. Hvaležnost
7. Odprto komunikacijo

# Kako graditi dobre odnose

1. Identifikacija potreb v odnosu (uporabnik - oskrbovalec)
2. Poiščimo skupne cilje
3. Smo pozitivni
4. Hvaležni smo drugim
5. Izogibamo se obrekovanju
6. Se zavedamo svojih omejitev
7. Vzamemo si čas in načrtujemo čas za gradnjo odnosa
8. Osredotočimo se na svojo čustveno zrelost
9. Resnično in pozorno poslušamo



HVALA!

Ime profesorjev

Profesorjev e-poštni naslov

date

