

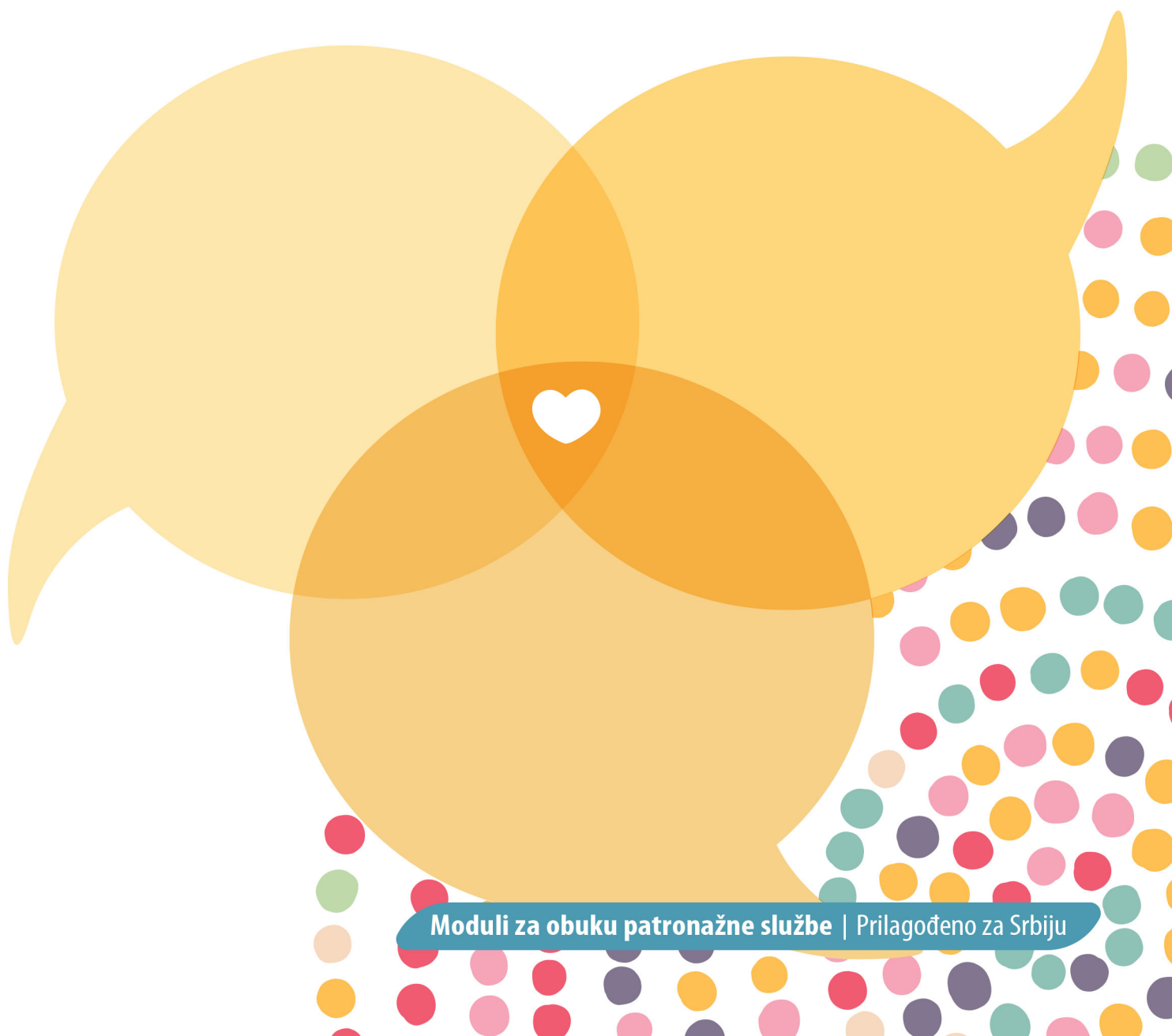


PODRŠKA PORODICAMA  
ZA PODSTICAJNU NEGU  
DECE RANOG UZRASTA

**MODUL 10**

# BRIGA I OSNAŽIVANJE

Jačanje veština komunikacije patronažnih sestara



Moduli za obuku patronažne službe | Prilagođeno za Srbiju



**MODUL 10**

# **BRIGA I OSNAŽIVANJE**

Jačanje veština komunikacije patronažnih sestara

# PODRŠKA PORODICAMA ZA PODSTICAJNU NEGU DECE RANOG UZRASTA

## MODUL 10

### BRIGA I OSNAŽIVANJE

Jačanje veština komunikacije patronažnih sestara



Naslov originala:

*Module 10: CARING AND EMPOWERING – Enhancing  
Communication Skills for Home Visitors*

#### **Izdavač**

UNICEF u Srbiji

#### **Za izdavača**

Ređina De Dominićis,  
Direktorka UNICEF-a u Srbiji

Elektronsko izdanje, avgust 2019. godine

**ISBN 978-86-80902-33-3**



Градски завод  
за јавно здравље  
Београд



**NORDEUS**

PODRŽAVA



Originalne sadržaje modula obuke razvila je grupa autora, međunarodnih eksperata za relevantne oblasti. Rad na izradi modula koordinisale su Regionalna kancelarija UNICEF-a za Evropu i Centralnu Aziju i Međunarodna asocijacija „Korak po korak” (International Step by Step Association – ISSA). Prilagođavanje modula za Srbiju obavila je grupa stručnjaka iz Srbije u okviru projekta Gradskog zavoda za javno zdravlje Beograda i Asocijacije za javno zdravlje Srbije – „Jačanje sistema polivalentne patronažne službe u Srbiji za podršku razvoju dece u ranom detinjstvu”. Projekat je realizovan kroz program saradnje UNICEF-a i Ministarstva zdravlja Republike Srbije, uz finansijsku podršku kompanije Nordeus.

Sadržaj i stavovi izneti u publikaciji su stavovi autora i ne odražavaju nužno stavove UNICEF-a. Publikacija može slobodno da se citira. Zahteve za korišćenjem većih delova teksta treba uputiti UNICEF-u u Srbiji.

## SADRŽAJ

|                                                          |           |
|----------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Predgovor</b>                                         | <b>4</b>  |
| Očekivani ishodi učenja                                  | 9         |
| Ključne poruke – zašto je ova tema važna?                | 9         |
| <b>1 ČINIOCI KOMUNIKACIJE</b>                            | <b>11</b> |
| <b>2 BARIJERE U VERBALNOJ I NEVERBALNOJ KOMUNIKACIJI</b> | <b>12</b> |
| <b>3 IZVORI BARIJERA U NEVERBALNOJ KOMUNIKACIJI</b>      | <b>18</b> |
| <b>4 KARAKTERISTIKE USLUGE USMERENE NA PORODICU</b>      | <b>23</b> |
| <b>5 KRATAK SADRŽAJ MODULA</b>                           | <b>31</b> |
| <b>6 DODATAK</b>                                         | <b>32</b> |
| Dodatak 1: procena veština komunikacije                  | 32        |
| Dodatak 2: Aktivno slušanje i odgovaranje empatijom      | 33        |
| Saradnici                                                | 35        |
| Reference                                                | 36        |

## PREDGOVOR

Globalna posvećenost pružanju podrške sveobuhvatnom zdravlju i razvoju dece ranog uzrasta značajno se povećava poslednjih godina. U susret ostvarenju globalnih Ciljeva održivog razvoja (2018. godine), Svetska zdravstvena organizacija, UNICEF i drugi globalni partneri aktivni na polju ranog razvoja dece usvojili su *Okvir podsticajne nege za razvoj dece ranog uzrasta (Nurturing Care Framework for Early Childhood Development)*, što je sveobuhvatni okvir koji podržava decu u njihovom opstanku i napredovanju radi transformacije njihovog zdravlja i ljudskog potencijala. *Podsticajna nega* karakteriše stabilno okruženje koje doprinosi unapređenju zdravlja i ishrane deteta, štiti dete od pretnji i pruža mu prilike za učenje u ranom detinjstvu kroz afektivne interakcije i odnose. Koristi od takve brige traju čitavog života, a obuhvataju bolje zdravlje, dobrobit i sposobnost za učenje i ekonomsku samostalnost. Porodicama je potrebna podrška kako bi deci mogle da pruže podsticajnu negu; ta podrška obuhvata materijalna i finansijska sredstva, mere državne politike, poput plaćenog roditeljskog odsustva, kao i usluge namenjene određenim grupama stanovništva kroz više resora, uključujući zdravstvenu zaštitu, ishranu, vaspitanje i obrazovanje, socijalnu i dečiju zaštitu.

Rezultati istraživanja u oblasti neuronauke, razvojne psihologije, a posebno o roditeljstvu i posledicama negativnih iskustava u odrastanju dece, pružaju dokaze o tome da ulaganja u podršku razvoju dece od najranijeg uzrasta, kroz usluge kućnih poseta, imaju dugogodišnje pozitivne efekte i mogu značajno da poboljšaju kvalitet roditeljstva, dobrobit, razvoj i opšti napredak dece te da smanje pojavu i posledice zlostavljanja i zanemarivanja dece. Zahvaljujući ovim saznanjima, veliki broj zemalja u Evropi i Centralnoj Aziji uspostavlja i/ili osnažuje uslugu kućnih poseta kao podršku razvoju dece ranog uzrasta i njihovim porodicama.

Kod nas sistem zdravstvene zaštite dopire do većine trudnica i porodica sa malom decom zahvaljujući razvijenim uslugama kućnih poseta u okviru polivalentne patronažne službe, kao i posvećenom radu ginekoloških i pedijatrijskih službi u domovima zdravlja, koje brinu o zdravlju i napredovanju dece od začeća, preko rođenja, sve do punoletstva, sa posebnim fokusom na period do polaska u osnovnu školu, odnosno do uzrasta od šest i po godina (uključujući i pravovremenu imunizaciju dece). Ipak, uz uvažavanje visokog obuhvata i efikasnosti polivalentne patronažne službe, može se reći da u sadržaj ovih usluga još uvek nisu u potpunosti integrisani globalni dokazi o tome šta je važno za razvoj dece ranog uzrasta, posebno u prvim hiljadu dana, što se smatra kritičnim periodom za razvoj moždanih funkcija. Usluge patronažne službe, u okviru kućnih poseta porodici, za sada su više usmerene na opšte zdravlje, rast, negu i imunizaciju, dok su odnosi u porodici, uključujući brigu za dobrobit dece, stimulativno i bezbedno okruženje, prevencija zanemarivanja i zlostavljanja te rano otkrivanje razvojnih kašnjenja i smetnji manje u fokusu.

Uzimajući u obzir, s jedne strane, visok obuhvat uslugama patronažne službe i, s druge strane, nalaze istraživanja koji ukazuju da se razvoj dece može veoma efikasno podržati u kontekstu kućnog okruženja, kao i saznanja da obučeni, osetljivi i na porodicu usmereni profesionalci mogu kroz kućne posete da doprinesu jačanju roditeljskih kompetencija i otpornosti porodice na izazove sa kojima se suočava, Regionalna kancelarija UNICEF-a za Evropu i Centralnu Aziju i Međunarodna asocijacija „Korak po korak” (ISSA) inicirale su partnerski, tokom 2015. godine, razvoj više modula obuke za profesionalce koji pružaju podršku porodici kroz kućne posete. Cilj ove inicijative je da se profesionalci, koji podršku porodici pružaju kroz usluge kućnih poseta, pre svega u okviru patronažnih službi, osnaže da u skladu sa naučno dokazanim iskustvima unaprede svoje stavove, znanja i praksu u domenima od ključne važnosti za razvoj u najranijem detinjstvu i za pružanje podrške roditeljstvu.

Rad na razvoju originalnih sadržaja svih modula obuke koordinisale su Regionalna kancelarija UNICEF-a za Evropu i Centralnu Aziju u Ženevi, koju je predstavljala Bettina Schwethelm, specijalistkinja za razvoj i zdravlje male dece, i Međunarodna asocijacija „Korak po korak” (ISSA) iz Holandije, koju predstavlja Zorica Trikić, viša programska rukovoditeljka.

Za razvijanje originalnih modula obuke bila je angažovana grupa internacionalnih eksperata:

- Cecilia Breinbauer, RISE Institute, Sjedinjene Američke Države (Modul 4);
- Adrienne Burgess, Fatherhood Institute, Ujedinjeno Kraljevstvo (Modul 5);
- Priti Desai, East Carolina University, Sjedinjene Američke Države (Modul 10);
- Andrea Goddard, Department of Medicine, Imperial College, Ujedinjeno Kraljevstvo (Modul 14);
- Svetlana Mladenović Janković, Gradski zavod za javno zdravlje Beograd, Srbija (Modul 15);
- Marta Ljubešić, Odsek za patologiju govora i jezika, Univerzitet u Zagrebu, Hrvatska (Moduli 12 i 13);
- Alessandra Schneider, CONASS – Conselho Nacional de Secretários de Saúde, Brazil (Modul 1);
- Bettina Schwethelm, Regionalna kancelarija UNICEF-a za Evropu i Centralnu Aziju (Moduli 6, 12 i 13);
- Dawn Tankersley, ISSA (Moduli 6, 8 i 11);
- Zorica Trikić, ISSA (Moduli 6, 9 i 11);
- Emily Vargas Baron, RISE Institute, Sjedinjene Američke Države (Modul 15);
- Joanne Vincenten, European Child Safety Alliance (Modul 9);
- Karen Whittaker, University of Central Lancashire, Fellow of the Institute of Health Visiting (Moduli 2 i 17);
- Dr Genevieve Becker, PhD, IBCLC, MINDI, Registered Dietitian and International Board Certified Lactation Consultant (Modul 16);
- Elizabeth Doggett, M.A., stručnjakinja za javno zdravlje (Modul 18)

Svoj doprinos u razvijanju originalnih modula obuke dali su i: Obi Amadi, UNITE/CPHVA Health Sector, Ujedinjeno Kraljevstvo; Kevin Browne, Centre for Forensic and Family Psychology, University of Nottingham Medical School, Ujedinjeno Kraljevstvo; Ilgi Ertem, Developmental Pediatrics Unit, Ankara Medical School, Turska; Jane Fisher, Monash School of Public Health and Preventive Medicine, Melbourne, Australija; Deepa Grover i Maha Muna, Regionalna kancelarija UNICEF-a za Evropu i Centralnu Aziju; Maia Kherkheulidze, Department of Pediatrics, Tbilisi State Medical University, and Child Development Center, Gruzija; Morag MacKay, European Child Safety Alliance; Aleksei Sergeevic Pockailo, Department of Ambulatory Pediatrics, Belarusian Medical Academy of Post Diploma Education; Roopa Srinivasan, Developmental Pediatrician UNMEED Child Development Center, Mumbai, Indija; Pauline Watts, Public Health England, Ujedinjeno Kraljevstvo; Olivera Aleksić Hill, Institut za mentalno zdravlje, Srbija. Značajan doprinos izradi modula dati su kroz seriju konsultativnih procesa u koji su bili uključeni međunarodni, regionalni i nacionalni stručnjaci, treneri i praktičari iz zemalja Evrope i Centralne Azije.

UNICEF i ISSA žele da izraze veliku zahvalnost autorima i saradnicima koji su bili angažovani na razvijanju modula obuke, jer bez njihove velike posvećenosti razvoju usluga kućnih poseta za podršku deci ranog uzrasta i porodicama, posebno porodicama u kojima su uočeni razvojni rizici i/ili kašnjenja u razvoju deteta, serija od 18 modula obuke ne bi sada bila u rukama profesionalaca u zemljama regiona Evrope i Centralne Azije.

## Više o modulima obuke

Svi moduli obuke namenjeni su profesionalcima uključenim u usluge kućnih poseta porodicama sa decom ranog uzrasta (patronažne sestre, pedijatri i drugi profesionalci), oslanjaju se na najnovije naučne dokaze i dobru praksu u ovoj oblasti i bave se ključnim aspektima razvoja i dobrobiti dece. Pošto mnogi od aspekata razvoja dece ranog uzrasta ni kod nas ni u zemljama regiona nisu dovoljno obuhvaćeni inicijalnim obrazovanjem profesionalaca niti programima njihovog stručnog usavršavanja, ovi moduli obuke mogu predstavljati značajan doprinos stručnom usavršavanju praktičara, a ako se integrišu i u obrazovne kurikulume, mogu znatno doprineti njihovom inicijalnom obrazovanju. Moduli se mogu prilagoditi i za obuku drugih profesionalaca, npr. zdravstvenih medijatora, porodičnih saradnika i voditelja slučaja u socijalnoj zaštiti te svih drugih praktičara koji podršku porodici i deci pružaju u neposrednom kontaktu i u kućnim uslovima. Određen broj modula se može prilagoditi za pedijatre ili lekare opšte medicine, koji pružaju podršku porodicama i u okviru zdravstvenih institucija (najpre u domovima zdravlja) i u kućnim uslovima.

Moduli obuke pružaju profesionalcima uključenim u neposredan rad sa decom i porodicama neophodna znanja i alate kojima mogu da povećaju angažovanje roditelja/staratelja u pružanje podrške razvoju dece od najranijeg uzrasta. Njihov sadržaj počiva na pretpostavci da roditelji žele da daju sve od sebe kako bi na najbolji mogući način podržali razvoj svog deteta i ohrabruje profesionalce da primenjuju pristup zasnovan na snagama porodice, da promovišu podržavajuće i podsticajne porodične odnose, da doprinose smanjenju razvojnih rizika i da upućuju porodice ka drugim uslugama i profesionalcima, kada je potrebno. Kako je roditeljstvo posredovano kulturnim vrednostima i uverenjima, moduli obuke za Srbiju prilagođeni su lokalnom kontekstu i obogaćeni lokalnim znanjima i alatima.

Verujemo da će obuka zasnovana na ovim modulima omogućiti svima koji su uključeni u usluge kućnih poseta, a najpre patronažnim sestrama, da razviju osetljivost i uvažavanje za porodične specifičnosti i da će im pomoći da, uz redovnu procenu snaga i potreba deteta, osnaže porodice da informisano preduzimaju akcije i donose odluke u vezi sa zdravljem, dobrobiti i razvojem njihove male dece. Takođe, verujemo da će, zahvaljujući unapređenoj praksi dobro edukovanih profesionalaca, kroz uslugu kućnih poseta deci i porodicama najugroženijih populacija biti značajno olakšan pristup uslugama, pre svega u sistemu zdravstvene zaštite, ali i u sistemima socijalne zaštite i obrazovanja, te da će se na taj način smanjiti rizici koji nastaju usled nepovoljnih uslova za odrastanje i posledice u domenu ranog razvoja.

## Kako koristiti module obuke

U kreiranju modula obuke primenjeni su principi učenja odraslih, tako da omogućavaju aktivno učešće u razmatranju i prihvatanju ponuđenih znanja, veština, stavova i praksi koje mogu da se integrišu u rad sa porodicama i njihovo osnaživanje da obezbede najbolje moguće okruženje za dete. Format u kome su moduli obuke prikazani omogućava korišćenje kroz tradicionalne oblike učenja (treninzi), kroz individualno učenje u formi onlajn kurseva, kroz integrisanje sadržaja u obrazovne kurikulume i programe stručnog usavršavanja, kao i kroz različite kombinovane forme. U prilagođavanju modula uzeti su u obzir nivo obrazovanja polaznika obuke, njihova profesionalna iskustva, nacionalni standardi kvaliteta, karakter, kredibilnost modula obuke na lokalnom nivou (da li su deo obrazovnog kurikuluma, stručnog usavršavanja, ličnog usavršavanja i sl.), trajanje obuke (s obzirom na to da jedan kurs obuhvata nekoliko modula, razlikuje se ukupno trajanje jedne obuke).

## Prilagođavanje modula obuke za Srbiju

Originalni moduli obuke prevedeni su udruženim učešćem Regionalne kancelarije UNICEF-a, ISSA i pojedinačnih kancelarija u zemljama srodnog govornog područja (Hrvatska, Bosna i Hercegovina, Crna Gora i Srbija). Prilagođavanje 14 modula obuke za Srbiju obavila je grupa istaknutih domaćih stručnjaka u oblasti ranog razvoja, ishrane, nege i brige o deci ranog uzrasta i ranih intervencija. Proces prilagođavanja je bio veoma sistematičan, a pratio je situacionu procenu kvaliteta postojećih usluga, kapaciteta angažovane radne snage i potreba lokalnih porodica. Procesom prilagođavanja 14 modula rukovodio je Gradski zavod za javno zdravlje iz Beograda kroz projekat koji je realizovan u okviru programa saradnje UNICEF-a i Ministarstva zdravlja Srbije. Stručni tim za prilagođavanje modula obuke za Srbiju činili su:

- Ivana Mihić, dr sc. psih., Odeljenje razvojne psihologije, Filozofski fakultet, Univerzitet u Novom Sadu (Moduli 1 i 4);
- Dr Olga Stanojlović, pedijatar, KBC Zvezdara (Modul 5);
- Dr Danijela Vukićević, fizijatar, Klinika za rehabilitaciju „Dr Miroslav Zotović“, Beograd (Moduli 6 i 13);
- Dr Olivera Aleksić Hill, dečji psihijatar, Institut za mentalno zdravlje, Beograd (Modul 7);
- Dr Nenad Rudić, dečji psihijatar, Institut za mentalno zdravlje, Beograd (Moduli 8 i 12);
- Mr sc. med. dr Gordana Tamburkovski, Gradski zavod za javno zdravlje, Beograd (Moduli 9 i 15);
- Prim. mr sc. med. dr Svetlana Mladenović Janković, Gradski zavod za javno zdravlje, Beograd (Moduli 9 i 15);
- Jelena Branković, psiholog, NVO Harmonija (Modul 10);
- Prof. dr Milica Pejović Milovančević, Institut za mentalno zdravlje, Beograd (Modul 14).

Originalni moduli 3, 16, 17 i 18 biće priređeni i prilagođeni za Srbiju u narednom periodu. Svi originalni moduli dostupni su na adresi [https://www.issa.nl/knowledge-hub?tid%5B%5D=146&tid\\_3=All](https://www.issa.nl/knowledge-hub?tid%5B%5D=146&tid_3=All).

| Naziv modula                                                                                                                | Glavni sadržaj                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Modul 1. Rano detinjstvo – period neograničenih mogućnosti</b>                                                           | Objašnjava kritični značaj ranih godina za razvoj, blagostanje, zdravlje i postignuća deteta tokom celog života.                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Modul 2. Uloga patronažne sestre u podršci razvoju dece tokom ranog detinjstva</b>                                       | Nudi viziju nove i sveobuhvatnije uloge patronažnih sestara. Objasnjavaju veštine i podršku potrebne za tu novu ulogu.                                                                                                                                                                                             |
| <b>Modul 3. Ishrana i zdravlje odojčadi i male dece</b>                                                                     | Dostupan samo u originalnoj formi na engleskom jeziku kroz postojeće trening materijale UNICEF-a i SZO (Integrated management of Childhood Illnesses – IMCI, Infant and Young Child Feeding – IYCF, Care for Child Development), na adresi <a href="https://www.issa.nl/node/343">https://www.issa.nl/node/343</a> |
| <b>Modul 4. Zaljubljanje – podsticanje afektivne vezanosti roditelja i deteta</b>                                           | Naglašava važnost afektivne vezanosti za razvoj deteta. Pruža informacije o tome kako se kroz kućne posete može podržati razvoj sigurne privrženosti.                                                                                                                                                              |
| <b>Modul 5. Partnerstvo u podsticajnom roditeljstvu – angažovanje očeva</b>                                                 | Pružuje dokaze o pozitivnom uticaju učešća oca u razvoju deteta. Deli proverene pristupe koje se mogu koristiti tokom kućnih poseta za efikasnije uključivanje očeva.                                                                                                                                              |
| <b>Modul 6. Umetnost roditeljstva – ljubav, priča, igra, čitanje</b>                                                        | Objašnjava kako ljubav, pričanje, igranje i čitanje utiču na razvoj beba i male dece. Pruža osnovne informacije i savete o tome kako pomoći roditeljima da koriste ove pozitivne roditeljske veštine.                                                                                                              |
| <b>Modul 7. Dobrobit roditelja</b>                                                                                          | Objašnjava uticaj perinatalnih mentalnih bolesti na razvoj deteta. Pruža patronažnim sestrama informacije i alate za identifikaciju roditelja sa problemima mentalnog zdravlja u perinatalnom periodu, za pružanje podrške tim roditeljima i za njihovo dalje upućivanje.                                          |
| <b>Modul 8. Uobičajene brige roditelja</b>                                                                                  | Objašnjava uobičajene brige roditelja koje se odnose na spavanje, plakanje, skidanje pelena i pozitivno disciplinovanje dece, a sa kojima se patronažne sestre svakodnevno sreću tokom kućnih poseta. Pruža praktične savete koji se mogu preneti tokom kućne posete.                                              |
| <b>Modul 9. Okruženje i bezbednost u domu</b>                                                                               | Pružuje informacije o najčešćim nenamernim povredama u ranom detinjstvu. Nudi praktične savete za edukaciju porodica kako da smanje broj nenamernih povreda.                                                                                                                                                       |
| <b>Modul 10. Briga i osnaživanje – jačanje veština komunikacije patronažnih sestara</b>                                     | Pružuje uvod u dobru praksu komunikacije. Daje konkretne primere kako se mogu poboljšati veštine komunikacije za uključivanje porodica kroz kućne posete.                                                                                                                                                          |
| <b>Modul 11. Rad na eliminisanju stigme i diskriminacije – promovisanje jednakosti, inkluzije i poštovanja različitosti</b> | Pokazuje kako stereotipi, stigma i diskriminacija umanjuju delotvornost pružalaca usluga u radu sa starateljima i porodicama, posebno onim koje društvo često marginalizuje. Pomaže pružaocima usluga da razmisle o sopstvenim predrasudama i stereotipima u kontekstu celoživotnog učenja i samousavršavanja.     |
| <b>Modul 12. Deca koja se razvijaju drugačije – deca sa invaliditetom ili smetnjama u razvoju</b>                           | Objašnjava zašto se neka deca različito razvijaju. Naglašava važnost porodice i porodičnih odnosa u podršci deci sa teškoćama u razvoju. Objasnjavaju nove pristupe, tj. „tim oko deteta“ i „pristup zasnovan na rutinama“, koji bi trebalo da delotvornije podrže ovu grupu dece i porodica.                      |

|                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Modul 13. Praćenje i skrining razvoja</b>                                                   | Objašnjava koncepte praćenja razvoja, skrininga i procene. Pruža informacije o osnovnim alatima za praćenje razvoja koji se mogu koristiti u kućnim uslovima.                                                                             |
| <b>Modul 14. Zaštita male dece od nasilja, zlostavljanja i zanemarivanja</b>                   | Pružuje dokaze o uticaju zlostavljanja, zanemarivanja i napuštanje deteta. Objasni ulogu kućnih/patronažnih poseta u pogledu prevencije, identifikacije rizika, upućivanja i saradnje sa drugim sektorima u podršci ugroženim porodicama. |
| <b>Modul 15. Rad sa drugim sektorima</b>                                                       | Pružuje obrazloženje za saradnju sa drugim sektorima, čiji je cilj dobrobit osetljive male dece i njihovih porodica. Podržava razvoj interdisciplinarnu saradnju.                                                                         |
| <b>Modul 16. Hranjenje na zahtev (odgovorno hranjenje)</b>                                     | Dostupan samo u originalnoj formi na engleskom jeziku na adresi <a href="https://www.issa.nl/node/369">https://www.issa.nl/node/369</a>                                                                                                   |
| <b>Modul 17. Supervizija – pružanje podrške profesionalcima i unapređenje kvaliteta usluga</b> | Dostupan samo u originalnoj formi na engleskom jeziku na adresi <a href="https://www.issa.nl/node/370">https://www.issa.nl/node/370</a>                                                                                                   |
| <b>Modul 18. Rodna socijalizacija i rodna dinamika u porodicama – uloga patronažne sestre</b>  | Dostupan samo u originalnoj formi na engleskom jeziku na adresi <a href="https://www.issa.nl/node/371">https://www.issa.nl/node/371</a>                                                                                                   |



## OČEKIVANI ISHODI UČENJA

Do kraja ovog modula bićete u mogućnosti da:

- razumete značaj kvalitetne komunikacije za efikasnost kućnih poseta patronažne sestre;
- steknete znanja o verbalnim i neverbalnim uticajima na proces komunikacije;
- razlikujete otvorena i zatvorena pitanja i razumete način na koji ona oblikuju komunikaciju;
- razumete važnost kulturnih uticaja na proces komunikacije;
- razumete značaj aktivnog slušanja i empatije za proces efikasne komunikacije;
- naučite šta su karakteristike usluga orijentisanih ka porodici i razmotrite kako se te karakteristike mogu integrisati u vašu praksu kućnih poseta;
- identifikujete ishode efikasne komunikacije sa porodicama.



## KLJUČNE PORUKE – ZAŠTO JE OVA TEMA VAŽNA?

- Dobra komunikacija i interpersonalne veštine su ključne za rad sa porodicama.
- Ukoliko znate da slušate bez osuđivanja, da pružite savet bez optuživanja ili držanja „pridika“ majkama i očevima, ukoliko ste topli, objektivni, saosećajni i refleksivni u odnosima sa drugima – moći ćete da izgradite konstruktivne odnose sa porodicama, utemeljene na uzajamnom poverenju i poštovanju.
- Kada komunicirate sa porodicom, uvek imajte na umu dete. Dok prikupljate informacije o tome kako se dete razvija, izuzetno je važno da gradite odnos poverenja sa roditeljima/starateljima. Da bi vam se otvorili, poverili, da bi prihvatili vaš savet i podelili sa vama bitne informacije o detetu i njima samima, roditelji vam moraju verovati i moraju se osećati bezbedno sa vama.
- Iako je komunikacija deo našeg svakodnevnog života, veštine komunikacije treba kontinuirano razvijati i usavršavati u okviru razvoja profesionalne uloge patronažne sestre.



### Samoprocena

Pre nego što započnete sa radom na ovom modulu, molimo vas da iskreno procenite svoje veštine komunikacije koristeći tabelu u Prilogu 1. Kada završite ovaj modul, možete ponoviti samoprocenu kako biste proverili šta ste naučili!



### Razmislite i prodiskutujte

Zašto je dobra komunikacija važna za efikasnost patronažnih poseta? Prisjetite se situacije u kojoj vam je bilo teško da komunicirate sa porodicom tokom kućne posete. Šta su bili razlozi za to?

#### Mogući odgovori

*Dobra komunikacija je važna zato što:*

- *pomaže u izgradnji čvrstih odnosa poverenja sa porodicama;*
- *pomaže u ostvarivanju profesionalnih ciljeva u odnosu na porodicu sa kojom radite;*
- *pomaže da se premoste kulturne, etničke i verske barijere;*
- *pomaže u stvaranju odnosa koji unapređuju saradnju u interesu deteta;*
- *smanjuje mogućnost nesporazuma sa roditeljima ili decom;*
- *omogućuje roditeljima da pruže bolju podršku detetu.*



© Roditelji – Centar za rani razvoj, Beograd

## 1

# ČINIOCI KOMUNIKACIJE

Ljudsku komunikaciju čine četiri činioca:

**Proces.** Kontinuirana i stalno promjenjiva interakcija između govornika i slušaoca.

**Transakcija.** Učesnici u procesu komunikacije utiču međusobno jedni na druge. Ova transakcija događa se i na nivou verbalne i na nivou neverbalne komunikacije – kroz reči, izraze lica, položaj tela, gestove, kretnje i varijacije u tonu glasa.

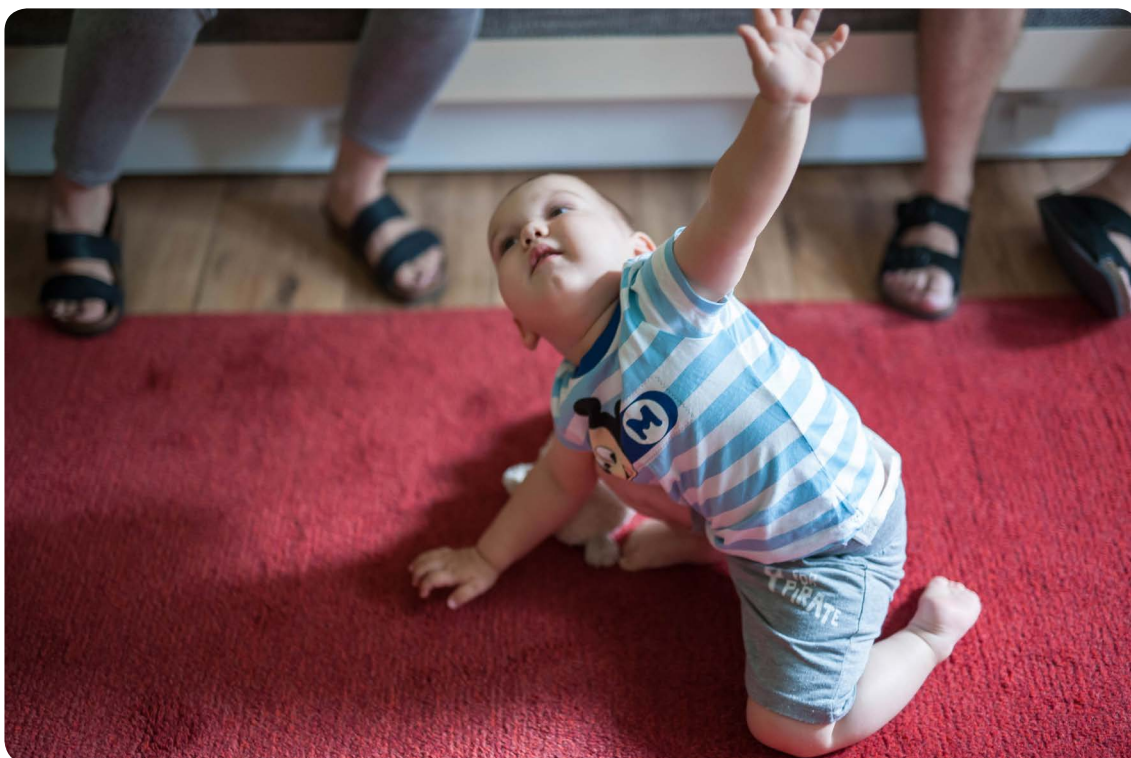
- *Verbalna* – komunikacija rečima.
- *Neverbalna* – komunikacija govorom tela, izrazima lica, pogledima i gestovima.

**Kontekst.** Okolnosti u kojima se komunikacija odvija; mogu imati snažan uticaj na sam proces komunikacije.

**Simbolika.** Izbor reči koje označavaju predmete, radnje, pojmove ili osećanja.

**Generalno, efikasna komunikacija je:**

- |                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• utemeljena na činjenicama</li> <li>• iskrena</li> <li>• pravovremena (uvremenjena)</li> <li>• precizna</li> <li>• koncizna (sažeta)</li> <li>• usmerena ka cilju</li> <li>• lako razumljiva i prilagođena primaocu</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• integrativna (sveobuhvatna)</li> <li>• kongruentna – verbalni i neverbalni aspekti komunikacije su usaglašeni (ono što govorite ne bi trebalo da protivreči izrazu vašeg lica)</li> <li>• takva da privlači pažnju</li> <li>• pouzdana</li> <li>• uzajamna</li> </ul> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



## 2

## BARIJERE U VERBALNOJ I NEVERBALNOJ KOMUNIKACIJI

Da bi verbalna komunikacija bila efikasna, važno je prepoznati moguće smetnje ili barijere na koje možemo naići tokom razgovora sa roditeljima ili članovima porodice. U nastavku su navedene različite vrste barijera u verbalnoj komunikaciji kojih bi trebalo da budemo svesni i koje bi trebalo da pokušamo da izbegnemo u komunikaciji sa porodicom.

### 1. Mešanje činjenica i zaključaka

Postoje dva osnovna tipa izjava: izjave zasnovane na činjenicama i izjave zasnovane na zaključcima (pretpostavkama ili interpretacijama).

Uobičajena greška u komunikaciji je da izjave zasnovane na zaključcima tretiramo kao izjave zasnovane na činjenicama.

Predlozi kako da se izbegne mešanje činjenica i zaključaka i potencijalni nesporazum:

- Trebalo bi da razvijemo osetljivost i mogućnost prepoznavanja situacija u kojima mi ili sagovornik izvodimo zaključke (interpretiramo).
- Trebalo bi da razvijamo svest o mogućnosti da su doneti zaključci ispravni.
- Trebalo bi da u komunikaciji tražimo ili ponudimo dokaze i argument koji idu u prilog zaključcima i interpretacijama.

Kada niste sigurni, najjednostavnije i najpraktičnije je postaviti neko od pitanja:

„Možete li mi, molim vas, ponoviti ono što ste čuli da sam vam rekla?“,  
„Kako ste Vi to razumeli?“

a zatim saslušati odgovor i, ako je potrebno, dodatno objasniti ono što ste želeli da kažete.



### 2. Greška uopštavanja (generalizacije)

Šta je greška uopštavanja? To je tendencija da se u komunikaciji koriste apsolutne kategorije ili generalizacije. Uopštavanjem propuštamo priliku da uzmemo u obzir različitosti među roditeljima i decom sa kojima radimo, a većina roditelja ima potrebu da njih i njihovu decu tretiramo kao jedinstvene individue.

### *Zašto je uopštavanje problematično?*

Prilikom ovakve komunikacije ne uzimaju se u obzir individualne razlike, a mišljenja izražena kroz generalizaciju često zvuče osuđujuće.

### *Kada se pojavljuje greška uopštavanja?*

Svaki put kada u komunikaciji koristimo reči **svi, svako, niko, nikada...** ili rečenice koje počinju sa „**Vi/ti uvek/nikad...**”



Sve porodice sa kojima radim kažu da im je pravljenje rasporeda i kreiranje rutine uvek bilo od pomoći da stvore osećaj sigurnosti za bebu.



### **Razmislite i prodiskutujte**

Kako se može izbeći greška uopštavanja?

- Na koji način bi se rečenica iz gornjeg primera mogla izmeniti tako da se izbegne greška uopštavanja?

### *Predloženi odgovori*

*Tokom razgovora obratite pažnju na uopštavanja i generalizacije i potrudite se da ih zamenite rečima kao što su neki, poneki, mnogi, nekolicina, većina, nekad, ponekad...*



Neke porodice sa kojima radim kažu da im je pravljenje rasporeda i kreiranje rutine često bilo od pomoći da stvore osećaj sigurnosti za bebu.

### 3. Korišćenje žargona

Žargon može podrazumevati stručnu ili tehničku terminologiju koju profesionalci često koriste među sobom, a koja porodicama sa kojima rade može biti nejasna i zbunjujuća.

Medicinski ili drugi profesionalni žargoni mogu prepasti, zastrašiti, iritirati ili zbuniti članove porodica sa kojima razgovaramo.

*Kako izgleda korišćenje žargona?* Tako što koristimo specijalističku terminologiju, tehničke pojmove, skraćenice i sl. u razgovoru sa osobama koje nisu upoznate sa takvim izrazima.

*Kako izbeći upotrebu žargona u komunikaciji?* Pre nego što krenete u posetu porodici „prevedite“ sve tehničke termine i akronime ili skraćenice i tako se pripremite za posetu. Svaki stručni izraz pojednostavite koristeći svakodnevne izraze.



### 12 dodatnih barijera u komunikaciji

(prilagođeno prema Gordon, <http://mobile.gordonmodel.com/home-roadblocks.php>)

| Barijera                                                        | Primer                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Barijera 1: naređivanje, upravljanje, zapovedanje               | Morate da radite onako kako vam ja kažem. Ja sam patronažna sestra i ja znam šta je najbolje za vaše dete.                                                         |
| Barijera 2: upozoravanje, opominjanje, pretnja                  | Ako ne uradite onako kako sam vam ja rekla, kajaćete se!                                                                                                           |
| Barijera 3: nagovaranje, moralisanje, pridikovanje              | Ne smete tako da se ponašate. Trebalo bi da budete odgovorniji – sada ste roditelji.                                                                               |
| Barijera 4: savetovanje, sugerisanje ili nuđenje rešenja        | Nemate vi šta da mislite, ja ću vam reći šta treba da radite.                                                                                                      |
| Barijera 5: držanje predavanja, iznošenje logičkih argumenata   | Da ste me slušali i pratili moja uputstva koja su zasnovana na činjenicama i naučnim dokazima, ne biste toliko grešili i sada vaše dete ne bi bilo ovako nervozno. |
| Barijera 6: osuđivanje, kritikovanje, neslaganje, okrivljavanje | Vi ste lenji i neodgovorni. Što ste uopšte odlučili da imate dete ako niste spremni da se žrtvujete?                                                               |
| Barijera 7: veličanje, povlađivanje                             | Vi ste najbolji roditelji koje sam ikada upoznala. Sve vam ide od ruke i zato je vaše dete predивно.                                                               |

|                                                                                                      |                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Barijera 8: etiketiranje, ismevanje, posramljivanje</i>                                           | Neki ljudi jednostavno ne mogu da budu dobri roditelji. Od vas ništa bolje nisam ni očekivala.                                                                  |
| <i>Barijera 9: interpretiranje, analiziranje, dijagnostikovanje, patologiziranje</i>                 | Sigurna sam da ste imali problema sa roditeljima u ranom detinjstvu. Ne možete da izađete na kraj sa detetom jer se plašite da ćete se ponašati kao vaša majka. |
| <i>Barijera 10: razuveravanje, sažaljevanje, tešenje, podržavanje</i>                                | Znam kako se osećate i žao mi vas je. Ali verujte mi, nije to ništa, sve će biti u redu.                                                                        |
| <i>Barijera 11: ispitivanje, dovođenje u pitanje, preslišavanje</i>                                  | Jeste li sigurni da ste učinili sve što ste mogli? Koliko ste vremena pokušavali da rešite problem? Da li ste držali dete baš onako kako sam vam rekla?         |
| <i>Barijera 12: odustajanje, skretanje sa teme, okretanje na šalu, odvratanje pažnje sa problema</i> | Ma, hajde, nije to ništa. Bebe obično ne spavaju noću. Ne brinite, opustite se. Hajde da popijemo po kafu, taman da vas povrati od neprospavane noći.           |



### Samoprocena – proverite kako ste razumeli

Kakvi su, prema vašem mišljenju, efekti ovih barijera u komunikaciji? Navedite efekte za svaku od 12 barijera, a zatim svoju listu uporedite sa ponuđenim odgovorima.

| Barijera                                                                             | Efekat                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Barijera 1: naređivanje, upravljanje, zapovedanje</i>                             | Šalje poruku da otac ili majka (roditelji) nisu važni. Stvara osećaj nepoverenja, ljutnje ili straha u odnosu.                                                                 |
| <i>Barijera 2: upozoravanje, opominjanje, pretnja</i>                                | Dovodi do ogorčenosti i neprijateljstva ili straha i pokornosti u odnosu.                                                                                                      |
| <i>Barijera 3: nagovaranje, moralisanje, pridikovanje</i>                            | Izaziva osećanje krivice i može umanjiti samopoštovanje sagovornika. Šalje se poruka nepoverenja.                                                                              |
| <i>Barijera 4: savetovanje, sugerisanje ili nuđenje rešenja</i>                      | Snižava i samopoštovanje i samopouzdanje sagovornika. Šalje se poruka da roditelji zapravo nisu kompetentni. Može da izazove otpor sagovornika za dalje učešće u komunikaciji. |
| <i>Barijera 5: držanje predavanja, iznošenje logičkih argumenata</i>                 | Kod majke ili oca izaziva osećaj inferiornosti, podređenosti i nesposobnosti. Roditelji zbog toga mogu da zauzmu odbrambeni stav u komunikaciji sa patronažnom sestrom.        |
| <i>Barijera 6: osuđivanje, kritikovanje, neslaganje, okrivljavanje</i>               | Kod roditelja, verovatno više nego ijedna druga barijera u komunikaciji, provocira doživljaj da su nesposobni, inferiorni, glupi, bezvredni i loši.                            |
| <i>Barijera 7: veličanje, povlađivanje</i>                                           | Hvaljenje i veličanje bez konkretnog razloga kod roditelja izaziva zbunjenost i stvara osećaj nepoverenja i nemogućnosti da se oslone na poruke patronažne sestre.             |
| <i>Barijera 8: etiketiranje, ismevanje, posramljivanje</i>                           | Ovakve poruke mogu imati poražavajući učinak na sliku roditelja o sebi.                                                                                                        |
| <i>Barijera 9: interpretiranje, analiziranje, dijagnostikovanje, patologiziranje</i> | Šalje poruku da vi imate doživljaj da ste superiorniji, mudriji i pametniji od roditelja sa kojima razgovarate.                                                                |
| <i>Barijera 10: razuveravanje, sažaljevanje, tešenje, podržavanje</i>                | Suprotno mišljenju većine, ovakve poruke nisu od pomoći. Kada razuveravate roditelje koje nešto muči, oni to mogu protumačiti kao da ih ne razumete.                           |
| <i>Barijera 11: ispitivanje, dovođenje u pitanje, preslišavanje</i>                  | Ispitivački stav roditelji mogu razumeti kao vaše nepoverenje, sumnju ili dilemu. Preslišavanjem šalje se i poruku da nam zapravo nije stalo do osećanja i potreba drugih.     |

|                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Barijera 12: odustajanje, skretanje sa teme, okretanje na šalu, odvratanje pažnje sa problema | Takvo ponašanje roditeljima može značiti da niste zainteresovani za njih, da ne poštujete njihova osećanja ili da ih otvoreno odbacujete.                                                                                                                                 |
| Barijera 13: ignorisanje                                                                      | Traženje mišljenja samo jednog roditelja ili obraćanje samo jednom od njih ruši samopouzdanje drugog roditelja, čime se remeti i gubi podrška koroditeljskom odnosu – saradničkom odnosu majke i oca, koji je izuzetno važan za podizanje srećne dece pune samopouzdanja. |

### Veštine slušanja

**Slušanje** je ključni element efikasne komunikacije tokom kućne posete porodici. Način na koji slušate određuje kakav ćete odnos uspostaviti sa osobom. Ako „slušanje” znači „pripremanje mišljenja koje ćemo izneti čim naš sagovornik zastane da bi uhvatio dah”, onda je zaista mala verovatnoća da ćete uspeti da kreirate oplemenjujući odnos sa sagovornikom. Važno je da slušate sa uvažavanjem ono što vam govore oba roditelja i drugi članovi porodice, kao i da komunicirate empatično i sa razumevanjem. Ako majka ili otac oseće da ih ne slušate, mogli bi da se osećaju uvređeno ili da pomisle da ih zanemaruje ili omalovažavate. Ako ne posvetimo roditeljima punu pažnju, možda ćemo propustiti neke važne informacije o detetu ili porodici koje oni žele da nam saopšte i na taj način izgubiti poverenje roditelja. To bi moglo da dovede do isključivanja roditelja iz procesa komunikacije, pa porodica možda više neće biti spremna da deli korisne informacije sa nama ili će biti manje slobodna u postavljanju pitanja.

Generalno gledano, veštine slušanja:

- razvijaju se tokom vremena,
- pomažu nam da prikupimo informacije ne samo iz onoga što vidimo već i iz onoga što čujemo,
- pod uticajem su različitih „šumova” (stvarni šumovi ili buka, kao i druge stvari u okruženju koje mogu ometati proces komunikacije).



**Empatija** je važna veština koja nam pomaže da zamislimo da smo na mestu („u cipelama”) neke druge osobe i da pokušamo da sagledavamo, osećamo i doživljavamo svet onako kako to radi ta osoba. Empatija je veština koja nam pomaže da razvijemo profesionalne odnose poverenja i saosećanja. Oni nam, pak, pomažu da kreiramo odnos koji će lakše obezbediti povoljne ishode za dete i porodicu u kojoj ono živi.

Ukratko, empatija podrazumeva:

- zauzimanje perspektive druge osobe,
- deljenje i razumevanje osećanja druge osobe,
- proces učenja o ljudima i razvijanja efikasnijih odnosa sa njima.



Pogledajte **Prilog 2: Aktivno slušanje i odgovaranje empatijom**, koji vam može pružiti praktične savete o tome kako da razgovarate sa roditeljima.

**Postavljanje pitanja je takođe veoma važno u komunikaciji.**

Postoje dve osnovne vrste pitanja koja možemo postaviti.

**Zatvorena pitanja** su ona na koja se može odgovoriti sa „da” ili „ne”, odnosno nekim vrlo kratkim odgovorom. To su najčešće pitanja koja počinju sa **Da li...** (npr. Da li ste dobro? Da li je dete sisalo? Da li ste ga okupali?) ili ona u kojima se kao odgovor očekuje samo potvrda.

Zatvorena pitanja mogu biti korisna jer nam pružaju činjenice. Na njih se može odgovoriti jednostavno i brzo, a osobi koja ih postavlja ona daju kontrolu nad konverzacijom. S druge strane, ona ograničavaju komunikaciju i šalju poruku da postoji samo jedan tačan i ispravan odgovor. Postavljanjem zatvorenih pitanja i dobijanjem odgovora „da” ili „ne” rizikujemo da propustimo široki spektar osećanja, mišljenja i doživljaja našeg sagovornika.

**Otvorena pitanja** su ona koja otvaraju dalju komunikaciju i podstiču sagovornika da govori. Najčešće motivišu ljude da razmišljaju, dele lične poglede, stavove, uverenja i osećanja. Takva pitanja obično podstiču razmenu među učesnicima i stimulativna su za efikasnu komunikaciju. Ona najčešće počinju sa **Šta...?, Ko...?, Kako...?, Kada...?, Koliko...?, Zašto...?**

U vašem poslu veoma je važno da postavljate otvorena pitanja kako biste podstakli roditelje da podele sa vama svoje misli. Dok ih pažljivo i empatično slušate, odgovori na otvorena pitanja će vam pružiti dragocene informacije o tome šta roditelji osećaju, kako razmišljaju i u šta veruju, a to vam može biti od neprocenjive koristi u svakodnevnom poslu.



## 3

## IZVORI BARIJERA U NEVERBALNOJ KOMUNIKACIJI

Da bismo zaista efikasno komunicirali, potrebno je da razumemo da naš govor tela, izrazi lica, pokreti očiju i gestovi često govore glasnije od naših reči. Ti neverbalni faktori mogu pojačati kvalitet komunikacije, ali mogu prouzrokovati i prepreke uspešnoj komunikaciji. U nastavku ćemo razmotriti važne komponente neverbalne komunikacije kako bismo mogli da ih iskoristimo da naša komunikacija sa porodicama bude efikasnija.

### Fizički izgled

- Spoljašnji izgled često igra značajnu ulogu u komunikaciji: ljudi obično povoljnije reaguju na osobe koje doživljavaju kao fizički privlačne nego na osobe koje doživljavaju kao fizički neprivlačne.
- Odećom i načinom oblačenja drugima možemo preneti svoja stanja, osećanja ili stav prema samom sebi.

### Izrazi lica (facijalna ekspresija)

- Postoji šest osnovnih emocija koje pokazujemo izrazom lica: iznenađenje, strah, gađenje, ljutnja, sreća i tuga. Osećanja koje pokazujemo na licu utiču na to kako nas roditelji doživljavaju i određuje način na koji će stupati sa nama u interakciju. Zbog toga je veoma važno da budemo svesni sopstvenih izraza lica kojima reaguemo na situacije tokom kućne posete. Na primer, važno je kontrolisati gadljiv ili ljutit izraz lica kada ulazimo u kuću koja je neuredna ili u kojoj su deca prljava.
- Izražavanje emocija može se i zamaskirati, recimo, kada neko namerno stavi „srećan izraz” na lice. Ovo znači da bi trebalo biti oprezan kada utiske i sudove o drugima donosimo na osnovu izraza lica. Osim svesti o sopstvenom izrazu lica, važno je da obratimo pažnju na lica sagovornika i percipiramo znakove koji ukazuju na pojedina osećanja.

### Pogled

To je način na koji koristimo oči i usmeravanje pogleda u komunikaciji. Ovo su neki od najčešćih vrsta pogleda:

- pogled koji se ne može uzvratiti (nerecipročni pogled),
- kada dvoje ljudi gleda jedno u drugo (uzajamni pogled),
- kada jedna osoba gleda u stranu (izbegavanje pogleda),
- buljenje, zurenje.

### Izvori barijera u neverbalnoj komunikaciji



**Primer 1:** Ako ova slika prikazuje patronažnu sestru u kućnoj poseti, šta ona svojim pogledom i izrazom lica poručuje porodicu? Dosadu i nestrpljivost ILI otvorenost i prihvatanje?



**Primer 2:** Kad uočite ovakav pogled između deteta i oca, šta zaključujete o interakciji između roditelja i deteta? Uključenost i povezanost ILI nezainteresovanost i distancu?

**Gestovi** su pokreti tela koji imaju određeno značenje koje se može preneti drugima. Gestovi često imaju različito značenje u različitim kulturama, pa ih stoga treba koristiti sa oprezom. Na primer gestovi „palac gore“ ili „palac dole“ imaju potpuno drugačije značenje u različitim kulturama. Važno je upoznati se sa gestovima koji su rasprostranjeni u domaćinstvima koja ćete posećivati.



**Dodir** može imati različito značenje u zavisnosti od situacije ili kulture. Važno je naučiti kakav je dodir prihvatljiv u domaćinstvima i porodicama koje posećujete. Na primer, da li je rukovanje prihvatljivo ili treba napraviti neki drugi fizički kontakt (dodir rukom i sl.) sa roditeljem suprotnog pola tokom kućne posete?

Način na koji se koristi **glas** može pobuditi emocije kod osobe sa kojom razgovarate. Karakteristike vašeg glasa takođe mogu uticati na značenje onoga što govorite, na primer, kroz brzinu kojom govorite, ton i visinu glasa, glasnoću ili ritam.

U komunikaciji sa drugima, u zavisnosti od toga koliko ste udaljeni od sagovornika, možete zauzeti jednu od četiri **zone razmaka (udaljenosti)**:

- *intimna zona* – predstavlja udaljenost od razmaka sa koga lako možemo dodirnuti sagovornika do otprilike pola metra udaljenosti; ova zona obično je rezervisana za interakciju sa ljudima sa kojima smo u bliskim odnosima;
- *lična zona* – predstavlja udaljenost sagovornika od pola do jednog metra; obično je rezervisana za neformalni razgovor;
- *društvena (socijalna) zona* – od jednog do tri metra razdaljine među sagovornicima; obično se koristi u službenim i profesionalnim interakcijama (na primer, sudsko saslušanje i sl.);
- *javna zona* – podrazumeva udaljenost među sagovornicima veću od 3 metra; ovakva udaljenost otežava ličnu razmenu u komunikaciji i prikladnija je za predavanja ili javne govore.

### Jezičke i kulturne razlike i specifičnosti

Tokom rada sa porodicama koje su poreklom iz različitih kultura (od one iz koje vi potičete) važno je imati na umu sledeće faktore koji mogu ili doprineti kvalitetnijoj komunikaciji ili je otežati:

- jezičke kompetencije – na primer, kada roditelj tečno govori jedan jezik koji pretežno koristi;
- stepen pismenosti porodice (ovladavanje jezikom kroz govor i pismo);
- kulturno poreklo porodice – povezano je sa svim što porodica radi, što se smatra pristojnim, nepristojnim, učtivim itd.;
- neverbalna komunikacija kroz govor tela, gestove, poglede, sleganje ramenima itd. (porodice mogu biti osetljive na neki izraz lica/napetost, pokret, brzinu interakcije, lokaciju ili neke fine vibracije);
- pojedini članovi mogu se razlikovati od ostatka porodice ili grupe – prema svakoj porodici i svakom članu porodice moramo se ponašati sa poštovanjem, kao prema jedinstvenoj osobi;
- kada se sretnemo sa nečim što ne razumemo, trebalo bi zatražiti objašnjenje, a ne donositi pretpostavke ili lične subjektivne interpretacije.



**Kultura oblikuje proces komunikacije – zbog toga bi uvek trebalo da pitamo i proverimo pre nego što nešto uradimo!**



### Video – primer veština komunikacije patronažne sestre

Pažljivo pogledajte **ovaj video**. U videu pod nazivom „Na vratima i na podu: Patronažna sestra u akciji” (izvor: *Maryland Family Network*) imaćete priliku da čujete patronažnu sestru iz SAD koja govori o razlozima, ciljevima i toku kućnih poseta. Takođe, videćete interakciju između patronažne sestre, majke i deteta. Patronažna sestra će objasniti razlog posete. Video prikazuje niz verbalnih i neverbalnih elemenata komunikacije između patronažne sestre i majke. Uz to, video govori o ishodima pružene usluge. Ova patronažna sestra služi kao primer brojnih karakteristika dobre komunikacije koje joj pomažu u efikasnom radu sa ovom porodicom.

**Link za video:** <http://www.youtube.com/watch?v=MuiBQTSqGeo>

<https://www.youtube.com/watch?v=8fOJGmldj0c>

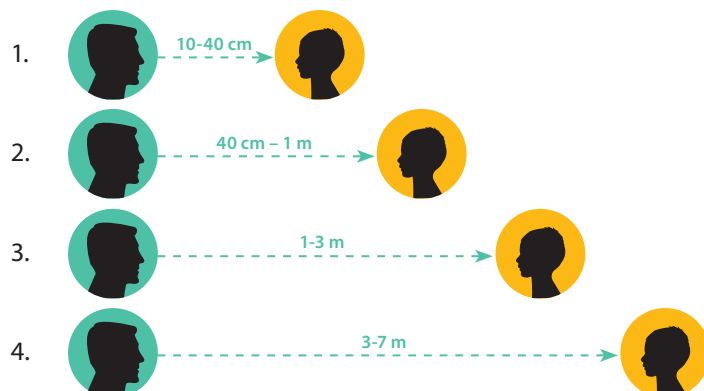
**Dok gledate video, razmišljajte o sledećim pitanjima, uzimajući u obzir ono što ste do sada saznali o verbalnim i neverbalnim činiocima komunikacije:**

1. U kojoj se zoni razmaka (na kojoj udaljenosti) nalazi patronažna sestra tokom kućne posete? Kako procenjujete da li je ta zona primerena ovoj situaciji i prijatna majci sa kojom sestra razgovara?
2. Kako sestra iz videa koristi izraze lica u komunikaciji? Koji izraz lica ste primetili da patronažna sestra često koristi?
3. Da li je kontakt očima patronažne sestra podržavao verbalnu komunikaciju i druge aspekte neverbalne komunikacije?
4. Da li ste u komunikaciji patronažne sestre primetili upotrebu žargona ili neke generalizacije?
5. Da li je patronažna sestra senzitivno i profesionalno koristila gestove u komunikaciji?
6. Kada bi ova patronažna sestra komunicirala sa ocem, da li bi njen način komunikacije trebalo da bude drugačiji? U kojim aspektima?



### Samoprocena – zone razmaka (udaljenosti)

Prisetite se četiri uobičajene zone razmaka (udaljenosti) u komunikaciji. Zatim imenujte svaku zonu prikazanu na slici (koja od njih je intimna, lična, društvena i javna zona).



- **Intimna zona razmaka: od 10 do 40 cm**

Ovakva fizička udaljenost često ukazuje na bliske odnose ili visok stepen neformalnosti u odnosima među pojedincima. Ova zona karakteristična je za intimne kontakte – zagrljaj, šaptanje ili dodirivanje.

- **Lična zona razmaka: od 40 cm do 1 m**

Fizička udaljenost ovog nivoa obično se uspostavlja između članova porodice ili bliskih prijatelja. Što bliže ljudi stoje prilikom međusobne interakcije i pritom se prijatno osećaju, to ukazuje na veći intenzitet bliskosti u odnosu.

- **Društvena zona razmaka: od 1 do 3 m**

Ova fizička udaljenost često se uspostavlja među poznanicima. Kad nekoga poznajete prilično dobro (recimo, ako je reč o kolegi ili koleginici sa posla koje viđate više puta nedeljno), verovatno ćete se prijatno osećati prilikom interakcije na manjoj udaljenosti. U slučajevima kada ne poznajete dobro drugu osobu, na primer, ako je reč o dostavljaču pošte kog viđate jednom mesečno, biće vam prijatnije ako je razdaljina među vama oko 3 metra.

- **Javna zona razmaka: od 3 do 7 m**

Ovakva fizička udaljenost često se koristi u situacijama govora u javnosti. Dobri primeri za ovakve situacije jesu obraćanje celom razredu učenika ili držanje prezentacije na poslu pred grupom učesnika.



**Budite oprezni, prihvatljiva zona udaljenosti u komunikaciji može se razlikovati u zavisnosti od kulture ili karakteristika pojedine porodice! Uvek pitajte i proverite šta je za njih prihvatljivo.**



### **Samoprocena – povežite izraze lica i osećanje**

Važno je čitati znakove iz izraza lica osoba sa kojima ste u interakciji. Često se dešava da pogrešno protumačimo nečiji izraz lica, a to može ometati efikasnu komunikaciju. Šta vam govore izrazi lica na slikama u nastavku? Spojite ove izraze lica i sledeća osećanja: iznenađenje, tuga, gađenje, ljutnja, sreća i strah.

|   |   |   |          |
|---|---|---|----------|
| 1 | 2 | 3 |          |
|   |   |   | 1. _____ |
|   |   |   | 2. _____ |
|   |   |   | 3. _____ |
| 4 | 5 | 6 | 4. _____ |
|   |   |   | 5. _____ |
|   |   |   | 6. _____ |

#### **Odgovori:**

1. Sreća
2. Iznenađenje
3. Strah

4. Gađenje
5. Ljutnja
6. Tuga



### Samoprocena

Napravite kratku procenu onoga što ste dosad naučili o procesu komunikacije.

#### A. Spojite sledeće definicije sa komponentama ljudske komunikacije:

- |                      |                                                                         |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| 1. proces _____      | a) upotreba reči koje označavaju predmete, radnje, pojmove ili osećanja |
| 2. transakcija _____ | b) promenljiva interakcija između govornika i slušaoca                  |
| 3. kontekst _____    | c) gde se komunikacija odvija                                           |
| 4. simbolizam _____  | d) učesnici utiču jedni na druge                                        |

#### Odgovori:

1. b
2. d
3. c
4. a

#### B. Odgovorite sa tačno (T) ili netačno (N):

1. Iritiranost je jedna od šest osnovnih emocija koje se mogu čitati iz izraza lica. \_\_\_\_
2. Kultura ne utiče na gestove i njihovo značenje. \_\_\_\_
3. Slušanje je jedna od veština nužnih za efikasnu komunikaciju. \_\_\_\_
4. Lična udaljenost (distanca) obično je prisutna u neformalnim razgovorima. \_\_\_\_
5. Buka (šum) utiče na komunikaciju. \_\_\_\_

#### Odgovori:

1. Netačno
2. Netačno
3. Tačno
4. Tačno
5. Tačno

## 4

## KARAKTERISTIKE USLUGE USMERENE NA PORODICU



### Samoprocena i diskusija

Lista za proveru koja se daje u nastavku namenjena je proceni karakteristika usluga usmerenih na porodicu. Molimo vas da date iskrene odgovore i sami procenite u kojoj je meri vaša praksa orijentisana na porodicu.

| Element pristupa usmerenog na porodicu koji se koristi u komunikaciji                                                                                                           | Uvek | Ponekad | Nikad | Kako ovaj element mogu doslednije primenjivati prilikom kućnih poseta? |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|-------|------------------------------------------------------------------------|
| U razgovoru sa roditeljima koristim pozitivne povratne informacije i često koristim pohvale.                                                                                    |      |         |       |                                                                        |
| Tokom kućne posete obraćam pažnju i raspitujem se o zdravlju svakog člana porodice koji živi u domaćinstvu.                                                                     |      |         |       |                                                                        |
| Pažljivo slušam sva pitanja koja postavljaju članovi porodice.                                                                                                                  |      |         |       |                                                                        |
| Pre kraja svake posete pitam staratelje da li imaju neka pitanja za mene.                                                                                                       |      |         |       |                                                                        |
| Prema majci i ocu deteta ponašam se kao što bih se ponašala prema svojim komšijama.                                                                                             |      |         |       |                                                                        |
| Ako neko od članova porodice nešto zatraži od mene, pravim se da to nisam čula, naročito ako mislim da bavljenje time nije moj posao.                                           |      |         |       |                                                                        |
| Shvatam da očevi često misle da njihova uloga nije važna, pa ih posebno pozivam da budu prisutni tokom kućnih poseta i trudim se da vreme posete prilagodim njihovom rasporedu. |      |         |       |                                                                        |



© UNICEF SRBIA/Szabo

**Pristup usmeren na porodicu** zasniva se na principima uvažavanja porodice, kulturne osetljivosti i čuvanja poverljivosti. On podrazumeva saradnički pristup tokom kućnih poseta. Međutim, zadržavanje poverljivosti nije uvek moguće, naročito kada na zadovoljavanju potreba porodice sarađujete sa drugim sektorima (vidi Modul 15 – Rad sa drugim sektorima).

#### **Za saradnički pristup karakteristično je sledeće:**

- **Partnerski odnos** sa roditeljima (zajednički rad na predmetu kućne posete ili brigama porodice) umesto davanja uputstava majkama i očevima šta bi trebalo, odnosno šta ne bi trebalo raditi.
- **Interaktivan** je i obuhvata **postavljanje zajedničkih ciljeva sa porodicom**. Koristi se pristup **zajedničkog rešavanja problema**, a ne pristup da se porodica tokom kućne posete proverava i kontroliše.

**Za osobe koje u praksi koriste pristup usmeren na porodicu karakteristična su sledeća obeležja** (McWilliam i saradnici, 1998):

#### **1. Pozitivan stav** prema detetu i ostalim članovima porodice.

- Misle najbolje o muškarcima i ženama kao roditeljima i njihovom iskustvu, bez osuđujućeg stava.
- Pozitivne su i pozitivno se ponašaju prema detetu i porodici.
- Razvijaju blizak odnos sa porodicom i prate potrebe članova porodice.

#### **2. Odgovaraju i na** otvorena i na implicitna **očekivanja i potrebe porodice**.

- Čine sve što je potrebno i što se realno može učiniti za dete i porodicu.
- Obraćaju pažnju na brige očeva i majki i izlaze im u susret ne prateći slepo profesionalni program rada.
- Razvijaju individualizovan i fleksibilan pristup deci, svakom roditelju i ostalim bitnim članovima porodice.

#### **3. Usmerene su na dobrobit cele porodice**.

- Spreme su da usmere svoju uslugu prema celoj porodici, ne samo detetu.
- Prijateljski se ponašaju prema porodici i pomažu joj u rešavanju različitih problema koji nisu samo ili direktno povezani sa detetom, ali utiču na opštu dobrobit porodice, a time indirektno i na dete.
- Koriste senzitivnost i grade dobre odnose kako bi zadobile poverenje sa majkama i očevima i kako bi bile u poziciji da im postave pitanja o stvarima koje ih brinu.

#### **4. Prijateljski** se odnose prema porodicama, onako kako se obično odnosimo prema komšijama.

- Prema roditeljima se odnose kao prema prijateljima.
- Vremenom uspostavljaju dobar odnos.
- Neposredne su u komunikaciji sa roditeljima.
- Stvaraju odnos uzajamnosti, grade poverenje, ostavljaju vreme da sa roditeljima porazgovaraju o stvarima koje ih brinu, slušaju ih, podstiču ih i brinu o detetu i o roditeljima.

#### **5. Senzitivne su**, pokušavaju da stvari sagledaju iz ugla porodice.

- Uživljavaju se u poziciju roditelja, trude se da razumeju brige, potrebe i prioritete porodica.
- Proveravaju kako se članovi porodica osećaju pre nego što izvedu zaključke.

U saradničkom pristupu sve intervencije ugrađene su u rutine i način života deteta i porodice. Jedan od pristupa koji se može koristiti jeste *Vanderbilt protokol kućne posete* (McWilliam, 2004), koji vam može poslužiti kao model i pomoć prilikom planiranja i realizacije kućne posete.

Ovo su dva primera dobrih otvorenih pitanja koja možete postaviti prilikom svake kućne posete:

- *Kako vam ide? i*
- *Ima li neki određeni deo dana (npr. prilikom obroka, kupanja) kad vam ne ide dobro? Koji je to deo dana?*

Posle svakog pitanja možete koristiti dodatne elemente i dodatna kratka pitanja koja prate veštinu dobre komunikacije, što podrazumeva da slušate roditelje, tražite od njih informacije, pokazujete empatiju prema njima i podstičete ih ovakvim pitanjima:

- *Da li vam trebaju još neke informacije u vezi sa tim?*
- *Hajde da porazgovaramo o tome i vidimo kako bi to moglo da se reši.*
- *Hoćete li da vam pokažem?*

U nastavku su predstavljene dve studije slučaja sastavljene od scenarija i kratkog inserta razgovora patronažne sestre i roditelja. Posle svake studije slučaja navode se pitanja koja vam mogu poslužiti kao vodič u proceni da li su tokom kućne posete prisutni elementi usluge usmerene na porodicu.



### Studija slučaja 1

Ovu porodicu čine majka, otac, dvogodišnji sin (Roman) i 3 sestre (6, 8 i 11 godina). Majka (Ljudmila) radi, a otac (Oskar), koji je pretrpeo povredu na radu, kod kuće je i čuva Romana. Romanov razvoj se odvija u okviru očekivanja za njegov uzrast prema procenama razvoja male dece (engl. *Developmental Assessment of Young Children*), ali bi njemu, na osnovu informisanog kliničkog mišljenja, mogle biti potrebne i posebne usluge. Roditelji su zabrinuti što Roman premalo govori. Patronažna sestra, gospođa Pavić, takođe se zabrinula tokom prve kućne posete, jer je primetila da se Roman uopšte ne oglašava niti išta govori. U poslednjih 10 minuta posete, Romanova 8-godišnja sestra Jasmina ušla je u sobu, a Roman je počeo da izgovara vokale („brblja“). Oskar se ne oseća prijatno i nije saglasan da bilo šta potpiše dok Ljudmila nije prisutna pa je zatražio da se kućne posete realizuju rano ujutro kako bi i majka mogla da bude prisutna, a da posle toga stigne na posao na vreme.

*Ovo je prvi susret patronažne sestre i porodice. Patronažna sestra je gospođa Pavić. Razlog kućne posete je Roman, a Jasmina, Nevena i Natalija su Romanove starije sestre.*

#### Primer razgovora u završnom delu kućne posete

**Oskar:** Da li bi bilo moguće da posete ugovorimo ranije ujutro, kad smo i supruga i ja u prilici da prisustvujemo?

**Gospođa Pavić (prevrće očima):** U principu je dovoljno da samo jedan staratelj bude prisutan za vreme kućne posete. Ja bih zapravo više volela da posmatram dete posle podne, u vreme kad se igra ili tokom obroka, a ne rano ujutro dok se budi. Uostalom, rano jutro se uopšte ne uklapa u moj raspored, jer tada moram da obavim administrativni deo posla u kancelariji.

**Oskar (neprijatno mu je):** Razumem, onda ćemo organizovati kućnu posetu kada to vama najviše odgovara. Hajde da vas upoznam i sa ostalom decom. Jasmina, Nevena, Natalija, dođite da upoznate gospođu Pavić. Čini mi se da se Roman trudi da više govori kad se igra sa sestrama.

**Gospođa Pavić (bez osmeha):** Moj zadatak je da radim sa Romanom. Nemojte mi vi govoriti šta je najbolje za njega. Gledam vaš stan i već tokom prve posete vidim da je vaša porodica nestabilna. Deco, bilo bi najbolje da se igrate negde drugde dok ja ovde radim. Dolazim zbog vašeg mlađeg brata Romana, da mu pomognem da više priča. Ako ćete nas ovako prekidati, samo ćete nam smetati i usporićete moj napredak.



## Razgovor 1 – procena studije slučaja 1

### 1. Koje je aspekte komunikacije usmerene na porodicu gospođa Pavić ignorisala?

- a. Prijateljski odnos
- b. Usmerenost na celu porodicu
- c. Senzitivnost
- d. Sve navedeno

### 2. Šta bi bile senzitivnije i responzivnije opcije koje bi gospođa Pavić mogla da razmotri prilikom planiranja kućne posete ovoj porodici?

- a. Da nastavi da prati potrebe sopstvenog rasporeda i da ne menja vreme poseta.
- b. Da prilagodi svoj raspored porodičnom rasporedu kako bi i majka bila uključena u posete.
- c. Da uveri porodicu da su popodnevene kućne posete najbolja opcija rada sa Romanom bez obzira na to da li majka tada može da bude prisutna.

### 3. Patronažna sestra ne pozdravlja starije sestre i traži od njih da se igraju negde drugde. Kako bi to ova porodica mogla da razume?

- a. Ona vrlo ozbiljno pristupa svom zadatku – pomaganju Romanu da bolje govori – i ne želi da je u tome ometaju.
- b. Ona nije zainteresovana da uključi čitavu porodicu u kućne posete i smeta joj prisustvo sestara.
- c. Ona je otvorena za upoznavanje čitave porodice, uključujući i sestre.

### 4. Kako bi patronažna sestra mogla bolje da reaguje na sestre i pokaže da je prijateljski raspoložena i otvorena prema celoj porodici?

- a. „Dobar dan, ja sam gospođa Pavić i dolaziću vam u posete jednom nedeljno. Igraću se sa Romanom, ponekad ću nešto zapisivati i razgovarati sa vašim tatom. Nadam se da ću moći i vas da upoznam i da se igram i sa vama. Možete mi pokazati sa čime Roman voli da se igra.”
- b. „Dobar dan, ja sam gospođa Pavić i kada dođem radiću sa vašim bratom i ocem. Nemam mnogo vremena za razgovor sa svima koji su kod kuće.”
- c. „Nevena, pokaži mi kako pospremate ovo mesto za igru.”

#### *Predloženi odgovori*

- 1. d
- 2. b
- 3. b
- 4. a



## Studija slučaja 2

Ovu porodica čine samohrana majka (Jelena), sin Vladimir (21 mesec) i jednomesečni sin Aleksa. Vladimiru su zbog njegove dijagnoze određene usluge patronažne sestre. Jelena je nezaposlena. Njen sistem podrške čine crkva, proširena porodica i prijatelji. Od jednog udruženja dobija pomoć u hrani. Vladimiru zbog njegovog zdravstvenog stanja nedostaju vrhovi prstiju na jednoj ruci, ali on je razvojno iznad svog uzrasta u svim oblastima. On funkcionalno koristi ruku za bojenje i crtanje, a sam se i hrani, bez tuđe pomoći ili posebne opreme. Jelenina jedina briga je da njeno dete ne zaostane za vršnjacima u školi.

### Primer razgovora

*Ovo je druga poseta patronažne sestre porodici. Vladimir je dete koje je razlog posete, a tu je i Aleksa, njegov jednomesečni brat, koji je tokom prve posete spavao. Vladimir se zabavlja sa bojanjem, a Jelena i patronažna sestra razgovaraju sa njim i posmatraju ga.*

**Jelena (Vladimiru):** Mili moj, jako mi se sviđa kako koristiš različite boje na tom crtežu.

**Patronažna sestra (Jeleni):** Ovo je sjajna povratna informacija koju ste mu dali. Vrlo je konkretna i komentarišete upravo ono što Vladimir dobro radi.

**Jelena:** Uvek se plašim toga kako da razgovaram sa Vladimirom kad nešto pogrešno radi. Pokušavam da ne budem negativna kada vidim da se trudi.

**Patronažna sestra:** Isto to brine mnoge roditelje sa kojima radim. Primetila sam da kad komentarišemo nešto što dete radi dobro, a onda mu kažemo kakvo bismo ponašanje voleli da vidimo, dete to bolje razume i trudi se da promeni ponašanje. Šta mislite o tome da probate tako? Recimo, možete da kažete: Sviđa mi se kako koristiš različite boje na ovom crtežu. Bilo bi sjajno, Vladimire, kad bi vratio bojice u kutiju kad završiš, umesto da ih ostaviš na podu. Tako ćemo uštedeti vreme, jer mama neće posle morati da sprema za tobom.

**Jelena:** To bi moglo da mi bude teško, naročito kad se iznerviram ili kad me „zatrpaju“ dvoje male dece, ali pokušaću. Daću sve od sebe.



## Razgovor 2 – procena studije slučaja 2

### 1. Koje veštine komunikacije usmerene na porodicu ova patronažna sestra dobro primenjuje?

- Pozitivan stav
- Odgovaranje na potrebe
- Temeljnost i istrajnost
- I a. i b.
- Ništa od navedenog

### 2. Koja izjava patronažne sestre primarno ukazuje na pozitivan stav?

- „Ovo je sjajna povratna informacija koju ste mu dali. Vrlo je konkretna i komentarišete upravo ono što Vladimir dobro radi.“
- „Isto to brine mnoge roditelje sa kojima radim. Primetila sam da kad komentarišemo nešto što dete radi dobro, a onda mu kažemo kakvo bismo ponašanje voleli da vidimo, dete to bolje razume i trudi se da promeni ponašanje.“
- „Šta mislite o tome da probate tako?“

**3. Koja izjava patronažne sestre primarno ukazuje na odgovaranje na potrebe?**

- „Ovo je sjajna povratna informacija koju ste mu dali. Vrlo je konkretna i komentarišete upravo ono što Vladimir dobro radi.“
- „Isto to brine mnoge roditelje sa kojima radim. Primetila sam da kad komentarišemo nešto što dete radi dobro, a onda mu kažemo kakvo bismo ponašanje voleli da vidimo, dete to bolje razume i trudi se da promeni ponašanje.“
- „Šta mislite o tome da probate tako?“

*Predloženi odgovori*

- d
- a
- b

**Video o komunikaciji u pristupu usmerenom na porodicu** (*United Way of Dane County*).

U ovom video klipu predstavljen je edukativni program za roditelje i decu *United Way* iz SAD. Cilj programa je da se deca pripreme za školu kroz opismenjavanje i igru. Program obogaćuju kućne posete kroz koje se pruža podrška roditeljima. Majka u videu je pripadnica naroda Hmong, poreklom sa Tajlanda. Ona je zabrinuta jer njena mala ćerka ne govori. Takođe, brine je da će njeno nepoznavanje engleskog jezika uticati na njenu sposobnost da pomogne ćerki u razvoju jezičkih veština. U videu se diskutuje o prednostima kućnih poseta, o važnosti pristupa osetljivih na kulturu, o važnosti uključivanja roditelja i o promenama kod deteta koje su rezultat ovog programa. Dok gledate video razmišljajte o pet elemenata komunikacije usmerene na porodicu: **pozitivan stav, odgovaranje na potrebe, usmerenost na celu porodicu, prijateljski odnos i senzitivnost.**

Pogledajte video na sledećoj adresi <https://www.youtube.com/watch?v=rtoeQGwW2ZI> i odgovorite na pitanja:

- Kako patronažna sestra odgovara na majčinu zabrinutost?
- Kako njeni odgovori pomažu detetu i porodici?
- Zašto ova patronažna sestra smatra da je važno uključiti celu porodicu?
- Kako patronažna sestra uključuje kulturu porodice u svoj rad?
- Da li uključuje braću i sestre tokom poseta? Na koji način?
- Procenite patronažnu sestru, odnosno odgovorite da li je pokazala različite elemente komunikacije usmerene na porodicu:

| Sastavni deo                | Da. Kako? | Ne. Zašto ne? |
|-----------------------------|-----------|---------------|
| Pozitivan stav              |           |               |
| Senzitivnost                |           |               |
| Usmerenost na celu porodicu |           |               |
| Odgovaranje na potrebe      |           |               |
| Prijateljski odnos          |           |               |



**Važno je da patronažna sestra razume da se potrebe porodice za podrškom mogu podeliti u tri kategorije** (McWilliam, 2004). Za uspešno zadovoljavanje svake od tih potreba važno je da razumemo i primenjujemo efikasne veštine komunikacije o kojima je bilo reči u ovom modulu.

**Potrebe porodica za emocionalnom podrškom** mogu se zadovoljiti primenom veština komunikacije patronažnih sestara usmerenih na porodicu (one su objašnjene ranije):

1. Pozitivan stav
2. Odgovaranje na potrebe
3. Usmerenost na celu porodicu
4. Prijateljski odnos
5. Senzitivnost

**Potrebe za materijalnom podrškom:**

1. Oprema i materijali
2. Finansijski resursi

**Potrebe za podrškom u vidu informacija** različite su za svaku porodicu, a naša procena, u saradnji sa roditeljima, pomoći će nam da odredimo koje su informacije prioritetne za konkretnu porodicu:

1. Razvoj deteta
2. Detetova smetnja ili invaliditet
3. Bezbednost deteta
4. Usluge i resursi u zajednici
5. Na koji način se treba ponašati u odnosu sa detetom

**Ishodi efikasne komunikacije**



#### Samorefleksija

Napravite kratku pauzu i razmislite o svemu što ste naučili u ovom modulu. Zatim pogledajte sliku u nastavku koja prikazuje patronažnu sestru uoči ulaska u dom jedne porodice.



Možete li lično da se obavežete da ćete u svom radu sa porodicama koristiti pristup usmeren na porodica kako biste obogatili zajedničko iskustvo deteta, porodice i vas samih! U kojoj oblasti biste posebno želeli da unapredite svoju praksu?

Upišite to sledeću tabelu.

| Oblast                               | Obaveza | Šta ću poboljšati |
|--------------------------------------|---------|-------------------|
| Pozitivan stav                       |         |                   |
| Odgovaranje na potrebe               |         |                   |
| Usmerenost na dobrobit cele porodice |         |                   |
| Prijateljski pristup                 |         |                   |
| Senzitivnost                         |         |                   |



Patronažne sestre mogu takođe koristiti štampane i video materijale sa sajta i YouTube kanala UNICEF-a:

<https://www.unicef.org/serbia/materijali>

<https://www.youtube.com/channel/UCQYrR9NUnproCeOvkQ89vaw/videos>



© UNICEF SRBIJA/Vas

## 5

## KRATAK SADRŽAJ MODULA

**Na kraju, moramo se zapitati – zašto se uopšte treba baviti veštinama komunikacije?**

Zašto bi trebalo da obratimo pažnju na to da usluge patronažnih sestara zadovoljavaju karakteristike usluga usmerene na porodicu i imaju elemente efikasne komunikacije bez obzira na svrhu i cilj kućne posete? Koje su opšte prednosti uspešne komunikacije sa porodicama i uključivanja čitavih porodica? Navedite što više prednosti kojih se možete setiti i razmislite zbog čega su te prednosti za vas važne.

U nastavku se navode neke prednosti o kojima ste možda razmišljali.

**Prikupljanje informacija od roditelja o detetu i snagama porodice, kao i o porodičnim potrebama.**

Na ovaj način možete dobiti informacije od oba roditelja i šire porodice, što će smanjiti potrebu da nagađate ili sami izvodite zaključke. Takođe, ako uključite celu porodicu u proces donošenja odluka, veća je verovatnoća da će članovi porodice biti posvećeni onome što ste se dogovorili i da će se truditi da to sprovede.

**Izgradnja poverenja i podsticanje odnosa uzajamnog pomaganja.** Svi članovi porodice se poštuju, a njihova osećanja i brige uzimaju se u obzir. To jača vaš odnos sa porodicom i stvara temelje za uspešnije intervencije i usluge patronažne sestre.

**Osnaživanje porodice za izgradnju veština rešavanja problema i donošenja odluka.** Na ovaj način se gradi rezilijentnost porodice, a majke i očevi se prijatnije osećaju dok govore o ličnim strategijama rešavanja problema i istražuju nove, koje će biti efikasnije za njih i njihovu decu.

**Uključivanje i očeva i majki.** Očevi imaju važnu ulogu u razvoju dece, mogu da ponude važne informacije, a mera u kojoj mogu da pružaju emocionalnu i fizičku podršku svojim partnerkama i deci od ogromnog je značaja za dobrobit čitave porodice (vidi Modul 5 – Učešće očeva u odrastanju dece).

**Podsticanje i majki i očeva da proaktivno učestvuju u procesu kućne posete i dele sa vama ono što ih brine,** uz poštovanje privatnosti i poverljivosti informacija (vidi Modul 15 – Rad sa drugim sektorima).

**Uspostavljanje profesionalnih granica postaje lakše,** a vi se ne uplićete u porodične odnose na ličnom nivou.

**Povećanje kvaliteta kućnih poseta i vašeg zadovoljstva poslom koji obavljate.**

*Kada biste se sada vratili na alate za samoprocenu koji su korišćeni u ovom modulu, da li bi vaši odgovori bili drugačiji?*



© UNICEF SRBIJA/Szabo

## 5

## DODATAK



## DODATAK 1: PROCENA VEŠTINA KOMUNIKACIJE

Procenite svoje veštine komunikacije (na početku i na kraju modula). Na kraju modula zabeležite i na koji način biste mogli da unapredite svaki od navedenih aspekata veština komunikacije.

| Ponašanje prilikom komunikacije                                                                                          | Uvek | Ponekad | Nikad | Kako mogu da unapredim ovu veštinu komunikacije? |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|-------|--------------------------------------------------|
| Pozdravljam članove porodica sa osmehom i oslovljavam ih po imenu.                                                       |      |         |       |                                                  |
| Koristim komplikovane i složene izraze (profesionalni žargon).                                                           |      |         |       |                                                  |
| Često koristim generalizacije? (npr. <i>Vi <u>nikad</u> niste spremni za moju posetu pa gubim vreme dok vas čekam</i> ). |      |         |       |                                                  |
| Koristim reči i izraze koji bi mogli biti zbunjujući pa roditelji ono što kažem često shvate drugačije nego što mislim.  |      |         |       |                                                  |
| Poštujem lični prostor u procesu komunikacije i znam kada zadirem u njega.                                               |      |         |       |                                                  |
| Dosta gestikuliram u komunikaciji.                                                                                       |      |         |       |                                                  |
| Svesna sam različitih značenja koja različite kulture pridaju različitim gestovima.                                      |      |         |       |                                                  |
| Posmatram izraze lica i govor tela osoba sa kojim razgovaram i svesna sam ih.                                            |      |         |       |                                                  |
| Pazim na svoj govor tela i izraze lica i razmišljam o tome kako oni utiču na moju interakciju sa roditeljima.            |      |         |       |                                                  |
| Kada slušam pitanja ili komentare roditelja, uzimam u obzir situaciju u kojoj se oni nalaze i njihovu poziciju.          |      |         |       |                                                  |
| Čak i kada imam loš dan, tokom posete porodici razgovaram sa roditeljima smireno i sa uvažavanjem.                       |      |         |       |                                                  |
| Ako sam u žurbi ili imam težak dan, porodica može da me frustrira.                                                       |      |         |       |                                                  |
| Svoju frustraciju iskazujem verbalnim ponašanjem, npr. ton moga glasa postaje neprijatiji.                               |      |         |       |                                                  |
| Svoju frustraciju iskazujem neverbalnim ponašanjem, npr. pogled mi postaje neprijatan ili prevrćem očima.                |      |         |       |                                                  |
| Znam da prepoznam kad se otac ili majka ne osećaju prijatno zbog mog stila komunikacije.                                 |      |         |       |                                                  |



## PRIOLOG 2: AKTIVNO SLUŠANJE I ODGOVARANJE EMPATIJOM

| Barijera                                                               | Primer barijere                                                                                                                                                    | Primeri komunikacije sa empatijom i uvažavanjem                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Barijera 1: NAREĐIVANJE, UPRAVLJANJE, ZAPOVEDANJE</i>               | Morate da radite onako kako vam ja kažem. Ja sam patronažna sestra i ja znam šta je najbolje za vaše dete.                                                         | Verujem da želite da budete sigurni da ste razumeli šta vam savetujem pre nego što to počnete da primenjujete u brizi o detetu. Hoćete li da vam dodatno objasnim zbog čega sam vam savetovala baš ovo? Ja vam dajem savete na osnovu svog iskustva i znanja, ali i vi kao roditelji bi trebalo da kažete šta mislite o tome. Vi najbolje poznajete svoje dete i važno je da moje savete prilagodite svojoj porodici.                             |
| <i>Barijera 2: UPOZORAVANJE, OPOMINJANJE, PRETNJA</i>                  | Ako ne uradite onako kako sam vam ja rekla, kajaćete se!                                                                                                           | Odluke koje donosite o svom detetu povezane su sa odgovornostima za posledice tih odluka. Nije lako donositi odluke za drugo ljudsko biće koje toliko volimo. Reći ću vam šta mislim da je najbolje za dete i šta su moguće posledice ako to ne učinite, pa onda možemo da porazgovaramo o tome. Ali budite uvereni da prvenstveno mislim na ono što je u najboljem interesu vašeg deteta i da ću učiniti sve što je u mojoj moći da ga zaštitim. |
| <i>Barijera 3: NAGOVARANJE, MORALISANJE, PRIDIKOVANJE</i>              | Ne smete tako da se ponašate. Trebalo bi da budete odgovorniji – sada ste roditelji.                                                                               | Razumem da vam trenutno nije lako i da vam treba vremena da se naviknete na novu ulogu. Činjenica da su postali roditelji ljude može zabrinuti ili uplašiti zbog toga što više ne mogu da vode život kakav su vodili pre i što se od njih očekuje da naprave zaista velike promene. Ipak, neke promene su neminovne, jer se kao roditelji moramo usmeriti na dete i preuzeti neke nove odgovornosti. Kako se osećate u vezi sa tim?               |
| <i>Barijera 4: SAVETOVANJE, SUGERISANJE ILI NUĐENJE REŠENJA</i>        | Nemate vi šta da mislite, ja ću vam reći šta treba da radite.                                                                                                      | Koje su vaše ideje? Šta mislite da je najbolje rešenje za vas i dete? Ja ću podeliti svoje znanje i iskustvo sa vama, ali je važno i da vi kažete šta mislite. Zajedno možemo tražiti najbolja rešenja.                                                                                                                                                                                                                                           |
| <i>Barijera 5: DRŽANJE PREDAVANJA, IZNOŠENJE LOGIČKIH ARGUMENATA</i>   | Da ste me slušali i pratili moja uputstva koja su zasnovana na činjenicama i naučnim dokazima, ne biste toliko grešili i sada vaše dete ne bi bilo ovako nervozno. | Žao mi je i razočarana sam što nisam uspela da vas uverim da su saveti koje vam dajem u najboljem interesu deteta. Propustili smo neke mogućnosti za uspostavljanje zdravih rutina, ali ništa nas ne sprečava da pokušamo ponovo. Recite mi šta bi trebalo da uradim da steknete poverenje u mene?                                                                                                                                                |
| <i>Barijera 6: OSUĐIVANJE, KRITIKOVANJE, NESLAGANJE, OKRIVLJAVANJE</i> | Vi ste lenji i neodgovorni. Što ste uopšte odlučili da imate dete ako niste spremni da se žrtvujete?                                                               | Iznenadena sam nekim stvarima koje ste uradili ili niste uradili. Veoma me brine što vidim da ostavljate dete samo na više od 2 sata. To nije dobro ni bezbedno za dete. Hajde da vidimo šta možete da uradite drugačije da biste se i vi i dete osećali bezbedno, srećno i zadovoljno.                                                                                                                                                           |
| <i>BARIJERA 7: VELIČANJE, POVLADIVANJE</i>                             | Vi ste najbolji roditelji koje sam ikada upoznala. Sve vam ide od ruke i zato je vaše dete predivno.                                                               | Sviđa mi se kako pevušite detetu. Način na koji držite bebu, gledate je i obraćate joj se šalje poruku da je volite.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| Barijera                                                                                             | Primer barijere                                                                                                                                                 | Primeri komunikacije sa empatijom i uvažavanjem                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>BARIJERA 8: ETIKETIRANJE, ISMEVANJE, POSRAMLJIVANJE</i>                                           | Neki ljudi jednostavno ne mogu da budu dobri roditelji. Od vas ništa bolje nisam ni očekivala.                                                                  | Svi možemo da pogrešimo, ali je važno da to prepoznamo i da razumemo zašto smo to učinili. Tada možemo da potražimo bolja rešenja. Šta mislite, šta možete da uradite da popravite stvari i kakva pomoć vam je u tome potrebna?                                         |
| <i>BARIJERA 9: INTERPRETIRANJE, ANALIZIRANJE, DIJAGNOSTIKOVANJE, PATOLOGIZIRANJE</i>                 | Sigurna sam da ste imali problema sa roditeljima u ranom detinjstvu. Ne možete da izađete na kraj sa detetom jer se plašite da ćete se ponašati kao vaša majka. | Brinete li se da svom detetu ne možete da pružite sve što mu treba? Da li dovodite u pitanje svoje sposobnosti da budete dobra majka? Šta vas najviše brine? Hajde da popričamo o tome šta možete da uradite da biste stekli više samopouzdanja kao roditelj.           |
| <i>BARIJERA 10: RAZUVERAVANJE, SAŽALJEVANJE, TEŠENJE, PODRŽAVANJE</i>                                | Znam kako se osećate i žao mi vas je. Ali verujte mi, nije to ništa, sve će biti u redu.                                                                        | Čini mi se da se osećate uplašeno ili razočarano. Jeste li probali sve što ste mogli i znali, a niste postigli ono što ste očekivali? Šta možete da uradite da popravite situaciju? Želite li da ja nešto uradim? Šta mogu da uradim da biste se osećali bolje?         |
| <i>BARIJERA 11: ISPITIVANJE, DOVOĐENJE U PITANJE, PRESLIŠAVANJE</i>                                  | Jeste li sigurni da ste učinili sve što ste mogli? Koliko ste vremena pokušavali da rešite problem? Da li ste držali dete baš onako kako sam vam rekla?         | Razumem da želite da budete sigurni da ste učinili najbolje što ste mogli da smirite bebu, jer je volite i želite da bude opuštena i srećna. Možete li tačno da mi opišete šta ste radili, a onda ćemo zajedno da potražimo neke nove ideje.                            |
| <i>BARIJERA 12: ODUSTAJANJE, SKRETANJE SA TEME, OKRETANJE NA ŠALU, ODVRAĆANJE PAŽNJE SA PROBLEMA</i> | Ma, hajde, nije to ništa. Bebe obično ne spavaju noću. Ne brinite, opustite se. Hajde da popijemo po kafu, taman da vas povрати od neprospavane noći.           | Mora da ste umorni i nervozni jer nemate dovoljno vremena za odmor. Za većinu roditelja ovo je vrlo izazovna situacija. Želite da pružite najbolje svom detetu i svojoj porodici, a to niste u stanju jer ste umorni. Pokušajmo da nađemo neko rešenje za ovaj problem. |
| <i>BARIJERA 13: IGNORISANJE</i>                                                                      | Dobar dan mamice! Kako ste ove nedelje? Hajde da se sklonimo i pogledamo bebicu!                                                                                | Veoma mi je drago što smo ovu posetu dogovorili tako da oboje možete da budete prisutni. Drago mi je što mogu od oboje da čujem kako su prošle stvari ove nedelje!                                                                                                      |

## SARADNICI

---

**Priti P. Desai, PhD, MPH, CCLS**

*Glavna autorka*

Vanredni profesor, Razvoj deteta i porodični odnosi

Koledž za humanu ekologiju – Univerzitet Istočne Karoline  
(College of Human Ecology – East Carolina University)



---

**Zorica Trikić**

*Viši rukovodilac programa*

Međunarodno udruženje Korak po korak (Step by Step  
Association, ISSA), Holandija



## REFERENCE

Ekman P & Friesen WV (1975). *Unmasking the Face: A Guide to Recognizing Emotions from Facial Cues*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall; 1975.

Gordon T. <http://mobile.gordonmodel.com/home-roadblocks.php>. Prilagodila Z. Trikić.

Klinzing DG & Klinzing DR. (2009). Communication and child life. In: Thompson RH (Ed.). *The handbook of child life: A guide for pediatric psychosocial care*. Springfield, IL: Charles C. Thomas Publishers; pp 78-94.

Lynch EW & Hanson MJ. (2011). *Developing Cross-Cultural Competence. A Guide for Working with Children and Their Families*. 4<sup>th</sup> Edition. Baltimore: Paul Brookes Publishing Co.

McWilliam RA. (2004). *The Vanderbilt Home Visit Script*. Center for Child Development, Vanderbilt University Medical Center, Nashville, TN.

McWilliam RA, Ferguson A, Harbin GL, Porter P, Munn D, & Vandiviere P. (1998). The family-centeredness of individualized family service plans. *Topics in Early Childhood Special Education*, 18, 69-82.

McWilliam RA, Tocci L & Harbin G. (1998). *Family-Centered Services: Early Intervention Service Providers' Constructed Meanings*. University of North Carolina University, Chapel Hill and Rhode Island College. Frank Porter Graham Center. Research Report.



