

Helena Zajec
Brezmejci

Moč
KOMUNIKACIJE
v zdravstveni negi

Izobraževanje || NLP || Coaching || Hipnoza

www.helenazajec.si

1

KOMUNIKACIJA

- Je **kontinuiran** tok sporočil med dvema ali več osebami.
- Je proces prenašanja zamisli, informacij, idej ali občutkov v različnih oblikah od pošiljatelja k prejemniku **z namenom**, da druga oseba v zvezi s temi prejetimi sporočili nekaj **stori**.

- ☛ Se je ne učimo
- ☛ Je ne razumemo
- ☛ Je kompleksnejša, kot si predstavljamo

(S)KOMUNICIRATI vs. POVEDATI

Helena Zajec

3

UČINKOVITOST KOMUNIKACIJE?

The diagram shows two stick figures. The one on the left is labeled 'pošiljatelj' (sender) and the one on the right is labeled 'prejemnik' (receiver). A curved arrow labeled 'sporočilo' (message) points from the sender to the receiver. A return arrow labeled 'odziva' (response) points from the receiver back to the sender.

*Učinkovitost komunikacije ni v tem, **KAJ** povem. Kaže **v odzivu**, ki ga dobim; štejejo **REZULTATI!***

4

The diagram illustrates a communication process. A large blue arrow labeled 'CELOSTEN PRENOS SPOROČIL' (complete message transfer) points from a thought bubble on the left to a thought bubble on the right. The left bubble contains 'NAVODILA' (instructions) and a lightbulb icon. The right bubble contains 'RAZUMEM & DELUJEM' (I understand & I act). Below the arrow, two stick figures are shown: 'Med. osebje' (medical staff) on the left and 'bolnik' (patient) on the right. The medical staff is holding a box with a checkmark, and an arrow points from the patient to the medical staff. The word 'PRENOS INFORMACIJ' (information transfer) is written in blue on the left, and 'SODELOVANJE' (collaboration) is written in black on the right. Two large plus signs, one black and one blue, are positioned below the figures. A small 'Helena Zajec' logo is in the bottom right corner.

5

- ✓ **MANJ = VEČ**
- ✓ **Izberi POUДАРKE**
- ✓ **PONOVI** ključno večkrat
- ✓ **PREVERI** razumevanje

✓ **Naj pove s SVOJIMI BESEDAMI**

- ☒ **ALI razumete?**
- ☒ **ALI imate kakšno vprašanje?**

- ☑ **Kaj naj ponovim?**
- ☑ **Kaj vam še povem?**

POVEDANO

SLIŠANO, RAZUMELJENO IN PONOTRANJENO

5 - 20%

Helena Zajec

6

KDAJ JE INFORMACIJ PREVEČ?

- ✓ **Doziraj** po sklopih
- ✓ **Resetiraj UM**
- ✓ **Naj PONOVI sam**

- ✓ **Navodila: podčrtaj, obkroži**

Krivulja pozabljanja:

1h → -50%

24h → -70%

7+/-2

Millerjev zakon

Ne gre za to, koliko informacij **ŽELIMO** posredovati; gre za to, koliko jih **pacient lahko RAZUME in SPREJME!**

„Kratkoročni delovni spomin zmore v povprečju hkrati „obdelovati“ 7 različnih SKLPOV informacij; če jih podamo več, možgani po „lastni prioriteti brišejo /selekcioniirajo preostale, ki jih ostane le še 5!“ Helena Zajec

7



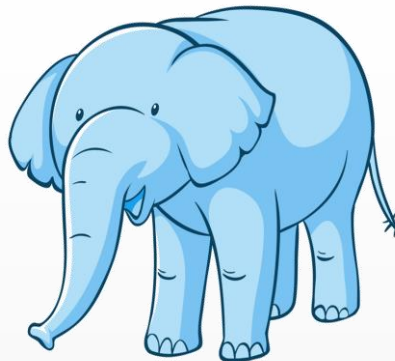
8



9

Črna luknja **NEGATIVNIH** navodil

- * Um ne procesira nikalnic.
Ustvarja vsebino.
- * Neustrezno programiranje
pozornosti.
- * Govorim eno, pričakujem
nekaj drugega.
- * Kar je prepovedano, je bolj
privlačno.



Helena Zajec

11

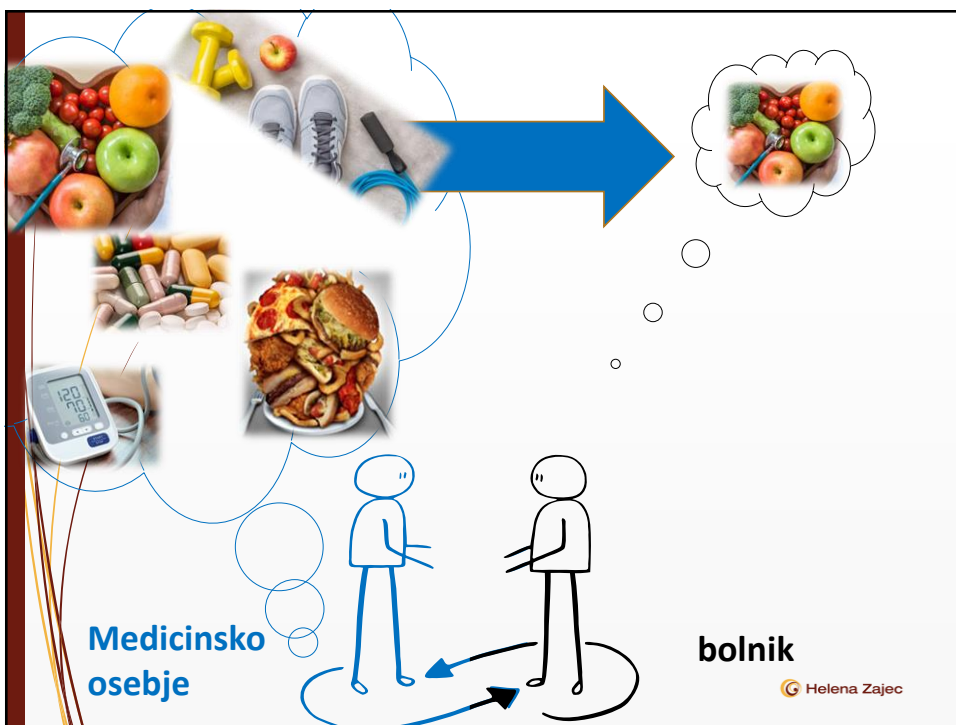
Črna luknja **NEGATIVNIH** navodil

- * Ne jejte preveč **sol**i. ✓ Zmanjšaj vnos soli **na največ eno**
malo žličko soli / dnevno.
- * Ne jejte preveč **sladkarij**. ✓ **Jej sadje**. Sladkarijo največ 1x
tedensko (2 piškota, 1 kos torte)
- * Ne pretiravajte z
alkoholom. ✓ **Pijte vodo**. 4x dnevno. Največ 1
mali kozarec vina dnevno.
- * Ne meri krvnega tlaka
stoje, ne leže. ✓ Meri krvi tlak **sede**.
- * Ne smete čez **70kg**. ✓ Dosežite in ohranjajte **težo 60 kg**.
- * Ne skrbite! ✓ Sprostite se... vdih in izdih...
misite na **dopust...vnuke...**
- * Ne bo nič hudega! ✓ **Hitro bo mimo. Vse bo ok.**
- * Ne bo bolelo!



Helena Zajec

12



14

KORISTNO

- ✓ Izberi poudarke, PONOVI večkrat
- ✓ Postavljaj MOČNA vprašanja, PREVERI kaj je pacient razume.
- ✓ Doziraj ZMERNO.
- ✓ Komunikacijske pavze. Re-aktiviraj pozornost.
- ✓ POZITIVNA navodila!

Helena Zajec

15



DOBER STIK
odpira komunikacijo!

*»Ljudje vas ne bodo spoštovali,
ne poslušali,
dokler ne bodo vedeli,
da vam je mar zanje!«*

- Theodore Roosevelt

© Helena Zajec

16

LJUDJE z LJUDMI / human2human



ZRCALNI NEVRONI, nevidna medčloveška povezava. Sposobnost živčnega sistema da zajame živčni sistem druge osebe...

© Helena Zajec

17

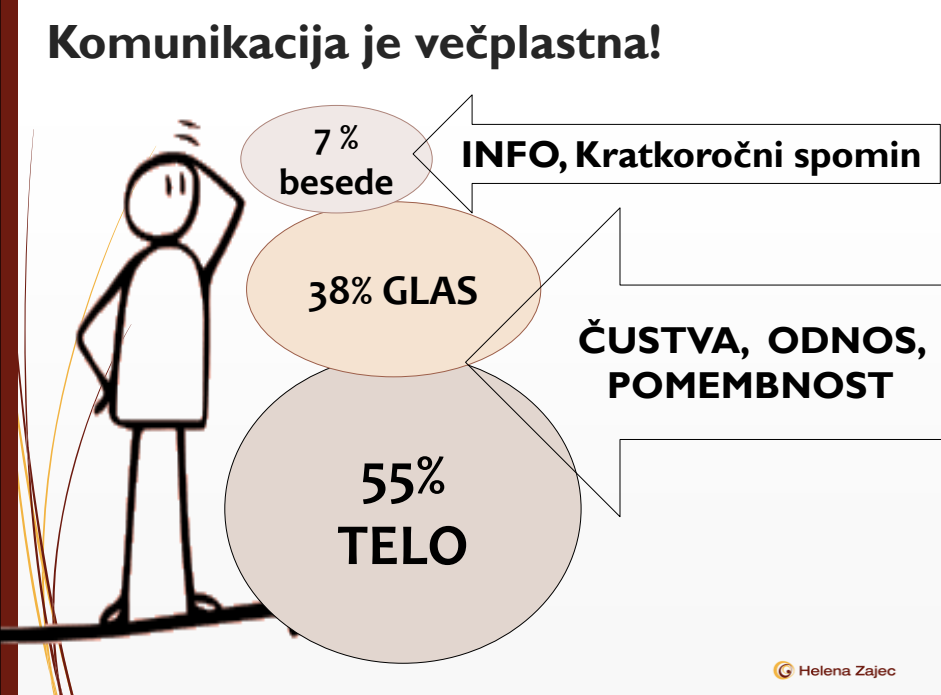


NASMEHI SO NALEZLJIVI

LJUDJE, KI SO SI PODOBNI, SO SI SIMPATIČNI

18

Komunikacija je večplastna!



7% besede INFO, Kratkoročni spomin

38% GLAS ČUSTVA, ODNOS, POMEMBNOST

55% TELO ČUSTVA, ODNOS, POMEMBNOST

Helena Zajec

19




**BLIŽINA
ZDRAVI!**


Januar 2016: Urgentni
blok bolnice v
Pensilvaniji



20

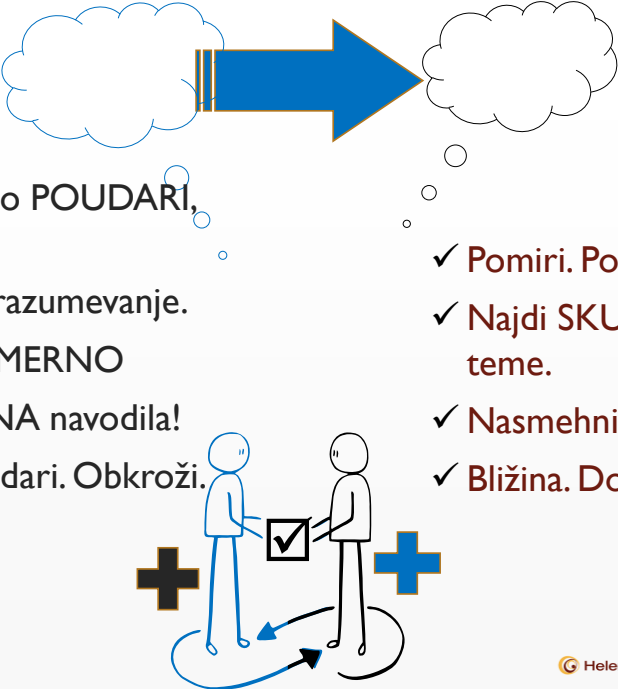


**Moč
DOTIKA!**



Helena Zajec

21



- ✓ Pomembno **POUDARI, PONOVI**
- ✓ **PREVERI** razumevanje.
- ✓ Doziraj **ZMERNO**
- ✓ **POZITIVNA** navodila!
- ✓ Povej. Poudari. Obkroži.

- ✓ **Pomiri. Potolaži.**
- ✓ Najdi **SKUPNE** teme.
- ✓ **Nasmehni se** 😊
- ✓ **Bližina. Dotik.**

Helena Zajec

22



Naj vas nova znanja
in uvidi dobro
podpirajo pri delu!


Hvala, da sem smela biti z vami!

Helena Zajec

23




**Komunikacijska
orodja v E-knjigi:**


www.helenazajec.si

 Helena Zajec

**7 PRIPOROČIL
NLP** za doseganje
**UČINKOVITE
KOMUNIKACIJE**

Helena Zajec
NLP trenerka | Jungian coachinja | OHTC hipnoterapevtka

 Helena Zajec