

PROFESIONALNA KOMUNIKACIJSKA KOMPETENCIJA

Medicinski fakultet, Split, 15 i 16. travnja 2021.
Stručno usavršavanje

prof. dr. sc. Dijana Vican
Sveučilište u Zadru
Odjel za pedagogiju

CILJEVI SEMINARA:



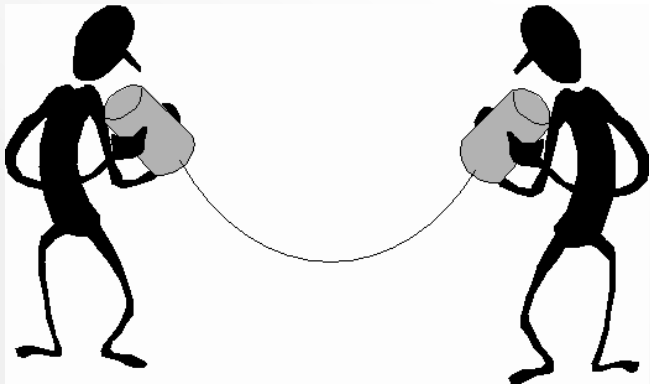
- objasniti važnost značenja pojmova u komunikaciji
- prodiskutirati komunikacijske probleme i prepreke
- prikazati kulturu komunikacije u radnom ambijentu

POJMOVNIK

Da bi se ljudi razumjeli, trebaju imati zajedničku zalihu riječi, simbola, znakova, značenja pojmova

„Pojmovi nam omogućuju da svijetu pridamo određeni smisao; preko njih stvarnost dobiva smisao, red, suvislost. Oni su sredstva pomoću kojih se možemo suočiti sa svojim iskustvom. Dakle, način na koji doživljavamo svijet uvelike ovisi o repertoaru pojmova kojim vladamo. Što ih više imamo, moći ćemo prikupiti više smislenih podataka i bit ćemo sigurniji u svoje perceptivno (i kognitivno) doživljavanje onoga što je „tamo vani“.” (Cohen, L., Manion, L. i Morison, K., 2007: 13-14)

MEĐULJUDSKI ODNOSI



- loša komunikacija
- nedostatak slušanja drugoga
- manjak argumentiranja
- negativni naboji
- manipulacija ovlaštenjima i odgovornostima
- neravnoteža između prava i obveza
- donošenje stavova na temelju predrasuda

Indeks magle ...

ŠTO JEST KULTURA RADNOG AMBIJENTA?

- način na koji djelatnici osjećaju, misle i rade
- vrijednosti i vjerovanja djelatnika i sugovornika
- odnosi u ustanovi s obzirom na uloge i odgovornosti
- profesionalni odnosi kroz organizacijsko ustrojstvo
- način međusobnog razumijevanja, rješavanja problema, sprječavanja sukoba

ŠTO NIJE KULTURA RADNOG AMBIJENTA?

- radni ambijent s negativnim ozračjem
- osoblje se ne druži i ne komunicira; prevladavaju tračevi, međusobno optuživanje (klike), ozlojeđenost, sukobi
- nezadovoljstvo u radnom okruženju
- profesionalni odnosi praćeni stresom
- nema međusobnog poštovanja, povjerenja, suradnje

ŠTO NIJE KULTURA RADNOG AMBIJENTA?

PONAŠANJE

kritiziranje,
optuživanje,
nemar i nebriga,
gubitak
kolegijalnosti,
tolerancije i
entuzijazma

EMOCIJE

frustracija; tuga,
uvrijeđenost,
osamljenost, strah,
zabrinutost,
gubitak
samopoštovanja
bezzvoljnost,

DUH NEPOVJERENJA I NESURADNJE

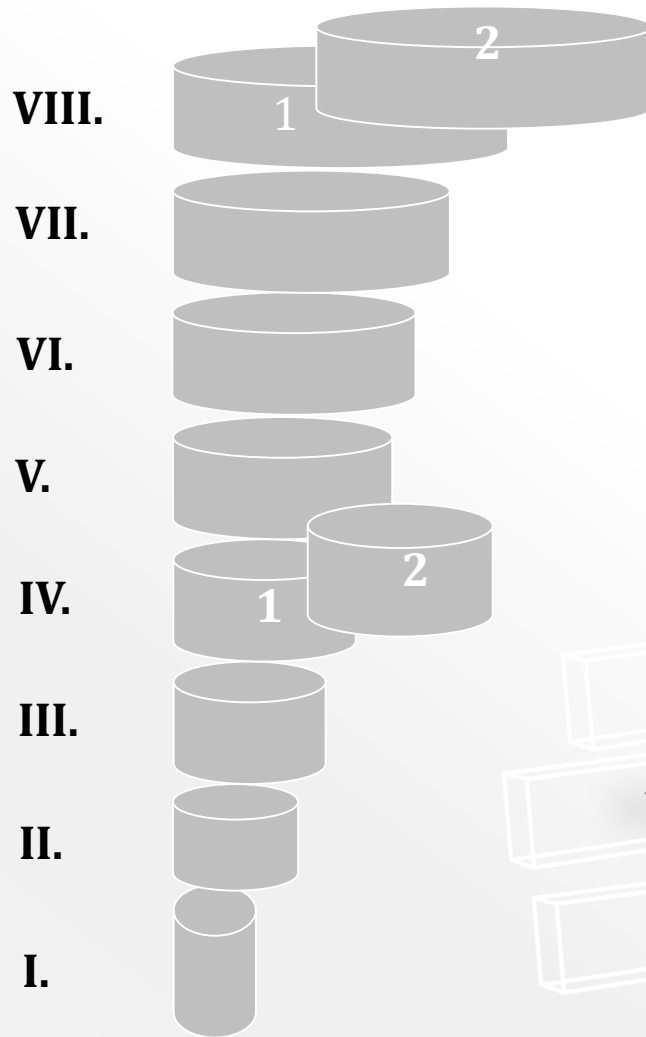


ETHOS



DUH POVJERENJA I SURADNJE

HRVATSKI KVALIFIKACIJSKI OKVIR



VII. I VIII. razina - znanstvena razina

VII. I VIII. razina - samostalnost i odgovornost

VII. I VIII. razina - teorija i praksa

MOZAIK ...PROFESIONALNIH PODKULTURA

~~KULTURA
SAGORIJEVANJA NA
POSLU~~

~~KULTURA NADE DA ĆE
SVE BITI DOBRO~~

~~KULTURA IŠČEKIVANJA
NAPUTAKA "ODOZGO"~~

~~KULTURA ŽILAVOG
OTPORA U PRAKSI~~

~~KULTURA DOSADE~~

~~KULTURA
NEKRITIČNOSTI –
DOVOLJNO JE SLUŠATI
KRITIKE DRUGIH~~

KULTURA “RAVNE HIJERARHIJE” U KOLEKTIVU



KULTURA AKTIVNOG SUDJELOVANJA



KULTURA AUTORITETA



KULTURA RADNIH STRATEGIJA – osobnih, timskih i kolektivnih



KULTURA KVALITETE



OBILJEŽJA PROFESIONALNE KULTURE

entuzijazam

opće dobro

posvećenost cilju

dijeljenje znanja

inspirativnost

dijeljenje ideja

Mozak ne posvećuje pozornost dosadnim stvarima.

Carmin Gallo (2011.)

povjerenje

empatija

smisao za humor

strpljenje

energičnost

potpora

KOMUNIKACIJSKE KOMPETENCIJE - MENTORIRANJE

pažnja ← → pozornost

INTELEKTUALNA ČUVSTVA:

- radoznalost
- čuđenje
- sumnja

INTERPERSONALNA KOMUNIKACIJA

POSVETITI SE OSOBI

izgovaranje riječi, boja, ton, sugestivnost izgovora

STAV TIJELA

neverbalna komunikacija, ekspresija lica, mimika, geste

Što utječe na pozitivnu reakciju sugovornika u prvom kontaktu?

- prijateljski izraz lica 55%
- prijateljski ton glasa 38%
- sadržaj govora 7%

INTERPERSONALNA KOMUNIKACIJA

Javna zona komuniciranja

Društvena zona komuniciranja

Osobna zona komuniciranja

Intimna zona

Svi ljudi svugdje koriste i razumiju šest osnovnih izraza lica za sreću, tugu, strah, ljutnju, gađenje i iznenađenje.

iskrenost

osmijeh

„otvoren um”

pouzdanost

dosljednost

empatija

VRIJEDNOSTI - KOMUNIKACIJA

„Vrijednosti su zajedničke ideje o tome što je istinito, ispravno i lijepo, koje stoje u pozadini kulturnih obrazaca i vode društvo u njegovu odgovoru na fizičko i društveno okruženje.” (L. Beamer i I. Varner, 2001. prema Samovar et. al. 2013., str. 133.)

... „sustav vrijednosti predstavlja ono što očekujemo ili čemu se nadamo, ono što se traži ili je zabranjeno To nije izvještaj o stvarnom ponašanju, već sustav jriterija na temelju kojih se ocjenjuje ponašanje i primjenjuju kazne.” (M. Goldsmith, C. Walt i K. Doucet, 2002, prema Samovar et. al. 2013., str. 133.)

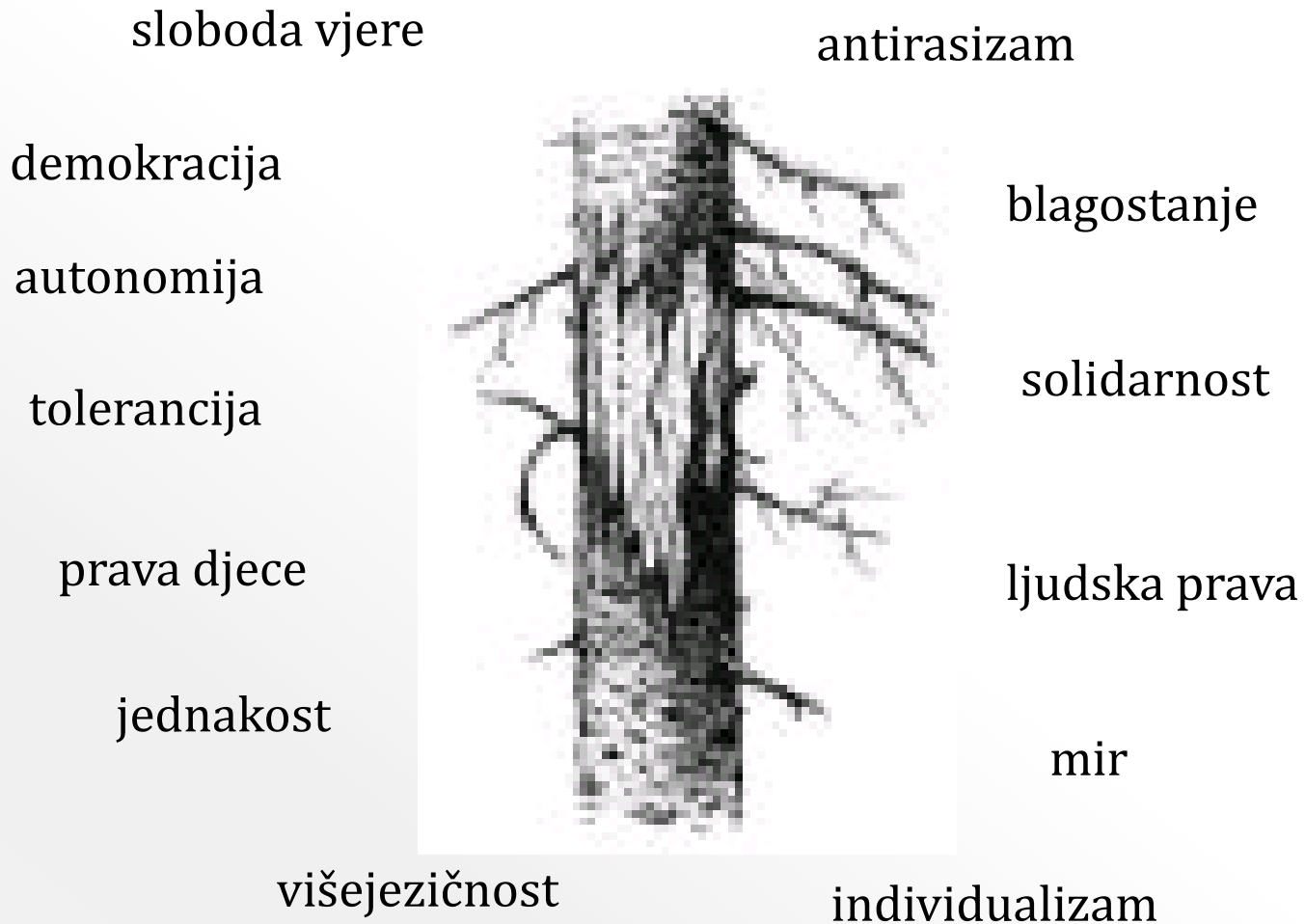
INTERKULTURALNA KOMUNIKACIJA



DRUŠTVENO-KULTURNE VRIJEDNOSTI:

štedljivost, marljivost, obrazovanje, disciplina, čistoća,
kompetitivnost, otvorenost i iskrenost, pokazivanje emocija,
domoljublje, duhovnost, solidarnost, jednakost, ljudska prava,
prava djece ...

PLURALIZAM VRIJEDNOSTI



INKLUZIVNOST

- osobe sniženih intelektualnih sposobnosti
- osobe s tjelesnim teškoćama
- talentirane i darovite osobe
- osobe druge rase, vjere i kulture
- osobe s problemima u ponašanju
- odgojno zapuštene osobe
- pripadnici marginaliziranih skupina
- osobe koji očekuju vođenje i potporu

UKLJUČENOST SVAKOG
DJETETA U REDOVITI
ŠKOLSKI SUSTAV i
DRUŠTVENA UKLJUČENOST



Konvencija o pravima osoba
s invaliditetom

PODRUČJA LIČNOSTI

▪ spoznajno ili kognitivno

▪ emocionalno ili afektivno

▪ voljno ili konativno

znanje

spособnosti

stavovi

karakter

MENTORIRANJE

Mentoriranje na radnom mjestu i u stvarnom radnom okruženju predstavlja skup kompetencija koje rezultiraju profesionalnim obogaćenjem tijekom stjecanja kvalifikacije (postajanje profesionalcem)



Praksa je druga strana teorije

Težište stjecanja kompetencija na radnom mjestu jest praktičan rad

MENTORIRANJE



CILJ

- poučavanje prema studentovim predznanjima i iskustvu
- uvažavanje stupnja razvijenosti studentovih sposobnosti
- sustavno, skladno i dosljedno povezivanje obrazovnih sadržaja
- djelotvorno učenje i poučavanje
- realno planiranje i ostvarivanje obrazovnih ciljeva - očekivanih postignuća studenta
- posvećenost studentovom napredovanju
- organizacija dopunskog i dodatnog poučavanja prema studentovim potrebama
- objektivno ocjenjivanje i vrjednovanje studentovih postignuća

PROFESIONALNI I OSOBNI INTEGRITET MENTORA

dostupan

stručan

posvećen cilju

vrednuje

moderira

brižno razmišlja

entuzijast

autoritet

intervenira

planira

odgovara na
pitanja

pomaže

sprječava

održava pozornost

potvrđuje

štiti

programira

promatra

postavlja pitanja

ohrabruje

istražuje

pozorno sluša

ocjenjuje

propisuje

informira

pravedan

naređuje

vodi i prati

objašnjava

savjetuje

uzor

određuje

moralna potpora

povjerljiv

potiče

demantira

komunicira

ljubazan

iskustven



E-mail: dijanavican@gmail.com

Prezentaciju izradila: Dijana Vican