

UVOD

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

CILJ

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

METOD

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

ZAKLJUČAK

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