



POGLAVLJE 1

Pedagogija

Sadržaj

Uvod	3
1.1 Pedagoška načela	4
1.1.1 Karakteristike uspjehnog zdravstvenog savjetnika	5
1.1.2 Kako provesti analizu potreba o zdravstvenoj pismenosti?	6
1.1.3 Stilovi učenja	8
1.1.4 Tehnike osposobljavanja.....	8
1.2 Komunikacijske tehnike	12
1.2.1 Načela teorije komunikacije	12
1.2.2 Međukulturna komunikacija	13
1.2.3 Komunikacijske tehnike za dostavu zdravstvenih tema – najbolje prakse.....	14
1.3 Socijalni sensibility	16
1.3.1 Društvene vještine	16
1.3.2 Socijalne prakse.....	17
1.3.3 Sprječavanje i rješavanje sukoba.....	19
Samoprocjena	21
Reference	23

Uvod

On-CALL projekt ima za cilj razvoj nastavnog plana i programa za osposobljavanje edukatora za potporu ljudima da razviju kompetencije za rad kao laički obiteljski zdravstveni savjetnici unutar zajednica u kojima borave. Djelujući kao tutori, ti pojedinci će podučavati teme vezane za zdravstvenu pismenost niskokvalificiranim odraslim osobama.

Unutar ovog poglavlja – Pedagoška načela –, pružit ćemo polaznicima odgovarajuća znanja i vještine za daljnje prenošenje sadržaja naučenih tijekom osposobljavanja ON-CALL-a kao i s resursima.

Poglavlje se sastoji od tri podpoglavlja. Prvo podpoglavlje – *Pedagoška načela* – obuhvaća tehnike osposobljavanja i stilove učenja, uključujući resurse koje će koristiti edukatori. Drugo podpoglavlje – *Komunikacijske tehnike* – usredotočuje se na osnove teorije komunikacije, komunikacijske tehnike i međukulturne komunikacije. Naposljetku, treća podpoglavlje – *Društvena osjetljivost* – bavi se načelima društvenih vještina, društvenih praksi i načinom sprečavanja i rješavanja sukoba.

Prolazeći kroz ove teme laički savjetnici za zdravlje stjecat će potrebne kompetencije kako bi bili uspješni posrednici. Oni će moći razumjeti zdravstvene potrebe unutar svojih zajednica, kako pravilno komunicirati s njima u vezi s njihovim singularnostima i promicati interakciju i suradnju među pojedincima.

Tako će se educirani posrednici angažirati i podupirati obitelji u nepovoljnom položaju koje razvijaju svoje vještine zdravstvene pismenosti, ključne kako bi im se omogućilo poboljšanje zdravstvenog života.

Što se tiče engleskih web resursa naznačenih kao daljnja čitanja i materijali za provedbu ove jedinice, predlažemo vam da koristite Web preglednik Google Chrome i naredbu desnom tipkom miša "*Prevedi na...*" kako biste resurs koristili na svom izvornim jeziku.

1.1 Pedagoška načela

Prema *Enciklopediji Britannica*, **Pedagogija** je "proučavanje metoda podučavanja, uključujući ciljeve obrazovanja i načine na koje se takvi ciljevi mogu ostvariti". Ova definicija je u skladu s glavnim ciljem ovog podpoglavlja: opisati glavne tehnike osposobljavanja i stilove učenja tako da pripravnici ON-CALL-a, na kraju svoje obuke, mogu odabrati i primijeniti strategije pogodne za skupine s kojima će raditi.

Obrazovanje i osposobljavanje imaju nekoliko ciljeva. To su procesi kojima društvo prenosi svoja znanja i vještine generacijama, a, u širem smislu, može se odnositi na svako iskustvo koje ima formativan utjecaj na osobu. Od presudnog su značaja za poboljšanje sposobnosti pojedinaca i zajednica kako bi mogli postići razvoj te socijalni i gospodarski uspjeh. Nadalje, pridonose samopoštovanju, samopouzdanju, te ostvarivanju nečijeg potencijala.

Za postizanje tih ciljeva postoje pedagoška načela koja treba uzeti u obzir. On-CALL nastavni plan I program bit će isporučen odraslima kao I proces podučavanja istih, poznat kao Andragogija, ima specifična pedagoška načela, jer odrasli, u usporedbi s djecom, mogu ponuditi vrlo širok spektar životnih iskustava i pozadinska znanja. U **pedagoška načela obrazovanja odraslih** koja bi odraslim polaznicima omogućila da iskuse veći uspjeh su:

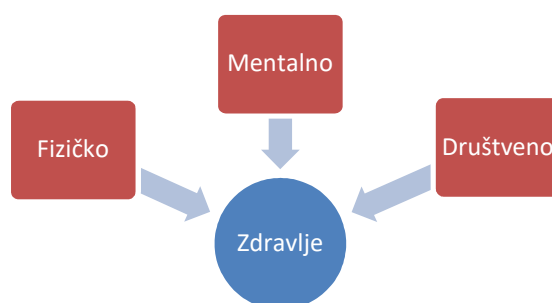
- **učenje mora biti samousmjereno** – postoji potreba da se objasne razlozi zbog kojih se stvari uče i prenose svakom polazniku, ali istovremeno odraslima se mora dati prostor da sami pronađu način kako da uče i da donose odluke u vezi s tim;
- **učenje je iskustveno i koristi pozadinsko znanje** – uputa mora razmatrati raznolika iskustva odraslih kao resurs i osnovu za učenje;
- **učenje je neposredno za trenutačne uloge** – odrasle osobe najviše zanimaju predmeti učenja koji imaju trenutačni značaj za svoj posao ili osobni život;
- **uputa je problemski orijentirana** – jer odrasli žele neposrednu primjenu znanja na svoj život, osposobljavanje mora biti praktično i primjenjivati se na aspekte koji su im korisni;
- **polaznici su motivirani da nauče** – kako osoba sazrijeva, motivacija za učenje je interna, što se tiče npr. osobnog razvoja, poboljšanog samopoštovanja i bolje kvalitete života.



Slika 1 – Načela obrazovanja odraslih

U kontekstu projekta ON-CALL sadržaji koji će se isporučiti povezani su s zdravljem i, još jednom, specifična **zdravstvena pedagoška načela** primijeniti će se prilikom isporuke sadržaja na ovu temu. Općenito, to su:

- razmotriti zdravlje u svojim višestrukim izrazima – fizičkim, mentalnim i socijalnim – i to ne samo kao nepostojanje bolesti;
- podsjećanje polaznika da imaju i vode zdrav život jer je to za njih važno;
- naglašava važnost cijeloživotnog učenja općenito i posebice u pogledu promicanja zdravlja, kako formalnih tako i neformalnih – vještina čitanja ili računalne pismenosti koje će olakšati razvoj vještina zdravstvene pismenosti;
- poticanje interakcije među pojedincima, zajednicama i lokalnim zdravstvenim uslugama.



Slike 2 – Dimenzije zdravlja

1.1.1 Karakteristike uspješnog zdravstvenog savjetnika

Kako bi se poboljšala zdravstvena pismenost laičkih obitelji, ON-CALL projekt uspostavlja mreže zdravstvenih savjetnika koje djeluju kao edukatori. Edukacija uključuje njih i pripravnike. Surađuju na način osmišljen kako bi poboljšali znanja i vještine polaznika. S obzirom na to, karakteristike svakog pojedinog polaznika i subjekta koji će biti obuhvaćeni ključni su u tom procesu, kao i društvene karakteristike grupe i zajednice. Samo uzimajući u obzir te aspekte moguće je razmotriti i druge čimbenike povezane s činom osposobljavanja, odnosno teorijama učenja, organizacijom aktivnosti i poučavnim medijima.

Sljedeći je predstavljen popis **Pedagoška obilježja zdravstvenih savjetnika** kako bi dokazali i primijenili pri iznošenju zdravstvenih programa, te

- provesti početnu "analizu potreba" kako bi bili svjesni potreba zdravstvene pismenosti pojedinaca/zajednice;
- stvoriti potpuno i suradničko okruženje učenja;
- uključuju elemente zajednice s različitim društvenim ulogama – učenicima, radnicima, očevima, majkama itd. – kako bi došli do šire publike;
- razmotriti prethodno znanje pojedinaca;
- pojačati ključne zdravstvene teme povratkom na njih kada se smatra potrebnim;
- predstaviti materijale kao resurse koje će pojedinci koristiti sami ili kako bi podržali druge ljude;
- olakšati učenje korištenjem tehnika koje se temelje na učenju i na temelju zadataka – raditi, vidjeti, čitati, slušati itd.;
- uključiti u program socijalne aspekte zdravlja uz fizički i mentalni.



Slika 3 – Uključivanje elementa zajednice s različitim društvenim ulogama

1.1.2 Kako provesti analizu potreba o zdravstvenoj pismenosti?

Zdravstvena pismenost odnosi se na kapacitet koji pojedinci imaju za dobivanje, obradu i razumijevanje osnovnih zdravstvenih informacija i usluga koje su potrebne za donošenje odgovarajućih zdravstvenih odluka. Postoje jednostavni ili sveobuhvatniji alati za mjerenje.

Kategorije zdravstvene pismenosti obično su podijeljena na četiri:

- **loše/neadekvatno:** uzrokuje probleme pojedincu i društvu;
- **ograničeno/marginalno:** uzrokuje pojedincu probleme koji se mogu izbjeći;
- **dovoljno/adekvatno:** potrebe glavnog pojedinca su ispunjene;
- **odlično:** visoka kompetencija kritične zdravstvene pismenosti.

Granice među kategorijama nisu krute i određivanje nečije zdravstvene pismenosti složen je i težak proces. Neki ljudi mogu imati dobru zdravstvenu pismenost u jednom području (npr. upravljanje dijabetesom), ali lošu zdravstvenu pismenost u drugom području (npr. uzimanje antibiotika ispravno). ON-CALL projekt fokusira se na one osobe s lošom ili ograničenom zdravstvenom pismenošću.

Postoje neke društvene karakteristike koje će pomoći u utvrđivanju **osoba s višim rizikom od loše zdravstvene pismenosti**:

- Niski socioekonomski status, određen zanimanjem, dohotkom ili socijalnom isključenosti;
- Nisko obrazovanje;
- Loše jezične vještine ili nepismenost;
- Status etničke manjine u nepovoljnom položaju;
- Prevalencija niske ili neadekvate zdravstvene pismenosti stalno se povećava od oko 50 godina, a kod većine ljudi u dobi od 75+ je pronađeno da imaju nisku razinu zdravstvene pismenosti;
- Svaka skupina koju vjerojatno potcenjuju preventivne zdravstvene usluge, kao što su radnici migranti ili korisnici droge.

Važno je napomenuti da neadekvatna zdravstvena pismenost nije ograničena niti određena bilo kakvom posebnom značajkom, socijalnom ili ne, pa se ranije navedene informacije ne mogu primjeniti na sve pojedince/zajednice.

Pojedinci s niskom zdravstvenom pismenošću ne mogu utjecati na spremnost da slijede savjete zdravstvene zaštite. To što su dio društvene ili kulturne specifične skupine, npr. manjinske etničke skupine, često stvara prepreke pojedincima kada se bave zdravstvenim pitanjima. Zato ON-CALL

zdravstveni savjetnici imaju priliku biti uspješni u svojoj ulozi jer zdravstvene sadržaje dostavljaju vršnjaci iz iste društvene/kulturne skupine, koji su osjetljivi na specifične kulturne vrijednosti i ponašanja.

Kao što je prethodno spomenuto, prvi korak koji zdravstveni savjetnici moraju učiniti kada surađuju s pojedincima /zajednicama je razumjeti njihove potrebe za zdravstvenom pismenošću. Jednostavan alat za procjenu zdravstvene pismenosti i određivanja nečijih potreba vezanim za isto je postaviti neka pitanja pojedincima. U nastavku je predstavljen kratak popis uobičajeno korištenih pitanja za utvrđivanje kategorije zdravstvene pismenosti u koju se pojedinac može svrstati. Izbor pitanja ovisi o pojedincu i o njegovom cilju.

Jednostavna **pitanja za procjenu nečije zdravstvene pismenosti** su:

- *Koliko samouvjereno sami popunjavate medicinske obrasce?*
- *Koliko često imate nekoga tko vam pomaže čitati bolničke materijale?*
- *Koliko često imate problema s učenjem o vašem zdravstvenom stanju zbog poteškoća u razumijevanju pisanih informacija?*



Anketni testovi složeniji su alati koji mogu pomoći u prepoznavanju nečijih potreba o zdravstvenim temama. Postoji jedna web stranica na kojoj možete pronaći odgovarajući alat za mjerenje zdravstvene pismenosti s obzirom na vaše ciljeve. Možete ga provjeriti na <http://healthliteracy.bu.edu/>

Agencija za istraživanje i kvalitetu zdravstvene zaštite (SAD) jedna je od organizacija koje su razvile alate za mjerenje zdravstvene pismenosti pojedinaca u pogledu razumijevanja čitanja u medicinskom kontekstu. Ti alati omogućuju usporedbu zdravstvene pismenosti među pojedincima i mogu se koristiti u svrhe planiranja obuke programa.

Kratka procjena zdravstvene pismenosti – Engleski (SAHL–E) jedan je od tih alata. Osobama koje se procjenjuju predstavljeno je 18 uvjeta zdravstvenog ispitivanja. Svaki pojam je predstavljen zajedno s 2 riječi: jedna s povezanim značenjem testnog termina, a druga nije povezana s ispitnim terminom. Time se procjenjuje shvaćanje osobe kao i izgovor pojmova vezanih uz zdravlje. Test se može napraviti za manje od pet minuta. Možete pronaći sve spremno za korištenje testova i smjerova kako ih koristiti s lokalnim grupama u odjeljku aktivnosti.

The 18 items of *SAHL-E*, ordered according to item difficulty (keys and distracters are listed in the same random order as in the field interview)

Stem	Key or Distracter		
1. kidney	__urine	__fever	__don't know
2. occupation	__work	__education	__don't know
3. medication	__instrument	__treatment	__don't know

Slika 4 – Prikaz Kratke procjene zdravstvene pismenosti – engleski (SAHL-E)

Primjenom pitanja za procjenu zdravstvene pismenosti pojedinca ili Kratke procjene zdravstvene pismenosti – engleski (SAHL-E) moći ćete identificirati neke od potreba polaznika u vezi sa zdravstvenim informacijama i odabrati odgovarajuća sredstva ON-CALL-a koja ćete koristiti s njima.

1.1.3 Stilovi učenja

Svaki pojedinac uči drugačije. Razumijevanje kako se svaki pojedinac više bavi učenjem je važno jer želite da on zadrži informacije koje ste mu proslijedili kako bi ih mogli koristiti u svakodnevnom životu. Postoji mnogo teorija stilova učenja. Sljedeći popis je najjednostavnije tri.

Stilovi učenja

Vizualni	Polaznici uče kroz gledanje slika, grafika, dijagrama, grafikona, karata, PowerPointa itd.
Auditivni	Polaznicislušaju da bi učili. To može biti u situacijama kao što su predavanja, grupne rasprave, čitanje-naglas, itd.
Kinestetički	Polaznici “uče čineći” i traže da se kretanje ugradi u njihovo učenje. To se može učiniti pomoću hands-on učenja, glume ili igranja uloga.

Ljudska inteligencija rezultira kombinacijom različitih i složenijih stilova učenja. Ono što je važno je da morate promatrati svoje polaznike i identificirati kakve aktivnosti odgovaraju njihovom stilu učenja, tako da možete provesti najbolje prakse kako biste poboljšali njihov proces učenja.

1.1.4 Tehnike osposobljavanja

Nastavni plan I porgram ON-CALL-a sastoji se od **36 digitalnih alata zdravstvene pismenosti multimedijских resursa**, podijeljena na tri glavne Teme:

- Promicanje pozitivnog mentalnog zdravlja;
- Dijeta, Prehrana i Zdrava prehrana;
- Mjere za zdrav život.

Svaki multimedijски resurs sastoji se od:

- **Priručnika za edukatore** – ekskluzivno za edukatora, daje vam informacije o temi i prijedlog aktivnosti;
- **Informativni list** – jedna vizualno atraktivna stranica s osnovnim informacijama o temi;
- **Power point** – razvijeno predstavljanje teme;
- **Video** – kratki video s avатарom predstavlja važne informacije na temu.

Postoje mnoge tehnike obuke dostupne kako bi vam pomogle da dostavite trening i koristite ponuđene resurse. Toliko da vam može biti teško utvrditi koje ćete koristiti. Korištenje različitih tehnika u svakom treningu obično je najučinkovitiji način kako bi pojedinci učili i zadržali informacije.

Kako je predviđeno pedagoškim načelima obrazovanja odraslih, važno je odabrati tehnike fokusiranja polaznika. Posljedično, predlažemo vam da se usredotočite na tri pedagoška pristupa – interaktivni, induktivni i istraživački. Biti će vam biti predstavljene tehnike i resursi koje možete koristiti za dostavu nastavnog plana i programa ON-CALL-a svojim polaznicima kako biste poboljšali svoje iskustvo učenja.

Iako, prije razmatranja određenih tehnika edukacija, morate se zapitati:

- *Koji su moji ciljevi edukacija?*
- *Tko je educiran?*
- *Koliko će edukacije trajati?*
- *Gdje će se edukacije odvijati?*
- *Koje resurse za edukaciju trebam?*

Vaši odgovori na ova pitanja pomoći će vam da odaberete najodgovarajuće tehnike obuke i resurse s dolje navedenog popisa.



Interaktivni

- **Kvizovi** – povremeno prestati postavljati pitanja o informacijama iznešenim u toj točki. Također možete započeti sastanak s pretkvizom i dati sudionicima do znanja da će biti i praćenje kviza. Sudionici će ostati angažirani kako bi poboljšali svoje rezultate pretkviza na završnom kvizu. Možete koristiti višestruki izbor ili istinita /lažna pitanja, kao ona na kraju ovog poglavlja.
- **Male grupe za raspravu** – podijeliti sudionike u male skupine i dati im stvarne životne situacije za raspravu ili rješavanje. Na primjer: *Koje mjere možemo poduzeti da izbjegnemo gojaznost? Kako se možemo nositi s stresom?* Ovo je dobar način za polaznike koji posjeduju više znanja da ga prosljede ostalima. Na kraju neka svaka grupa izloži svoje nalaze. Na kraju, pokažite im ON-CALL resurse u vezi s tim temama.
- **Ispitivanja slučaja** – odrasli imaju tendenciju da imaju problemski-orijentiran način razmišljanja, kao što je prethodno spomenuto, tako da studije slučaja su odličan način da ih se angažira. Analizom stvarnih situacija vezanih za život, mogu naučiti kako se nositi sa sličnim situacijama. Možete koristiti kao primjere inspiracije iz svoje zajednice, vijesti ili trending zdravstvenih tema na medijima, tako da je vjerojatnost da su učenici upoznati s njima veća.

- **Aktivni sažetci** – stvoriti male skupine i neka izaberu vođu. Zatražite od njih da sažmu glavne točke predavanja i neka svaki vođa tima predstavi sažetke svim skupinama. Dajte povratne informacije o sažetcima ispravljanjem ili dodavanjem važnih informacija.
- **Kartice s pitanjima** – tijekom predavanja zatražite od sudionika da napišu pitanja o predmetu. Prikupite ih i provedite kviz / pregled sjednicu na kraju.
- **Igranje uloga** – igrajući uloge i glumeći situacije koje bi se mogle pojaviti u stvarnom životu, ljudi uče kako se nositi s raznim situacijama prije nego se suoče s njima. Igranje uloga može biti odlična tehnika treninga, na primjer, za ljude koji uče kako se pravilno izraziti kada imaju sastanak s liječnikom ili da simuliraju kako mogu pomoći prijatelju da prolazi kroz pitanja mentalnog zdravlja. Polaznicima možete pokazati neke resurse ON-CALL-a na te teme i nakon igranja uloga, tako da možete osigurati zadržavanje informacija.
- **Kontrola sudionika** – izraditi popis tema koje će/ se mogu obuhvatiti. Možete koristiti naslove 36 medijskih resursa ON-CALL. Zatražite od sudionika da je pregledaju i odaberu stavke o kojima žele znati više. Pozovite sudionika da identificira svoj izbor. Pokrijte tu temu i prijedite na sljedećeg sudionika.
- **Demonstracije** – kad god je to moguće, donijeti alate ili opremu koji su dio teme osposobljavanja i pokazati korake koji se podučavaju ili procese koji se donose. Na primjer, možete jednostavno koristiti loptu kako biste pokazali neke fizičke vježbe koje ljudi mogu raditi svakodnevno kako bi dobili prednosti od fizičke aktivnosti.
- **Izrada osobnog akcijskog plana** – svaki pojedinac ima svoje potrebe u pogledu zdravlja. Dakle, možete pomoći učenicima u dizajniranju individualnih akcijskih planova koji se tiču strategija mentalnog zdravlja, prehrane i fizičke aktivnosti.
- **Trening na otvorenom** – posjet mjestima u zajednici koja su povezana s osposobljavanjem može biti vrlo korisna za učenike. Možda nisu svjesni lokacije zdravstvenih usluga ili vezanih organizacija te im pokazujući njihovu lokaciju i upoznajući ih s ljudima koji tamo rade i objašnjavajući kakve usluge organizacije nude, to može biti korak naprijed u poboljšanju njihova zdravlja.

Prednosti interaktivnih sesija su u tome što drže polaznika uključenim u edukaciju, što ih čini prijemčivijima za nove informacije. Oni također čine trening zabavnijim i ugodnijim i učenici mogu pružiti povratne informacije u sesiji trenerima o tome koliko dobro uče. Ipak, interaktivne sesije mogu potrajati duže jer su aktivnosti, kao što su kvizovi ili razdavanja u male grupe, dugotrajne.

Induktivni

Induktivno učenje je tehnika u kojoj polaznik razvija znanje iz promatranja i analize primjera. To je suprotno deduktivnom učenju, gdje se polaznicima nudi znanje koje trebaju znati i kasnije se primjenjuju.

Promatranjem primjera možemo pokušati vidjeti da li se stvari redovito događaju na isti način i identificirati uzorak. Uz induktivno učenje, zadaci su osmišljeni kako bi pomogli voditi polaznika i pomoći mu u izgradnji znanja. Prednost ove tehnike je u tome što nam mentalni napor da radimo sami

svoje obrasce pomaže nam da ih se sjetimo, nasuprot težini asimilacije puno novih znanja koja se događaju u deduktivnom učenju.

U induktivnom učenju, ako polaznik nešto neispravno oduzme, treneri imaju ulogu vođenja i pružanja pomoći im kako bi osigurali da su ispravno zaključili.

Dakle, kad god možete, također morate pogodu ovu tehniku. Neke od interaktivnih tehnika predstavljenih prije temelje se na induktivnom učenju, kao male grupne rasprave i studije slučaja.

INDUKTIVNA

specifični primjeri → opće znanje

DEDUKTIVNA

opće znanje → specifični primjeri

Istraživačka

Istraživačko učenje je pristup koji polaznika potiče na istraživanje i eksperimentiranje u otkrivanju odnosa, s manje naglaska na didaktičku obuku - podučavanje predavanjem. Polaznici mogu otkriti neočekivane lekcije i doći do zaključka prateći razne puteve.

Polaznicima treba dati cilj - to može biti pitanje temeljeno na problemu - i resursima da ga dosegnu, a oni mogu propasti ili uspjeti. Oduševljenje dolazi kad to sami shvate. Kao i u induktivnoj obuci, treneri imaju ulogu vodiča u istraživanju svojih resursa kako bi osigurali da dosegnu svoj cilj.

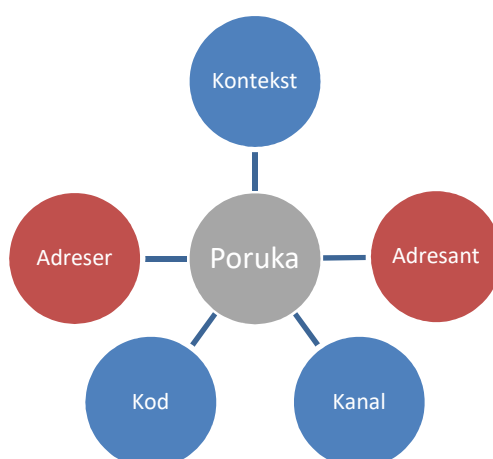
Računala se mogu koristiti kao alati za podršku istraživačkom učenju. Na primjer, možete polaznicima pružiti informativne listove ili videozapise ON-CALL-a i dopustiti im da ih povezuju s njihovim načinom života kako bi došli do nekih zaključaka o tome što bi mogli promijeniti u svom ponašanju kako bi poboljšali svoje zdravlje.

No, postoji puno više online resursa koje možete tražiti i koristiti, s obzirom na potrebe vaših učenika. Kao primjer, znate li da postoje mnogi ljudi koji uzimaju razrjeđivače krvi zbog različitih razloga? Ali ponekad ljudi koji ih uzimaju nisu u potpunosti svjesni svih mjera opreza koje moraju imati u vezi njihove uporabe. Polaznicima možete pokazati videozapis [Ostati aktivan i zdrav s razrjeđivačima krvi](#) i neka se poistovijete mjere opreza najavljene sa svojim navikama provjeriti postoji li nešto što mogu poboljšati u svojim rutinama u vezi uzimanja tih pilula.

1.2 Komunikacijske tehnike

1.2.1 Načela teorije komunikacije

Najčešći model međuljudske komunikacije odnosi se na šest čimbenika u bilo kojem verbalnom komunikacijskom aktu: adresaru koji šalje poruku adresantu, kontekst u kojem se to događa, zajednički kod adresaru i adresantu da pošalju poruku i, konačno, kanal između adresara i adresanta, čime se obojici omogućuje da ostanu u komunikaciji.



Slika 5 – Verbalni komunikacijski čimbenici

U kontekstu osposobljavanja ON-CALL-a, te **šest čimbenika verbalne komunikacije** može se shvatiti kao:

- **Adreser** – treneri ili pripravnik.
- **Adresant** – pripravnik ili trener.
- **Poruka** – sadržaj koji će treneri isporučiti i povratne informacije od pripravnika;
- **Kontekst** – općenito se odnosi na isporuku sadržaja od strane Laičkog obiteljskog zdravstvenog savjetnika, proizvedenih u ON-CALL projektu; posebno se može odnositi na poseban kontekst u kojem svaki od zdravstvenih savjetnika dostavlja sadržaj;
- **Kod** – je verbalni jezik i neverbalni resursi (slike, videozapisi itd.) koji se koriste za komunikaciju;
- **Kanal** – je li medij koji se koristi za komunikaciju, u ovom slučaju bit će oralno/prezentacijsko.

Svi ti čimbenici presudni su za uspjeh treninga te se stoga moraju razmotriti prilikom planiranja i isporuke sadržaja.

1.2.2 Međukulturna komunikacija

Komunikacija s ljudima koji imaju različite kulture od naših karakterizira mnoge europske zajednice u današnje vrijeme zbog migracijskih fenomena. Zato znati kako komunicirati s drugim kulturama mora biti vještina laičkog obiteljskog zdravstvenog savjenika unutar zajednice.

Kulturne razlike ključni su čimbenik u komunikaciji općenito. Oni uključuju čimbenike kao što je rasa, etnička pripadnost, jezik, nacionalnost, religija, dob, spol, seksualna orijentacija, razina prihoda i zanimanje. Na zdravstvenu pismenost utječu i različite kulturne vrijednosti, koje utječu na to kako ljudi razumiju i reagiraju na informacije o zdravlju.

Neki **primjeri vrijednosti, stavovi i tradicije koje se odnose na kulturu i mogu utjecati na zdravstvenu pismenost** uključuju:

- Prihvatanje uloge muškaraca i žena
- Vrijednost tradicionalne medicine naspram zapadne medicine;
- Omiljena i zabranjena hrana;
- Način odijevanja;
- Govor tijela, bilo da je dodirivanje ili blizina dopuštena u određenim situacijama.

Prepreke za učinkovitu komunikaciju u međukulturnim skupinama, odnosno, formirane od strane ljudi koji pripadaju različitim kulturama, uključuju stereotipizaciju – prepojednostavljenu ideju određene osobe/grupe – i etnocentrizma – vrednovanje drugih kultura prema standardima vlastite kulture.

Da biste izbjegli te prepreke, morate razviti svoju međukulturnu kompetenciju, to je sposobnost "prepoznati kulturna uvjerenja, vrijednosti, stavove, tradicije, jezične sklonosti i zdravstvene prakse raznolikog stanovništva". Čak i jaki zdravstveni savjenici mogu imati drugačiju kulturu od svojih učenika, moraju se moći staviti u tuđe cipele i prilagoditi im svoj komunikacijski stil. To znači komunicirati na kulturno i jezično odgovarajući način relevantne informacije s obzirom na kulturu polaznika, kako bi se osigurala učinkovita komunikacija.

Neke **Preporuke** kako bi se dosegla učinkovitost su:

- biti osjetljivi na karakteristike posebnih kultura kojima se bavite i na koje se morate prilagoditi, promatrajući i pažljivo slušajući ostale;
- budite oprezni sa specifičnim gostima i izrazima lica budući da mogu imati različita značenja. Na primjer, pokreti prstiju mogu imati razna značenja u različitim zemljama. Dok u nekim zemljama (poput Portugala i Ujedinjenog Kraljevstva) pridruživanje palac i kažiprst za formiranje prstena znači pozitivan znak (OK), u nekim mediteranskim, arapskim i latinoameričkim zemljama ova gesta je opscenost;
- pojedinačno razgovarati s onima s kojima možete imati više kulturnih ili jezičnih prepreka kako bi interakcija bila djelotvorna;
- pojačati korištenje multimedijских resursa, odnosno videozapisa i slika ON-CALL-a, ako mislite da vas drugi ljudi ne razumiju;
- ako migrant ne govori ili ima ograničenu vještinu korištenja jezika zemlje domaćina, uspostaviti kontakt s osobom iz zajednice koja govori isti jezik kao i doseljenik, tako da se on/ona može izraziti bolje i možete prenijeti relevantne informacije.

Zaključno, biti otvorenog uma i poštovati tuđu kulturu. Tako ćete moći upravljati komunikacijom unutar kulturno raznolike skupine kako bi se raznolikost mogla koristiti kao izvor međukulturnog znanja i obogaćivanja među kulturno raznolikim pojedincima.



Slika 6 - Budite otvorenog uma i poštujujte tuđu kulturu

1.2.3 Komunikacijske tehnike za dostavljanje zdravstvenih tema – najbolje prakse

Nakon pristupa zdravstvenoj pismenosti pojedinaca/zajednica i njihovim potrebama za informacijama o zdravlju i nakon što su upoznati s njihovim kulturnim pozadinama, zdravstveni savjetnici spremni su odabrati informacije koje polaznici trebaju znati i pripremiti svoju komunikaciju.

Kako bi osigurali učinkovitu komunikaciju o temama zdravstvene pismenosti, zdravstveni savjetnici moraju razmotriti sljedeće **komunikacijske tehnike**:

- **Razbiti led:** postoji nekoliko aktivnosti koje možete obaviti na početku treninga kako bi dobili ljude da se uključe i da im bude ugodnije jednima s drugima. Predlažemo vam aktivnost "Priča o mom imenu" koja je u odjeljku aktivnosti. Istovremeno, ljudi će se predstavljati i podijeliti neke karakteristike svoje kulturne pozadine;
- **Primjena individualno centrirane komunikacije:**
 - Pitajući učenike pojedinačno o njihovom prethodnom znanju o značenju pojmova prije nego što date informacije, tako da se osjećaju priznato;
 - Objašnjavanje tema koje razmatraju kulturne i društvene karakteristike pojedinaca spomenute prije, kao što su dob, jezik, religija itd.;
- **Koristiti običan (jednostavan) i jasan jezik,** tako da pojedinci mogu razumjeti ono što čuju ili čitaju u početku;
- **Izbjegavanje dugih rečenica;**
- **Organiziranje informacija i prvo predstavljanje najvažnijih tema/ključnih točaka;**
- **Objasniti značenje tehničkih zdravstvenih pojmova** – možete koristiti [Običan jezik Medicinski rječnik](#) da bolje razumiju medicinske pojmove i objasne ih drugim ljudima; ako vam je potrebno dodatno znanje o uvjetima, provjerite <https://www.nhs.uk/conditions/>;
- **Korištenje svakodnevnih primjera** za objašnjenje tehničkih pojmova;
- **Korištenje multimedijских resursa** jer povećavaju motivaciju i omogućuju bolje razumijevanje informacija – ON-CALL ima svoje digitalne alate zdravstvenih književnih resursa koji će se koristiti, ali možete koristiti i druge resurse koje biste mogli pronaći korisnim;

- **Postavite otvorena pitanja**, počevši od riječi "što", "kako" i "zašto", umjesto onih na koje se može odgovoriti s "da" ili "ne";
- **Motivirati pojedince** tako što će detaljno i precizno podijeliti svoje zdravstvene brige;
- **Korištenje aktivnog glasa**;
- **Mjere specifične za državu** i preporuke želite da polaznici uzimaju;
- **Koristite "komad i provjera" metodu**: razdvojite informacije na male komade s pauzama za provjeru razumijevanja između. Time se izbjegava preopterećenje osobe s informacijama zaredom i omogućuje identifikaciju svega što on/ona nije razumio ili da bi željeli dodatne informacije o;
- **Koristite metodu "povratno-učenje"** za provjeru razumijevanja i poboljšanje međusobnog komuniciranja – Savjetnici za zdravlje traže od osobe koja prima informacije da ih preformulira vlastitim riječima, što osigurava da se informacije shvate i zapamte. Primjeri pitanja: "*Možete li mi ponoviti ove informacije tako da znam da je jasno?*" ili "*Ako vas član vaše obitelji pita o ovoj temi, što ćete mu reći?*". Ako razumijevanje nije uspješno, savjetnik ponavlja proces i pojačava loše informacije dok ga učenik ne može reformuirati.



Slika 7 – Motivirati pojedince koji dijele svoje zdravstvene brige

Komunikacijske vještine su vrlo važne za zdravstvene savjetnike. Njihove vještine mogu imati veliki utjecaj na to kako učenici razumiju informacije o zdravlju. Stoga, tijekom treninga tražite povratne informacije u vezi relevantnosti i učinkovitosti vaše komunikacije i poboljšajte ih, ako je potrebno. Kritika najbolje funkcionira kada je pisana i anonimna, osim ako polaznik dobrovoljac osobno raspravlja o svojim mislima. Input polaznika je od vitalnog značaja za činjenje slijedeće sesije učinkovitijom.

1.3 Društvena osjetljivost

Društvena osjetljivost je emocionalni i kognitivni talent vezan uz okolne ljude i situacije. Postoje dva temeljna procesa u središtu društvene osjetljivosti: enkulturacija i socijalizacija. Enkulturacija je postupno stjecanje karakteristika i normi kulture ili grupe od strane osobe ili druge grupe/kulture. Socijalizacija je proces učenja ponašanja na način koji je prihvatljiv društvu. S obzirom na to, cilj socijalnog sentibiliteta je **sposobnost percepcije intelektualnih stanja drugih**. Dakle, to je nešto što radimo svaki dan.

1.3.1 Društvene vještine

Kao laički obiteljski zdravstveni savjetnik, već ste vjerojatno shvatili da imanje realizirane komunikacije obavlja važnu ulogu u vašim zadacima. Ali postoje i druge vještine koje olakšavaju interakciju između vas i vaših učenika. To su društvene i međuljudske vještine koje će vam pomoći da uspješno upravljate svojim poslom kao posrednik. Posjedovanje sljedećih **socijalnih i međuljudskih vještina** važno je za vas:

- **Aktivno slušanje** - pogledajte osobu s kojom razgovarate i držite kontakt očima. Sažimajte i parafrazirajte ono što on/ona kaže da bi izgradio svoje veze. Ovo će vam pomoći da se sjetite što se govori, pokažite profesionalizam i dokažite da obraćate pozornost. Svatko to želi osjetiti i čuti;
- **Komunikacija** - već smo spomenuli važnost toga. Više savjeta je da koristite pravi vokalni ton i govor tijela na temelju onoga s kim razgovarate. Održavajte angažirani govor tijela, kao što je povremeno zanošenje tijekom cijelog razgovora i nasmiješite se. To će pomoći izgraditi povjerenje i kredibilitet. Ono što kažeš je tako važno kao i kako to kažeš;
- **Upravljanje stresom** - stres je uobičajen u današnje vrijeme. Šanse su da vaši učenici projiciraju svoje stresove na vas. Stoga je važno da ste u mogućnosti upravljati svojim kako biste spriječili svoje raspoloženje od ometanja vaših odnosa s polaznicima i kako biste pomogli u ublažavanju nekog njihovog stresa;
- **Suosjećanje** - je briga za patnju drugih. Ključna komponenta suosjećanja sa svojim polaznicima i pomaže drugima da vide vašu strast prema vašem radu;
- **Empatija** - sposobnost da osjetite ono što druga osoba osjeća. Ako pojedinci nisu samouvjereni, možda im neće biti ugodno da vam se približe ili vam se povjere. Vaša je zadaća osigurati siguran i otvoren prostor za polaznike i poticati optimizam među njima;
- **Timski rad** - jer možete djelovati kao veza među obiteljima i zdravstvenim službama, važno je da ste u mogućnosti da se uključe u timski rad i suradnju;
- **Rješavanje problema** - morate biti u mogućnosti brzo razmišljati kroz problem kako bi ga učinkovito riješili. Netko se možda neće složiti s vama, naljutiti će se na nešto što kažete, vrijeđati vas ili postati agresivan prema vama. To zahtijeva pregovore i kompromise, davanje i uzimanje;
- **Pretpregled** - razgovori zahtijevaju da razmislite o učinku koji vaše riječi ili radnje mogu imati na vašeg slušaoca prije nego što ih kažete ili učinite. Ako mislite da će utjecaj biti negativan, možete prilagoditi ono što biste mogli reći ili učiniti.

Sudionici koji imaju deficite u tim vještinama također imaju tendenciju da su više pod stresom i usamljeniji. No, sada kada imate znanje, prakticirajte te društvene vještine dok imate priliku brinuti se o laicima, produbite odnos s njima i postanite dobar zdravstveni savjetnik.

1.3.2 Društvene prakse

Različite društvene vještine mogu utjecati i na **društvene prakse**. Ovaj izraz može imati različita značenja i, u širem smislu, odnosi se na svu ljudsku aktivnost, u određenom kontekstu društvene grupe, u vezi vremena i prostora. To se može odnositi na odlazak na posao ili u školu, kuhanje, higijenske navike, svečanosti, itd. Te aktivnosti se rutinski obavljaju i slijede pravila koja određuju zajednička ponašanja pojedinaca unutar grupe – to je ono što zovemo Kultura. Ta ponašanja imaju konkretno značenje unutar te grupe, ali ne mora imati vrijednost u drugoj skupini. To znači da socijalna praksa koja vrijedi za jednu grupu/kulturu možda nije za drugu.

Društvene prakse pokazuju moć tradicije. Međutim, to ne znači da je društvena praksa vječna ako smatramo da postoje običaji koji dolaze do kraja jer se u sadašnjosti tumače iz drugačije perspektive. Učenje o drugim kulturama unutar naše zajednice, o njihovim običajima i tradicijama, pozitivan je način da otvorimo naš um, da shvatimo da ne postoji jedinstven način rada stvari, već različita stajališta. Također je dobro imati osobni kriterij o društvenim praksama jer nešto ne mora biti valjano jednostavno zato što većina ljudi to radi.

Laički obiteljski zdravstveni savjetnici rade unutar zajednica u nepovoljnom položaju s ciljem poboljšanja njihove zdravstvene pismenosti. Onda, možemo pitati: "*Kako promijeniti zdravstvene prakse/ponašanja pojedinaca na bolje?*" To se može učiniti razumijevanjem komponenti koje čine prakse i poticanjem odnosa između pojedinaca. Na primjer, **Kuhanje** i dijeljenje obroka praksa je koja može pomoći pojedincima iz različitih kultura da se međusobno uključe i, u isto vrijeme, mogu govoriti o temi prehrane – mogu raspravljati o prehranbenoj vrijednosti obroka i pronaći načine ako se može poboljšati. To stvara priliku za istraživanje osobnog i društvenog identiteta i učenje iz različitih iskustava.



Slika 8 – Kuhanje je društvena praksa koja može angažirati ljude

Što se tiče obrazovanja, već je spomenuto da može postojati nedostatak motivacije za učenje ako to nije bitno za pojedince. Dakle, još jedna aktivnost koju možete razviti je zatražiti od učenika da **dijele priče** o zdravlju. One moraju biti pažljivo odabrane, da su adekvatne za cilj treninga. Te će priče dati pogled na život pojedinaca, na njihove različite društvene uloge i zadatke - bilo u obiteljskom ili radnom kontekstu, na druge aktere koji u njemu sudjeluju, pomažući vam da prepoznate njihove prakse i kako ih poboljšati, čineći učenje relevantnim za učenike. Uspostavit ćete mogućnosti učenja u njihovim svakodnevnim životima, njihovim obiteljima i s drugim ljudima koji ih okružuju.

Mnogi pojedinci su odrasli bez velike povezanosti s umjetnostima. Međutim, učenje iskustava kroz umjetnost također koristi ljudima koji su uključeni u cijeloživotno učenje. Savjetnici mogu apelirati na maštu, upuštajući odrasle u istraživanje sebe i na njihov odnos s društvom u kojem žive. Sljedeći su

predstavljani **načini za istraživanje društvenog identiteta kroz umjetnost** koje možete koristiti sa svojim učenicima:

- **Crtanje** – Stvorite plakate s frazama i slikama koje apelira na ispravljanje ponašanja, na primjer, u pogledu potrošnje hrane, te ih postavite u prostoriju za obuku ili im recite da ih odnesu kući i tamo ih objaviti;
- **Slikarstvo** – Napraviti autoportrete, obiteljske portrete ili bilo koje druge prikaze svakodnevnih situacija polaznika u kojima mogu istraživati teme povezane s zdravljem - na primjer, mogu prikazati člana obitelji ili drugu osobu koja ima zdravstveni problem;
- **Fotografije** – Slikajte svakodnevne situacije, uključujući one na radnom mjestu, predstavljajući ispravna ponašanja, kao što su točni postupci za korištenje zaslona ili ispravno držanje pri sjedenju;
- **Pisanje** – Kroz pisanje, polaznici mogu bolje izraziti svoju zabrinutost u pogledu svojih zdravstvenih problema ili stvoriti kratke priče kao dobre primjere odgovarajućih zdravstvenih postupaka - na primjer, opisujući priču o nekome tko je pušio i imao povezane zdravstvene probleme i, nakon prestanka, koristi koje je dobio;
- **Ples** – Neki resursi u ON-CALL projektu rješavaju prednosti vježbanja, tako da možete naučiti koreografiju i gibati svoje tijelo za bolje zdravlje;
- **Glazba** – Možete pomoći polaznicima da napišu neki tekst, stvore glazbu i otpjevaju svoje tuge;
- **Igra uloga** – Osim onoga što je ranije rečeno na ovu temu, još jedna moguća aktivnost je da se podupremo u iskustvima polaznika kako bi im pomogli da reinterpetiraju zdravstvene situacije za koje shvaćaju da su mogli imati ispravniji pristup, sada kada imaju više znanja o zdravlju.

Učenje odraslih može se odvijati i u muzejima, galerijama, kazalištima i sličnim mjestima. Vaš je zadatak tražiti izložbe, predstave itd., vezane uz zdravstvenu pismenost i tamo ih odvesti ili usmjeriti svoje vježbe.

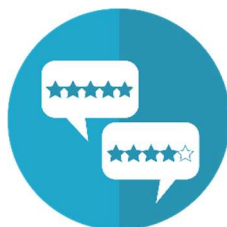
Skup ovih umjetničkih aktivnosti usmjeren je na produkciju umjetnosti kao izraz individualne/društvene kulture. Potiču razvoj komunikacijskih i promišljajućih vještina o sebi i drugima, doprinoseći društvenim promjenama. Važno je govoriti i razmišljati o ostvarenjima koje su proizveli učenici, kako bi od njih mogli napraviti znakovito učenje. Na taj način, očekuje se da će se još više uključiti u on-CALL obuku i također povećati njihovo povjerenje.

1.3.3 Sprječavanje i rješavanje sukoba

Trening može biti ispunjavajuće iskustvo, ali ponekad također ne mora biti tako uzbudljivo. Treneri trebaju razumjeti dinamiku grupe i kako ometaju učenje. Slijedeći sve preporuke koje smo vam dali tijekom ovog prvog poglavlja, smanjuje se vjerojatnost da ćete imati sukobe u grupnoj obuci. Pristupili smo interaktivnim i suradničkim tehnikama osposobljavanja, komunikacijskim tehnikama, znanju društvenih vještina i osiguran vam je širok spektar multimedijских resursa za korištenje, što učenje čini privlačnim i privlačnim.

Ipak, savezi i napetosti među polaznicima mogu stvoriti nepovoljno okruženje za učenje. Na to mogu utjecati mnogi čimbenici kao poteškoće u učenju, osobni ili obiteljski problemi, socijalna isključenost i nezaposlenost, između ostalih. Dalje ćemo vas voditi u tome kako upravljati vašom grupom tako da znate **kako izbjeći sukobe** tijekom treninga:

- **Planiranje treninga** – Jedan izvor problema u sesiji su polaznici koji imaju "slobodnog vremena" tijekom trajanja. Planirajte male zadatke koje možete nekome dati pojedinačno ili u grupi. Kada učenik završi svoj glavni zadatak unaprijed mogu usporediti rezultate s drugim pojedincima / grupama;
- **Utvrđiti pravila** – Potaknite sve da raspravljaju i uspostave pravila. To će spriječiti nepoštovanje polaznika prema drugima – poštivanje bilo čega i bilo koga je bitno. Također istaknuti važnost točnosti, kako bi se osiguralo da se dinamika grupe ne razbija kasnim dolascima. Definirajte kada se telefoni mogu koristiti i podučavajte ih kako surađivati;
- **Razmislite o probijanje leda / teambuilding vježbama** – Što više poznajete svoje učenike i oni se znaju međusobno, to ćete se više logično baviti njihovim različitim vrstama ličnosti i moći ćete riješiti bilo kakve sukobe među njima;
- **Slušajte** – Slušajte pažljivo i gledajte svoje učenike kada razgovarate s njima kako biste pokazali pozornost i pružili ispravne povratne informacije; mnogi sukobi počinju zbog nesporazuma i pripravnici se moraju naučiti dobrim navikama slušanja, kao što je pustiti govornika da govori bez prekida;
- **Koristite edukaciju vršnjaka** – Kada nešto podučavamo, osjećamo i trebamo odobrenje od naših vršnjaka, pa svima pružimo priliku da pokaže što mogu podučavati drugima. Wmilde vam je već dao neke prijedloge o tome prije;
- **Koristite pozitivno pojačanje** – Korisno je držati ljude ohrabrenim i angažiranim;
- **Odražavaju** – Promišljati o osposobljavanju, posebno o mogućnostima koje vam pruža i zatražiti od pripravnika da uhvate tu istu vježbu;
- **Djelovati prije manjih incidenata** – Blagi poremećaj lako može eskalirati ako se ne zaustavi.



Slika 9 – Koristite pozitivno pojačanje kako biste zadržali polaznike uključenima

U rijetkim slučajevima, učenici mogu zadržati svoje remećeno ponašanje. Ako želimo uspostaviti kulturu osposobljavanja koja cijeni zajednicu, sukobima između učenika treba pristupiti s pomirenjem kao ciljem. U takvim slučajevima, slijedite detaljno korake za mogući način **kako riješiti sukobe** tijekom treninga:

1. Dajte pripravnici priliku da se ohlade i promišljaju o svojim osjećajima. Ako se sporovi događaju usred treninga, kada možda nećete moći raspravljati o situaciji s njima, možete ih razdvojiti i osigurati tihe prostore za smirivanje i usredotočite se na neka pitanja za razmišljanje kako biste se pripremili za kasnije raspravu. Oni se također mogu izraziti pisanjem;

2. Kada uzmete u obzir odgovarajuće vrijeme, spojiti polaznike i zatražiti od njih da iznesu svoje perspektive o situaciji, koristeći Ja-izjave (kao "osjećam...") raspravljati o njihovim osjećajima i stavovima. Nećemo tražiti zabavu. Također bi trebali razmišljati kako su njihova djelovanja utjecala na druge u sobi i o načinima na koje mogu drugačije djelovati u budućnosti;

3. Nakon što polaznici podijele svoje perspektive, vrijeme je da pregovaraju o rješenju. Možete im pružiti mogućnosti ili možete pitati kako bi riješili svoj sukob i birali između vlastitih

predloženih rješenja. Rješenje mora osigurati da oba polaznika postignu svoje ciljeve. Moraju reći naglas da se slažu s rezolucijom i rukuju se kako bi priznali da je sukob završen. Oni također mogu zahvaliti jedni drugima za rad kroz pitanja i ispričati;

4. Provjerite natrag s pripravnici u nekoliko dana kako bi bili sigurni da su bilo kakve napetosti između njih su nestale.

Cilj u stvaranju jasnog procesa rješavanja sukoba nije samo okončati sporove, već osnažiti polaznike da uče iz svojih pogrešaka, riješiti vlastite probleme i pozitivno pridonijeti skupini za osposobljavanje. S vremenom i predanošću možemo pomoći svima da postignu te ciljeve.

Posljednji prijedlog možete koristiti za pokušaj onemogućavanja izvora sukoba (stresa) u grupi je meditacija. Možete odabrati najbolje vrijeme za to tijekom treninga – na početku sjednice ili nakon ručka su dobre opcije - kako biste poboljšali dobrobit svojim polaznicima. Saznajte kako to učiniti.

Sada ste opremljeni vještinama za promicanje boljih odnosa i pozitivne klime tijekom treninga.

Samoprocjena

1. Koja od sljedećih opcija nije pedagoško načelo obrazovanja odraslih?
 - a. Učenje mora biti samousmjereno.
 - b. Učenje je teoretsko.
 - c. Učenje je usmjereno na probleme.

2. Naznačite je li sljedeća rečenica istinita ili lažna.
Zdravstvena pedagoška načela usmjerena su na društvenu dimenziju zdravlja.
 - a. Istina
 - b. Laž

3. Dovrši rečenicu: *Zdravstveni savjetnici moraju...*
 - a. *ne ponavljati zdravstvene teme tijekom treninga.*
 - b. *Biti uključeni samo u osposobljavanje pojedinaca zajednice s istim društvenim ulogama.*
 - c. *razmotriti prethodno znanje pripravnika.*

4. Koje od sljedećih pitanja ne koristite za procjenu nečije zdravstvene pismenosti?
 - a. *Koliko samouvjereno popunjavate medicinske obrasce sami?*
 - b. *Što mislite koja je vaša razina zdravstvene pismenosti?*
 - c. *Koliko često imate nekoga tko vam pomaže čitati bolničke materijale?*

5. Koja od sljedećih tehnika osposobljavanja se **Ne mora** koristiti s polaznicima?
 - a. Pismeni ispiti
 - b. Analiza ispitivanja slučaja
 - c. Igranje uloga

6. Adreser, adresant i poruka važni su čimbenici verbalne komunikacije.
 - a. Istina
 - b. Laž

7. Neki primjeri vrijednosti, stavova i tradicija koje su u odnosu na kulturu i mogu utjecati na zdravstvenu pismenost uključuju:
 - a. Prihvaćene uloge muškaraca i žena
 - b. Omiljena i zabranjena hrana
 - c. Boje kose i očiju

8. Koja od sljedećih komunikacijskih tehnika se **Ne mora** koristiti s polaznicima?
 - a. Pitanja "da/ne"
 - b. Pojedinačno fokusiranje pitanja
 - c. Metoda povratnog podučavanja

9. Aktivno slušanje i empatija važne su međuljudske vještine.
 - a. Istina
 - b. Laž

10. Najbolji način za rješavanje sukoba između polaznika je :
- a. Rješavanje situacije odmah prije svih grupa pružanjem rješenja.
 - b. Odvajanje uključenih pojedinaca na neko vrijeme kako bi se razmislilo o situaciji.
 - c. Reći polaznicima da riješe svoj sukob izvan prostorije za obuku i sami.

Rješenja: 1 – b, 2 – b, 3 – c, 4 – b, 5 – a, 6 – a, 7 – c, 8 – a, 9 – a, 10 – b.

Reference

Knjige i članci

Schulkin, Jay, *Korijeni socijalne sensibility i neurona funkcija*, MIT Press, 2000.

Dostupno na

https://books.google.pt/books?id=wWXpiBOV0zkC&pg=PP4&lpg=PP4&dq=Roots+of+Social+Sensibility+and+Neural+Function&source=bl&ots=EI9rHI8i_q&sig=ACfU3U3yGmV1iQbHvdLQCc6fR_u1FT9X3w&hl=pt-PT&sa=X&ved=2ahUKEwjE8_ap0avmAhWOA2MBHahDAZ4Q6AEwCnoECBIQAQ#v=onepage&q=Roots%20of%20Social%20Sensibility%20and%20Neural%20Function&f=false

Mahvar T, Ashghali Farahani M, Aryankhesal A., *Strategije upravljanja sukobima u rješavanju poremećajnih ponašanja učenika u učionici: Sistematizirano preispitivanje.*, J Adv Med Educ Prof. 2018.; 6(3):102-114.

Dostupno na <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6039817/>

Brzi vodič za zdravstvenu pismenost, Odjel za zdravstvo i ljudske usluge SAD - Ured za prevenciju bolesti i promicanje zdravlja, n.d.

Dostupno na <https://health.gov/communication/literacy/quickguide/quickguide.pdf>

Web stranice

<https://elearningindustry.com/the-adult-learning-theory-andragogy-of-malcolm-knowles>

<http://healthliteracy.bu.edu/>

<http://healthliteracycentre.eu>

<https://queconceito.com.br/pratica-social>

<https://rcpsg.ac.uk/college/this-is-what-we-stand-for/policy/consent/health-literacy-and-communication-techniques>

<https://risepeople.com/blog/team-building-icebreakers/>

<https://simplifytraining.com/article/most-effective-training-techniques/>

<https://www.ahrq.gov>

<https://www.britannica.com/science/pedagogy>

<https://www.cdl.org/articles/social-skills-and-school/>

<https://www.coe.int/en/web/compass/education>

<https://www.ericdigests.org/2003-2/adult.html>

<https://www.learnersedge.com/blog/resolving-conflict-in-the-classroom>

<http://www.meditationinschools.org/wp-content/uploads/2013/06/Five-minute-to-a-calmer-classroom.pdf>

<https://www.netlanguages.com/blog/index.php/2017/06/28/what-is-inductive-learning/>

<https://www.nhs.uk/conditions/>

<https://www.oxfordreference.com/view/10.1093/oi/authority.20110803100016553>

<https://www.plainlanguage.gov/guidelines/>

[https://www.the-centre.co.uk/blog/post/7 principles of intercultural communication by the equality academy](https://www.the-centre.co.uk/blog/post/7_principles_of_intercultural_communication_by_the_equality_academy)

<https://www.udutu.com/blog/what-are-adult-learning-styles-and-how-do-they-affect-elearning/>

<http://www.unesco.org/education/educprog/ste/projects/health/index.htm>

<http://www.usabilityfirst.com/glossary/exploratory-learning/>

Video

Što je Teach-Back?

Dostupno na https://www.youtube.com/watch?v=bzpJJYF_tKY

Koliko dugo traje komunikacija centriranje pacijenta?

Dostupno na <https://www.youtube.com/watch?v=xGQ0hCdNDjU>

Razrjeđivači krvi: Boravak aktivan i zdrav

Dostupno na https://www.youtube.com/watch?v=bvDIDz9UIPY&feature=emb_title

Daljnje čitanje

Zdravstvena pismenost – Čvrste činjenice, Svjetska zdravstvena organizacija, 2013.

Dostupno na <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/128703/e96854.pdf>

Gitimu, Priscila, *Interkulturalna komunikacija: njegova važnost za različita područja karijere i perspektivu različitih autora*, Southern Illinois University Carbondale, n.d.

Dostupno na <https://opensiuc.lib.siu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1013&context=ojwed>

U Tehnika nastava-leđa – Učinkovito komuniciranje s bolesnicima, Merk, 2014.

Dostupno na <https://www.merckconnect.com/static/pdf/TeachBack.pdf>

Kredita

Images 3/9 – Retrieved from [pixabay.com](https://www.pixabay.com)

Slika 6 – Preuzeto iz [clipartart.com](https://www.clipartart.com)

Slika 7 – Preuzeto iz [shutterstock.com](https://www.shutterstock.com)

Slika 8 – Preuzeto iz [freepik.com](https://www.freepik.com)