

# Utjecaj komunikacije na program rehabilitacije orijentacije i kretanja

---

Runje, Ivana

Master's thesis / Diplomski rad

2018

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Zagreb, Faculty of Education and Rehabilitation Sciences / Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:158:190264>

*Rights / Prava:* [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-03-04**



*Repository / Repozitorij:*

[Faculty of Education and Rehabilitation Sciences - Digital Repository](#)



Sveučilište u Zagrebu  
**Edukacijsko – rehabilitacijski fakultet**

Diplomski rad

**UTJECAJ KOMUNIKACIJE NA TRENING  
ORIJENTACIJE I KRETANJA**

Studentica: Ivana Runje

Mentor: prof.dr.sc. Tina Runjić

Komentor: Dominik Sikirić, mag.rehab.educ.

Zagreb, rujan, 2018.

### **Izjava o autorstvu rada**

Potvrđujem da sam osobno napisala rad *Utjecaj komunikacije na program orijentacije i kretanja* i da sam njegova autorica. Svi dijelovi rada, nalazi ili ideje koje su u radu citirane ili se temelje na drugim izvorima jasno su označeni kao takvi te su adekvatno navedeni u popisu literature.

Ime i prezime: Ivana Runje

Mjesto i godina: Zagreb, 2018.

## **Sažetak**

Orijentacija i kretanje važan je rehabilitacijski program za osobe oštećena vida jer omogućava usvajanje tehnika za samostalno i sigurno kretanje. S obzirom na važnost ovog programa važno je istražiti sve čimbenike koji mogu utjecati na njega. Jedan od aspekata koji nije dovoljno istražen je utjecaj koji komunikacija može imati na napredak korisnika u ovom području.

Cilj ovog diplomskog rada je steći uvid u komunikacijske obrasce koje instruktori orijentacije i kretanja koriste tokom treninga, te način na koji procjenjuju da komunikacijski aspekt treninga može utjecati na krajnji ishod. U svrhu ostvarivanja navedenog cilja provedeno je kvalitativno istraživanje tijekom kojeg su provedeni intervjui sa deset stručnjaka koji provode trening orijentacije i kretanja.

Istraživanje je pokazalo da stručnjaci prepoznaju kako komunikacija i odnos koji uspostavljaju s korisnicima može imati značajan utjecaj na uspjeh treninga. Također, u ovom istraživanju prikazane su karakteristike odnosa između korisnika i instruktora koje mogu potaknuti proces učenja i usvajanja vještina te komunikacijske vještine instruktora i korisnika koje su potrebne kako bi učenje bilo što uspješnije.

**Ključne riječi:** orijentacija i kretanje, komunikacija, odnos instruktora i korisnika, komunikacijske vještine.

## **Summary**

Orientation and mobility programme is important for persons with visual impairments because it provides them with techniques to get about safely on their own. Taking into account the importance of this programme it is crucial to explore all factors that may affect it. One of those aspects is the effect of communication on users accomplishments.

The goal of this paper is to gain insight into communication patterns that are used by orientation and mobility instructors during the training and the way that they perceive that communication could affect the final outcome. In order to achieve this goal we've conducted a qualitative research during which ten experts were interviewed.

Research has shown that O&M specialists recognize how communication and relationship that they establish with students can have a significant impact on the final outcome. Also, this study presents the characteristics of the relationship between students and instructors that can stimulate the learning process and skill acquisition. It also presents communication skills that instructors and users need to acquire in order to make learning more successful.

**Key words:** orientation and mobility, communication, relationship between O&M instructor and student, communication skills.

# SADRŽAJ

1. UVOD .....	1
1.1. Sekvence treninga i radni zadatci instruktora.....	1
1.2. Odnos između instruktora i korisnika.....	2
1.3. Komunikacija .....	3
1.3.1. Verbalna komunikacija.....	4
1.3.2. Neverbalna komunikacija.....	4
1.3.3. Slušanje .....	6
1.4. Važnost komunikacije za stručnjake u pomagačkim zanimanjima .....	7
1.4.1. Važnost komunikacijskih vještina u poučavanju.....	8
1.4.2. Važnost komunikacijskih vještina za zdravstvene djelatnike i druge pomagačke struke	9
1.4.3. Važnost komunikacije za trening orijentacije i kretanja.....	9
2. PROBLEM I CILJ ISTRAŽIVANJA .....	11
2.1. Protokol istraživanja.....	11
2.2. Cilj istraživanja.....	11
2.3. Metoda prikupljanja podataka .....	12
Uzorak .....	12
2.4. Načini prikupljanja podataka.....	14
3. REZULTATI ISTRAŽIVANJA.....	15
3.1. Tematsko područje: Procjena radnih zadataka instruktora orijentacije i kretanja koji se odnose na komunikaciju .....	15
3.1.1. Odnos s korisnikom.....	17
3.1.2. Komunikacija s obitelji korisnika.....	18
3.1.3. Komunikacija sa drugim stručnjacima .....	18
3.2. Tematsko područje: Komunikacijske vještine važne za trening orijentacije i kretanja.....	19
3.2.1. Verbalne komunikacijske vještine instruktora .....	20
3.2.2. Verbalne komunikacijske vještine korisnika.....	21
3.2.3. Neverbalne komunikacijske vještine instruktora.....	21
3.2.4. Neverbalne komunikacijske vještine korisnika .....	22
3.3. Tematsko područje: Utjecaj odnosa između instruktora i korisnika na krajnji ishod treninga orijentacije i kretanja .....	22
3.3.1. Pozitivan utjecaj kvalitetne komunikacije i dobro uspostavljenog odnosa .....	24

3.3.2.	Utjecaj u slučaju kada komunikacija nije kvalitetna te nije uspostavljen dobar odnos .	25
4.	RASPRAVA.....	26
5.	ZAKLJUČAK .....	30
6.	LITERATURA.....	32

## **1. UVOD**

Orijentacija i kretanje je pojam koji podrazumijeva podučavanje koncepta, vještina i tehnika koje osobama oštećena vida omogućavaju da se u svojoj okolini kreću sigurno i učinkovito (Jacobson, 1993). Mršić (1995) navodi kako taj pojam obuhvaća znanstvenu i praktičnu definiciju, te da se praktična može podijeliti na dva dijela: (1) školovanje kadra za osposobljavanje osoba oštećena vida u orijentaciji i kretanju i (2) osposobljavanje osoba oštećena vida za sigurno, samostalno i učinkovito kretanje. Osobe koje se školuju za osposobljavanje osoba oštećena vida u ovom području su instruktori orijentacije i kretanja tj. peripatolozi.

Krajnji cilj treninga orijentacije i kretanja je osposobiti osobu oštećena vida za samostalno, sigurno i učinkovito kretanje (Mršić, 1995). Kako bi se taj cilj ostvario, instruktori moraju za svaku osobu razviti individualizirani program koji omogućava usvajanje vještina ali i izgradnju samopouzdanja te sposobnost preuzimanja odgovornosti za svoje postupke (Jacobson, 1993).

### **1.1. Sekvence treninga i radni zadatci instruktora**

U početku svake faze instruktor korisnika podučava specifičnim tehnikama koristeći metodu vođenog učenja. Nakon toga, korisnik uvježbava tehnike te mu instruktor daje povratnu informaciju i tako ga ispravlja. Nakon što je korisnik usvojio tehnike u određenoj fazi instruktor ga stavlja u složeniju okolinu kako bi korisnik dodatno uvježbavao usvojene tehnike (Huebner, Wiener, 2005). Wiener (2004) navodi sljedeće sekvence treninga: (1) videći vodič, (2) upoznavanje sa štapom, (3) obuka u vanjskom prostoru, (4) kompleksnija okolina, (5) poslovna okolina i (6) ruralna okolina. U prvoj sekvenci uče se tehnike videćeg vodiča u slučaju da je osobi potrebna pomoć u određenim situacijama, te tehnike odbijanja pomoći u slučaju da nije potrebna. U drugoj sekvenci osoba se upoznaje s bijelim štapom u unutarnjem i poznatom prostoru, nakon čega se u trećoj sekvenci izlazi u vanjski prostor koji je za početak mirniji i jednostavniji. Nakon što je korisnik postao sigurniji i samostalniji, prebacuje se u sve kompleksniju okolinu. Ruralna i poslovna okolina se prolaze po potrebi. Redoslijed sekvenci je fleksibilan i uvelike ovisi o okolini i potrebama korisnika (Wiener, 2004). Na početku svake faze instruktor se nalazi u neposrednoj blizini korisnika te mu postavlja pitanja i daje prijedloge. Kako trening odmiče, instruktor se sve više udaljava prebacujući odgovornost na korisnika te se uključuje tek u slučaju da korisnik naiđe na



problem. U tom slučaju postavlja pitanja na koja korisnik odgovara i tako ga navodi do rješenja problema(Huebner, Wiener, 2005).

Wiener (2004, str 9.) navodi 17 radnih zadataka instruktora orijentacije i kretanja:

1. Procjena korisnikovih potreba, stečenih vještina, sposobnosti i ciljeva vezanih uz kretanje;
2. Provođenje kontinuirane procjene vještina orijentacije i kretanja;
3. Procjena okoline za svrhe kretanja;
4. Priprema pisanih izvještaja;
5. Razvijanje ciljeva treninga;
6. Razvijanje prisnog odnosa s korisnikom;
7. Pomoći korisniku da razvije svijest o pozicioniranju tijela, pokretu i smjeru kretanja;
8. Voditi korisnika kako bi razvio svijest o odnosima među objektima u prostoru, onima u pokretu i statičnima;
9. Podučavanje korisnika tehnikama koje su mu potrebne kako bi se samostalno i sigurno kretali u unutarnjem prostoru;
10. Pokazati korisniku kako može zaštititi svoje tijelo koristeći zaštitne tehnike;
11. Podučavanje korisnika tehnikama koje su mu potrebne kako bi se samostalno i sigurno kretao u vanjskom prostoru;
12. Naglašavati učinkovitu upotrebu vizualnih, auditivnih, taktilnih i drugih osjetilnih modela;
13. Pružiti poduku te iskustvo u samostalnom kretanju u zajednici, uključujući i javni prijevoz;
14. Opservirati i evaluirati napredak korisnika;
15. Držanje evidencije;
16. Komuniciranje sa roditeljima i obitelji; i
17. Savjetovanje sa drugim članovima stručnog tima.

## **1.2. Odnos između instruktora i korisnika**

Jedan od najvažnijih ciljeva treninga orijentacije i kretanja je razvijanje samopouzdanja i sigurnosti u vlastite sposobnosti. Na putu do ostvarivanja tog cilja često se stvara povezanost između korisnika i instruktora kako bi se izgradilo međusobno povjerenje (Jacobson, 1993).Welsh (1980, prema Weinläder, 1991) navodi kako je dinamika odnosa između

korisnika i instruktora važan psihološki faktor koji utječe na trening orijentacije i kretanja, te navodi veliku potrebu za istraživanjima utjecaja te dinamike na uspjeh korisnika. Takva istraživanja još nisu provedena, ali činjenica da se prepoznaje velika važnost ovog odnosa vidljiva je u analizi radnih zadataka instruktora orijentacije i kretanja koje je objavio Wiener (2004), među kojima se nalazi i uspostavljanje prisnosti s klijentom.

Zbog prirode treninga O&K instruktor ima jedinstvenu priliku stvoriti prisan odnos s klijentom, pri čemu je izuzetno važno pripaziti da se ne prijeđe granica između informacija koje su relevantne i važne za trening i onih osobnih. Zbog toga instruktor mora biti oprezan kako nebi prešao granice, budući da on nije savjetnik, psiholog niti socijalni radnik (Jacobson, 1993).

### **1.3. Komunikacija**

Komunikacija je pojava do koje dolazi pri sintezi 3 različita odabira: odabir informacije koju pošiljalatelj želi podijeliti, odabir načina na koji će tu informaciju podijeliti i odabir načina na koji će primatelj tu informaciju shvatiti, bio on točan ili ne(Luhmann, 1992). Budući da je komunikacija interaktivan proces, kako bi do nje došlo potrebni su: koder, kod i dekoder(Wiener i sur. 1972, prema Pennington, 2008). Koder je osoba koja odabire informaciju i način na koji će tu informaciju podijeliti, kod je sama informacija, a dekoder je osoba koja primljenu informaciju analizira i interpretira. Taj se proces odvija na svjesnoj i nesvjesnoj razini pri čemu je nesvjesni dio komunikacijskog procesa biološki uvjetovan i njime upravljaju emocije, a svjesni dio sastoji se od naučenih signala koje je odredilo društvo (Buck, VanLear, 2002).Signali koji se odašilju na nesvjesnoj razini nazivaju se znakovi i oni su kauzalno povezani s porukom koju odašilju. Npr. kada se netko zacrveni to odaje poruku da mu je neugodno zato što je poznato da osjećaj nelagode uzrokuje crvenilo u licu. Signali na svjesnoj razini nazivaju se simboli i njima su značenje dali ljudi. Npr. u hrvatskom jeziku riječ pas označava tu životinju zbog toga što su se ljudi tako dogovorili(Krauss, 2002).

Komunikacija se također može podijeliti na verbalnu i neverbalnu. Prema Penningtonu (2008), verbalna komunikacija se definira kao stvarno izgovorene riječi, a neverbalna sve druge informacije koje se prenose i uključuje glasovno i neglasovno ponašanje. Ove dvije vrste komunikacije razdijeljene su jer imaju različitu svrhu: verbalna komunikacija bolja je za prenošenje logičkih ili apstraktnih ideja, a neverbalna za prenošenje emocija, vrste odnosa između dvije osobe i manipuliranje međuljudskom interakcijom(Patterson, 1977, prema Pennington 2008).

### **1.3.1. Verbalna komunikacija**

Kao što je već navedeno, verbalna komunikacija sastoji se od stvarno izgovorene riječi. Alat koji nam omogućava da se verbalno izražavamo je jezik. Razvijeni jezik omogućava ljudima da se izražavaju i razgovaraju i o stvarima koje nisu "ovdje i sada". Krauss (2002) navodi kako čovjekov jezik ima tri glavna obilježja: semantika, generativnost (produktivnost) i premještanje, te ih definira na sljedeći način: semantika je pojam koji označava značenje riječi. Npr. ukoliko osoba želi da netko zna kako se ona osjeća, najprecizniji način da se to ostvari je da se ona precizno verbalno izrazi. Npr. ukoliko osoba plače, svi mogu pretpostaviti da je tužna, no ukoliko ona svoje osjećaje verbalizira i kaže da je tužna, neće biti mjesta za zabunu. Generativnost ili produktivnost označava beskrajnu mogućnost izražavanja sa ograničenim brojem riječi. Svaka se pojava, stanje ili doživljaj može opisati na više načina kombinirajući riječi koje osoba ima u svom vokabularu. Premještanje omogućava da ljudi komuniciraju o apstraktnim pojmovima i o stvarima koje nisu sada prisutne ili ih osoba ne može vidjeti. Ovo obilježje je možda najvažnije obilježje verbalne komunikacije koje ju čine nužnom i nezamjenjivom u određenim situacijama.

### **1.3.2. Neverbalna komunikacija**

Neverbalna komunikacija je pojam koji obuhvaća sve informacije koje primamo bez izgovorenih riječi. To mogu biti dogovoreni simboli ili biološki uvjetovane i potpuno nesvjesne reakcije (Koch, 1971). Autor Calero (2005) definira neverbalnu komunikaciju kao tihi jezik koji se ne uči formalno i koji je postojao i prije izuma jezika. Pennington, 2008 navodi kako ova vrsta komunikacije nije uvijek tiha te kako uključuje glasovno i neglasovno ponašanje. Glasovno ponašanje odnosi se na aspekte govora kao što su intonacija, brzina i oklijevanje, a neglasovno ponašanje odnosi se na sva druga komunikativna ponašanja koja ne uključuju govor.

#### ***Gledanje i kontakt očima***

Gledanjem se smatra kada jedna osoba gleda u drugu, a kontakt očima je kada se osobe međusobno gledaju u područje oko očiju (Pennington, 2008). Wiemann & Giles (1996) navode kako kontakt očima ima mnogo uloga u interpersonalnoj komunikaciji kao što su npr. prikupljanje informacija ili kontroliranje razine intimnosti između dvije osobe. U slučaju kada kontakt očima nije uspostavljen, osobe također mogu prenositi informacije o sebi te prikupljati informacije o drugima. Ljudi stvaraju pretpostavke jedni o drugima

ovisno o tome kako izgledaju i kako se ponašaju, a informacije prikupljene u tu svrhu uglavnom potiču iz vizualnog kanala(King, 1979).

### ***Izrazi lica***

Lice je bogato komunikacijskim potencijalima te se često smatra primarnim izvorom informacija nakon govora. Izrazi lica pružaju informaciju o emocijama, stavovima sugovornika te omogućavaju povratnu informaciju tj. neverbalni komentar sugovornika(Knapp i sur., 2014).No, pri analizi izraza lica valjda imati na umu da ljudi često prikrivaju svoje emocije i stajališta ili pak pokušavaju prikazati emocije različite od onih koje doživljavaju(Pennington, 2008).

### ***Govor tijela***

Pennington (2008) navodi kako ovaj pojam obuhvaća niz neverbalnih ponašanja: dodir, orijentacija tijela, držanje tijela, geste rukama i kimanje glavom. Knapp i sur. (2014) navode kako se pri analizi dodira pažnja mora obratiti na to tko dodiruje koga, gdje, kada i koliko. Analizom ovih značajki dodira može se pretpostaviti vrsta odnosa i razina bliskosti između dvije osobe.

Kada se odvija interakcija između dvije osobe, pažnja se može posvetiti i orijentaciji i držanju tijela. Sommer(1965, prema Pennington, 2008) navodi kako orijentacija tijela varira ovisno o vrsti društvenog konteksta. Npr. interakcija "licem u lice" češća je u natjecateljskim situacijama, a u partnerskim se osobe češće nalaze jedna pokraj druge.

Geste rukama su važna dopuna izrazima lica i omogućavaju jasnije izražavanje emocija i stavova sugovorniku(Pennington, 2008).Knapp i sur. (2014) dijele geste rukama na one koje su neovisne o izgovorenoj riječi i one koje ovise o izgovorenoj riječi. Geste rukama koje ne ovise o izgovorenoj riječi same po sebi imaju značenje i direktan verbalni prijevod kao npr. palac gore, koji je neverbalni sinonim frazi "O.K." ili "sviđa mi se". Prema navedenom primjeru može se zaključiti kako interpretacija navedenih gesti također ovisi o kontekstu. Geste koje ovise o izgovorenoj riječi su one koje prate ono što je verbalno izgovoreno kao npr. upiranje prstom u predmet o kojem se govori.

Kimanje glavom najčešće se koristi kako bi se sugovorniku dala povratna informacija i potaknulo ga se na nastavak razgovora(Argyle, 1983, prema Pennington, 2008).

### ***Osobni prostor***

Način na koji se osoba pozicionira u odnosu na sugovornika može značajno utjecati na uspješnost komunikacije i postizanje komunikacijskih ciljeva (Knapp i sur., 2014). Osobni prostor je prostor koji okružuje tijelo osobe i u koji uljezi ne smiju ući (Sommer, 1969, prema Pennington, 2008). Tko su to uljezi i koja je to primjerena udaljenost ovisi o odnosu između sugovornika, situaciji u kojoj se oni nalaze i o kulturi (King, 1979). Hall (1968, prema Pennington 2008) predstavlja četiri vrste međuljudske udaljenosti: (1) intimna – do 45 cm, (2) osobna – do 1 m i 20 cm, (3) društvena – do 3 m i 60 cm i (4) javna – do 5 m i 50 cm.

### ***Parajezik***

Paralingvistički aspekti govora uključuju prozodiju (visinu, naglasak, stanke), emocionalni aspekt glasa te glasove kao "aaa" ili "mhm" koji potvrđuju da pažljivo slušamo ono što sugovornik govori (Pennington, 2008). Pomoću prozodije govornik pokušava dati naglasak na određene dijelove priče te manipulira doživljajem sugovornika. (Knapp, 2014).

#### **1.3.3. Slušanje**

Posljednja komponenta komunikacijskog procesa (King, 1979) je primanje informacije od strane sugovornika, te analiza i interpretacija onoga što je čuo. Kako bi osoba bila uspješna u toj interpretaciji mora usmjeriti pažnju na ono što sugovornik govori i što pod time misli. Dakle, mora prikupiti informacije koje su: potpune, točne i neizobličene. U skladu s tim, Lundsteen (1979, prema Purdy, Borisoff, 1997). navodi kako činjenica da je osoba nešto čula ne znači nužno da se uključila u proces slušanja. Kako bi osoba nešto čula potrebna je samo fizička sposobnost primanja i procesiranja informacija kroz slušni sustav, a slušanje je složen psihološki proces pridavanja značenja onome što smo čuli. Važno je, međutim, nadodati kako u proces slušanja nisu uključene samo informacije koje primamo auditivnim putem, već i one koje primamo vizualno. S obzirom na činjenicu da se verbalna i neverbalna komunikacija odvijaju simultano potrebno je analizirati sve aspekte kako bi se mogla razumjeti potpuna informacija.

#### ***Usporedba vremena provedenog slušajući u odnosu na druge komunikacijske aktivnosti***

Baker i sur. (1980) proveli su istraživanje u kojem su analizirali proporciju vremena koje studenti provode uključeni u različite komunikacijske aktivnosti. Uzorak je bio

proporcionalan udjelu studenata u različitim područjima u populaciji i činilo ga je 645 studenata. Rezultati su pokazali da su studenti većinu vremena, točnije 32.1% vremena uključenog u komunikacijske aktivnosti proveli slušajući. Od tih 32.1%, 15.3% odnosilo se na slušanje na nastavi, 1% na slušanje formalnih govora i 15.8% na interpersonalno slušanje. Za usporedbu, s obzirom na cjelokupno vrijeme provedeno u komunikacijskim aktivnostima studenti su govorili tek 16.3% vremena, od čega se većina ovog vremena odvijala u situacijama interpersonalne komunikacije (14%), 1.9% na nastavi i tek 0.4% je činilo držanje formalnih govora. Ovo istraživanje može poslužiti samo kao primjer važnosti slušanja u svakodnevnoj komunikaciji, a nikako kao prikaz trenutnog stanja, budući da i autori navode kako se postotci značajno mijenjaju razvojem tehnologije. Međutim, vrijedi spomenuti kako je ovo istraživanje potvrdilo nalaze prijašnjih istraživanja (Rankin, 1929, Bird, 1954 i Breiter 1957, prema Baker i sur. 1980) koja su također navela kako se većina vremena provedenog u komunikacijskim aktivnostima odnosi na aktivnost slušanja.

### ***Funkcije slušanja***

S obzirom na vrijeme koje ljudi svakodnevno provode slušajući vrijedi se zapitati koje su to funkcije slušanja. Dance i Larson (1976, prema Purdy, Borisoff 1997) navode kako slušanje ima tri osnovne funkcije: (1) povezivanje, (2) intelektualni rast i razvoj i (3) manipulacija ponašanjem. Slušanjem se stvaraju veze i odnosi budući da ono omogućava osobi da uvidi da je sugovorniku stalo do onoga što on govori, pa na taj način i do njega. Čovjek komunicira kako bi primio nove informacije, pa tako slušanjem širi svoje znanje. Također, kako bi se uklopio čovjek prilagođava svoje ponašanje okolini, a kako bi znao koja su to ponašanja prihvatljiva mora slušati što mu osobe iz njegove okoline govore.

### **1.4. Važnost komunikacije za stručnjake u pomagačkim zanimanjima**

Instruktor orijentacije i kretanja je magistar/magistra edukacijske rehabilitacije koji ima dodatnu edukaciju iz ovog područja. Prema *Zakonu o edukacijsko – rehabilitacijskoj djelatnosti* magistar/magistra edukacijske rehabilitacije "u radnom odnosu obavljaju edukacijsko - rehabilitacijsku djelatnost u ustanovama u kojima se obavlja djelatnost zdravstva, znanosti, odgoja i obrazovanja i socijalne skrbi." (NN 124/11, čl. 11, st. 2.) Analizirajući stranu literaturu u ovom području, specifično za oštećenja vida, najčešći nazivi na koje se susreće su "*teacher of students with visual impairments*" i "*vision therapist*". Također, u stranoj literaturi se pojam "*orientation and mobility instructor*" u većini slučajeva

odvaja od gore navedenih i instruktori često korisnicima drže samo sat orijentacije i kretanja. U Hrvatskoj to nije slučaj, i instruktori orijentacije i kretanja osim toga, obavljaju rehabilitaciju i nekih drugih vještina kao što su svakodnevne vještine, poučavanje Brailleovog pisma itd. S obzirom na sve navedeno, može se zaključiti da ova pomagačka struka obuhvaća elemente zdravstva i obrazovanja, te se stoga pri istraživanju važnosti komunikacije u ovom području mogu koristiti podaci dobiveni u ta dva područja.

#### **1.4.1. Važnost komunikacijskih vještina u poučavanju**

Prema Kingu (1979), komunikacija ima tri funkcije, a one su sljedeće: (1) razvoj mentalnih procesa, (2) prilagođavanje okolini i (3) manipulacija okolinom. Prva funkcija navodi na zaključak da je za učenje i razvoj potrebna komunikacija sa ljudima koji se nalaze u našoj socijalnoj okolini. Kako bi poučavanje bilo uspješno, učitelji moraju uložiti trud kako bi razbili komunikacijske barijere, a najuspješniji način za to je uspostavljanje dvosmjerne komunikacije (Prozesky i sur., 2006). Dvosmjerna komunikacija omogućava učitelju da dobije povratnu informaciju o tome što je učenik shvatio, a što ne, te na taj način dodatno pojasni ono što je potrebno.

Mortimer & Scott (2002, prema Pessosa de Carvalho, 2008) iznose model od četiri komunikacijska pristupa koja se koriste pri poučavanju koja su definirana načinom komunikacije između učitelja i učenika kroz dvije dimenzije: dijaloški/autoritativni način govora i interaktivni/neinteraktivan način govora. (Tablica 1)

	<b>Interaktivni</b>	<b>Neinteraktivni</b>
<b>Dijaloški</b>	Interaktivni/dijaloški	Neinteraktivni/dijaloški
<b>Autoritativni</b>	Interaktivni/autoritativni	Neinteraktivni/autoritativni

Tablica 1

Autori definiraju razliku između dijaloškog i autoritativnog načina komunikacije na način da se u dijaloškom izražava više od jednog stajališta, a u autoritativnom se izražava samo jedno. Razlika između interaktivnog i neinteraktivnog načina komunikacije je u tome što u interaktivnoj komunikaciji aktivno sudjeluje više od jedne osobe, a u neinteraktivnom aktivno sudjeluje samo jedna osoba (npr. samo učitelj koji predaje).

#### **1.4.2. Važnost komunikacijskih vještina za zdravstvene djelatnike i druge pomagačke struke**

U sustavu zdravstva dijagnostika, tretman i prevencija uvijek se odvijaju u kontekstu komunikacije, te se poboljšanjem komunikacije može pozitivno utjecati na ishod liječenja (Holte, 1990). U profesionalnom smislu na komunikaciju se može gledati kao na alat, posebice u pomagačkim strukama (Ljubešić, 2013). No, tim se alatom svakako valja naučiti koristiti jer u suprotnom može nanijeti više štete nego koristi. Svaki stručnjak kojem komunikacija služi kao važan alat mora imati na umu da je to aktivnost koja sadrži dva aspekta – sadržajni i odnosni. Sadržajni aspekt odnosi se na informacije koje se prenose, a odnosni aspekt obuhvaća način na koji su te informacije prenesene. Odnosni aspekt može značajno utjecati na percepciju primljene informacije. Kako bismo mogli biti sigurni da je informacija koju želimo prenijeti percipirana na točan način moramo obratiti pažnju na način na koji tu informaciju prenosimo, a to uključuje vještine verbalne i neverbalne komunikacije (Ljubešić, 2013).

#### **1.4.3. Važnost komunikacije za trening orijentacije i kretanja**

U literaturi se nalaze i neke činjenice koje mogu upućivati na važnost komunikacije specifično za ovo područje. Analizirajući radne zadatke instruktora orijentacije i kretanja koje navodi Wiener (2004), osim poučavanja tehnika, pisanja izvješća, procjene itd., navode se i tri radna zadatka za koje su potrebne dobre komunikacijske vještine. Prva je navedena već ranije u ovom radu, a ona od instruktora zahtjeva uspostavljanje odnosa s klijentom. Odnosi se najučinkovitije uspostavljaju pomoću slušanja, budući da tako osoba počinje shvaćati da nam je važno ono što govori, pa tako i ona sama (Dance i Larson, 1976, prema Purdy, Borisoff 1997). Nadalje, posljednja dva navedena radna zadatka odnose se na suradnju s roditeljima i/ili drugim članovima obitelji i na suradnju i savjetovanje sa ostalim članovima stručnog tima (Wiener, 2004). Pavey (2006) naglašava važnost suradnje s obitelji zbog činjenice da će se djeca nakon rehabilitacije vratiti u svoju okolinu i kako bi taj prijelaz tekao što uspješnije instruktor mora biti svjestan djetetovog životnog konteksta. Isto je naravno primjenjivo i za odrasle osobe oštećena vida. Pavey (2006) također navodi kako je važno obratiti pažnju na kulturalne razlike koje mogu utjecati na socijalni kontekst, što možda nije tako značajno izraženo u Hrvatskoj kao u Ujedinjenom Kraljevstvu, ali svakako je informacija koju valja imati na umu. Pogrund (2017) u svom radu daje veliki naglasak na važnost suradnje sa



ostalim članovima tima, te navodi kako se učinkovitost rehabilitacije u svim područjima znatno povećava kada je ta suradnja učinkovita.

Zijlstra i sur. (2007, prema Zijlstra i sur., 2012) proveli su istraživanje s ciljem analize trenutnog programa treninga orijentacije i kretanja. U tu svrhu, provedeni su intervjui s instruktorima i jedan od zadataka bio je navesti komponente treninga. Iz intervjua su izvedene tri komponente koje su instruktori naveli kao važne: (1) razjašnjavanje korisnikovih potreba, (2) pružanje informacija (npr. objasniti svrhu bijelog štapa) i (3) uvježbavanje usvojenih tehnika u vanjskom prostoru. Prve dvije navedene komponente zahtijevaju dobro korištenje vještina slušanja i objašnjavanja tj. verbalizacije, a to su dvije važne komponente komunikacije.

## 2. PROBLEM I CILJ ISTRAŽIVANJA

Područje komunikacije još je nedovoljno istraženo u kontekstu edukacijsko – rehabilitacijske struke, a posebice u još užem području – treningu orijentacije i kretanja za osobe oštećena vida. Većina literature koja se bavi komunikacijom u srodnim zanimanjima kao što su npr. učitelj ili liječnik može se koristiti kao podloga, ali svakako je važno odrediti komunikacijske specifičnosti u radu sa osobama oštećena vida.

Pessoa de Carvalho (2008) navodi kako danas svaka kurikularna promjena mora biti popraćena istraživanjima koja prikazuju uspješnost nove tehnike poučavanja, aktivnostima koje učenicima olakšavaju usvajanje novog gradiva te komunikacijskim vještinama kojima učitelj mora ovladati kako bi učenici što uspješnije usvojili gradivo.

### 2.1. Protokol istraživanja

1. prikupljanje literature,
2. obrada prikupljene literature,
3. formiranje problemskih pitanja,
4. konstrukcija intervjua,
5. kontaktiranje ispitanika,
6. prikupljanje suglasnosti,
7. provođenje intervjua (prikupljanje podataka),
8. transkribiranje intervjua,
9. formiranje baze podataka,
10. obrada prikupljenih podataka.

### 2.2. Cilj istraživanja

**Cilj ovog kvalitativnog istraživanja je** steći uvid u komunikacijske obrasce koje instruktori orijentacije i kretanja koriste tokom treninga, te način na koji procjenjuju da komunikacijski aspekt treninga može utjecati na krajnji ishod.

U skladu s navedenim ciljem istraživanja, formirana su sljedeća **problemska pitanja**:

1. S obzirom na radne zadatke koje navodi Wiener (2004) kako instruktori orijentacije i kretanja procjenjuju one radne zadatke koji se odnose na komunikaciju?
  - 1.1. Utjecaj kvalitetne komunikacije na odnos s korisnikom.

- 1.2. Procjena komunikacije sa obitelji korisnika.
  - 1.3. Kakvu važnost pridaju komunikaciji sa drugim stručnjacima?
2. Koje komunikacijske vještine instruktori smatraju važnima za postizanje krajnjeg cilja treninga orijentacije i kretanja?
    - 2.1. Procjena verbalnih komunikacijskih vještina.
    - 2.2. Procjena neverbalnih komunikacijskih vještina.
3. Na koji način odnos i komunikacija između instruktora i korisnika mogu utjecati na krajnji ishod treninga?
    - 3.1. Kakav može biti pozitivan utjecaj odnosa?
    - 3.2. Kako neuspješno izgrađen odnos može utjecati?

### **2.3. Metoda prikupljanja podataka**

S obzirom na navedeni cilj istraživanja te postavljena problemska pitanja u istraživanju je korišten kvalitativni pristup prikupljanja podataka. Pri tome je korišten polustrukturirani intervju kao tehnika prikupljanja podataka.<sup>1</sup>

#### **Uzorak**

Polustrukturirani intervju provodio se sa 10 stručnjaka (N=10) koji provode program orijentacije i kretanja u sljedećim ustanovama: Centar za odgoj i obrazovanje Vinko Bek (Odjel psihosocijalne rehabilitacije odraslih, Odjel mladih i Odjel integracije) i Centar za rehabilitaciju Silver.

Od 10 ispitanika njih je 9 imalo završen Edukacijsko – rehabilitacijski fakultet, dok je jedan ispitanik završio Fakultet prometnih znanosti. Šest je stručnjaka imalo završene dodatne edukacije u području orijentacije i kretanja, a četvero nije imalo dodatne edukacije u ovom području.

Četiri od deset ispitanika ima više od 10 godina iskustva u radu s osobama oštećena vida i provođenju programa orijentacije i kretanja. Dvoje od deset ispitanika ima 2-5 godina

---

<sup>1</sup> Polustrukturirani intervju je metoda prikupljanja podataka pri kojoj istraživač ima unaprijed pripremljen podsjetnik za intervju koji sadrži teme i okvirna pitanja o kojima želi razgovarati sa ispitanikom, ali slijedi logiku razgovora i slobodu ispitanika u odgovaranju pri čemu mora paziti da su obuhvaćene sve teme (Takac Verčić i sur., 2010).

iskustva u tom području, a preostalih četvero ispitanika program orijentacije i kretanja s osobama oštećena vida provodi manje od 2 godine.

S obzirom na radno mjesto ispitanici rehabilitaciju provode sa različitim dobnim skupinama; od osnovne škole sve do odrasle dobi.

S obzirom na cilj istraživanja i problemska pitanja za intervju su pripremljena sljedeća pitanja:

1. Kada Vam na rehabilitaciju dođe novi korisnik koje su Vam važne informacije o njemu i na koji način ih prikupljate?
  - 1.1. Koje informacije Vam pružaju drugi stručnjaci? Zbog čega su Vam te informacije važne?
  - 1.2. Koje informacije Vam pruža korisnik? Zbog čega su Vam te informacije važne?
  - 1.3. Koje informacije Vam pruža obitelj ili druge osobe bliske korisniku? Zbog čega su Vam te informacije važne?
2. Molim Vas da opišete značajke odnosa koji pokušavate uspostaviti s korisnikom za vrijeme treninga?
3. Na koji način uspostavljate kvalitetan odnos sa korisnikom tokom treninga?
4. Koje biste čimbenike sa strane korisnika naveli kao važne za uspostavljanje odnosa?
5. Na koji način se Vi prilagođavate svakom korisniku kako bi uspostavljanje odnosa bilo što uspješnije?
6. Koliko za vrijeme treninga komunicirate sa obitelji korisnika i sa kojim ciljem?
7. Na koji način Vam informacije koje dobivate od kolega koji također rade s tim korisnikom mogu pomoći?
8. Na koji način Vaše komunikacijske vještine mogu utjecati na postizanje krajnjeg cilja treninga? (Neg/Poz)
9. Kako komunikacijske vještine korisnika mogu utjecati na trening?
10. Opišite mi svoj stav o važnosti prepoznavanja neverbalnih znakova koje korisnik šalje tijekom treninga? Koji su to neverbalni znakovi i kakve informacije Vam pružaju? Koristite li te informacije za prilagodbu treninga?

11. Možete li mi opisati neku situaciju i/ili navesti primjer neverbalnih znakova koje Vi šaljete korisniku tokom treninga? Jesu li to uglavnom svjesne ili nesvjesne reakcije? Što time pokušavate ostvariti?
12. Kako biste objasnili važnost Vaših verbalnih komunikacijskih vještina u sklopu treninga? Jeste li tokom rada morali usavršavati navedene vještine i na koji način ste to činili?
13. Mijenja li se komunikacija između Vas i korisnika kroz različite faze treninga? Ako da, na koji način?
14. Krajnji cilj treninga je samostalno i sigurno kretanje korisnika. Kako biste taj cilj postigli potrebno je prebaciti odgovornost na korisnika. Uz podučavanje vještina, koje biste komunikacijske obrasce naveli kao važne u tom postupku?
15. Na koji način prilagodba komunikacijskih obrazaca svakom korisniku može utjecati na usvajanje vještina O&K?
16. Prethodno ste naveli značajke kvalitetnog odnosa između Vas i korisnika, na koji način uspostavljanje takvog odnosa može pozitivno utjecati na ishode treninga?
17. Je li Vam se u praksi ikada dogodilo da niste uspjeli uspostaviti željeni odnos sa korisnikom? Ako da, kako ste postupili u toj situaciji? Ako ne, kako biste postupili u slučaju da Vam se to dogodi?
18. Koje su moguće negativne posljedice rada s korisnicima s kojima nije uspostavljen kvalitetan odnos? Kako to može utjecati na uspjeh i samostalnost korisnika?

#### **2.4. Načini prikupljanja podataka**

Istraživanje je planirano 2 mjeseca prije same provedbe. Ispitanicima su poslani pozivi za sudjelovanje u istraživanju te su kontaktirani ispitanici koji su se odazvali. Pozivi su poslani u tri ustanove, od kojih su se odazvale dvije. Intervjui su provedeni na radnom mjestu ispitanika. U ovom se istraživanju poštovala anonimnost, povjerljivost i tajnost prikupljenih podataka. Kao način obrade podataka koristila se tematska analiza sadržaja.

### 3. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Analizom prikupljenih podataka dobivena su tri tematska područja: (1) Procjena radnih zadataka instruktora orijentacije i kretanja koji se odnose na komunikaciju, (2) Komunikacijske vještine važne za trening orijentacije i kretanja, te (3) Utjecaj odnosa između instruktora i korisnika na krajnji ishod treninga orijentacije i kretanja.

#### 3.1. Tematsko područje: Procjena radnih zadataka instruktora orijentacije i kretanja koji se odnose na komunikaciju

U Tablici 2 prikazano je tematsko područje *Procjena radnih zadataka instruktora orijentacije i kretanja koji se odnose na komunikaciju* koje odgovara na prvo postavljeno problemsko pitanje: "S obzirom na radne zadatke koje navodi Wiener (2004) kako instruktori orijentacije i kretanja procjenjuju one radne zadatke koji se odnose na komunikaciju?" Navedeno područje razlaže se na tri teme: (1) odnos s korisnikom, (2) komunikacija s obitelji korisnika i (3) komunikacija sa drugim stručnjacima.

Tablica 2: Procjena radnih zadataka instruktora orijentacije i kretanja koji se odnose na komunikaciju.

TEMATSKO PODRUČJE: Procjena radnih zadataka instruktora orijentacije i kretanja koji se odnose na komunikaciju.	
TEME	KATEGORIJE
1. Odnos s korisnikom	<ul style="list-style-type: none"><li>• Povjerenje se najčešće navodi kao poželjna karakteristika kvalitetnog odnosa s korisnikom.</li><li>• Odnos mora biti jednostavan, jasan i korektan s obje strane.</li><li>• Otvorena i obostrana komunikacija.</li><li>• Opušten odnos uz zadržavanje profesionalne razine.</li></ul> <p>ČIMBENICI NA STRANI STRUČNJAKA KOJI POSPJEŠUJU USPOSTAVLJANJE KVALITETNOG ODNOSA:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• U početku rad u kontroliranim uvjetima (unutarnji prostor) kako bi se korisnik osjećao sigurno.</li> <li>• Ohrabrivati korisnika.</li> <li>• Korištenje prijašnjih iskustava sa drugim korisnicima kao metoda motiviranja.</li> <li>• Prilagodba načina komunikacije, količine i vrste informacija korisnicima (ovisno o dobi, prisutnosti dodatnih teškoća, karakteru, motivaciji...).</li> </ul> <p>ČIMBENICI NA STRANI KORISNIKA KOJI MOGU UTJECATI NA USPOSTAVLJANJE KVALITETNOG ODNOSA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivacija korisnika za trening je faktor koji stručnjaci najčešće navode.</li> <li>• Kada se radi o djeci roditelji mogu biti utjecajan faktor.</li> <li>• Prihvaćanje oštećenja vida.</li> <li>• Prihvaćanje sugestija i usredotočenost.</li> <li>• Otvorenost za komunikaciju.</li> <li>• Karakter korisnika.</li> <li>• Ekstrovert/ introvert.</li> </ul>
2. Komunikacija s obitelji korisnika	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ovisi o dobi korisnika te prisutnosti dodatnih teškoća.</li> <li>• Važno osvijestiti sposobnosti korisnika i smanjiti sklonost prezaštićivanju.</li> <li>• Osvijestiti važnost treninga orijentacije i kretanja za korisnika.</li> <li>• Vještine koje se usvoje na treningu moraju se primjenjivati u svakodnevnom životu.</li> </ul>
3. Komunikacija sa drugim	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ovisi o radnom mjestu i tome je li korisnik trenutno ili prethodno bio</li> </ul>

stručnjacima	uključen u druge rehabilitacijske programe. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uglavnom se provodi timska procjena.</li> <li>• Ovisi o iskustvu stručnjaka.</li> </ul>
--------------	--

### 3.1.1. Odnos s korisnikom

U Tablici 2 prva tema je *Odnos s korisnikom*. Ispitanici su kao najvažniju karakteristiku odnosa s korisnikom naveli povjerenje. U opisu tog odnosa povjerenje se navodi kao neizbježan čimbenik koji može značajno utjecati na tijek treninga, što je vidljivo i u citatu: *"Ono što vam je najvažnije je povjerenje, znači ako nema povjerenja teško ćete uopće uspostaviti nekakav dobar rad."* Nadalje, ispitanici navode kako je vrlo važno da je taj odnos jednostavan, jasan i korektan s obje strane, te da se poštuje vrijeme stručnjaka i korisnika jer vrlo često nemaju puno vremena na raspolaganju. Ispitanici navode kako je vrlo važno uspostaviti obostranu i otvorenu komunikaciju s korisnikom kako bi taj odnos bio čvršći, ali i kako bi korisnik u svakom trenutku instrukturu mogao reći što mu nije jasno. Što se tiče dinamike odnosa stručnjaci prepoznaju važnost opuštenog odnosa za lakši rad, ali i potrebu da se zbog zadržavanja autoriteta taj odnos ipak održi na profesionalnoj razini.

Što se tiče čimbenika kojima stručnjak može utjecati na uspostavu kvalitetnog odnosa s korisnikom ispitanici u ovom istraživanju navode kako je (posebno u početnim fazama treninga) vrlo važno održavati kontrolirane uvjete kako bi korisnik mogao steći povjerenje. Navode kako pri tome značaju ulogu ima i ohrabrivanje samog korisnika te korištenje prethodno stečenih iskustava. Također, vrlo je važno i prilagođavati način komunikacije i vokabular korisniku ovisno o njegovoj dobi, stečenim iskustvima, dodatnim teškoćama, stupnju obrazovanja itd. što prikazuju i sljedeći citati:

*"I prilagođavam koliko god mogu rječnik i vokabular osobi. Recimo ako je osoba malo nižih intelektualnih sposobnosti ne koristim prekomplicirane riječi ili predugačke rečenice, a opet ako je osoba usvojila širi spektar znanja onda u onoj fazi od 5-10 minuta vožnje tramvajem možemo popričati i o nekim drugim temama..."*

*"Pa to ovisi o korisniku dali je dovoljno nekome jedanput nešto objasniti, što je rijetko slučaj. Ali ako nekome pokušam nešto više puta objasniti na jedan način pa onda vidim da to ne daje nekakvog efekta onda pokušam naći nekakav drugačiji, možda jednostavniji pristup."*



*"Da je jednostavno blisko njihovom vokabularu. I sad ti stručni izrazi, ja ih s djecom neću koristiti jer ih ne znaju. Neću reći: koristi tehniku, zaštitnu tehniku praćenja... Ne, nego ono doslovno položaj ruke i to..."*

Nadalje, ispitanici navode kako i različite značajke korisnika mogu značajno utjecati na uspostavljanje odnosa. Kao najvažniji čimbenik pokazala se motivacija korisnika za trening. Ispitanici navode kako je vrlo važno da korisnik ima posložene prioritete i da shvaća važnost treninga. Važnost motivacije korisnika za trening jasno je izražena u citatu jednog od ispitanika: *"Jer ako nema te motivacije mi znamo biti zatvoreni u četiri zida i shvatimo da u principu nikad neće moći izaći van."* Također, važan je i stadij prihvaćanja vlastitog oštećenja, jer kako ispitanici navode, to može značajno utjecati na spremnost za prihvaćanje sugestija i kritika stručnjaka. U slučajevima kada se radi o djetetu kao važan faktor ispitanici navode i stav roditelja o treningu orijentacije i kretanja koji značajno može utjecati i na stav djeteta, a time i na odnos između korisnika i instruktora. Ispitanici smatraju kako je za uspostavljanje odnosa važan i karakter korisnika, otvorenost za komunikaciju te je li korisnik ekstrovertirana ili introvertirana osoba.

### **3.1.2. Komunikacija s obitelji korisnika**

Sljedeća tema u Tablici 2 je *Komunikacija s obitelji korisnika*. Odgovori ispitanika u ovom području značajno su varirali ovisno o dobi populacije s kojom rade, što i sami navode: *"To je ono što je specifično dobnih skupina, a to je da vi kod starijih se ponašate da su to stariji da su to punoljetne osobe i ne ponašamo se kao sa djecom. Znači kod djeteta ja ću prikupiti podatke od roditelja ali ovdje smatramo da je to odrasla osoba koja je odrasla i u principu ne razgovaram sa nikakvim roditeljima nego razgovaram sa korisnikom jer je to odrasla osoba."* Stručnjaci prepoznaju veliku potrebu i nedostatak rada s obitelji na ovom području. U slučaju kada se radi o maloljetnim korisnicima suradnja sa roditeljima ili skrbnicima je neizbježna jer oni moraju dati dopuštenje da se korisnik samostalno kreće naučenim trasama.

### **3.1.3. Komunikacija sa drugim stručnjacima**

Posljednja tema u Tablici 2 prikazuje temu *Komunikacija sa drugim stručnjacima* te kategorije koje pripadaju toj temi. Iskustva ispitanika u ovom su se području dosta razlikovala ovisno o radnom mjestu. Generalno, u većini slučajeva provodi se timska procjena korisnika u trenutku kada se korisnik prijavi za rehabilitacijski program. Pri tome svi ispitanici

prepoznaju važnost komunikacije i razmjene informacija. Nakon toga, većina stručnjaka navodi kako im informacije drugih stručnjaka nisu dostupne ili nisu potrebne. Osim u iznimnim slučajevima kada drugi stručnjak tokom drugog programa primijeti nešto što bi moglo utjecati na uspjeh korisnika u programu orijentacije i kretanja ili kada je potrebna intervencija stručnjaka druge struke kao npr. psihologa.

### **3.2. Tematsko područje: Komunikacijske vještine važne za trening orijentacije i kretanja**

U Tablici 3 prikazano je tematsko područje *Komunikacijske vještine važne za trening orijentacije i kretanja*. Ovo tematsko područje odgovara drugom problemskom pitanju koje glasi: "Koje komunikacijske vještine instruktori smatraju važnima za postizanje krajnjeg cilja treninga orijentacije i kretanja?". Komunikacijske vještine su u potpitanjima podijeljene na verbalne i neverbalne, ali su odgovori grupirani u četiri teme: (1) verbalne komunikacijske vještine instruktora, (2) verbalne komunikacijske vještine korisnika, (3) neverbalne komunikacijske vještine instruktora i (4) neverbalne komunikacijske vještine korisnika.

Tablica 3: Komunikacijske vještine važne za trening orijentacije i kretanja.

<b>TEMATSKO PODRUČJE: Komunikacijske vještine važne za trening orijentacije i kretanja.</b>	
<b>TEME</b>	<b>KATEGORIJE</b>
1. Verbalne komunikacijske vještine instruktora	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbalizacija je od velike važnosti – jako mali dio se pokazuje.</li> <li>• Jasnoća i jednostavnost.</li> <li>• Komunikativnost je prednost.</li> <li>• Prilagodba različitim karakteristikama korisnika (dob, obrazovanje, prisutnost intelektualnih teškoća...)</li> <li>• Potrebno korisniku verbalizacijom pružiti dovoljno informacija da stvori široku sliku o trasi.</li> <li>• Informacije treba i dozirati.</li> <li>• Važna sposobnost procjene informacija koje su korisniku potrebne.</li> </ul>

<p>2. Verbalne komunikacijske vještine korisnika</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Važno je da korisnik zna dobro objasniti što mu nije jasno.</li> <li>• Korisnici s dobrim komunikacijskim vještinama mogu se i previše uvući u priču i dodatno zakomplicirati trening.</li> <li>• Važne i vještine slušanja.</li> <li>• Komunikacijske vještine korisnika važne i za komunikaciju sa prolaznicima.</li> </ul>
<p>3. Neverbalne komunikacijske vještine instruktora</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ispitanici navode kako koriste ton glasa, način govora i sl. kako bi kontrolirali trening.</li> <li>• Svjesni promjena u neverbalnoj komunikaciji kada nastupi frustracija.</li> <li>• Instruktor mora biti vrlo dobar u prepoznavanju neverbalnih znakova koje šalje korisnik.</li> </ul>
<p>4. Neverbalne komunikacijske vještine korisnika</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mogu biti znak umora, stresa, grča.</li> <li>• Nije ju moguće kontrolirati pa instruktori smatraju kako su im te informacije pouzdanije i koriste ih za prilagodbu treninga.</li> <li>• Potrebno korisniku osvijestiti neverbalne znakove koje šalje.</li> </ul>

### 3.2.1. Verbalne komunikacijske vještine instruktora

Prvi dio Tablice 3 prikazuje kategorije unutar teme *Verbalne komunikacijske vještine instruktora*. Kako ispitanici navode, sposobnost instruktora da verbalizira sve informacije koje su korisniku potrebne je vrlo važna budući da se jako mali dio treninga korisniku može pokazati npr. fizičkim vođenjem.

*"Pa verbalne vještine svakako da su važne kada radimo sa osobama oštećena vida jer većinu toga objašnjavamo riječima i tu i tamo nešto objašnjavamo dodirrom, pokretnom i namještanjem ruke ili štapa*

Ispitanici također navode kako smatraju da će osobama koje su po prirodi komunikativne biti puno lakše snaći se u ovoj ulozi. Što se tiče informacija koje je korisniku potrebno prenijeti, vrlo je važno da se korisniku da dovoljan broj informacija kako bi se mogao snaći tokom treninga ali i kasnije u mogućim nepredviđenim situacijama. Pri tome treba voditi računa u kojem se trenutku korisniku pružaju koje informacije. Stoga je vrlo važna sposobnost instruktora da procjeni koje su to informacije koje su korisniku sada potrebne, a koje informacije će mu pružiti nakon što usvoji osnove.

*"Znači nekada jako treba dozirati koja informacija u kojem trenutku, recimo rad na trasi i što dati u početku. Tu se trebate jako suzdržati od toga da ne date previše informacija zato što one zagluše onda. Dakle, najbitnije je smjer kretanja i prelazi. A onda dalje kada se to usvoji se dodaju orijentiri, trave, stupovi."*

### **3.2.2. Verbalne komunikacijske vještine korisnika**

Drugi dio Tablice 3 prikazuje kategorije unutar teme *Verbalne komunikacijske vještine korisnika*. Ispitanici smatraju kako verbalne komunikacijske vještine korisnika mogu imati velik utjecaj na usvajanje vještina orijentacije i kretanja ne samo tokom treninga već i kasnije. Naime, tokom treninga će korisnik koji zna dobro verbalizirati instruktoru što mu nije jasno brže dobiti informacije koje su mu bitne za usvajanje vještina i trasa. S druge strane, treba obratiti pažnju na to da korisnik koji ima dobro razvijene komunikacijske vještine ne zakomplicira dodatno uputu instruktora, jer ispitanici navode takva iskustva. Osim što vještina izražavanja, za korisnika je vrlo važno da ima dobro razvijene vještine slušanja kako bi mogao primiti sve informacije koje mu instruktor daje.

### **3.2.3. Neverbalne komunikacijske vještine instruktora**

Tema *Neverbalne komunikacijske vještine instruktora* prikazana je u trećem djelu Tablice 3. Ispitanici navode kako svjesno koriste ton glasa kako bi naglasili ono važno na treningu kao što je na primjer zaustavljanje.

*"Dakle kad je "stop" onda je stop i to je jasno i glasno i ne može shvatiti nikako da je to umiljato rečeno jer u tom trenutku sam definitivno procijenila da je korisnik u opasnosti i tu mislim da ne postoji korisnik koji to nebi shvatio."*

Također, svjesni su promjena u svojoj neverbalnoj komunikaciji kada kod njih nastupi frustracija u trenutcima kada ne uviđaju očekivani napredak i kada korisnik ne usvaja vještinu koju su ponovili nekoliko puta. Svjesni su da je takva frustracija normalna ali naglašavaju kako ju je važno u tom trenutku osvijestiti kako ju nebi izrazili putem neverbalne komunikacije.

*"Komunikacija je obostrano važna i može utjecati pozitivno i naravno negativno. Vi možete biti frustrirani kao instruktor, ali ne smijete to nikad pokazati."*

Ispitanici su naglasili kako je sposobnost instruktora da prati i prepozna neverbalne znakove koje korisnik šalje svjesno ili nesvjesno jako važna jer im omogućava da prilagođavaju trening. Npr. kako bi mogli ublažiti frustraciju korisnika, ohrabriti ga u situacijama u kojima se ne osjeć sigurno ili napraviti pauzu kada nastupi umor.

#### **3.2.4. Neverbalne komunikacijske vještine korisnika**

Posljednji dio Tablice 3 prikazuje kategorije unutar teme *Neverbalne komunikacijske vještine korisnika*. Grimase na licu, puhanje, pogrbljenost, stisnuta šaka su neverbalni znakovi koje ispitanici navode kao najčešće. Iz njih se mogu iščitati umor, strah, nesigurnost i frustracija. Ispitanici navode kako su im te informacije jako važne, posebno u slučajevima kada korisnici nisu asertivni i ne žele izraziti nezadovoljstvo. Također, korisnici nekada zbog straha od autoriteta (kada se radi o djeci) mogu reći da im je nešto jasno, a zapravo nije. U tim situacijama instruktor mora putem neverbalne komunikacije iščitati nesigurnost i razgovarati s korisnikom o tome što nije shvatio. Ukoliko se korisniku osvijeste neverbalni znakovi koje šalje to će omogućiti da možda i on prepozna emocije i stanja koja do sada možda nije osvijestio.

### **3.3. Tematsko područje: Utjecaj odnosa između instruktora i korisnika na krajnji ishod treninga orijentacije i kretanja**

Tablica 4 prikazuje tematsko područje *Utjecaj odnosa između korisnika i instruktora na krajnji ishod treninga orijentacije i kretanja*. Ovo tematsko područje odgovara trećem problemskom pitanju koje glasi: Na koji način odnos i komunikacija između instruktora i

korisnika mogu utjecati na krajnji ishod treninga? Kakav može biti pozitivan utjecaj odnosa? Kako neuspješno izgrađen odnos može utjecati? Inicijalno, potpitanja su glasila: Koji to komunikacijski obrasci utječu pozitivno? Koji komunikacijski obrasci mogu utjecati negativno? Zbog činjenice da se intervju sadržavao od pitanja otvorenog tipa nisu prikupljeni podatci koji odgovaraju na ta dva potpitanja pa su ona izmijenjena. Dvije teme unutar ovog tematskog područja su: (1) pozitivan utjecaj kvalitetne komunikacije i dobro uspostavljenog odnosa i (2) utjecaj u slučaju kada komunikacija nije kvalitetna te nije uspostavljen dobar odnos.

Tablica 4: Utjecaj odnosa između korisnika i instruktora na krajnji ishod treninga orijentacije i kretanja.

<b>TEMATSKO PODRUČJE: Utjecaj odnosa između korisnika i instruktora na krajnji ishod treninga orijentacije i kretanja.</b>	
<b>TEME</b>	<b>KATEGORIJE</b>
1. Pozitivan utjecaj kvalitetne komunikacije i dobro uspostavljenog odnosa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komunikacija kao okidač da bi se korisnik počeo samostalno kretati.</li> <li>• Kretanje mora biti pozitivno iskustvo.</li> <li>• Osobno zadovoljstvo instruktora i korisnika.</li> <li>• Pozitivan odnos kao motivacijski faktor za korisnika.</li> <li>• Lakša razmjena informacija i rješavanje problematičnih situacija.</li> </ul>
2. Utjecaj u slučaju kada komunikacija nije kvalitetna te nije uspostavljen dobar odnos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Izostanak napretka ili je napredak usporen.</li> <li>• Manjak motivacije.</li> <li>• Veći utjecaj drugih čimbenika.</li> <li>• Korisnik i instruktor su u grču što otežava usvajanje vještina.</li> <li>• Frustracija korisnika i instruktora.</li> <li>• Bez povjerenja korisnik ne prihvaća informacije koje mu instruktor pruža.</li> <li>• Promjena instruktora.</li> </ul>

### 3.3.1. Pozitivan utjecaj kvalitetne komunikacije i dobro uspostavljenog odnosa

Prvi dio Tablice 4 prikazuje temu *Pozitivan utjecaj kvalitetne komunikacije i dobro uspostavljenog odnosa* te kategorije unutar te teme. Ispitanici navode kako pozitivna komunikacija uz podučavanje vještina može biti poticaj za korisnika da se počne samostalno kretati.

*"Znači i unutarnji prostor, korištenje štapa, znači sve to sve skupa segmenti, trasu od kuda do kuda mu treba, nego ga malo još duže držite da bi se sve to razvilo to nekakvo povjerenje i to sve skupa da bi kasnije i ta komunikacija naravno, sad pričamo o komunikaciji, da bi ta komunikacija bila okidač i pozitivna recimo, da bi on mogao sam krenuti."*

Pri tome je vrlo važno da se tim odnosom osigura da kretanje bude pozitivno iskustvo za korisnika. Instruktor treba komunicirati s korisnikom o tome što su taj dan prošli pohvaljujući korisnika čak i nakon treninga koji nije bio uspješan, a pri tome ispraviti pogreške. U takvoj situaciji i korisnik i instruktor osjećat će zadovoljstvo povezano onim što je napravljeno. Takav odnos uz uspostavljeno povjerenje biti će motivirajući za korisnika, a motivacija ima značajnu ulogu u usvajanju vještina samostalnog kretanja.

*"Pa može utjecat' zato što je korisnik onda motiviran, naravno. Kad je nama dobro na samom treningu onda će on biti motiviran taj trening ustvari odraditi. Ako nam nije dobro, onda je tu, nije ta komunikacija kakva treba biti naravno da on onda možda uopće neće imat motiva kretati se."*

Također, kada je komunikacija između korisnika i instruktora pozitivna i odnos je kvalitetan to značajno može olakšati razmjenu informacija i razrješavanje potencijalnih problematičnih situacija što je vrlo važno za trening. Ipak, neki ispitanici smatraju kako su sposobnosti korisnika puno veći faktor za njegovu uspješnost u treningu nego sami odnos između instruktora i korisnika.

*"Znači ak' netko uz to ima još lošiju motoriku i prije dok je vidio je bio izgubljen u vremenu i prostoru i sad sve ovo... Znači mi možemo radit i vježbat, al to ne znači da će se dogodit neki ludo dobri rezultati. Bez obzira, koliko god mi dobar odnos uspostavili."*

### **3.3.2. Utjecaj u slučaju kada komunikacija nije kvalitetna te nije uspostavljen dobar odnos**

Tema *Utjecaj u slučaju kada komunikacija nije kvalitetna te nije uspostavljen dobar odnos* također je prikazana u Tablici 4. Situacija u kojoj nisu uspjeli uspostaviti kvalitetan odnos s korisnikom nije se dogodila svim ispitanicima. Najčešće su oni sa više iskustva navodili kako im se to dogodilo ili kako su imali prilike vidjeti situacije u kojima se takva situacija dogodila njihovim kolegama. U takvim situacijama zamijetili su da je napredak usporen ili da izostaje u potpunosti. To pripisuju činjenici da korisnici u takvom odnosu imaju značajno manje motivacije za trening pa ga često i izbjegavaju koristeći razne isprike. Također, ispitanici su u takvim situacijama primijetili veliku razinu frustracije i kod instruktora i kod korisnika. U takvim situacijama korisnik najčešće ne razvija povjerenje u instruktora (što su ispitanici ranije naveli kao najvažniju pozitivnu karakteristiku odnosa) što po njihovom iskustvu rezultira time da korisnik ne sluša njihove upute. Na upit o stavu prema promjeni instruktora u situaciji kada se ne uspostavi željeni odnos nakon više pokušaja i prilagodbi većina je izrazila pozitivan stav naglašavajući kako je to zapravo rijetko moguće provesti zbog nedostatka kadra.



## 4. RASPRAVA

S obzirom na to da ne postoje prijašnja istraživanja na ovu temu nalaze je moguće povezati samo sa sličnom literaturom u srodnim područjima. Utjecaj komunikacije na proces učenja već je poznat, ali s obzirom na specifičnosti podučavanja orijentacije i kretanja osobama oštećena vida ovo područje uključuje neke specifičnosti u području komunikacije.

Tek je nekoliko autora prepoznalo i spomenulo značaj komunikacije i odnosa između instruktora i korisnika na trening orijentacije i kretanja (Jacobson, 1993; Wiener, 2006; Welsh, 1980, prema Weinsläder, 1991) ali na tu temu nisu provedena istraživanja. Provedeći ove intervjuje često se dogodilo da su sudionici na vrlo direktno pitanje o komunikaciji s korisnikom temu suptilno skrenuli na same vještine orijentacije i kretanja. To može biti zbog toga što se u tom području osjećaju kompetentniji, zbog toga što do sada nisu razmišljali o komunikacijskom aspektu treninga ili jednostavno ne smatraju komunikaciju važnom za trening orijentacije i kretanja. S obzirom na podatke koji su na kraju prikupljeni ova zadnja mogućnost čini se najmanje vjerojatna.

Prvo tematsko područje *Procjena radnih zadataka instruktora orijentacije i kretanja koji se odnose na komunikaciju* opisuje stav stručnjaka o komunikaciji sa korisnikom, obitelji te drugim stručnjacima. Kao što navodi i Jacobson (1993) ispitanici su naveli kako im je povjerenje najvažnija karakteristika odnosa s korisnikom. Povjerenje se navodi kao ključna stavka za uspješan trening te u tom djelu svi pokazuju čvrst stav o tome da u tom djelu odnos može imati značajan utjecaj na uspjeh treninga. Većina ispitanika se slaže kako će bez povjerenja biti nemoguće ostvariti sve ciljeve treninga. Također, važno im je i da je komunikacija dvosmjerna, što je također u skladu s literaturom (Pavey i sur., 2006). Jacobson (1993) se također osvrnuo na činjenicu da instruktor orijentacije i kretanja ima jedinstvenu priliku stvoriti blizak odnos s korisnikom, ali da pri tome mora paziti da ne prijeđe granice svoje struke što su naveli i ispitanici u ovom istraživanju. Oni navode kako zbog prirode treninga instruktor i korisnik jako puno vremena provode skupa i da se u tom procesu zbliže. Smatraju kako im to pomaže u motiviranju korisnika i podučavanju vještina orijentacije i kretanja, ali da se uvijek trude da se u odnosu zadrži određena profesionalnost. Dio ispitanika navodi kako to postiže tako da sa korisnicima inzistira na tome da budu na "Vi". Navode kako stručnjak ima veliku ulogu u tome da korisnik stekne povjerenje u njega i kako to postižu tako da, posebno u početnim fazama treninga, održavaju kontrolu vanjskih uvjeta. Ispitanici navode kako instruktor mora obraćati pažnju na sve što se događa oko korisnika, ali i sa

samim korisnikom u svakoj situaciji. Osim toga, naglašavaju i važnost ohrabrivanja i dijeljenja prijašnjih iskustava s korisnicima. To korisnika motivira jer shvati da su i drugi korisnici bili u sličnim situacijama, ali i da shvati da stručnjak ima iskustva u radu što mu daje dodatnu sigurnost. Što se tiče korisnika, ispitanici navode kako postoji mnogo karakteristika koje mogu utjecati na odnos ali i uspješnost u treningu. Najveći faktor je motivacija. U slučaju kada korisnik nije motiviran trening će ići sporije što će utjecati na razinu frustracije kod instruktora i korisnika što može negativno utjecati na njihov odnos. Ispitanici su naveli kako veliku ulogu u samoj motivaciji može imati i sami instruktor, ali da velik dio dolazi od samog korisnika i njegovog prihvaćanja vlastitog oštećenja vida i obitelji, posebice kada se radi o djeci. Ukoliko roditelji nisu motivirani i ne smatraju orijentaciju i kretanje važnom za dijete taj će se stav prenijeti i na samo dijete.

Generalno, ispitanici imaju pozitivan stav o suradnji s obitelji zbog činjenice da obitelj igra značajnu ulogu u životu korisnika te takva suradnja omogućava stručnjaku da obitelji osvijesti stupanj samostalnosti korisnika te da osigura da će se usvojene vještine primjenjivati u svakodnevnom životu. Ipak, u mnogim slučajevima ispitanici su naveli kako ne komuniciraju sa obitelji korisnika u svrhu procjene niti kasnije tokom treninga. To su uglavnom bili ispitanici koji su radili sa odraslim korisnicima. Ispitanici koji rade sa maloljetnim osobama su naveli kako bar u jednom trenutku treninga komuniciraju sa roditeljima ili skrbnicima u svrhu prikupljanja ili dijeljenja informacija.

Što se tiče komunikacije sa drugim stručnjacima ispitanici nisu naglašavali važnost suradnje i dijeljenja informacija čak ni u slučajevima kada korisnik ide na drugi rehabilitacijski program kod drugog rehabilitatora. Na direktan upit o tome jedan je ispitanik rekao kako se nekada dogodi da sa kolegama razmjenjuje informacije o korisniku. S druge strane, jedan ispitanik navodi kako instruktor ima puno više vremena s korisnikom nego ostali stručnjaci pa on može više poslužiti kao izvor informacija drugim stručnjacima nego što može primiti informacija od njih. Što se tiče procjene, uglavnom se radi o timskoj procjeni nakon koje stručnjaci međusobno razmjenjuju informacije i svi ispitanici to smatraju vrlo važnim.

Iz svega navedenog može se izvući odgovor na prvo problemsko pitanje "*S obzirom na radne zadatke koje navodi Wiener (2004) kako instruktori orijentacije i kretanja procjenjuju one radne zadatke koji se odnose na komunikaciju?*". Instruktori vide veliku važnost i utjecaj odnosa s korisnikom na tijek i uspjeh treninga orijentacije i kretanja, te navode veliku važnost uloženog truda s obje strane kako bi se taj odnos uspostavio. Što se tiče odnosa s obitelji i

drugim stručnjacima stav varira od stručnjaka do stručnjaka, uglavnom ovisno o dobi korisnika i radnom mjestu. Ipak, više stručnjaka prepoznaje važnost komunikacije s obitelji korisnika nego sa drugim stručnjacima.

Drugo tematsko područje *Komunikacijske vještine važne za trening orijentacije i kretanja* analizira verbalne i neverbalne komunikacijske vještine instruktora i korisnika koje mogu utjecati na trening orijentacije i kretanja.

Svi ispitanici smatraju kako su verbalne komunikacijske vještine instruktora izuzetno važne te navode kako moraju biti dobro razvijene. Sposobnost instruktora da precizno verbalizira upute može biti ključna za usvajanje vještina. Također, korisnik koji nije u mogućnosti vizualno skenirati okolinu i na taj način prikupiti potrebne informacije ovisi o instrukturu čiji je zadatak na što vjerodostojniji način korisniku tu okolinu opisati. Kao što su i ispitanici ranije naveli, instruktor mora cijelo vrijeme imati kontrolu nad situacijom i obraćati pažnju na sve oko sebe, ali važno je da to sve i znaju opisati korisniku. Ispitanici smatraju kako im ova sposobnost dolazi prirodno te navode kako nisu imali potrebe za usavršavanjem iste u profesionalne svrhe. Stavka koju navodi samo jedan ispitanik, ali se čini vrlo važna je procjena količine informacija koje su potrebne korisniku u zadanom trenutku. Ukoliko se korisniku da previše informacija odjednom moguće je da dođe do prezasićenja i tada on te informacije neće moći iskoristiti. Stoga nije važno samo da se instruktor zna verbalno izraziti već i da ima sposobnost procjene bitnosti informacija u zadanom trenutku u čemu važnu ulogu može imati iskustvo instruktora.

Osim verbalnih komunikacijskih vještina, ispitanici prepoznaju važnost i onih neverbalnih. Analizom prikupljenih podataka može se primijetiti kako ispitanici vide veću važnost sposobnosti instruktora da prepoznaje neverbalne znakove koje korisnik šalje nego samog korištenja neverbalnih znakova. Spominju kako koriste neverbalne znakove kao što su ton i visina glasa ali naglašavaju kako vrlo često koriste neverbalne znakove korisnika kako bi prilagodili trening. Neverbalni znakovi im omogućavaju da vide kada je korisnik nesiguran, u grču, umoran i sl., pa onda prema tome mogu pružiti pravilan oblik podrške.

Što se tiče komunikacijskih vještina korisnika, nalazi u ovom području slažu se s nalazima u prethodno obrađenom tematskom području. Naime, tamo su ispitanici naveli kako im je važno da je komunikacija dvosmjerna. Ovdje ispitanici navode kako im je vrlo važno da korisnik zna izraziti što mu je jasno, a što ne. Ovi se nalazi slažu i sa onima koje iznose

Prozesky i sur. (2006) koji navode kako je dvosmjerna komunikacija najuspješniji način za prevladavanje komunikacijskih barijera između učitelja i učenika. Međutim, velik broj ispitanika u ovom istraživanju naglašava važnost vještina slušanja kod korisnika. Oni navode kako su tehnike orijentacije i kretanja vrlo precizno definirane i iako postoje određene modifikacije korisnik ih mora naučiti izvoditi na točno određen način. Stoga je, barem u jednom djelu treninga, važnije da korisnik zna primiti informacije nego se verbalno izražavati. Ipak, komunikacijske vještine korisnika važne su za trening orijentacije i kretanja zbog toga što korisnik mora naučiti kako komunicirati sa prolaznicima kako bi mogao zatražiti pomoć u izvanrednim situacijama. U tome im nije važna samo verbalna, već i neverbalna komunikacija.

Neverbalne komunikacijske vještine korisnika ispitanici nisu navodili kao važne, osim jednog ispitanika koji je naveo kako su važne za komunikaciju s prolaznicima. U ovom djelu ispitanici su se više fokusirali na nesvjesne znakove koje korisnik šalje i koji im mogu pomoći u prepoznavanju stanja korisnika kako bi u skladu s time instruktori mogli prilagoditi trening. Međutim, naveli su kako koriste neverbalne komunikacijske znakove kako bi kontrolirali neke situacije tokom treninga, kao npr. naglašavanje riječi *stop* što samo po sebi podrazumijeva da ih korisnici moraju razumjeti. Tako da iako nije direktno izrečeno može se zaključiti da im je i sposobnost korisnika da to prepoznaju važna.

Nakon analize svih nalaza u ovom tematskom području može se odgovoriti na drugo postavljeno problemsko pitanje; *koje komunikacijske vještine instruktori smatraju važnima za postizanje krajnjeg cilja treninga orijentacije i kretanja?* Verbalne komunikacijske vještine instruktora orijentacije i kretanja imaju velik značaj za sami trening, posebice zato što se radi o osobama oštećena vida kojima su informacije od strane instruktora neophodne za učenje. Vrlo je važno da korisnici imaju dobro razvijene vještine slušanja kako bi te informacije mogli što učinkovitije iskoristiti, ali i dobre vještine izražavanja kako bi se uspostavila dvosmjerna komunikacija koja je najpogodnija za učenje novih vještina. Što se tiče neverbalnih komunikacijskih vještina, važna je sposobnost instruktora da prepoznaje neverbalne znakove koje korisnik šalje kako bi mogli adekvatno reagirati na prepoznato stanje korisnika.

Pregledom nalaza unutar posljednjeg tematskog područja ***Utjecaj odnosa između korisnika i instruktora na krajnji ishod treninga orijentacije i kretanja*** stječe se uvid u važnost komunikacije u ovom području. S obzirom na činjenicu da se ovaj oblik rehabilitacije

odvija jedan-na-jedan komunikaciju je nemoguće izbjeći, a samim time stvara se i odnos između instruktora i korisnika. Taj odnos može imati značajan utjecaj na uspjeh korisnika u ovom rehabilitacijskom programu.

Dobro uspostavljen odnos uključuje karakteristike koje su ranije navedene unutar tematskog područja *Procjena radnih zadataka instruktora orijentacije i kretanja koji se odnose na komunikaciju* u djelu gdje se govori o odnosu s korisnikom. Takav odnos osigurava pozitivne interakcije i zadovoljstvo kod instruktora i korisnika što može biti izuzetno važno jer omogućava korisniku da samostalno kretanje poveže sa pozitivnim iskustvima. Instruktor će u takvim odnosima osjećati veće zadovoljstvo i osobnu uključenost i s obzirom na to bit će mu puno lakše prenositi vještine korisniku s kojim osjeća određenu povezanost. Razmjena informacija i uspostavljanje dvosmjerne komunikacije u ovoj će situaciji biti puno učinkovitije što može imati velik pozitivan utjecaj na proces učenja. Korisnik će se sa instruktorom osjećati sigurnije što ga može potaknuti da osvijesti vlastite vještine i stekne samopouzdanje za samostalno kretanje.

U suprotnom, kada uspostavljeni odnos ne posjeduje navedene karakteristike to također može značajno utjecati na ostvarivanje ciljeva i uspjeh korisnika. Unutar takvog odnosa korisnik ima značajno manju motivaciju, zbog čega često izbjegava treninge. Manjak motivacije, preskakanje satova i negativna iskustva usporavaju proces učenja, tako da je napredak znatno sporiji ili ga u nekim situacijama uopće nema. U ovakvom odnosu nije uspostavljeno povjerenje što znači da korisnik nije spreman slušati upute instruktora što onemogućava učenje. U takvoj situaciji prisutna je velika razina frustracije s obje strane koja s vremenom samo raste. Instruktori u takvoj situaciji moraju sagledati čimbenike koji su utjecali na uspostavu takvog odnosa te pokušati utjecati na njih. S obzirom na to da je trening orijentacije i kretanja vrlo često stresna situacija za korisnika velik dio popravka takvog odnosa je na instruktoru, što od njega zahtjeva profesionalnost, empatiju i prilagodljivost. U nekim slučajevima ipak neće biti moguće takav odnos popraviti. U takvim situacijama, kada je to moguće, bilo bi dobro promijeniti instruktora kako odnos nebi usporavao napredak korisnika. Takvu situaciju instruktori ne trebaju shvaćati kao vlastiti neuspjeh, već se trebaju fokusirati na dobrobiti korisnika.

## **5. ZAKLJUČAK**

Trening orijentacije i kretanja omogućava osobama oštećena vida da steknu vještine samostalnog kretanja koje omogućavaju osobi da bude samostalna, stekne samopouzdanje i

neovisnost. Iako možda na prvu vještina koja ima točno opisane tehnike i načine na koje se te tehnike podučavaju nema previše poveznica sa komunikacijom treba imati na umu da svaki oblik rada s ljudima, posebice u situacijama jedan-na-jedan uključuje komunikaciju koja može značajno utjecati na osobe u tom odnosu.

Ovaj rad je pokazao kako se instruktori orijentacije i kretanja moraju vrlo spretno verbalno izražavati, obraćajući pažnju na sve aspekte okoline i stanje korisnika. Osim samog podučavanja vještina ne smiju zanemariti odnos s korisnikom koji može imati važan utjecaj na uspjeh korisnika u ovom rehabilitacijskom programu. Najvažnije u tom odnosu je uspostavljanje povjerenja i dvosmjerne komunikacije. Na takav odnos značajan utjecaj imaju i komunikacijski obrasci te motivacija korisnika koje instruktori također moraju poticati, prepoznavati moguće nedostatke te na njima raditi. Kako bi prepoznali te karakteristike korisnika, instruktori orijentacije i kretanja moraju vješto vladati vještinama neverbalne komunikacije budući da su informacije koje korisnici šalju neverbalnim putem puno točnije od onoga što verbaliziraju. U slučaju kada odnos između korisnika i instruktora nije kvalitetno uspostavljen napredak korisnika može biti značajno sporiji ili može u potpunosti izostati. Stoga je vrlo važno obratiti pažnju na ovaj aspekt treninga jer bez kvalitetne komunikacije podučavanje tehnika neće imati učinka.

Provedeno istraživanje je pokazalo potrebu za provođenjem daljnjih istraživanja u ovom području budući da nije moguće dobiti cjelokupnu sliku ovog problema. Nalazi ovog istraživanja mogu se iskoristiti za formiranje varijabli u budućim istraživanjima koja bi omogućila objektivniju procjenu.

## 6. LITERATURA

1. Altman J., Cutter J. (2004): Structured Discovery Cane Travel. U D.W. Dew i G.M. Alan (Ur): *Contemporary Issues in Orientation and Mobility*. DC: The George Washington University. (Pogl. 4)
2. Barker, L., Gladney, K., Edwards, R., Holley, F. & Gaines, C. (1980): An investigation of proportional time spent in various communication activities by college students. *Journal of Applied Communication Research*. 8 (2)
3. Bell, E. C., Mino, N. M. (2013). Blind and Visually Impaired Adult Rehabilitation and Employment Survey:Final Results. *Journal of Blindness Innovation and Research*. 3 (1).
4. Buck, R., VanLear, C.A. (2002): Verbal and Nonverbal Communication: Distinguishing Symbolic, Spontaneous, and Pseudo-Spontaneous Nonverbal Behavior. *Journal of Communication*. 52 (3).
5. Calero H.H. (2005): The power of nonverbal communication. Los Angeles: Silver Lake Publishing.
6. Holte, A. (1990): Professional communication skills. *Scandinavian Journal of Primary Health Care*. 8 (3)
7. Huebner, K. M., Wiener, W. (2005): Guest Editorial. *Journal of Visual Impairment & Blindness*. 99 (10).
8. Jacobson, W. H. (1993): The art and science of teaching orientation and mobility to persons with visual impairments. New York: American Foundation for the Blind.
9. King, R.G. (1979): Fundamentals of human communication. New York: Macmillan Publishing Co.
10. Knapp, M.L., Hall., J.A. & Horgan T.G. (2014): Nonverbal communication in human interaction. Wadsworth: Cengage Learning.
11. Koch, R. (1971): The Teacher and Nonverbal Communication. *Theory into practice*. 10 (4)
12. Krauss, R.M. (2002): Psychology of verbal communication. U.N. Smelser & P. Bates (ur.) *International Encyclopedia of the Social and Behavioral Sciences*. London: Elsevier.
13. Luhmann, N. (1992): What is communication? *Communication theory*. 2 (3).

14. Ljubešić, M. (2013): Interpersonalna komunikacija u zdravstvu. Poglavlje u knjizi: Grubić M., Ljubešić M. & Filipović – Grčić B. (Ur.) (2013): Kako reći neželjenu vijest. Zagreb: Medicinska naklada.
15. Mršić, V. (1995): Orijentacija i mobilitet u Hrvatskoj. Zagreb: Hrvatska udruga za školovanje pasa vodiča i mobilitet.
16. Nield-Gerigh, J.S. (n.g.): Overcoming communication barriers. U: Patient assesment tutorials: A step-by-step guide for the dental hygenist. (pogl. 3, str. 44-69) Dostupno online: [http://downloads.lww.com/wolterskluwer\\_vitalstream\\_com/sample-content/9780781799805\\_Nield-Gehrig/samples/13747\\_CH3.pdf](http://downloads.lww.com/wolterskluwer_vitalstream_com/sample-content/9780781799805_Nield-Gehrig/samples/13747_CH3.pdf)      Pristupljeno: 25.10.2017.
17. Pavey, S. (2006): Exploring the mobility and independence needs of children with visual impairment in the UK: the Steps to Independence project. The International Council for Education of People with Visual Impairment. 19 (1)
18. Pennington, D.C. (2008): Osnove socijalne psihologije. Zagreb: Naklada Slap.
19. Pessoa de Carvalho, A.M. (2008): Communication skills for teaching. Pogl. u knjizi: Pendrill, A.M. (2008): Connecting Research in Physics Education with Teacher Education II. International Commision on Physics Education.
20. Pogrud, R. L. (2017): Effective Intervention through Collaboration: The Key to Succes. Journal of Visual Impairments and Blindness. 111 (2)
21. Prozesky, D., Stevens, S. & Hubley, J. (2006): Effective teaching and Learning for Eye Health Workers. London: International Centre for Eye Health.
22. Purdy, M. & Borisoff, D. (1997): Listening in Everyday Life: A Personal and Professional Approach. Laitham, MD: University Press of America.
23. Takac Verčić, A., Sinčić Ćorić, D. & Pološki Vokić N. (2010): Priručnik za metodologiju kvalitativnog istraživanja; Kako osmisliti, provesti i opisati znanstveno i stručno istraživanje. Zagreb: M.E.P.d.o.o.
24. Weinsläder, H.G. (1991): Psychological factors with an impact on orientation and mobility in blind children. European Journal of Special Needs Education. 6 (3).
25. Wiemann J.M. & Giles H. (1996.): Communication in Interpersonal and Social Relationships. U Hewstone M. i sur. (Ur.) *Introduction to Social Psychology* (str. 317.- 344.) Oxford: Blackwell.
26. Wiener, W.R. (2004): The Conventional Approach to Teaching Orientation and Mobility. U D.W. Dew i G.M. Alan (Ur): *Contemporary Issues in Orientation and Mobility*. DC: The George Washington University. (Pogl. 1)



27. Zakon o edukacijsko – rehabilitacijskoj djelatnosti. (NN 124/11)
28. Zijlstra, GA R., Ballemans J. & Kempen, G. IJM (2012): Orientation and mobility training for adults with low vision: a new standardized approach. Clinical Rehabilitation. 27 (1)