



0800 77 89

JAVITE SE NA BESPLATNU LINIJU SOS MS TELEFONA

Radnim danima od 08.00 do 16.00 sati

Putem emaila: sos-ms@sdmsh.hr

Boris Blažinić, prof. psihologije, psihoterapeut

**MEĐUSOBNO
OSNAŽIVANJE
OBOLJELIH OD
MULTIPLE SKLEROZE**

Kako jasno komunicirati i graditi zdrave odnose?



**Međusobno osnaživanje oboljelih od multiple skleroze
Kako jasno komunicirati i graditi zdrave odnose?
Boris Blažinić, prof. psihologije, psihoterapeut**

Izdavač:

Savez društava multiple skleroze Hrvatske
Trnsko 34, 10020 Zagreb
sdms_hrvatske@sdmsh.hr
01 6554 757
www.sdmsh.hr
Facebook: savezdrustavamshrvatske

Urednice:

Željka Antunović, Savez društava multiple skleroze Hrvatske
Tanja Malbaša, mag.art., Savez društava multiple skleroze Hrvatske
Dijana Roginić, mag.oec., Savez društava multiple skleroze Hrvatske

Grafička priprema i dizajn:

Tanja Malbaša, mag.art.

Tisak:

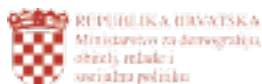
Tiskara Hlad

Naklada:

3200 komada

Zagreb, Veljača 2020.

I.izdanje

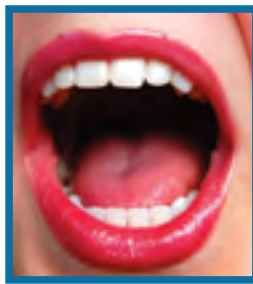


Ova brošura tiskana je u sklopu programa "SOS MS telefon - pravom informacijom do poboljšanja kvalitete života osoba oboljelih od multiple skleroze" financiranog od strane Ministarstva za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku

**MEĐUSOBNO
OSNAŽIVANJE
OBOLJELIH OD
MULTIPLE SKLEROZE**

**Kako jasno
komunicirati i
graditi zdrave
odnose?**

Boris Blažinić, prof. psihologije,
psihoterapeut



SADRŽAJ

1

UVOD

5

Nezdravi znakovi na koje trebamo obratiti pažnju

7

Vještine govora

17

Vokalne kvalitete govora

21

Vještina slušanja

23

Tipovi neslušanja

28

Što je slušanje

33

Prepreke učinkovitom slušanju

38

Slušanje i neverbalna komunikacija

42

Kako efikasno slušati?

47

Kako bolje slušati?

53

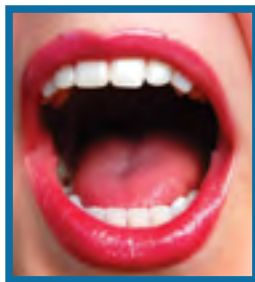
Aktivno slušanje: 5 koraka do bolje komunikacije

61

Ekologija uma: Reciklirajte emocionalno smeće!

65

O Borisu Blažiniću



UVOD

Brošura koju držite pred sobom rezultat je višemjesečnog rada i analize potreba oboljelih od multiple skleroze. Analiza se većim dijelom provela i putem radionica "Peer Councelling-metoda osnaživanja oboljelih od multiple skleroze za sva područja života", a koje smo održali u nekoliko udruga oboljelih od multiple skleroze. Cilj radionica je bio osnažiti oboljele od multiple skleroze, te definirati njihove preostale vještine. Kao krovna organizacija oboljelih od multiple skleroze u Hrvatskoj, Savez društava multiple skleroze Hrvatske želi omogućiti sve vidove podrške oboljelima, a posebice podršku u psihološkom osnaživanju oboljelih.

Tijekom provedbe radionica, uočeno je kako mnogi oboljeli od multiple skleroze bez obzire na dob, imaju problema u osvještavanju i prepoznavanju vlastitih vještina, prepoznavanju vrijednosti kao i problem pri verbalizaciji vlastitih vrlina.

Također, paralelno sa dijagnozom multiple skleroze, mnogi se povlače u sebe i gube veze, prijateljstva i kontakte sa sredinom u kojoj žive, a što ih stavlja u izolaciju zbog koje se mnogi osjećaju usamljeno kriveći sebe za nastalu situaciju.

Osobe koje su zaposlene i možda ne osjećaju izolaciju u tolikoj mjeri kao one koje ne rade, također osjećaju nerazumijevanje u radnom okruženju.

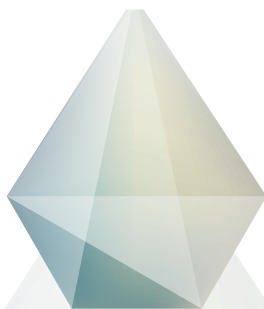
Poput unutarnjeg glasa koji ne može izreći glasno naglas svoje misli i osjećaje, nastaje prekid komunikacije ili loša komunikacija, a koje se očituje u okolini koja ne pokazuje razumijevanje. Zbog toga je vrlo važno osvijestiti vlastite i tuđe greške u komunikaciji, uvidjeti gdje su nastali problemi, a zatim je potrebno na istome raditi kako bi u konačnici komunicirali kvalitetno i rekli što mislimo, te tako se oslobodili unutarnjih prijevora.

Nadamo se da će u tome pomoći ova brošura, čiji autor, profesor psihologije i psihoterapeut Boris Blažinić, dobro poznaje oboljele od multiple skleroze te zna iz prve ruke koji su to najčešći problemi sa kojima se susreće MS zajednica.

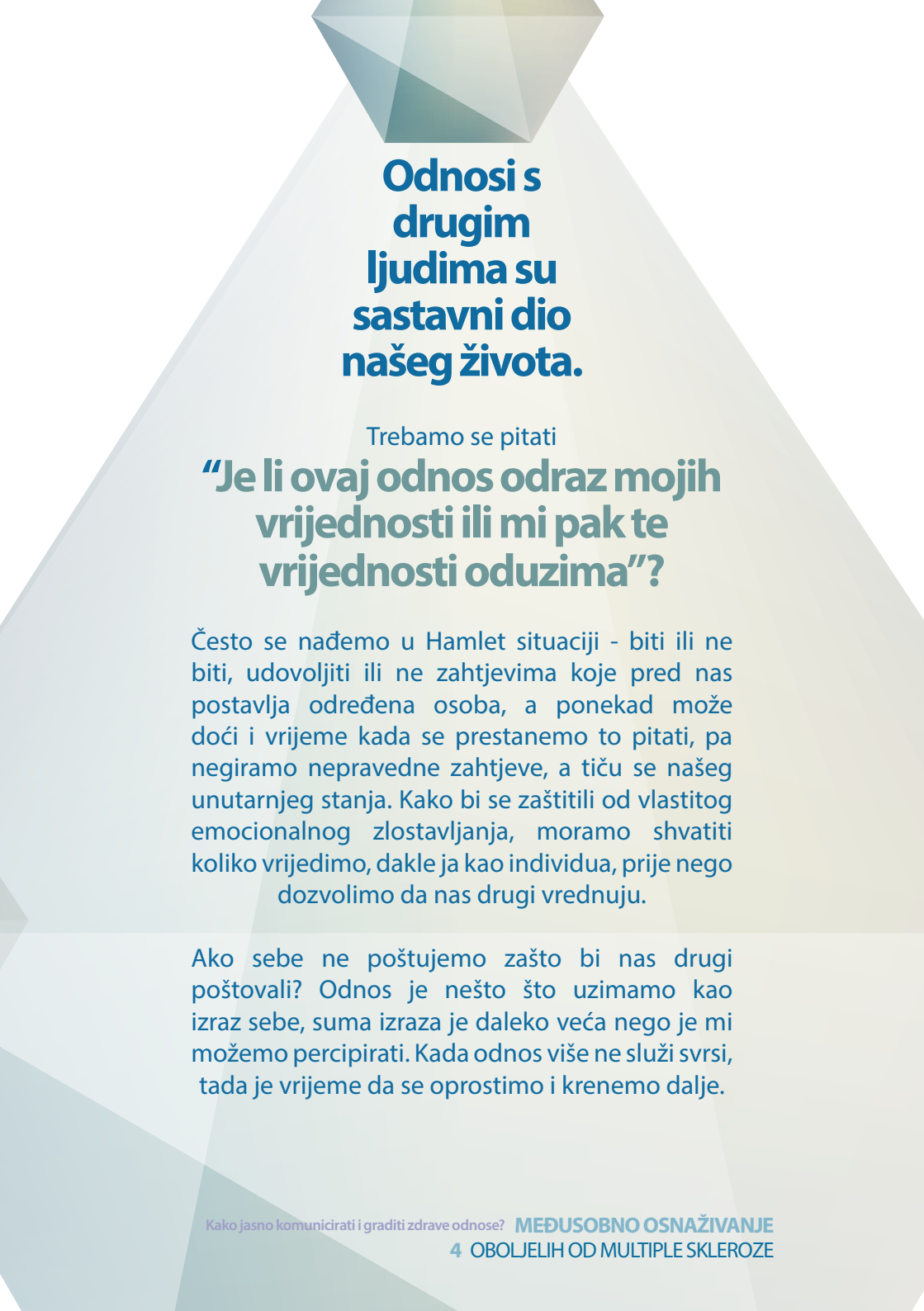
Sastavni dio ove brošure su i vježbe koje će vam pomoći u utvrđivanju vlastitih smjernica za razvoj komunikacije, a koje možete provoditi sami ili sa osobama sa kojima želite popraviti komunikaciju.

Želimo Vam ugodno čitanje, kvalitetan rad na sebi i poboljšanje komunikacije kao temelj za kvalitetniji suživot s multiplom sklerozom.

Urednice:
Željka Antunović
Tanja Malbaša, mag.art.
Dijana Roginić, mag.oec.



Malo ste se “pogubili,
frustrirani ste i nezadovoljni”
jer više ni sami ne znate
razlikovati nezdrav odnos
od normalnog. Imate
problema u komunikaciji.
Često vam se događalo da
zadovoljavate očekivanja
drugih ljudi, a sebe
zanemarujete.



Odnosi s drugim ljudima su sastavni dio našeg života.

Trebamo se pitati

**“Je li ovaj odnos odraz mojih
vrijednosti ili mi pak te
vrijednosti oduzima”?**

Često se nađemo u Hamlet situaciji - biti ili ne biti, udovoljiti ili ne zahtjevima koje pred nas postavlja određena osoba, a ponekad može doći i vrijeme kada se prestanemo to pitati, pa negiramo nepravedne zahtjeve, a tiču se našeg unutarnjeg stanja. Kako bi se zaštitili od vlastitog emocionalnog zlostavljanja, moramo shvatiti koliko vrijedimo, dakle ja kao individua, prije nego dozvolimo da nas drugi vrednuju.

Ako sebe ne poštujemo zašto bi nas drugi poštovali? Odnos je nešto što uzimamo kao izraz sebe, suma izraza je daleko veća nego je mi možemo percipirati. Kada odnos više ne služi svrsi, tada je vrijeme da se oprostimo i krenemo dalje.



Neki od **nezdravih znakova** u odnosu na koje trebamo obratiti pažnju. Molim vas da označite one koje prepoznajete u svom odnosu s drugim ljudima.

- Idem protiv svojih vrijednosti i uvjerenja kako bi udovoljili drugome
- Dopuštam da me drugi određuje. Npr: "Ti si takva, ne vrijediš."
- Dopuštam da osoba direktno upravlja mojim životom i emocijama
- Vjerujem da druga osoba može "čitati moje misli" i predvidjeti moje potrebe, kao i obrnuto
- Druga osoba govori i raspituje o apsolutno svemu. Tu se ne radi o nepoštenju ili prešućivanju, već o zadržavanju pojedinih stvari za sebe.
- Dozvoljavam da druga osoba krši moje granice. Na primjer: postavlja previše pitanja o meni osjetljivim temama, dijeli savjete kad ju to nisam tražila niti su mi potrebni, kritizira me i kontrolira.
- Imam kriva očekivanja, npr. očekujem da će se osoba s vremenom sama promijeniti
- igramo manipulativne igrice
- osoba mi uskraćuje pažnju i ljubav i provodimo vrijeme u "hladnoj tišini"
- "raspadam" se kako bi se druga osoba brinula o meni ili mi dala pažnju
- ne razumijemo se i često ulazimo u konflikt
- ne komuniciramo, rijetko ili loše.



VJEŠTINE GOVORA

MEĐUSOBNO OSNAŽIVANJE Kako jasno komunicirati i graditi zdrave odnose?
OBOLJELIH OD MULTIPLE SKLEROZE 7

Osnovne vještine za izgradnju zdravog odnosa su vještine govora i slušanja, a istraživanja su utvrdila kako 70% vremena provodimo u komunikaciji, a odnosi se na pisanje 9%, govor 30% i slušanje 45%.

Izgovaranje riječi spada u verbalnu komunikaciju kojom prenosimo svoju poruku do sugovornika, pritom razumijevanje značenja riječi i učinkovitost komunikacije ovise o tome što je rečeno i kako je to rečeno. Nekim tipovima osobnosti je važnije što je rečeno, a drugima kako je to rečeno.

Ali, kako znamo da dobro komunicirate? Ono što razlikuje ljude je jasnoća, točnost, empatičnost, iskrenost, opuštenost, kontakt očima i tjelesno držanje tijekom govora.

Jasnoća se odnosi na to da ideje izražavate organizirano, smisleno i jednostavnim jezikom te pokušavati izbjeći dugačke složene rečenice, te strane, žargonske ili prestručne, ljudima nerazumljive riječi.

[illegible]

Napišite koliko vi smatrate da ste točni u komunikaciji i što o tome misle i druge vama bliske osobe? Također zapišite što ćete kod sebe promijeniti kako bi bili točniji u komunikaciji.

[illegible]

Napišite koliko vi smatrate da ste empatični u komunikaciji i što o tome misle i druge vama bliske osobe? Također zapišite što ćete kod sebe promijeniti kako bi bili empatičniji u komunikaciji.

[illegible]

Napišite koliko vi smatrate da ste iskreni u komunikaciji i što o tome misle i druge vama bliske osobe? Također zapišite što ćete kod sebe promijeniti kako bi bili iskreniji i direktniji u komunikaciji.

Napišite koliko vi smatrate da ste opušteniji u komunikaciji i što o tome misle i druge vama bliske osobe? Također zapišite što ćete kod sebe promijeniti kako bi bili opušteniji u komunikaciji.

[illegible]

Napišite koliko vi smatrate da ostvarujete i zadržavate kontakt očima u komunikaciji i što o tome misle i druge vama bliske osobe? Također zapišite što ćete kod sebe promijeniti kako bi bili više u kontaktu očima u komunikaciji.



Tjelesno držanje spada u neverbalne poruke, čime sugovornik dobiva informacije o vašem odnosu i stavu prema izgovorenom sadržaju i sugovorniku. Tako npr. gledanje u mobitel, pognuta glava, pogled u pod može slati poruku slušatelju da ste umorni, da vam je dosadno ili nije stalo do toga što sugovornik govori. Kako sjedite ili stojite važno je i zbog kvalitete glasa. Npr. prilikom spuštanja glave, opuštaju se i ramena i naginjete se prema naprijed te vam glas nije moguće prikladno iskoristiti jer je otežano potpuno udisanje zraka koji je nužan za pravilan govor. Kada ne ulazi niti izlazi dovoljno zraka, govorni organi ne rade slobodno te možete mumljati i loše izgovarati riječi. Također držanje tijela i upotrebu glasa, upućuje na to koliki značaj pridajete sebi, slušatelju ili sadržaju komunikacije.

Napišite koliko vi smatrate da imate ispravan položaj tijela u komunikaciji i što o tome misle i druge vama bliske osobe? Također zapišite što ćete kod sebe promijeniti.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

A man with short dark hair and a beard is sitting on a dark couch, facing right. He is wearing a grey long-sleeved shirt and a beaded necklace. His hands are raised in a gesturing motion. The background is a solid reddish-brown wall. A large, semi-transparent grey triangle is overlaid on the right side of the image.

Vokalne kvalitete govora

Vokalne kvalitete su značajne radi uvjerljivosti govornika.

Glasnoća je vrlo važna i trebate vježbati prikladnu glasnoću, pri čemu je također važno pravilno disanje. Osobe koje mogu govoriti „jasno i glasno“ bez napetosti, vikanja ili gubljenja daha, snažnije utječu na slušatelja već samom kvalitetom svoga glasa što pojačava dojam slušatelja da govornik „zna što govori“ i da ga je vrijedno slušati.

Dikcija se odnosi na način na koji izgovarate riječi. Ako naglašavate ključne riječi u rečenici, umjesto da monotono pričate biti ćete zanimljiviji i slušatelj će bolje zapamtiti ono što ste naglasili.

Glasovna napetost je kad nejasno i nerazumljivo govorite, a to može biti uzrokovano kada stisnete čeljust ili usnice, jer oboje treba biti opušteno i otvarati se i zatvarati slobodno. Kroz poluotvorena se usta zbog nedovoljnog i nepravilnog udisanja i izdisanja zraka, ne može izraziti pravilna poruka i rezultat je govor kojem nedostaje živost i koji zvuči monotono. Naime, smatra se da se čak i dobri slušatelji oslanjaju, više nego što misle, na čitanje s usana i ako se usnice govornika ne pomiču dovoljno, riječi je teško, a ponekad i nemoguće razlikovati.

Brzina kojom govorite također utječe na poruku koju netko šalje, jer ubrzan govor simbolički šalje poruke o hitnosti slušatelju, što je samo iznimno opravdano. Često ubrzani govor rezultira time da vas slušatelj prestane slušati, jer to zahtjeva njegovu veću koncentraciju nego prikladna brzina govora ili jer mu se čini da želite što prije završiti komunikaciju. Ako pak govorite vrlo sporo, s dugačkim stankama između riječi, slušatelji mogu prestati slušati.

Ton se odnosi na podizanja i spuštanja glasa i utječe na to kako je poruka primljena. Varijacije u tonu glasa su često povezane s visinom i brzinom glasa pri naglašavanju onoga što se govori. Ton prvenstveno prenosi stav i emocije govornika te je iz tona vidljivo je li osoba npr. uplašena, tužna, ljuta, sretna ili se dosađuje. Također, iste riječi mogu imati vrlo različito značenje ovisno o tonu kojim su izrečene. Ako se zbog nepažnje upotrijebi „pogrešan“ ton, primatelj dobiva drugačiju poruku od one koju je pošiljatelj namjeravao poslati.

Na kraju sveukupno, četiri su kvalitete kojima treba težiti tijekom govorenja:

a) Živost – daje slušatelju dojam da ste potpuno svjesni, uključeni i zainteresirani za ono što se događa i o čemu govorite. Slušatelj se time čini vrijednije slušati

b) Ugodnost – odnosi se na to koliko ste ljubazni i pristojni i koliko dajete glasu prijateljski ton

c) Razgovjetnost – odnosi se na to koliko jasno govorite, kako bi slušatelj mogao čuti i razumjeti riječi bez muke, a uključuje točan izgovor, pravilno disanje, slobodno pokretanje usana, jezika i čeljusti te izravno obraćanje slušatelju

d) Izražajnost – u govor trebate unijeti osjećaje u svezi sadržaja, ali i empatiju prema slušateljima, za što je potreban prikladan položaj tijela, zainteresiranost za sadržaj i interes za slušatelja

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue lines, similar to standard notebook paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



VJEŠTINA SLUŠANJA

Dobili smo dva uha i jedna usta, pa ipak ljudi prečesto puno više pričaju, a premalo slušaju. U školama se uči kako pisati, čitati i govoriti, no međutim kako slušati je više nego zapostavljeno. Većina ljudi čuje, ali ne sluša, drugi čuju, slušaju, ali ne razumiju, a samo rijetki dobro govore, slušaju i razumiju!

Potrebno je dakle razumjeti i razlikovati čuti i slušati.

Čuti je prva faza koja se odnosi na jednostavan fizički čin primanja zvukova, dok je slušanje druga faza koja se odnosi na pridavanje značenja zvučnim simbolima koji su primljeni. Treba razlikovati aktivno i pasivno slušanje. Pasivno je slušanje uobičajeno kao usputno, npr. slušanje muzike dok se istovremeno izvodi neka druga aktivnost, no kasnije je često teško sjetiti se koje su pjesme ili reklame bile emitirane. Slušanje treba biti aktivno i kao takvo zahtjeva jednako ili više koncentracije od govora. Nesposobnost aktivnog slušanja može izazvati ozbiljne komunikacijske probleme.



TIPOVI NESLUŠANJA:

MEDUSOBNO OSNAŽIVANJE Kako jasno komunicirati i graditi zdrave odnose.
OBOJELIH OD MULTIPLE SKLEROZE 23



Pseudoslušanje – ako se ponašate kao da slušate, ali ipak ne slušate. Izgleda kao da ste fizički prisutni (klimate glavom, gledate u govornika, čak i mehanički postavljate podpitanja), ali ste „duhom“ odsutni.

Neosjećajno slušanje – ako primete samo jedan dio poruke (npr. verbalni), dok drugi dio (npr. neverbalni, osjećajni) potpuno zanemarite. Tada ćete uvažiti samo jedan dio poruke, npr. verbalni dio dok je za potpuno razumijevanje potrebno uvažiti oba dijela poruke, odnosno i neverbalne znakove.

Selektivno slušanje – ako slušate samo ono što vas zanima. No, moguće je da se dio koji „preskočite“ čuti kasnije pokaže značajnim. Najčešće ljudi slušaju ono što im je važno.

Otimanje riječi – ako slušate tako da ste usmjereni na pronalaženje trenutka da osobu prekinete u govoru i ubacite vlastiti primjer, problem ili iskustvo i skrenete fokus razgovora na sebe. To znači kako više želite govoriti i slušanje je isključivo u funkciji „čekanja prilike“ da u razgovor ubacite svoje misli, iskustvo i ideje. Nije vam važno što sugovornik ima za reći i zbog toga vas ljudi obično mogu doživjeti osobu koja se nameće.

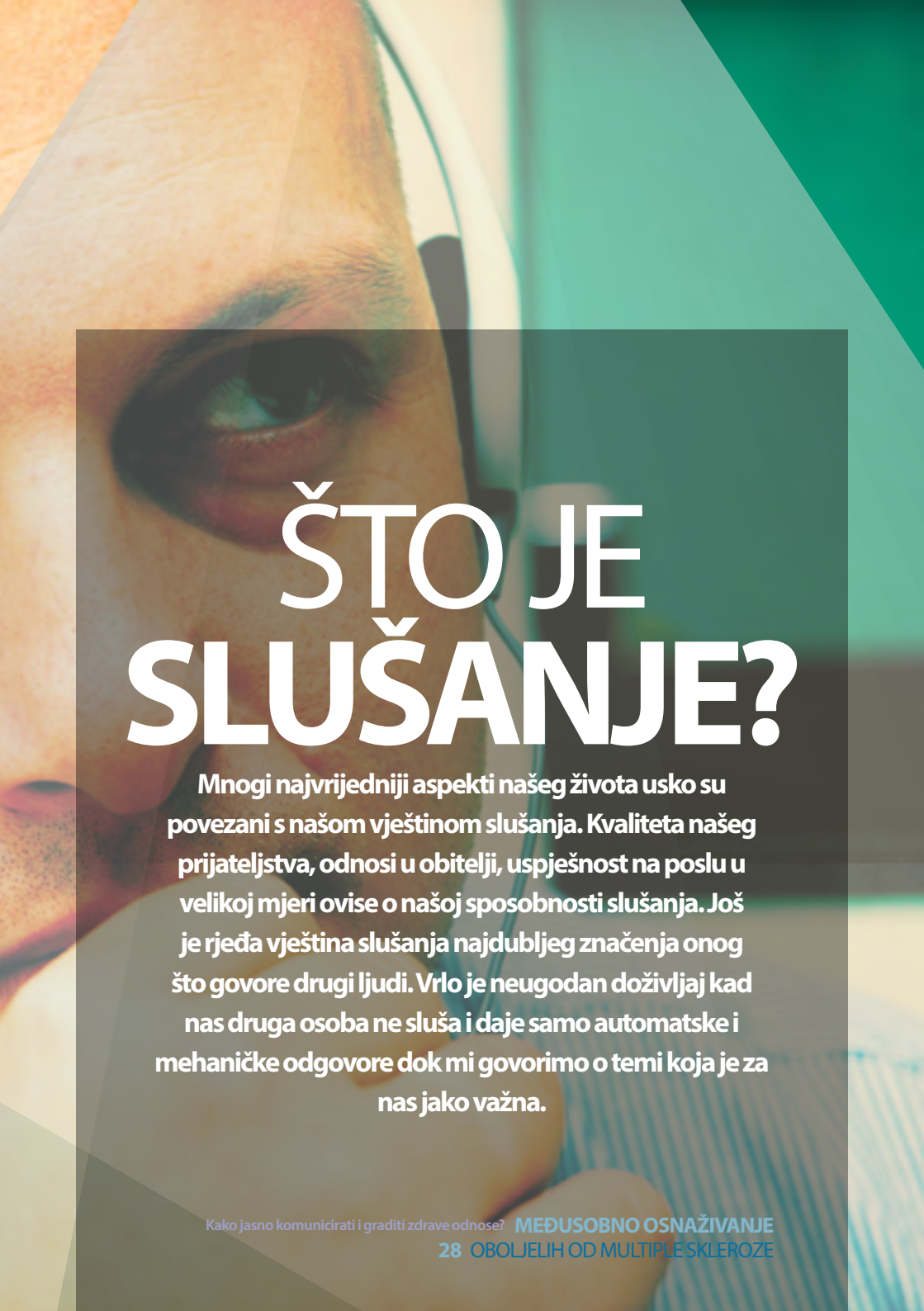
Obrambeno slušanje – javlja se ako se u razgovoru osjećate ugroženo. Izjave sugovornika, čak i one najnedužnije, tada doživljavate i interpretirate kao napad na sebe i obrambeno reagirate. Na taj način onemogućujete normalan tijek razgovora. Npr. u razgovoru majke koja djeci govori o školskim zadacima) i upozorava na važnost poštivanja rokova, a netko od djece se javi s primjedbom da on nikad ne kasni s domaćim zadaćama.

Slušanje u zasjedi – ako slušate s ciljem napada na sugovornika. Na primjer u svađi partnera, ukoliko muž samo čeka da mu žena prigovori za nepospremljene stvari. Kad ona to spomene on je počne napadati kako uvijek za to prigovara, kako je opsjednuta redom jer nema pametnijeg posla i sl.

[illegible]



MEĐUSOBNO OSNAŽIVANJE Kako je to komunicirati i graditi zdrave odnose?
OBOLJELIH OD MULTIPLE SKLEROZE 20



ŠTO JE SLUŠANJE?

Mnogi najvrijedniji aspekti našeg života usko su povezani s našom vještinom slušanja. Kvaliteta našeg prijateljstva, odnosi u obitelji, uspješnost na poslu u velikoj mjeri ovise o našoj sposobnosti slušanja. Još je rjeđa vještina slušanja najdubljeg značenja onog što govore drugi ljudi. Vrlo je neugodan doživljaj kad nas druga osoba ne sluša i daje samo automatske i mehaničke odgovore dok mi govorimo o temi koja je za nas jako važna.

Čuti i slušati nije isto.

Kada kažemo da čujemo neki zvuk, mislimo na primanje zvučnih podražaja koji se zatim prenose do mozga. Slušanje se odnosi na složeniji proces koji uključuje interpretaciju i razumijevanje značenja zvučnih doživljaja. Dakle, možemo čuti što nam netko govori, a da ga zapravo ne slušamo. Svakome se događa da sugovornik ignorira ono što govorimo. Ako ga upozorimo da nas ne sluša, on će to negirati i kao dokaz da sluša točno ponoviti naše riječi. Time samo pokazuje da je čuo, a da je slušao, onda bi razumio ono što smo željeli reći.

ZAŠTO SLUŠAMO?

Većina je ljudi uvjerena da zna dobro slušati. Međutim, istraživanja su pokazala da je u prosjeku razina naše efikasnosti u slušanju samo oko 25 %. Loše navike u komunikaciji mogu se otkloniti ako odlučimo naučiti bolje slušati. Međutim, najprije trebate procijeniti prednosti i nedostatke načina na koji slušamo.

Način na koji slušamo u prvom je redu određen vašom motivacijom, odnosno razlogom zbog kojeg uopće slušate. Ovisno o tome što slušate i zašto slušate, mijenjat će se i način na koji slušate.

SLUŠAMO DA BISMO RAZUMJELI

- slušate jer želite saznati neke informacije ili uputstva, odnosno razumijeti, naučiti i informirati se. Tako slušamo predavanja, vijesti na tv-u, nekoga tko nas želi informirati o nečemu . Najvažnije je kod ovog slušanja čuti glavne ideje i činjenice kako bi se potpuno razumjela poruka.

SLUŠAMO DA BISMO ZAUZELI STAV

– kad vas sugovornik želi u nešto uvjeriti, odnosno utjecati na vaše stavove, uvjerenja ili ponašanje. Slušajući, procjenjujemo i vrednujemo ono što čujemo kako bismo mogli zauzeti prikladan stav vezan uz sadržaj razgovora. Često slušamo kada nas netko želi nagovoriti da nešto kupimo, da je nešto dobro za nas ili bi nešto trebali odlučiti ili učiniti. U takvim situacijama slušamo o činjenicama i argumentima, procjenjujemo ih i vrednujemo prije donošenja odluke. Kod ovakvog slušanja pažnja je usmjerena na analizu glavnih ideja i prijedloga koje iznosi govornik i naše razmišljanje o prednostima i nedostacima.

SLUŠAMO ZBOG ZABAVE ILI INTERESA

– možete tako slušati kako biste se opustili, uživali, stekli unutrašnji mir ili bolje razumijeli. Tako slušamo glazbu koju volimo, kada s nekim pričamo iz razonode, kada sjedimo u parku ili šetamo u prirodi i slušamo pjev ptica, šum valova ili vjetra.

SLUŠAMO ZBOG EMPATIJE – tako treba slušati kad nama bliska osoba ima potrebu govoriti osvojim problemima i dobiti naše razumijevanje i podršku. U takvim situacijama pokazujete spremnost saslušati i razumijeti misli i osjećaje sugovornika. Ovakvo je slušanje je ključno među bliskim prijateljima i trebalo bi biti i u situacijama kada se pruža stručna pomoć drugim ljudima.

[illegible]



PREPREKE UČINKOVITOM SLUŠANJU

U pažljivom slušanju možete biti ometeni zbog različitih razloga. Želite li bolje slušati, prvi je korak upoznati najčešće prepreke uspješnom slušanju. Međutim, prepoznavanje ovih prepreka pridonijet će tome da bolje slušate jedino ako ste svjesno odlučili poboljšati svoje vještine slušanja i spremni uložiti napor da to ostvarite.

1. Fizički nedostatak - može postojati samo kod jednog ili kod oba sugovornika. Netko može imati govornu manu ili slabije čuti zbog bolesti.

2. Nezainteresiranost - ljudi koji loše slušaju često se opravdavaju svojom nezainteresiranošću za sadržaj diskusije. Ukoliko dobro slušate možete osjećati isto, ali se trudite pratiti važne informacije.

3. Osobine govornika koje ometaju pažnju - ponekad imamo priliku slušati osobe koje nas nerviraju, ne sviđa nam se kako su obučene, njihov stil govora, visina glasa ili gestikulacija. Ukoliko dobro slušate ignorirati ćete ove osobine i koncentrirati se na sadržaj govora.

4. Jezik i stil govora - upotreba sugestivnih riječi, uvrede, upotreba slenga može jako otežati slušanje. Trebate pokušati ignorirati takav način govora i imati na umu da se ljudi razlikuju po svojim moralnim i etičkim stavovima.

5. Davanje tihih komentara i primjedbi dok druga osoba govori - osoba koja govori ne može istovremeno slušati i odgovarati na te primjedbe. Dok druga osoba govori, trebate ju slušati, a svoje komentare dati tek nakon što ona završi s govorom.

6. Manjak koncentracije – fizički uvjeti u okolini, kao što su buka, neprikladno mjesto, hladnoća ili vrućina i nazočnost drugih ljudi mogu ometati vašu pažnju. Različiti fiziološki faktori također mogu ometati našu koncentraciju – bolest, umor, anksioznost, glavobolja. Premda često ne možemo promijeniti ove uvjete, dobro je unaprijed se pripremiti da se potpuno koncentrirate na ono što ćete slušati.

7. Usmjerenost na činjenice - Neki ljudi se unaprijed pripreme da slušaju samo činjenice. Dobro organizirane poruke uključuju činjenice da bi se dokazala glavna ideja. Međutim, slušate li samo kada se izlažu činjenice, možemo propustiti glavnu ideju. Zato se najprije trebate usmjeriti na glavnu ideju, a poslije tražiti činjenice koje dokazuju tu ideju.

8. Pažnja i brzina govora - Naše je razmišljanje mnogo brže od govora. Stoga većina ljudi za vrijeme slušanja povremeno nesvjesno odluta mislima za nekoliko sekundi i onda se opet usmjerava na govor. Međutim, često se događa da ne vratimo našu pažnju na vrijeme i tako propustimo sljedeću ideju. Ukoliko dobro slušate, ovu razliku u brzini govora i razmišljanja ćete pametno iskoristiti da rekapitulirate što je prije rečeno ili zamislite što će govornik sljedeće reći.

9. Procjena potrebnog napora za pažljivo

slušanje - učinkovito slušanje traži određeni napor koji ovisi o sadržaju koji slušamo. Slušanje nekog zabavnog programa na TV ne traži ni približno toliko napora kao slušanje predavanja o nekoj složenoj temi. Dobro slušanje treba učiti na teškom sadržaju.

10. Osobno uključivanje u sadržaj

razgovora - Neka tema ili ideja pokrene u nama razmišljanje o nekom vlastitom problemu, tako da prestanemo slušati što se govori. Najvažnije je da budete svjesni da ste prestali slušati, a onda ćete odlučiti što dalje: hoćete li prekinuti sugovornika jer procjenjujete kako ga više ne biste slušati, ili ćete prekinuti s razmišljanjem o svojim problemima i odgoditi to za kasnije.

11. Emocije - naše vlastite emocije ili emocije našeg sugovornika mogu prekinuti pažljivo slušanje. Neke teme nas mogu razljutiti, uvrijediti ili podsjetiti na nešto što smo doživjeli. Dogodi li se da vas sugovornik kritizira, da vam prigovara, da vas optužuje za nešto ili vas vrijeđa, najvjerojatnije nećete više htjeti slušati. U nekim situacijama ne možemo prekinuti sugovornika, ali se zato možemo isključiti i ne slušati.

Napišite vaše najčešće prepreke učinkovitom slušanju.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. A vertical red line runs down the left side, creating a margin. The paper is set against a dark background.

A close-up photograph of a person's head, focusing on the ear and dark, wavy hair. The ear is prominent on the right side of the frame. The background is a soft, out-of-focus light color. A semi-transparent grey triangle is positioned on the left side of the image, partially overlapping the hair and the title text.

SLUŠANJE I NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

Kako jasno komunicirati i graditi zdrave odnose? **MEĐUSOBNO OSNAŽIVANJE**

38 OBOLJELIH OD MULTIPLE SKLEROZE

Za vrijeme slušanja važan je neverbalni govor. Neki od najvažnijih neverbalnih znakova su sljedeći:

1. Osmijeh. kada se adekvatno upotrebljava, pokazuje spremnost da sudjelujete u razgovoru ili vaše zadovoljstvo onim što je sugovornik rekao.

2. Direktni kontakt očima pokazuje interes. Ukoliko pažljivo slušate obično ćete više gledati u oči osobu koja govori nego obratno.

3. Izraz lica koji odgovara onom koji ima osoba koja govori pokazuje suosjećanje. Izrazom lica pokazujemo što osjećamo dok osoba govori i daje povratnu informaciju govorniku je li ga razumijete ili ne, te kako se osjećate. Npr. na temelju toga zna da li da nastavi govor ili dodatno pojaśni što je htio reći.

4. Položaj tijela koji pokazuje pažljivo slušanje. lagani nagib prema naprijed ili u stranu osobe koja sjedi (često je glava nagnuta u stranu). Ukoliko reflektirate položaj tijela osobe koja govori, ona će osjećati da ju pažljivije pratite.

5. Kimanje glavom pokazuje aktivno slušanje. Klimanje glavom govorniku daje do znanja da nastavi govor.

6. Izbjegavanje ponašanja koja ometaju pažnju, kao što je lupkanje olovkom, nogom ili gledanje na sat ili mobitel.

Većina je ljudi uvjerena da zna dobro slušati. Međutim, Neverbalna ponašanja suprotna ovim navedenim pokazuju nedostatak pažnje i spremnosti za slušanje. Učinkoviti način prekidanja osobe koja govori je upravo primjena takvog neverbalnog ponašanja (izbjegavanje kontakta očima, bez osmijeha, kimanja glavom ili odgovarajućeg izraza lica i ponašanja koja ometaju pažnju (pisanje ili čitanje dok netko govori, gledanje na sat).

[illegible]



KAKO EFIKASNO SLUŠATI?

Prvi korak na putu da postanemo bolji slušatelji sastoji se u tome da postanemo svjesni prepreka. Drugi je korak je želja da naučimo bolje slušati. Treći je korak promjena, odnosno usvajanje drukčijeg ponašanja.

TEHNIKE AKTIVNOG SLUŠANJA

1. PARAFRAZIRANJE

Parafraziranje je proces u kojem sugovorniku ponavljate ključne stvari koje je rekao, ali formulirano vlastitim riječima kako bi provjerili jeste li sugovornika dobro razumjeli. Važni elementi parafraziranja. Dakle, potrebno je prepoznati bit poruke, koja se ponekad izgubi u mnoštvu riječi. Trebate si postaviti pitanje: "Što je u stvari moj sugovornik sada rekao?" Parafraziranjem ne treba ponavljati sve što je rečeno, već samo glavno i najbitnije. Kada je parafraziranje dobro, odnosno kada se ponovi najbitinija misao, npr. „Ukoliko sam dobro shvatio hoćete reći kako vam taj tretman nije pomogao?“ Sugovornik to obično potvrdi svojim riječima: "da", "upravo tako", kimanjem glavom ili kada je parafraziranje netočno, sugovornik će vas ispraviti. Komunikacija može često biti nepouzdana, krivo shvaćena i zbog toga imamo potrebu provjeriti važne činjenice. Česta upotreba parafraziranja u komunikaciji maksimalno smanjuje mogućnost da smo krivo shvatili poruku.

2. SAŽIMANJE

Sažimanje razgovora znači da ponovite ključne stvari, rekapitulirate razgovor i zaključite ga.

3. POJAŠNJAVANJE

Kada vam sugovornik kaže nešto što vam nije jasno, postavljate pitanja kako bi vam isto protumačio. Važno vježbati tehniku postavljanja pitanja što će vam omogućiti da bolje prikupite informacije, naučite više o ljudima i bolje razumijete njihove potrebe, interese, stavove, zabrinutosti i niz drugih elemenata neophodnih za uspješnu komunikaciju. Možete izgraditi čvršće međuljudske odnose, učinkovitije raditi stvari za koje ste odgovorni i možete drugima pomoći u svemu tome.

Koje ćete informacije dobiti ovisi o tome koje ćete informacije zahtijevati. Ako postavite pogrešno pitanje, vjerojatno ćete dobiti i pogrešan odgovor/informaciju ili u najmanju ruku nećete dobiti odgovor koji očekujete. Stoga je postavljanje pravih pitanja srž efektivne komunikacije i razmjene informacija. Ali što je uistinu "pravo pitanje" u određenoj situaciji? Na to ćete pitanje morati sami odgovoriti promišljajući o tome što želite znati prije nego što bilo što upitate sugovornika.

Razumijevanje razlike između različitih tipova pitanja pomoći će vam da identifikirate situacije u kojima ih trebate upotrijebiti. Isto tako, poznavanje učinka koje će razne vrste pitanja imati na interakciju s drugima pomoći će vam da postavite pravo pitanje za pravu svrhu. Neki od tipova pitanja su:

Otvorena Tko...? Što...? Gdje...? Kada...? Zašto...? Kako...? (informacije)

Ova pitanja su ključna kako bi dobili cjelovitu sliku, razumijeli sugovornika i izbjegli krive zaključke. Npr. Od koga točno si čuo da je to dobra stvar? Gdje si to čuo? Što točno je rekao?

Zatvorena Jesi li ti...? Je li...? Ima li...? Hoćeš li...? (konfirmacije) Ova pitanja se koriste se za potvrđivanje činjenica. Pitanje je specifično i mora biti odgovoreno s "da" ili "ne". Npr. Jeste li dobili potrebne informacije o novom lijeku?

Istražujuća Nadograđuje se na prethodno pitanje ili ide dublje u srž stvari tražeći više detalja.

Zašto se samnom ne slažete?

Navodeća, navode sugovornika na vaš način razmišljanja, tako da dobijete odgovor koji želite, a pritom sugovornik ima osjećaj da je imao izbora.

Ovime stvarno postizemo dobar dogovor za obje strane, zar ne?

Hipotetska Ako...? Pretpostavimo...? Hipotetska pitanja istražuju moguće/zamišljene scenarije, a da se to ne smatra obavezom. Pretpostavimo da lijek nije učinkovit, što biste tada učinili?

Retorička Retorička pitanja su dobar način uključivanja sugovornika u konverzaciju, pridobivanje gotovo automatskog slaganja i nastavno nato, ona daju mogućnost za dobivanje značajnih ustupaka u pregovorima.

Ne misliš li da će ti se to višestruko isplatiti?

Uspoređujuća Omogućuju da se usporede dvije stvari ili da se napravi odgovarajuća prosudba.

Koji vam od ova dva prijedloga više odgovara?

Kontrolirajuća Pomažu da se preuzme vodstvo/ kontrola u konverzaciji u smjeru koji vam odgovara.

Jesam li dobro shvatio kako biste željeli da se nađemo...?

[illegible]



KAKO BOLJE SLUŠATI?

MEDUSOBNO OSNAŽIVANJE Kako jasno komunicirati i graditi zdrave odnose?
OBOLJELIH OD MULTIPLE SKLEROZE 47

- **Nemojte glumiti razumijevanje**

Najbolji slušatelji su autentični i iskreni. Dogodi li se da na trenutak popusti vaša pažnja, bolje je to reći (na primjer, "Čini mi se da na trenutak „izgubio“. Hoćeš li molim te ponoviti što si rekao?")

- **Nemojte sugovorniku reći da znate kako se on osjeća.**

Nekoliko je razloga zašto to ne treba činiti. Prvi je da to nije točno, jer možemo samo pretpostavljati kako se netko osjeća. Osim toga, takva izjava može prekinuti sugovornika da detaljnije opiše svoje osjećaje koji bi pomogli da bolje razumijemo. Konačno, sugovornik može sumnjati da mi to stvarno razumijemo, odnosno da to kažemo tek tako. Dobro je kada svojim ponašanjem pokažemo kako razumijemo njegove osjećaje u određenoj mjeri. Svojom neverbalnom komunikacijom pokazujemo empatiju, tako da sam sugovornik zaključi kako ga razumijemo.

- **Varirajte svoje odgovore**

Ne postoji "točan" odgovor na neku izjavu. Odgovor može biti šutnja, ohrabrivanje sugovornika da nastavi s parafraziranjem, reflektiranje značenja ili sažimanjem. Npr. nemojte stalno mehanički govoriti isto, tipa „aha“, „slažem se“.

- **Usmjerite se na osjećaje**

Činjenice nisu uvijek jedino važne, premda one obično dominiraju u razgovoru. Često razgovor neće imati zadovoljavajući ishod ukoliko u nekoj situaciji ne pokažete osjećaje, odnosno samo odgovarate na činjenice.

• **Odaberite riječ koja najbolje opisuje osjećaj**

Važno je odabrati riječ koja pokazuje vrstu emocije, ali i njen intenzitet. Na primjer, razgovarate sa prijateljem o boravku u toplicama. Prijatelj kaže: "Bilo je prekrasno, jednostavno za nevjerovati." A vi odgovorite: "Prekrasno je tako nešto čuti". Loš odgovor bi bio npr. „Po meni, bitno je da si dobio toplice“. Što ste točniji u reflektiranju osjećaja, to ćete više pomoći svojem sugovorniku da se bolje osjeća.

• **Glasom pokažite empatiju**

Odgovarate li hladnim glasom, usmjerenim samo na objektivne činjenice, vaš sugovornik neće osjećati da ga razumijete. Ton glasa slušatelja treba reflektirati ton glasa osobe koja govori.

• **Težite konkretnom i relevantnom**

Cilj slušanja neke osobe koja iznosi svoj problem je da pružite pomoć na način da sama nađe rješenje. Razgovara li se o problemu općenito i nejasno, teško je ili nemoguće doći do rješenja. Nejasna rješenja nejasnih problema ne vode uspješnoj akciji. Kada je sugovornik nejasan, slušatelj može biti što konkretniji u reflektiranju. Na primjer: "Ne mogu ići na tu zabavu. Kako da se suočim sa svojim prijateljima? Neprilike u braku su jedna stvar, ali odvojeni život - a sada možda i razvod, to je stvarno previše." "Odlazak na tu zabavu za tebe bi bio bolan jer te brine što bi tvoji prijatelji mogli misliti o tebi sada kad se razводиš."

Drugi je način postavljanje nekoliko pitanja usmjerenih na traženje činjenica ili osjećaja. Na primjer: "Možeš li mi dati neki primjer?" (činjenice) ili "Kako si se osjećao kada je ona to rekla?" (osjećaji). Treći je način prekidanje sugovornika koji je previše opširan, koji zapravo vodi monolog umjesto dijaloga.

Premda je neobično da prekidanje sugovornika pokazuje dobro slušanje, ovakvo prekidanje može biti usmjereno na kratko reflektiranje, tako da sugovornik ne zaboravi što je još želio reći. Posljedica nekoliko takvih prekidanja obično je uspostavljanje ritma naizmjeničnog govora i reflektiranja, a sugovornik se obično bolje usmjerava na problem.

- **Budite fleksibilni, ali čvrsti u odgovaranju**

Fleksibilnost znači da nećemo inzistirati na našem shvaćanju prilikom reflektiranja ako nas sugovornik ispravi. U tom slušaju trebamo ponoviti reflektiranje u skladu s onim što nam je sugovornik rekao kada nas je ispravio. Reflektiranje je dobro formulirati kao pitanje što omogućava sugovorniku da nas ispravi. Međutim, premda trebamo biti fleksibilni, ne trebamo biti i nesigurni ili previše oprezni, jer tako ne možemo pomoći sugovorniku.

- **Prihvatite činjenicu da mnogi razgovori neće završiti rješenjem problema**

Mnogi su slušatelji nestrpljivi. Oni žele jednim razgovorom riješiti probleme koji traju cijeli život. Kada netko krene psihoterapeutu, rad na problemu može potrajati nekoliko mjeseci. Međutim, kada se obrati prijatelju s istim problemom, očekuje da se sve rješi do posljednjih vijesti na TV-u. Ovakvi razgovori obično otkriju neke nove činjenice i osjećaje koje treba prihvatiti, a za to treba vremena. Razgovor će pomoći da osoba dobije bolji uvid u svoj problem i u moguće alternative.

• Reflektiranje traži vrijeme

Treba imati na umu da reflektiranje ponekad traži dosta vremena. Međutim, ako nam je stalo do neke osobe, onda joj moramo posvetiti potrebno vrijeme. Ulaganje vremena u ljude koje volimo nije uzaludno. Osim toga, to se često pokaže efikasnim rješenjem. Uštedimo li vrijeme u nekom razgovoru, dobitak je obično kratkoročan, jer neriješeni problem može voditi međusobnom nerazumijevanju i udaljavanju. Iskustvo je pokazalo da je i na poslu ista situacija. Ne posveti li šef potrebno vrijeme da sasluša probleme svojih zaposlenika, oni će biti manje uspješni u poslu. Ponekad ipak reflektiranje možemo primijeniti i u vrlo kratkim razgovorima. Na primjer, učitelj opazi da je neki učenik pokušavao riješiti matematički problem, a kada to nije uspio, zatvorio je ljutito knjigu i odložio na kraj stola. Učitelj može prići učeniku i reći: "Zadatak je jako težak i ti si frustriran." Zaposlenoj ženi koja umorna nakon ručka posprema kuhinju i pere suđe, muž može reći: "Stvarno je teško kuhati i pospremati kuću nakon teškog dana na poslu." Ponekad je dovoljan osmijeh, kimanje glavom, ili kratki dodir da bi se pokazalo razumijevanje. Ovakva kratka reflektiranja mogu se svakodnevno pokazivati u raznim situacijama.

AKTIVNO SLUŠANJE: 5 KORAKA DO BOLJE KOMUNIKACIJE

1. Namjera

Sve počinje s namjerom, odlukom da sugovornika slušate s punom pažnjom, tada iskazujemo dvije za odnos ključne stvari, povjerenje i poštovanje. Svaki kontakt, svaki razgovor je prilika da gradimo odnos. Toga trebate biti svjesni, u protivnom neće vam biti stalo do toga pa ćete se podsvjesno sabotirati... čak i kada svjesno odlučite slušati. Ako vam je teško sugovornika gledati kao vrijednog vaše pažnje, razmislite o tome želite li uopće komunicirati s tom osobom. Ako vam je sugovornik loš, umjesto aktivnog slušanja razmotrite aktivno izbjegavanje.

2. Govor tijela

Govor tijela često smatramo jednosmjernim načinom komunikacije: vidimo da sugovornik izbjegava kontakt očima i zijeva pa zaključujemo da mu je smrtno dosadno. Ali govor tijela je dvosmjernan jer samim zauzimanjem određenog položaja tijela utječemo i na svoju psihu. Kada prekržite ruke i noge i potrudite se zauzimati što manje prostora, vi nećete samo sugovorniku djelovati zatvoreno, oprezno i nesigurno, takvim stavom utjecat ćete i na sebe pa ćete samo pojačati te neugodne osjećaje.

Zato zauzmite otvoreni položaj tijela. Okrenite se prema sugovorniku, gledajte ga u oči, opustite tijelo. Ako se osjećate fizički opušteno, osjećat ćete se ugodnije u razgovoru, a time će i partneru biti ugodnije s vama.

3. Tjelesni i mentalni fokus

Ritam modernog svijeta toliko je intenzivan da nam je postalo normalno raspršivati pozornost na više stvari istovremeno. Zato neki ljudi usred razgovora bez oklijevanja gledaju Facebook, pišu poruke ili se javljaju na telefon. Osim što time prekidamo tijek razgovora, tako izražavamo nepoštovanje prema sugovorniku i u njemu stvaramo osjećaj da biste radije bili negdje drugdje. To, naravno, nije istina jer vi ne biste htjeli biti na drugom mjestu već tu gdje jeste i na pet drugih mjesta – istovremeno. Isto važi za mentalne aktivnosti. Kada razmišljate o tome što sve trebate kasnije učiniti, hoće li djeca učiti ili sanjarite o nečemu, ono što vam osoba preko puta govori postaje samo šum u pozadini. Sve dok ne postavi neugodno pitanje: “Slušaš li me ti uopće?”

Svi mi povremeno odlutamo za vrijeme razgovora, to je ljudski, ali trebamo se oduprijeti izazovima koji narušuju odnos s nama dragim ljudima.

4. Pustite da pričaju

Ljudi vole govoriti puno više nego slušati. Ukoliko želite izgraditi dobar odnos, pitanjima usmjeravajte razgovor. Nemojte prekidati, upadati u riječ jer samo šaljete poruku da ne možete dočekati svoj red. Drugim riječima, otvoreno priznajte da vam nije stalo.

5. Uključite empatiju

Ključni dio aktivnog slušanja je empatija, gledanje na ono što je sugovornik rekao iz njegove perspektive. Previše razgovora svodi se na to da jedna strana priča o svojim problemima, a druga daje rješenja uz obavezno "da sam ja na tvom mjestu..." Možda će vas ovo iznenaditi, ali vi niste na mjestu vašeg sugovornika. A da jeste, vrlo vjerojatno biste radili iste greške. Zato pokušajte vježbati empatiju, sposobnost prihvatanja i razumijevanja emocija druge osobe. Pokušajte shvatiti kako je došao do te točke gledišta. Obratite pažnju na sadržaj razgovora, ali i na ton i govor tijela jer ćete tako steći potpunu sliku. Ako se netko žali da je izgubio posao, a neverbalna komunikacija poručuje da osjeća olakšanje, moći ćete bolje razumjeti poruku.

Empatija također uključuje kontakt očima. Ali pripazite: često možete pročitati savjete da uspostavite stopostotni kontakt očima. Nemojte slušati takve savjete jer samo psihopati održavaju takav fokus. Trik je u tome što rijetki gledaju sugovornike u oči pa je sasvim dovoljno uglavnom održavati kontakt. Povremeno nakratko skrenite pogled i djelovat ćete prirodno i mentalno zdravo.

Što se tiče verbalnog dijela komunikacije, potvrđujte ono što je sugovornik rekao: "razumijem zašto se osjećaš neugodno u toj situaciji", "svakome bi to bilo neugodno" ili "tvoje reakcije su potpuno normalne". Na kraju, ako želite pomoći, nemojte davati savjete jer neželjena pomoć djeluje bahato i patronizirajuće. Umjesto toga kažite "htio bih ti pomoći. Reci mi što mogu učiniti."

[illegible]

A decorative background featuring a large, light gray triangle on the left side. Overlapping this are several other geometric shapes in shades of blue and green. The right side of the image is filled with horizontal blue lines, resembling a notebook page.



EKOLOGIJA UMA: **RECIKLIRAJTE** EMOCIONALNO SMEĆE!

1. Reciklirajte informacijsko smeće

Živimo u informacijskom stresu, „instalirajte mentalni antivirus program“, zaštitite se od iskrivljenih, netočnih podataka, izbjegavajte javne medije, ne opterećujte se s raznim brojevima, statistikama, podacima koji su vam nekorisni i nevažni.

2. Oкруžite se i zadržite samo vesele i pozitivne ljude.

Ne dozvolite postati nečija kanta za emocionalno smeće – ljudi puni ljutnje, gorčine, mrzovoljni, samo vas vuku dolje. (imajte ovo na umu ako ste vi jedan od mrzovoljnih) .

3. Nastavite učiti i razvijati se

Sve što u prirodi stagnira, propada - kontinuirano investirajte u svoj intelektualni, socijalni i moralni kapital - Vi ste osobna tvrtka i menadžer samom sebi!

4. Uživajte u malim stvarima

Zadržite i održavajte onu dječju radoznalost i čuđenje – svakodnevno iznenadite sebe i druge ljude.

5. Smijte se često, dugo i glasno.

Smijte se dok ne ostanete bez daha, ne tražite isprike, već prilike i zarazite druge pozitivnom energijom. Živite sa strašću.

6. Suze se događaju

Samo istinski jaki mogu si dozvoliti biti slabi. Suočite se, podnesite, tugujte i idite dalje jer jedina osoba koja je sa nama cijeli naš život, jesmo mi sami. Nemojte se pripremati za život, živite ga, dok ste živi.

7. Okružite se i činite stvari koje volite

Bilo da je to obitelj, ljubimci, uspomene, muzika, biljke, hobi, seks, bilo što. Ako je "kiselo" - napravite limunadu. Kreirajte okružje koje vas potiče i uveseljava.

8. Njegujte svoje zdravlje

Ako je dobro, sačuvajte ga. Ako je nestabilno, poboljšajte ga. Ako je izvan onoga što možete poboljšati, potražite pomoć. Ne zaboravite, zdravi imaju 1000 želja, bolesni samo jednu.

9. Slušajte svoje emocije - one su znakovi na cesti!

Ne idite na «putovanja krivice». Idite do trgovačkog centra, do sljedećeg grada, u stranu zemlju, ali NE tamo gdje osjećate krivnju.

10. Kažite ljudima koje volite da ih volite, u svakoj prilici.

Nemamo rok trajanja, nikad ne znate hoćete li se sutra probuditi ili vama važna osoba. Hoćete li imati priliku reći ili napraviti nešto što vam je istinski važno, a kasnije će vam biti žao jer ste priliku propustili.

11. Činite dobro, male stvari kojima ćete nekom uveseliti dan.

Nazovite nekog koga dugo niste zvali i pitajte kako je i zaželite divan dan... Hvatajte sebe i druge u dobrim stvarima - iskoristite dan!



BORIS BLAŽINIĆ

je profesor i sudski vještak za psihologiju, psihoterapeut, SHRM konzultant, predavač, trener za procjenu i razvoj osobnih potencijala i emocionalne inteligencije.

Završio je pri Keio University specijalizaciju „Management of Human Capacity Development Programs“ kao stipendista japanske Vlade. Doktorand je na području Informacijskih znanosti na Filozofskom fakultetu u Zagrebu. Odslušao je poslijediplomski studij socijalnu psihijatriju pri Medicinskom fakultetu u Zagrebu. Završio je za internog QA auditora, DVNLP trenera pri NLP and Coaching Academy, pregovarača i medijatora kod Jerry Barreta, USA.

Završio je i licencirani je BusinessCoach-a, MentalCoach-a i Work Health Balance-Coach pri Institutu Besser-Siegmund, Hamburg. Završio je Transakcijsku analizu 202, London, i napredni Quantum Entrainment, kod Dr. Fank Kinslow-a, USA.

Proveo je (od 2002. do 2020.) 1356 treninga u koje je uključeno 12,934 polaznika. Gostovao je u preko 400 televizijskih i radio emisija afirmirajući primjenjenu psihologiju i razvoj ljudskih potencijala. Član je Rotary kluba Varaždin 1811, Sektorskog vijeća Ministarstva obrazovanja RH za vrednovanje kvalifikacija, zanimanja i kompetencija za psihologiju, Stručnog vijeća ekonomskog fakulteta u Zagrebu, Nacionalnog foruma za cjeloživotno obrazovanja pri Vladi RH, Hrvatske psihološke komore, Hrvatskog psihološkog društva, Uprave Instituta za stres i traumu, International Association of NLP Institutes, International Association of Coaching Institutes. Provodi istraživanja i pomaže oboljelim od multiple skleroze više od 20 godina. Potpredsjednik je stručno savjetodavnog tijela Saveza društava multiple skleroze Hrvatske.

Autor knjige „Kako do prednosti na tržištu rada! i koautor je knjige „Kako živjeti s multiplom sklerozom?“ i „Vjera i zdravlje“. Autor je programa Total Balance metoda© za rješavanje emocionalnih, mentalnih i fizičkih blokada u funkciji unaprjeđenja odnosa prema sebi, drugima i poslu. www.totalbalance.hr