

SADRŽAJ

UVOD	6
1. TEORETSKI OKVIRI ISTRAŽIVANJA	7
1.1. Proučavanje komunikacije kroz istoriju	7
1.2. Komunikacija	8
1.2.1. Pojam komunikacije	8
1.2.2. Proces komunikacije	10
1.2.3. Elementi procesa komunikacije	10
1.2.4. Faze procesa komunikacije	11
1.2.5. Tipovi komunikacije	13
1.2.5.1. Intrapersonalna komunikacija	13
1.2.5.2. Interpersonalna komunikacija	13
1.2.5.3. Grupna komunikacija	14
1.2.5.4. Masovna komunikacija	15
1.2.6. Vrste komunikacije	15
1.2.6.1. Verbalna komunikacija	15
1.2.6.2. Neverbalna komunikacija	18
1.2.6.2.1. Kinezička komunikacija ili “govor tela”	20
1.2.6.2.2. Proksemička komunikacija	20
1.2.6.2.3. Vizuelna komunikacija	22
1.2.6.2.4. Imidž	22
1.2.6.2.5. Facijalna komunikacija	23
1.3. Komunikacija u zdravstvu	24
1.3.1. Osnovni elementi komunikacije u zdravstvu	25
1.3.2. Oblici komunikacije u zdravstvu	25
1.3.3. Značaj komunikacije u zdravstvu	26
1.3.4. Patologija komunikacije u medicini – Jatrogena bolest	27

1.3.4.1.Etiologija jatrogenih bolesti	28
1.3.4.2.Identifikacija grešaka	29
1.3.5. Novi stil komunikacije sa pacijentima	31
1.3.6. Komunikacija medicinska sestra (tehničar) – pacijent	36
1.3.6.1.Prvi kontakt medicinske sestre i pacijenta	37
1.3.6.2.Smetnje i prepreke u komunikaciji medicinska sestra – pacijent	38
1.3.6.3.Medicinska sestra kao dobar slušalac	39
1.3.6.4.Empatija u sestrinskom poslu	40
2. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA	41
2.1.Cilj istraživanja	41
2.2.Instrument istraživanja	41
2.3.Uzorak	41
2.4.Statistička obrada podataka	41
3. REZULTATI	42
4. DISKUSIJA REZULTATA	49
5. ZAKLJUČAK	51
6. LITERATURA	53
7. PRILOG	54