

# 1. UVOD

Komunikacija je proces čije primjere imamo u cijelom našem okruženju, u porodici, na poslu, na ulici, u kupovini... Sve namjere i planove koje čovjek zamisli moguće je realizovati isključivo komunikacijom. Isto kao što dobra i uspješna komunikacija efikasno rješava probleme, slaba komunikacija i nedostatak komunikacije može biti izvor brojnih problema pa čak i sukoba.<sup>1</sup>

U današnjem savremenom svijetu komunikacija je neophodna u svim poljima ljudskog djelovanja, pa tako i u medicini. Komunikacija je izuzetno važna u današnjem svijetu, jer pomoću nje prenosimo informacije sa jedne osobe na drugu. Osnovni cilj komunikacije je da primalac razumije datu informaciju.<sup>2</sup>

Efikasna i efektivna komunikacija nije isto, u oba slučaja dolazi do prenosa komunikacije, ali ipak možemo reći da ako je komunikacija efektivna ne mora značiti da je ujedno i efikasna. Pod efektivnom komunikacijom smatramo da je informacija samo prenesena identično ili vrlo slično, dok efikasna podrazumijeva prenos komunikacije sa najmanje utrošenog vremena ili resursa.

Često je vrlo tanka granica između svjesnog korištenja komunikacijskih tehnika u svrhu poboljšanja odnosa i komunikacije, te u svrhu uticanja na drugu osobu da bi učinila nešto što mi želimo, a što možda nije ono što ona istinski želi, ili, što je još češći slučaj, ako nije u potpunosti upoznata s našim namjerama.

Dobra komunikacija nije urođena vještina, nego se, kao i svaka druga vještina, stiče učenjem te svjesnim i učestalim primjenjivanjem naučenog, kako bi nam postala dobra navika.

I u zdravstvu se osjeća promjena kulture komunikacije, sa sve težim posljedicama. Komunikacija je u zdravstvu jedan od presudnih faktora efikasnosti i o njenoj važnosti se sve više govori. Ovdje ne mislimo samo na odnos zdravstvenog osoblja prema bolesnicima nego i na uzajamnu komunikaciju osoblja u svakodnevnom radu. Moć koju je dobila komunikacija u posljednjih nekoliko decenija u medicini je jasno vidljiva.

U odnosu između medicinskog osoblja neophodna je dobra komunikacija. Direktna komunikacija mora uvijek ostati značajno obilježje medicinske struke. Moć koju komunikacija između medicinskog osoblja ima u medicinskoj struci ničim ne može biti zamijenjena.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Bahtijarević-Šiber, F., Sikavica, P. (2001), *Leksikon menadžmenta*, Masmedia, Zagreb, str.16.

<sup>2</sup> Fox, R. (2001), *Poslovna komunikacija*, Hrvatska sveučilišna naklada, Zagreb, str. 25.

<sup>3</sup> Đorđević, V., Braš, M. (2011), *Komunikacija u medicini*, Medicinska naklada, Zagreb, str.9.