

SADRŽAJ

1. UVOD.....	1
2. CILJ RADA	3
2.1. HIPOTEZE	3
3. METODOLOGIJA RADA	4
4. KOMUNIKACIJA U PROFESIONALNIM ODNOSIMA	5
4.1. VEŠTINA KOMUNICIRANJA	6
4.2. OBLICI KOMUNIKACIJE	8
4.2.1. Neverbalna komunikacija	9
4.2.2. Verbalna komunikacija	11
4.3. PRIRODA KOMUNIKACIJE	13
4.4. USPEŠNO KOMUNICIRANJE	16
4.5. OSNOVNE VEŠTINE KOMUNIKACIJE	18
4.6. SOCIJALNI MOTIVI KREIRANJA IMIDŽA	19
4.6.1 Komunikacije odevanjem i ukrašavanjem	19
4.6.2. Komunikacija valerom	20
4.6.3. Komunikacija bojom	20
4.6.4. Komunikacija formom	21
4.6.5. Komunikacija materijalom	21
4.7. REŠAVANJE KONFLIKTA NA KOMUNIKACIJSKIM NIVOIMA	22
4.7.1. Nenasilna komunikacija	22
4.8. KOMUNIKACIJA SA TEŠKIM LJUDIMA	24
4.9. PRAVILA DOBRE KOMUNIKACIJE	26

4.9.1. Komunikacija zdravstvenih radnika sa medicinskim i nemedicinskim osobljem u zdravstvenoj ustanovi	27
5. KOMUNIKACIJA U SESTRINSKOJ SLUŽBI	27
5.1. KOMUNIKACIJA U USTANOVU	28
6. KVALITETNA KOMUNIKACIJA U ZDRAVSTVU	37
7. REZULTATI I DISKUSIJA	43
7.1. STRUKTURA UZORKA	43
7.2. STAVOVI ISPITANIKA O KOMUNIKACIJI	44
7.3. PROCENA KVALITETA KOMUNIKACIJE	46
7.4. KONFLIKTI SA SARADNICIMA I KORISNICIMA	48
7.5. PROCENA KVALITETA KOMUNIKACIJE	49
7.6. PREDLOZI ZA POBOLJŠANJE KOMUNIKACIJE	50
8. ZAKLJUČAK	52
9. PREDLOG MERA	53
10. LITERATURA	54
PRILOZI	56
Biografija(CV)	60