

## PREGOVOR

Oblast komunikacije u zdravstvu je oduvijek bila značajna oblast interesovanja, ali je posebno dobila na značaju zadnjih godina. Razlog za ovo je ubrzani razvoj tehnologije u medicini koji je udaljio pacijenta od medicinskog radnika koji ga liječi, doveo do dehumanizacije ovog odnosa i sve većeg nezadovoljstva pacijenata procesom liječenja. Da bismo povratili humanost našoj profesiji i povećali zadovoljstvo pacijenata u odnosu sa medicinskim radnicima, neophodno je da se podsjetimo onoga što čini ovaj odnos. Dobro vođen razgovor sa pacijentom nam pomaže u postavljanju dijagnoze i skraćuje vrijeme neizvjesnosti za pacijenta, usmjerava nas ka putu kojim trebamo ići, a empatija koju iskazujemo u tom odnosu uslov je za bolji oporavak pacijenta i bolje pridržavanje savjeta u procesu liječenja. Zdravstvena psihologija, kao drugi dio ovog predmeta, uči nas da razumijemo kako pacijenti reaguju na saznanje o bolesti i na boravak u bolnici. Nepoznavanje načina na koji ljudi reaguju u situacijama bolesti ili tokom boravka u bolnici, s naše strane, dovodi do nerazumjevanja pacijenta, remećenja dobrog terapijskog odnosa sa pacijentom, a samim tim i do povećane mogućnosti otežane komunikacije i nesradljivosti pacijenta u procesu liječenja. Otežana komunikacija sa pacijentom stvara nezadovoljstvo medicinskih radnika na radnom mjestu što povećava mogućnost sindroma sagorevanja, što se manifestuje kroz razvoj mentalnih i psihosomatskih posljedica.

Komunikacija u zdravstvu i zdravstvena psihologija su kompatibilne i zato se izučavaju zajedno. Ove discipline zajedno daju širu sliku svega onoga što je neophodno da medicinski radnici znaju da bi se pacijent adekvatno liječio, da bi bio zadovoljan sa procesom liječenja, da osjeća da ga medicinski radnik razumije, što mu daje osjećaj sigurnosti. S druge strane, znanje koje medicinski radnik stiče kroz zdravstvenu psihologiju olakšava mu pristup pacijentu, daje mu osjećaj sigurnosti u vođenju pacijenta kroz proces liječenja, a medicinski radnik osjeća i lično i profesionalno zadovoljstvo zbog toga što je pomogao pacijentu.

Nadam se da će ova knjiga pomoći studentima da bolje razumiju pacijente, da bolje razumiju svoje reakcije i da kada završe studije postanu medicinski radnici koji imaju znanje, sigurnost i samopouzdanje u vođenju pacijenata kroz proces liječenja i rehabilitacije, uz obostrano zadovoljstvo.

Prof. dr Nera Zivlak-Radulović