

SADRŽAJ:

PREDGOVOR.....	8
----------------	---

I. KOMUNIKACIJA

1. UVOD.....	9
1.1. Definicija komunikacije	9
1.2. Proces komunikacije (elementi i faze u komunikaciji).....	11
1.3. Funkcije komunikacije	13
2. CILJEVI I NAČELA KOMUNIKACIJE	16
3. OSNOVNI OBLICI KOMUNIKACIJE	18
3.1. Podjela osnovnih oblika komunikacije	18
3.2. Prepreke uspješnoj komunikaciji	21
3.3. Povratne informacije	22
4. VERBALNA I NEVERBALNA KOMUNIKACIJA	25
4.1. Verbalna komunikacija	25
4.2. Neverbalna komunikacija.....	27
5. KAKO USPOSTAVITI EFIKASNU KOMUNIKACIJU SA PACIJENTOM.....	30
5.1. Kako efikasno slušati.....	30
5.2. Slušanje.....	31
6. EMPATIJA U KOMUNIKACIJI.....	34
6.1. Uvod.....	34
6.2. Empatijski pristup u komunikaciji između medicinske sestre/tehničara i pacijenta	36
7. INTERVJU.....	37
7.1. Uvod.....	37
7.2. Faze i tok intervjua	38
7.3. Vrste intervjua	42
8. OSOBENOSTI KOMUNIKACIJE IZMEĐU MEDICINSKE SESTRE/TEHNIČARA I PACIJENTA	44
9. UZROCI DEHUMANIZACIJE ODNOSA ZDRAVSTVENI RADNIK-PACIJENT	48
10. KOMUNIKACIJA IZMEĐU FIZIOTERAPEUTA I PACIJENTA	50
10.1. Uloga fizioterapeuta	50
10.2. Komunikacija fokusirana na pacijenta.....	53
11. KOMUNIKACIJA IZMEĐU ZDRAVSTVENOG RADNIKA I UMIRUĆEG PACIJENTA	55
11.1. Razlozi loše komunikacije između zdravstvenih radnika i umirućih bolesnika	57
11.2. Potrebne vještine u komunikaciji sa umirućim bolesnicima	60
11.3. SPIKES protokol	62
11.4. Komunikacija zdravstvenog radnika sa porodicom umirućeg bolesnika	64
12. KOMUNIKACIJA ZDRAVSTVENIH RADNIKA SA OBOLJELOM DJECOM I ADOLESCENTIMA	67
12.1. Komunikacija sa djecom	67
12.2. Komunikacija sa adolescentima.....	75
13. KOMUNIKACIJA ZDRAVSTVENIH RADNIKA SA RODITELJIMA OBOLJELE DJECE I ADOLESCENATA.....	77
13.1. Uvod.....	77

13.2.	Palijativna njega oboljelog djeteta	78
14.	NEVERBALNA I VERBALNA KOMUNIKACIJA SA PACIJENTIMA U JEDINICAMA INTENZIVNOG LIJEČENJA I TIMSKI RAD	81
14.1.	Komunikacija sa pacijentima u jedinicama intenzivne njege.....	81
14.2.	Timski rad u jedinicama intenzivne njege	84
15.	KOMUNIKACIJA ZDRAVSTVENOG RADNIKA SA LICIMA OBOLJELIM OD MENTALNIH POREMEĆAJA	85
15.1.	Uvod.....	85
15.2.	Vještine komunikacije u radu s licima sa mentalnim poremećajima	87
15.3.	Komunikacija s bolesnikom u hitnom psihijatrijskom stanju	89
16.	KOMUNIKACIJA ZDRAVSTVENIH RADNIKA SA PACIJENTIMA OBOLJELIM OD HRONIČNIH BOLESTI I NJIHOVIM PORODICAMA	95
16.1.	Uvod.....	95
16.2.	Komunikacija zdravstvenog radnika sa onološkim pacijentima	97
16.3.	Saopštavanje loših vijesti	99
17.	KOMUNIKACIJA I TIMSKI RAD U HITNOJ SLUŽBI	101
17.1.	Komunikacija između pacijenta i zdravstvenog radnika hitne medicinske službe	101
17.2.	Značaj timskog rada	102
18.	KOMUNIKACIJA IZMEĐU ZDRAVSTVENIH RADNIKA (VERTIKALNA I HORIZONTALNA)	104
18.1.	Predušlovi kvalitetnog i uspješnog timskog rada u pružanju zdravstvene zaštite	105
18.2.	Konflikti u timskom radu	106
19.	PISANI OBLICI KOMUNIKACIJE U ZDRAVSTVU (IZVJEŠTAJI, STATISTIKA)	106
19.1.	Medicinska dokumentacija.....	106
19.2.	Evidencije u oblasti zdravstva.....	107
	LITERATURA	108

II. PSIHOLOGIJA U OBLASTI ZDRAVSTVA

1.	UVOD U PSIHLOGIJU	115
1.1.	Definicija psihologije	116
1.2.	Naučne metode istraživanja u psihologiji	116
1.3.	Zadatak i podjela psihologije	122
2.	BIOSIHO SOCIJALNI MODEL ZDRAVLJA I BOLESTI	125
3.	ZDRAVSTVENA PSIHLOGIJA.....	131
4.	STRES.....	140
4.1.	Uvod (teorije o stresu).....	140
4.2.	Definicija stresa i stresori	146
4.3.	Reakcije na stres	147
4.4.	Velika stresna i krizna situacija.....	149
4.5.	Ličnost osobe koja trpi stres.....	149
4.6.	Promjene u organizmu uslovljene stresom	150
4.7.	Stres na radnom mjestu	160
5.	PREVENTIVNE AKTIVNOSTI ZDRAVSTVENIH PSIHLOGA USMJERENE NA ZDRAVSTVENO PONAŠANJE.....	163
5.1.	Uvod.....	163

5.2.	Teorije o zdravstvenom ponašanju	163
5.3.	Motivacija.....	167
5.4.	Rad zdravstvenih psihologa u suočavanju sa stresom-prevenција kardiovaskularnih incidenata.....	169
6.	LIČNOST	171
6.1.	Uvod.....	171
6.2.	Neke od teorija ličnosti.....	172
7.	PSIHOLOŠKI ODBRAMBENI MEHANIZMI	181
7.1.	Uvod.....	181
7.2.	Vrste psiholoških odbrambenih mehanizama.....	181
8.	PSIHIČKE REAKCIJE PACIJENATA NA BOLEST	185
8.1.	Uvod.....	185
8.2.	Psihičke reakcije pacijenata na bolest	185
8.3.	Psihološke reakcije na pojedine teške bolesti	188
9.	REAKCIJA BOLESNIKA NA BORAVAK U BOLNICI	191
10.	DJECA U BOLNICI	195
10.1.	Najosjetljivije grupe djece.....	195
10.2.	Reakcije na hospitalizaciju.....	196
10.3.	Mogućnost umanjena negativnih psiholoških posljedica hospitalizacija djece.....	197
11.	PORODICA I BOLEST	200
11.1.	Uvod.....	200
11.2.	Uloga zdravstvene službe.....	200
12.	PSIHOSOCIJALNA REHABILITACIJA.....	206
12.1.	Koja je uloga psihologa i psihijatra u rehabilitaciji osoba s tjelesnim invaliditetom?	207
12.2.	Roditelji djece s invaliditetom.....	208
13.	ZDRAVSTVENA PSIHOLOGIJA U OBLASTI POPULACIJE STARIJE ŽIVOTNE DOBI	209
13.1.	Uvod.....	209
13.2.	Koja su pravila u pristupu osobama starije životne dobi?	210
13.3.	Promjene koje se dešavaju tokom starenja	211
13.4.	Funkcija psihologa u radu sa starijom populacijom	212
14.	ZDRAVSTVENOPSIHOLOŠKI PRISTUP BOLU.....	214
14.1.	Uvod.....	214
14.2.	Teorije o boli.....	214
14.3.	Terapija boli.....	214
14.4.	Psihološka dimenzija bola	215
14.5.	Psihoterapijski pristup	216
	LITERATURA	219