

KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE U ZDRAVSTVU

Damir Lučanin i Jasminka Despot
Lučanin (urednici)

Naklada Slap, Jastrebarsko, 2010., 223 str.

Knjiga je nastala kao rezultat objedinjavanja nastavnih tekstova za predmet Komunikacijske vještine koji se već niz godina izvodi na Zdravstvenom veleučilištu u Zagrebu. Autori pojedinih poglavlja su nastavnici s Katedre za zdravstvenu psihologiju Zdravstvenog veleučilišta koji izvode taj predmet: Jasminka Despot Lučanin, Mladen Havelka, Mirna Kostović Srzentić, Damir Lučanin, Lada Perković, Olivera Petrak, Zrinka Pukljak Iričanin, Melita Rukavina.

Sadržaj knjige podijeljen je u 19 poglavlja, a osim toga, sadrži predgovor, kazalo pojmova i popis izvora fotografija. Tekstovi su podijeljeni u dvije veće cjeline – osnovne teme i posebne teme. U osnovnim temama, obrađenim u prvih 14 poglavlja, određuju se osnovni pojmovi značajni za komunikaciju među ljudima kao i temeljni sadržaji značajni za komunikaciju u zdravstvu: u radu s osobama različite dobi i zdravstvenog stanja te u timskom radu stručnih djelatnika. U posebnim temama, obrađenim od 15. do 19. poglavlja daje se kratki pregled komunikacije u nekim specifičnim okolnostima vezanim za zdravstvenu praksu: u priopćavanju loših vijesti te u upravljanju grupom. Tekst je oblikovan prema didaktičkim načelima kojima je svrha lakše usvajanje odnosno učenje nastavnog sadržaja.

Svako poglavlje na početku teksta ima sažetak ili »ključne riječi« što omogućuje brz uvid u sadržaj poglavlja, jasno

pokazuje što se smatra najvažnijim i studentu olakšava proces ponavljanja. Istu namjenu imaju i dijelovi (Ponovimo!, Razmislite!) kojima svako poglavlje završava. Tako rekapitulacija ključnih poruka slijedom kojim su pisani olakšava ponavljanje, a poticajna pitanja potaknut će na razmišljanje o temi ili na grupnu raspravu na nastavi. Korištena literatura navedena je na kraju svakog poglavlja, kako bi se uputilo studenta i olakšalo dopunu gradiva, po potrebi. Autori su vodili računa o primjenjivosti u praksi, što je vidljivo prikazom konkretnih uputa i preporuka, istaknutih u zasebnim okvirima u tekstu, ali i primjerima vezanim uz svakodnevnu zdravstvenu praksu. Tekst je pisan »studentu sklonim« jezikom te, bez obzira na veći broj autora, način pisanja dobro je usklađen. Grafičko oblikovanje knjige i fotografije pozitivnog vizualnog tona doprinose motivaciji da se obrati pozornost na sadržaj.

U prvom i drugom poglavlju prikazana je komunikacija među ljudima u najširem smislu te osnovne komunikacijske vještine u razgovoru. Naglašeno je značenje komunikacije, opisane su verbalna i neverbalna komunikacija te čimbenici koji utječu na komunikaciju. Navedena su pravila i vještine vođenja razgovora te način davanja kritike.

Od trećeg do petog poglavlja prikazani su temeljni oblici komunikacije u zdravstvu. Treće poglavlje obrađuje informacijsku komunikaciju i njezino značenje u zdravstvu. Razmatra se kako treba informirati bolesnika i kako poboljšati razumljivosti komunikacije. U četvrtom poglavlju opisana je glavna tehnika za prikupljanje informacija – intervju: kako ga planirati, strukturirati i voditi, s odraslima i s djecom. U petom je poglavlju prikazana terapijska komunikacija, njezina uloga, obilježja te način odvijanja.

Od šestog do devetog poglavlja prikazane su temeljne komunikacijske sposobnosti i vještine. U šestom se poglavlju određuje razlika između sposobnosti i vještina te opisuju preduvjeti uspješne komunikacije: samopoštovanje i slika o sebi, otvorenost, ljubaznost i toplina, izbjegavanje stereotipa i predrasuda. U sedmom se poglavlju prikazuje vještina i tehnike aktivnog slušanja te daju upute za aktivno slušanje. U osmom poglavlju opisana je vještina empatije, načini njezinog pokazivanja i njezina uloga u radu zdravstvenih djelatnika. U devetom je poglavlju opisana vještina asertivnosti, upute za njezinu primjenu i uloga u zdravstvu.

Poglavlja od desetog do dvanaestog obrađuju komunikaciju s posebnim skupinama ljudi, s obzirom na dob, komunikacijska ograničenja i tešku bolest. U desetom poglavlju prikazani su načini komunikacije s osobama različite dobi: djecom i adolescentima, njihovim roditeljima, sa starijim osobama, osobito kad su svi oni suočeni s bolešću ili hospitalizacijom.

U jedanaestom poglavlju prikazana je komunikacija s osobama ograničenih komunikacijskih sposobnosti: u stresu, krizi i s agresivnima, sa senzornim, kognitivnim i psihičkim teškoćama te s hospitaliziranim bolesnicima umanjениh komunika-

cijskih sposobnosti. Navedene su prepreke u komunikaciji s tim osobama i upute za prevladavanje tih prepreka. U dvanaestom je poglavlju opisana komunikacija s teškim bolesnicima i njihovim obiteljima i dane su upute za postupanje s povjerljivim podacima.

U trinaestom i četrnaestom poglavlju obrađena je tema komunikacije i sukoba unutar stručnog, zdravstvenog tima. Opisani su načini i pretpostavke uspješnog timskog rada: dogovaranje, uspješna komunikacija i rješavanje sukoba. Navedeni su uzroci i načini rješavanja sukoba na poslu.

U drugom dijelu knjige obrađene su posebno zahtjevne komunikacijske situacije u zdravstvu: priopćivanje loših vijesti, komunikacija s teško bolesnom djecom i mladima, s osobama kojima je umrla bliska osoba. Posljednje poglavlje prikazuje komunikaciju u upravljanju u zdravstvu. U petnaestom i šesnaestom poglavlju prikazana su stajališta i način priopćivanja loših vijesti, osobito o potencijalno smrtonosnoj dijagnozi te priopćivanje roditeljima da je dijete rođeno s teškoćama u razvoju. U sedamnaestom poglavlju opisan je način na koji razgovarati i davati informacije životno ugroženoj bolesnoj djeci i mladima te njihovim roditeljima. Naglašena je važnost iskrenosti, osobito u razgovoru o smrti i umiranju. U sedamnaestom poglavlju opisuje se proces žalovanja nakon gubitka bliske osobe i način komunikacije s ožalošćenim osobama.

U posljednjem, devetnaestom poglavlju obrađena je tema komunikacije u upravljanju u zdravstvenoj radnoj organizaciji te pravila i načini komunikacije u vođenju grupe.

Komunikacijske vještine danas su dio nastavnog programa gotovo svih studija pa je dobro pojavljivanje ovakve knjige koja bi studentima trebala olakšati učenje. Sukladno tome, iako su tekstovi prilagođeni i oblikovani za studente zdravstvenih studija, svakako mogu biti korisni i studentima drugih studija koji pripremaju studente za pomagački rad s ljudima. Također, knjiga sigurno može biti korisna i stručnjacima svih pomagačkih profila koji žele unaprijediti svoja znanja i primjenu komunikacije.

Priredila: Gordana Pavlekovic

