

## РЕЦЕНЗИЈА

**НА РАКОПИСОТ „КОМУНИКАЦИСКИ ВЕШТИНИ” ОД ВОН. ПРОФ. Д-Р  
ГОРДАНА ПАНОВА, ФАКУЛТЕТ ЗА МЕДИЦИНСКИ НАУКИ, УНИВЕРЗИТЕТ  
„ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ” ВО ШТИП**

Врз основа на одредбите од Статутот и Правилникот за единствените основи за остварување на издавачката дејност на Универзитет „Гоце Делчев” во Штип, како и Одлуката бр. 2002-135/39 од 201. редовна седница на Наставно-научниот совет на Факултетот за медицински науки, одржана на 21.5.2018 година, избрана е Рецензентска комисија во состав:

- д-р Ѓорѓи Шуманов, редовен професор, Факултет за медицински науки при Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип;
- д-р Милка Здравковска, редовен професор, Факултет за медицински науки при Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип;
- д-р Лилјана Симоновска, вонреден професор, Факултет за медицински науки при Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип;

за изготвување на извештај, рецензија на приложениот ракопис „Комуникациски вештини” од вонреден проф. д-р Гордана Панова, наменет за студентите на прв и втор циклус студии на Факултет за медицински науки при Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип.

По прегледот на ракописот, Комисијата до Наставно-научниот совет на факултетот за медицински науки го поднесува следниов

## ИЗВЕШТАЈ

Општи податоци за ракописот: Учебникот „Комуникациски вештини” од проф. д-р Гордана Панова претставува континуирана заложба на авторката да ја оформи потребната литература од областа на комуникациските вештини за студентите на прв и втор циклус студии на Факултет за медицински науки при Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип;

Учебникот е подготвен за потребите на студентите од студиските програми: Високите стручни студии: Медицински сестри, Лаборанти, Акушерки,

Оптометристи, Физиотерапевти, Протетичари - тригодишни студии, со фонд на часови (3+1+2 со 6 ЕКТС), Општа медицина - шестгодишни студии, четврти семестар со фонд на часови (2+1+1 со 2 ЕКТС), Дентална медицина студии, трети семестар со фонд на часови (2+1+1 со 2 ЕКТС). Втор циклус или специјалистички студии.

**Податоци за обемот на ракописот: Проблематиката што е предмет на обработка е претставена во текст од вкупно 282 страници, од кои на 144 страници е претставен основниот текст и општо за комуникацијата, а во останатиот дел е прикажана специфичната комуникација помеѓу здравствените работници, пациентите и болните од различни болести и различни оддели во болниците. Доставениот текст потполно е подготвен во согласност со пропишаната Наставна програма за горенаведениот предмет и според барањата кои се поставуваат пред студентите во рамки на предметот, а се однесуваат на теоретската настава на Наставната програма.**

Во учебникот се користени податоци и од периодични списанија, статии, извештаи и интернет страници, во најголем дел странска литература што ги покрива подрачјата што се третирали во трудот.

Учебникот е пишуван во А4 формат со нормален проред, употребен е фонд Arial, големина на буквите 12. Обемот на трудот и неговата содржина ги задоволува критериумите според бројот на часови и според одредбите од Правилникот за единствените основи за остварување на издавачката дејност на Универзитет „Гоце Делчев“ – Штип.

Податоци за постоење на сличен или ист наслов: Констатирано е дека ракопис со таков наслов досега не е објавен, но има книги (ракописи) со други наслови кои третираат значаен дел од проблематиката што ја обработува насловот што е предмет на рецензија. Учебникот е напишан на оригинален начин и во него е поместена медиумската регулатива. Може да се каже дека трудот претставува научен материјал со висок стучен квалитет, кој може да се примени за стекнување на широки знаења од доменот на комуникациските вештини во здравството, како за студентите, така и за пошироката јавност. Во таа смисла, учебникот претставува основен едукативен пишан стручен материјал, приспособен на потребите за образование и едукација во областа на комуникациските вештини. Затоа сметаме дека овој учебник е од извонредно значење, како од теоретски, така и од практичен аспект.

Краток опис на содржината: Од содржински аспект, учебникот е структуриран во XVII глави кои опфаќаат исто толку тематски целини. По секоја тематска целина авторот има поставено по неколку прашања за повторување и практични задачи на студентите. Првата глава со наслов „КОМУНИКАЦИЈА“ и ги опфаќа следните тематски единици: поим, предмет, содржина, дефиниција и карактеристики на комуникациските вештини. Секојдневно, човекот е изложен на постојано примање на информации од секаков вид. Комуникацијата претставува витална врска помеѓу болните, лекарите, сестрите и останатите здравствени работници внатре во здравствениот тим.

**Втората глава од учебникот е со наслов „ВЕРБАЛНА КОМУНИКАЦИЈА“.** Вербалната комуникација е форма на комуникација којашто се изразува со користење на гласовите, говорот и јазикот. Јазикот се користи во процесот на мислење за пренесување на значењето на мислите. Комуникацијата се одвива преку говорот којшто е индивидуална појава, односно психичка појава.

**Третата глава е со наслов „НЕВЕРБАЛНА КОМУНИКАЦИЈА“.** Секој човек може да изучува разни јазици и работа со компјутери. Единствен во светот е говорот на телото, јазикот на мимиките и гестовите, јазик со кој може да се комуницира полновердно со сите луѓе. Човекот често се воздржува и сака да ги скрие своите емоции, но тоа веднаш се забележува по неговото општо неспокојство, непотребни движења.

Четвртата глава носи наслов „ПРАВИЛА НА РАЗГОВОРОТ И ВЕШТИНИ ВО ВОДЕЊЕ НА РАЗГОВОРОТ“. Разговорот помеѓу две или повеќе лица се одвива според одредени правила кои се однесуваат на: редослед во учествувањето на личностите во разговорот, на начинот на претставување на соговорникот и на употребата на стандардниот и на нестандартниот јазик.

**Петтата глава е со наслов „ИНФОРМАЦИСКА КОМУНИКАЦИЈА“.** Најчестите критики кои болните ги упатуваат на здравствените работници се однесуваат токму на недоволното информирање. Затоа со правременото, а исто така и со исцрпното известување за болеста, се задоволува потребата на болниот за познавање на својата болест и се унапредува здравственото однесување на болниот т.е. неговото придржување на здравствените совети и упатства. Целта на информациската комуникација во здравствената пракса е да се соберат податоци за болниот, да се одреди дијагнозата, која најчесто се одредува преку интервју и пренесување на информација на болниот за неговата болест и начинот на лекување, кое најчесто се врши со разговор.

**Шестата глава е со наслов „ПРИБИРАЊЕ НА ИНФОРМАЦИИ ПРЕКУ ИНТЕРВЈУ“.** Здравствените работници имаат голема одговорност за водење на интервјуто, за промовирање на културата на дијалогот, на јазикот на толеранција и почитувањето на другиот, без оглед на која било различност. Како комуникациска метода или техника интервјуто може да биде терапевско или советодавно и информативно или дијагностичко. Здравствените работници го користат во секојдневната пракса, со воспоставувањето на контактот во секојдневната работа. Во зависност каде се одвива, дали тоа е лекарската ординација, шалтер, болничка соба или сала за операции, мора да се почитуваат основните комуникациски правила кои не важат само за здравствените работници, туку се дел од општата култура и доброто однесување.

**Седмата глава е со наслов „ТЕРАПИСКА КОМУНИКАЦИЈА“.** Тераписката комуникација е терапевскиот однос со кој здравствениот работник му помага на поединецот во зачувувањето на здравјето, лечењето на болеста и рехабилитацијата и го доведува

болниот во позитивна психичка состојба која секако ќе го подобри неговото здравје и се нарекува ефективна комуникација. Фокусот на конверзацијата се става на болниот, на неговите потреби и проблеми, а не на потребите и проблемите на здравствените работници.

**Осмата глава** е со наслов „**ЗНАЧАЈНИ ПРЕДУСЛОВИ ЗА УСПЕШНА КОМУНИКАЦИЈА**“. Докторите, сестрите и останатите здравствени работници имаа голема одговорност за водење на интервјуто, за промовирање на културата на дијалогот, на јазикот на толеранција и почитувањето на другиот, без оглед на било која различност. Како комуникациска метода или техника интервјуто може да биде терапевско или советодавно и информативно или дијагностичко. Докторите, сестрите и другите здравствени работници го користат во секојдневната пракса, од воспоставувањето на контактот па понатаму во секојдневната работа.

**Деветтата глава** е со наслов „**СЛОЖЕНИ КОМУНИКАЦИСКИ ВЕШТИНИ**“.

Сложени комуникациски вештини се: активно-ефикасно слушање, емпатија и асертивноста. Вештината на водење на отворен, посветен и активно слушан разговор во стручната литература е опфатена со различни поими: разговор, советување и вештина за водење на интервју/counselling skills, interview skills, или способност на активно слушање/active listening skills/.

**Десеттата глава** е со наслов „**КОМУНИКАЦИЈА ВО ЗДРАВСТВЕНИОТ ТИМ И ДРУГИ ОБЛАСТИ**“. **Здравствениот работник во својата професионална работа**, својата успешност во работата му зависи од комуникациските вештини, способноста да слуша и да овозможи на пациентот да се изрази и да му пружи искрена утеха и поддршка. Засилената комуникација помеѓу претпоставените, соработниците во тимот и болниот ја зајакнуваат внатрешната работна кохезија и ја унапредуваат здравствената нега.

**Единаесеттата глава** е со наслов „**КОМУНИКАЦИЈА ВО СЕСТРИНСТВОТО**“. Комуникациските вештини во сестринството се збир на темелни интерперсонални вештини кои го потпомагаат давањето на здравствената нега. Во тој контекст се насочени и функциите на комуникацијата, како и облиците на комуницирањето со болните, кои се и облици на јавно комуницирање приспособени кон здравствениот контекст.

**Дванаесеттата глава** се однесува на „**КОМУНИКАЦИЈА ВО КОНФЛИКТ**“. Во сите интерперсонални релации може да се случи конфликт. Тоа важи и за односите помеѓу колегите на работа, помеѓу здравствените работници и пациентите, како и нивните роднини. Конфликтот е ситуација која означува состојба во која постојат спротивни однесувања, емоции, стремежи, како и неусогласеност во начинот на решавање на тие ситуации.

**Тринаесеттата глава** е со наслов „**КОМУНИКАЦИЈА СО ЛИЧНОСТИ ОД РАЗЛИЧНИ ВОЗРАСТИ**“, ги опфаќа комуникациите со сите возрастни групи: деца, деца и родители, хоспитализирани децата, адолесцентите и комуникација со стари лица. Кога се зборува за комуникација во здравствената нега, во центарот на вниманието треба да биде пациентот. Здравствените работници мораат да знаат дека комуникацијата со родителите и членовите на семејството е исто така значајна. Во амбулантите, болниците или во советувањата работата со адолесцентите бара одредени специфичности во комуникацијата. Кај случаите со адолесцентна криза нивното однесување може да се манифестира со повлекување, раздразливост, понекогаш со бес или со агресија.

**Четиринаесеттата глава** е со наслов „**КОМУНИКАЦИЈА СО ЛИЧНОСТИТЕ СО ОГРАНИЧЕНИ КОМУНИКАЦИСКИ СПОСОБНОСТИ**“. Специфичност во комуникациите со личности кои имаат слушни, видни, јазични, психички нарушувања. Постојат многу личности и ситуации кога здравствените работници се приморани да применат одредени специфичности во методите на комуникациите. Здравствениот работник како професионалец мора да ги воочи тешкотиите кои другата личност ги искажува во комуникацијата, затоа што само од неговото умевање ќе зависи дали комуникациониот однос ќе биде остварен и дали е успешен. Во последните децении животниот век значително се продолжи, па затоа е неопходно приспособување во целиот здравствен состав, а со тоа и во комуникациските вештини како дел од модерниот здравствен состав.

**Петнаесеттата глава** е со наслов „**КОМУНИКАЦИЈА СО ЛИЧНОСТИТЕ КОИ ИМААТ ОШТЕТЕН ГОВОР**“. Оваа глава содржи комуникација кај лица со Афазија, со когнитивно оштетена личност, со болен во акутна алкохолна состојба, депресивни

болни, анксиозни болни и со агресивни болни. Когнитивен дефицит вклучува состојба кога кај болниот е присутно нарушување во менталните активности како што се памтење, мислење, ориентација, решавање на проблемите, донесувањето на одлуки и разбирањето. Интервенциите на здравствените работници кај депресивниот болен се на олеснување на комуникацијата, во насока на неговото поттикнување на разговор. Основната вештина на здравствените работници е значајна за работа со овие болни кон добро забележување и способност за прибирање на значајни податоци. Препознаената агресија на болниот бара сериозен пристап да се воспостави смирена атмосфера и нормално одвивање на активностите.

**Шеснаесеттата глава** е со наслов „**КОМУНИКАЦИЈА СО ЛИЧНОСТИ СО НЕКОИ ПОСЕБНИ СОСТОЈБИ**“. Во неа се прикажува комуникацијата со личности во стрес, личности во криза, лица кои манифестираат тажни чувства, комуникација и соочување со зависни од лекови и комуникација со ментално болни, онколошки болни и нивните семејства. За да може успешно да се комуницира со болниот кој е во стрес, мораме да ги познаваме симптомите од кои можеме да заклучиме дека болниот е во состојба на стрес и мораме да го приспособиме начинот на комуникацијата. Со онколошките и со другите болни со тешки и неизлечиви болести постои ситуација на тријаден однос/ лекар, болен, член на семејството, кое нешто уште повеќе ги засилува предизвиците и сложеноста на размена на информациите и комуникацијата. Во овие односи, на односот лекар - болен големо влијание има членот на семејството, кој внесува додатна динамика во клиничката интеракција, со начините на соочување, желбата за поставување прашања на лекарот, претходните искуства со онколозите или со лекарите воопшто. На клиничарот му е потребна поддршка од семејството за најдобра заштита на болниот.

**Седумнаесеттата глава** е со наслов „**ЗНАЧЕЊЕ НА КОМУНИКАЦИИТЕ ВО ЗДРАВСТВЕНОТО ВОСПИТУВАЊЕ СО ПРИМЕНА НА ЕТИЧКИТЕ ПРИНЦИПИ**“ - значењето на комуникациите се огледа во сите области на здравствената дејност, здравствената заштита воопшто, а особено за здравствената нега како важен сегмент на здравствената заштита и бригаата за човекот. Кој има право, лекарот, сестрата или друг здравствен работник да се обиде да влијае на пациентот? Дали обидот луѓето да се наговорот да прифатат поздрав начин на живот влијае на нив да развијат чувство на вина и да предизвика стрес или друга последица во смисла на јатрогенизација. Етичкиот став е личен и секој здравствен работник треба да го изгради сам за себе. Нарушувањето на моралноста по содржината на моралното расудување; постои нарушен вредносен систем. Моралните одлуки не се поклопуваат со хуманите морални принципи.

### **ЗАКЛУЧОК**

Учебникот со наслов „Комуникациски вештини“ од проф. д-р Гордана Панова е систематски и логички подреден на современ начин каде што во седумнаесет поглавја (тематски целини) се прикажани најважните содржини. Целта на овој учебник е да даде теориски и практичен вовед во комуникацијата помеѓу здравствените работници и пациентите, односно клиентите и неговите роднини. Практичната основа е зајакнувањето на соработката, решавање на конфликтите и етичките прашања. Знаењето е важно, но откако тоа ќе се примени во праксата се покажува како вредно. Добрата комуникација е еден вид сигурност на квалитетот во здравството. Материјата е презентиранијата на еден јасен, студиозен, стручно-методолошки начин, поради што студентите ќе можат оваа материја без тешкотија да ја совладаат. Сметаме дека овој учебник ќе им овозможи на студентите да се стекнат со потребните знаења за оваа област, а ќе даде придонес и во научната и стручната јавност и затоа со големо задоволство препорачуваме да биде објавен.

Врз основа на гореизнесеното, му предлагаме на Наставно-научниот совет на факултетот за медицински науки во Штип ракописот под наслов „Комуникациски вештини“ од проф. д-р Гордана Панова да го прифати како рецензиран учебник и истиот да биде публикуван како е-учебник во е-библиотека на УГД-Штип.

### **РЕЦЕНЗЕНТИ**

**Проф. д-р Ѓорѓи Шуманов, с.р.**

**Проф. д-р Милка Здравковска, с.р.**

**Проф. д-р Лилјана Симоновска, с.р.**