

# Značenje emotikona i primjerenost njihove uporabe u pisanoj komunikaciji između medicinske sestre i pacijenta

---

Džabić, Karla

Undergraduate thesis / Završni rad

2024

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Bjelovar University of Applied Sciences / Veleučilište u Bjelovaru**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:144:413183>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-11-01**



Repository / Repozitorij:

[Repository of Bjelovar University of Applied Sciences - Institutional Repository](#)



VELEUČILIŠTE U BJELOVARU  
STRUČNI PRIJEDIPLOMSKI STUDIJ SESTRINSTVO

**ZNAČENJE EMOTIKONA I PRIMJERENOST  
NJIHOVE UPORABE U PISANOJ KOMUNIKACIJI  
IZMEĐU MEDICINSKE SESTRE I PACIJENTA**

Završni rad br. 16/SES/2024

Karla Džabić

Bjelovar, rujan 2024.



Veleučilište u Bjelovaru  
Trg E. Kvaternika 4, Bjelovar

## 1. DEFINIRANJE TEME ZAVRŠNOG RADA I POVJERENSTVA

Student: **Karla Džabić**

JMBAG: **0314018988**

Naslov rada (tema): **Značenje emotikona i primjerenost njihove uporabe u pisanoj komunikaciji između medicinske sestre i pacijenta**

Područje: **Biomedicina i zdravstvo**

Polje: **Javno zdravstvo i zdravstvena zaštita**

Grana: **Javno zdravstvo**

Mentor: **Ivana Jurković, mag. educ. philol. angl. et germ.** zvanje: **viši predavač**

Članovi Povjerenstva za ocjenjivanje i obranu završnog rada:

1. **dr. sc. Rudolf Kiralj, predsjednik**
2. **Ivana Jurković, mag. educ. philol. angl. et germ., mentor**
3. **Živko Stojčić, mag. med. techn., član**

## 2. ZADATAK ZAVRŠNOG RADA BROJ: 16/SES/2024

U završnome radu potrebno je:

1. definirati i opisati naziv emotikon te istražiti dostupnu literaturu o uporabi emotikona u pisanoj komunikaciji;
2. istražiti i opisati prethodna istraživanja o pisanoj komunikaciji između medicinskoga osoblja i pacijenata;
3. provesti istraživanje na uzorku studenata Sestrinstva Veleučilišta u Bjelovaru o značenju emotikona i primjerenosti njihove uporabe u pisanoj komunikaciji između medicinske sestre i pacijenta;
4. opisati rezultate istraživanja o značenju emotikona i primjerenosti njihove uporabe u pisanoj komunikaciji između medicinske sestre i pacijenta korištenjem metoda deskriptivne statistike te ih usporediti s dosadašnjim istraživanjima.

Datum: 5. ožujka 2024. godine

Mentor: **Ivana Jurković, mag. educ. philol. angl. et germ.**



### *Zahvala*

Htjela bih zahvaliti svojoj mentorici Ivani Jurković, koja me je usmjeravala tijekom procesa pisanja ovog završnog rada. Također se zahvaljujem ostalim profesorima na znanju koje su mi nesebično prenijeli. Zahvaljujem se i svojoj obitelji i prijateljima koji su bili velika podrška na ovom putu.

## Sadržaj

1. UVOD .....	1
2. CILJ RADA .....	6
3. METODE .....	7
4. REZULTATI .....	9
5. RASPRAVA .....	27
6. ZAKLJUČAK .....	31
7. LITERATURA .....	33
8. SAŽETAK .....	36
9. SUMMARY .....	37
10. PRILOZI .....	38

## 1. UVOD

Komunikacija je ključan čimbenik ljudskog funkcioniranja, a samim time i poslovanja, pri čemu ona postaje poslovna komunikacija. Ona obuhvaća proces prenošenja poruka, koji može biti verbalan, što uključuje izgovorene ili napisane riječi, ili neverbalan, koji ima funkciju obogaćivanja verbalne komunikacije i emocionalnog jačanja (1). Jurković (2) navodi kako se poslovna komunikacija može odvijati unutar i izvan organizacije. Komunikacija unutar organizacije ima za cilj realizaciju plana te je važno da prilikom tog oblika komunikacije u istoj sudjeluju svi zaposlenici. Komunikacija izvan organizacije označava komunikaciju s potrošačima (ako je riječ o takvom poslovnom subjektu), s dionicima ili jednostavno s javnošću (3). Komunikacija medicinskih djelatnika s pacijentima prema spomenutoj bi se klasifikaciji mogao smatrati oblikom komunikacije izvan organizacije. Također, Vrućan (4) navodi kako se i uniforma, u medicinskoj struci, može smatrati nekim oblikom poslovne komunikacije. Vrućan (4) također smatra kako je komunikacija bitna za funkcioniranje zdravstvenih sustava jer utječe na brigu o pacijentima, zadovoljstvo zaposlenih, ali i na organizacijski uspjeh. Buble (5) dijeli poslovnu komunikaciju na formalnu i neformalnu. Formalna i neformalna komunikacija dva su osnovna oblika kroz koje se poslovne informacije prenose, svaki sa svojim specifičnostima i ulogama u poslovnom okruženju. Formalna poslovna komunikacija odnosi se na službene kanale i metode koje organizacija koristi za prijenos informacija. Ova vrsta komunikacije je strukturirana i slijedi određena pravila i protokole (6). Uključuje korištenje pisanih dokumenata kao što su memorandumi, službeni e-mailovi, izvještaji, poslovni sastanci i prezentacije. Formalna komunikacija je bitna za održavanje jasne hijerarhije unutar organizacije, osiguranje odgovornosti i pružanje jasnih informacija. Ovi dokumenti su često arhivirani i služe kao pravni dokazi o komunikaciji. Formalna komunikacija također osigurava da se važne informacije prenose na jasan i precizan način, smanjujući mogućnost nesporazuma i osiguravajući dosljednost u poslovnim operacijama (7). Neformalna poslovna komunikacija, za razliku od formalne, odvija se na manje strukturiran način. Ova vrsta komunikacije uključuje spontane razgovore između zaposlenika, kao što su razgovori pored aparata za kavu, instant poruke i neformalni sastanci. Neformalna komunikacija je fleksibilna i omogućava brzu razmjenu informacija (8). Ova vrsta komunikacije je ključna za izgradnju odnosa unutar organizacije, poticanje otvorene komunikacije i stvaranje

suradničkog radnog okruženja. Iako neformalna komunikacija nema službeni zapis, ona igra važnu ulogu u brzom razmjeni informacija i može dovesti do inovativnih rješenja jer zaposlenici osjećaju manje pritiska i formalnosti (8). Prema studiji Sarkar i sur. (9), neformalna komunikacija omogućava zaposlenicima da izraze svoje ideje i prijedloge na opušteniji način, što može potaknuti kreativnost i inovacije. Obje vrste komunikacije su potrebne za postizanje poslovnih ciljeva; formalna komunikacija osigurava strukturiranost i odgovornost, dok neformalna komunikacija potiče kreativnost i suradnju (10). Komunikacija je ključna za poslovne aktivnosti, a njezina je uloga osobito značajna u zdravstvenom sektoru. Medicinske sestre i tehničari često koriste pisanu komunikaciju, kao dio formalne komunikacije, kako bi pacijentima pružili važne informacije o terapijama, dijagnostičkim postupcima, savjetima i preporukama. Pisana, baš kao i usmena komunikacija, može imati gore spomenutu podjelu na formalnu i neformalnu (10).

Ovaj rad ima za cilj istražiti značenje emotikona i primjerenost njihove uporabe u pisanoj komunikaciji između medicinskih sestara i pacijenata. U radu se emotikoni analiziraju primarno kao oblik neformalne komunikacije. Utvrđeno je koliko se često emotikoni koriste u ovoj vrsti komunikacije te u kojoj mjeri doprinose ili ometaju prijenos informacija. Također je procijenjena primjerenost uporabe emotikona u profesionalnom kontekstu zdravstvene skrbi, uzimajući u obzir sigurnost pacijenata i učinkovitost komunikacije.

Tijekom posljednjeg desetljeća zabilježen je značajan porast u korištenju emotikona kao neverbalnih znakova u poslovnoj komunikaciji. Iako se uspješna komunikacija može postići i bez uporabe emotikona, oni su se pokazali vrijednim alatom koji pojednostavljuje kontekstualizaciju i, bez suvišnih objašnjenja, doslovno oslikavaju komunikacijsku situaciju kako bi ona bila što sličnija stvarnoj komunikaciji licem u lice (11). „Emotikoni omogućuju sugovornicima kontrolu emocionalnih karakteristika diskursa“ (12, str. 23). Koriste se za izražavanje raznih emocija, ideja, humora, razigranosti, zadirkivanja, kreativnosti i sarkazma. Procjenjuje se da preko 90 % korisnika interneta koristi emotikone (1). U svojoj knjizi *The Emoji Code* Evans (13) donosi primjere gdje se ljudi u komunikaciji služe isključivo emotikonima. Na primjer, BBC Radio objavljuje vijesti za mlađu publiku koristeći samo emotikone. Međutim, isto pokazuje kako je vrlo teško razumjeti rečenice sastavljene samo od emotikona.

U ovome kontekstu postoje dva pojma koja se često izjednačavaju, ali rječnici ih drugačije definiraju – emoji i emotikon. Cambridge dictionary (14) emotikon definira kao

„sliku sastavljenu od simbola poput interpunkcijskih znakova, koja se koristi u tekstualnim porukama, e-mailovima itd., kako bi se izrazila određena emocija“, a za emoji pronalazimo definiciju kako je riječ o „digitalnoj slici koja se dodaje poruci u elektroničkoj komunikaciji kako bi se izrazila određena ideja ili osjećaj.“ (15) U stručnoj literaturi nailazimo na nekoliko definicija emotikona, ali se naposljetku sve definicije svode na jednako shvaćanje emotikona. Ivas i Žaja (16) definiraju emotikone kao slikovni izraz emocija, raspoloženja, stavova, radnji, situacija i predmeta. Isti autori smatraju kako je važan aspekt emotikona, kao dijela poruke u komunikacijskom kanalu, njihova informativnost. Ivas i Žaja (16) nadalje ističu da su emotikoni po prirodi zabavni, ali neinformativni. Njihovu popularnost pripisuju duhovitosti i inovacijama koje su unijeli u komunikaciju. Oni su dosjetke slične igrama riječima; rezultat su duhovitog otkrivanja i iskorištavanja mogućnosti koje pruža kod. Unatoč tome što sami po sebi pružaju manje informacija, emotikoni su svakako dijelovi jezika koji pružaju neki vid konteksta. Oni mogu sami po sebi biti kontekst određenoj poruci. Nastali su prenamjenom grafičkih tekstualnih oznaka kako bi se raznim kombinacijama stvorile shematizirane slike. Njihova je svrha komentiranje verbalno izraženog sloja poruke, odnosno teksta u užem smislu. Ćorić i sur. (1) navode kako je izumitelj emotikona, koji se koriste u suvremenoj računalnoj komunikaciji, profesor Scott Fahlman sa Sveučilišta Carnegie Mellon, a izum se temeljio na jednostavnoj potrebi da se „ublaži“ ozbiljnost pisanih poruka na oglasnoj ploči njegovog sveučilišta.

Istraživanja uporabe emotikona nemaju dugu povijest, posebice upotreba emotikona u poslovnoj komunikaciji. Jedna od najranijih studija o uporabi emotikona provedena je 1995. godine. Rezabeck i Cochenour (17) istražili su učestalost, raznolikost i uzorke korištenja emotikona u aplikaciji koja distribuira poruke pretplatnicima s popisa primatelja. Najčešći emotikon bio je tradicionalni smiješak „:-)“. Jedno od većih istraživanja proveli su Skovholt i suradnici (18). Oni su na uzorku od 1 606 poruka e-pošte, prikupljenih iz tri tvrtke iz različitih skandinavskih zemalja, utvrdili da emotikoni djeluju kao kontekstualni znakovi koji organiziraju pisane interpersonalne odnose i imaju tri komunikativne funkcije. Kada slijede potpise, djeluju kao markeri pozitivnog stava. Kada prate izjave koje se namjeravaju interpretirati kao humoristične, predstavljaju izraze šale ili ironije, a kada slijede neki oblik poslovne naredbe djeluju kao „omekšivači“. Anketa koja je provedena 2019. pokazala je kako je 92 % stanovnika koristilo emotikone u osobnoj komunikaciji, dok je 61 % koristilo emotikone na poslu. Od 61 % ispitanika ankete koji koriste emotikone na poslu, 36 % navodi da ih koriste samo s kolegama koji su hijerarhijski na istoj razini, a manji dio, njih 13 %,



koristi ih u komunikaciji sa svima, neovisno o tome koji je njihov položaj (19). Basak i Dutta (20) također navode kako 72 % mladih ljudi u dobi između 18 i 25 godina češće koristi emotikone za izražavanje svojih emocija nego riječi, a četiri od pet osoba u dobi između 18 i 65 godina ih redovito koristi. Autori smatraju kako su emotikoni izvrsni za izražavanje dobrih osjećaja, osobito kada nemamo mogućnosti to učiniti verbalno. Aldunate i Gonzales-Ibanez (21) smatraju kako su emotikoni dosta bitni u online komunikaciji jer se ponašaju kao „surogati“ izraza lica.

Szeto i suradnici (22) proveli su pregledno istraživanje, a ključna područja koja su proizašla iz istraživanja uključivala su sposobnost emotikona i emojija da poboljšaju komunikaciju unutar pedijatrijske zdravstvene njege, poboljšaju raspoloženje i psihološku procjenu ili pregled mentalnog zdravlja kod odraslih, razviju intervencije za poboljšanje pridržavanja korištenja lijekova kod pacijenata. Došli su do zaključaka kako emotikoni i emojiji mogu imati jako korisne funkcije u zdravstvu. Paul i suradnici (23) proveli su slično pregledno istraživanje i došli do zaključaka kako su emotikoni učinkovitiji u utjecaju na emocionalno stanje i da mogu prenijeti određenu količinu emocija. Halverson i sur. (24) proveli su istraživanje među zdravstvenim radnicima. U istraživanju je sudjelovalo 80 ispitanika, a proučavale su se njihove objave na društvenim mrežama. Rezultati su pokazali kako 7 % analiziranih objava sadrži emotikon ili emoji, ali za bližu komunikaciju.

Iako se u prethodnome tekstu uglavnom radi o istraživanjima koji su se bavili općenitom uporabom emotikona, iz njih se mogu izvući opći zaključci značajni i za istraživanje značenja i primjerenost uporabe emotikona u pisanoj komunikaciji između medicinske sestre i pacijenta. Medicinske sestre su prve s kojima pacijent dijeli svoje strahove i postavlja pitanja. Kako se nešto priopćava jednako je važno kao i sadržaj; stoga je znanje kako komunicirati osnovna, relevantna vještina. Osim toga, te su kompetencije temeljni stup u medicinskom obrazovanju i u razvoju odnosa između pacijenta i medicinskoga osoblja (25). Visokokvalitetna komunikacija omogućuje pacijentima da se otvore o svojoj bolesti, pomaže medicinskim sestrama da bolje razumiju zdravstveno stanje pacijenata i utječe na odluke o liječenju (26). Potrebno je prilagoditi veliku količinu informacija pacijentu kako bi bile razumljive. Ovakav pristup predstavlja izazov za medicinske sestre jer, osim medicinskog znanja, moraju poznavati osnovne komunikacijske zadatke. Prvi zadatak je uspostaviti kontakt, pri čemu je bitno biti otvoren. Drugi zadatak je emocionalna reakcija. Važno je razviti osobnu i komunikacijsku empatiju. Treći zadatak je prilagoditi način komuniciranja.

Ovdje se pojavljuje i mogućnost neformalne komunikacije koja može uključiti korištenje emotikona kako bi pisani razgovor bio opušteniji (27).

U ovome radu ispitane su mogućnosti korištenja emotikona u pisanoj komunikaciji između medicinske sestre i pacijenta. Nakon prikazanih rezultata, u poglavlju Rasprava, rezultati ovoga istraživanja uspoređeni su s prethodnim istraživanjima, te je na temelju stečenih uvida prikazan kratak zaključak.

## **2. CILJ RADA**

Cilj je ovoga rada opisati značenje emotikona u pisanoj komunikaciji između medicinske sestre i pacijenta, te na osnovi provedenog istraživanja analizirati koliko se emotikoni uistinu koriste u komunikaciji između medicinske sestre i pacijenta. Upute o uzimanju terapije, postupci koje pacijent treba obaviti prije dijagnostike, savjeti i preporuke u pisanom obliku su informacije koje osoba može ponijeti sa sobom i podsjetiti se u svakom trenutku. To uvelike utječe na sigurnost pacijenta jer su mu uvijek dostupne sve važne informacije, a također olakšava posao sestrama koje su oslobođene dodatnih telefonskih poziva ili posjeta pacijenata koji su propustili ili zaboravili neku informaciju. S ovime je povezan idući cilj ovoga rada, a odnosi se na utvrđivanje primjerenosti uporabe emotikona u pisanoj komunikaciji između medicinske sestre i pacijenta.

### 3. METODE

Za istraživanje značenja emotikona i primjerenosti njihove uporabe u pisanoj komunikaciji između medicinske sestre i pacijenta korišteno je nekoliko metoda. Riječ je o kvalitativnom istraživačkom radu te su odabrane metode usklađene s ciljem rada.

Pri početku pisanja rada prikupljeni su i analizirani relevantni znanstveni članci, knjige i mrežni izvori kako bi se dobio uvid u postojeće teorije i istraživanja o upotrebi emotikona u poslovnoj i zdravstvenoj komunikaciji. Idući korak bilo je provođenje istraživanja među studentima izvanrednog i redovnog studija Sestrinstvo Veleučilišta u Bjelovaru. U istraživanju je sudjelovalo 20 ispitanika odabranih slučajnim odabirom pri čemu se, s obzirom na cilj istraživanja, vodilo računa da omjer ispitanika zaposlenih u struci i onih koji nemaju radnoga iskustva u struci bude podjednak. Izrađen je intervju s pitanjima, a odgovori ispitanika bilježeni su tijekom individualnih intervjua. Pitanja su bila usmjerena na korištenje emotikona u pisanoj komunikaciji s pacijentima („Jeste li koristili emotikone u pisanoj komunikaciji s pacijentima?“, „Postoje li neki emotikoni koje najčešće koristite?“, „Postoje li situacije u kojima biste u potpunosti izbjegavali korištenje emotikona u pisanoj komunikaciji s pacijentima?“). Istraživanje je provedeno u ljetnome semestru akademske godine 2023./24., a odobrilo ga je Etičko povjerenstvo Veleučilišta u Bjelovaru (odobrenje Etičkoga povjerenstva priloženo je ovome radu pod Prilozi).

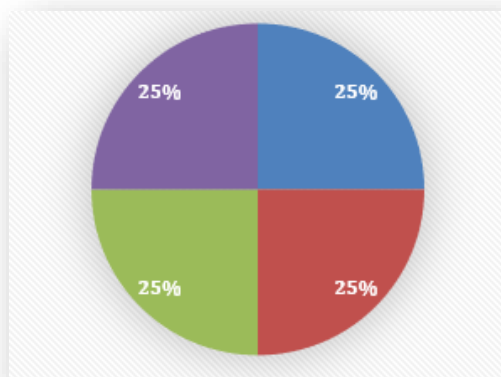
Prikupljeni podaci analizirani su i kvantitativno primjenom deskriptivne statistike, no naglasak je stavljen na kvalitativne uvide stečene tijekom intervjua. Rezultati su prikazani grafikonima kako bi se vizualno prikazali obrasci i trendovi korištenja emotikona. Osim kvantitativnih podataka, provedena je i kvalitativna analiza odgovora ispitanika na otvorena pitanja kako bi se dublje razumjeli njihovi stavovi i iskustva vezana uz korištenje emotikona u profesionalnom kontekstu. U prvom djelu rezultata prikazani su zbirni podaci, a zatim su prikazani i na sljedeći način:

1. treća godina redovni studij,
2. treća godina izvanredni studij,
3. prva godina redovni studij,
4. prva godina izvanredni studij.

Rezultati istraživanja uspoređeni su s postojećim istraživanjima u literaturi. Ova analiza omogućila je smještanje istraživanja u širi kontekst i pružila smjernice za buduću praksu. Kombinacija pregleda literature, anketnog istraživanja, kvantitativne i kvalitativne analize omogućila je sveobuhvatan pristup istraživanju te osigurala relevantne podatke za analizu upotrebe emotikona u zdravstvenoj komunikaciji.

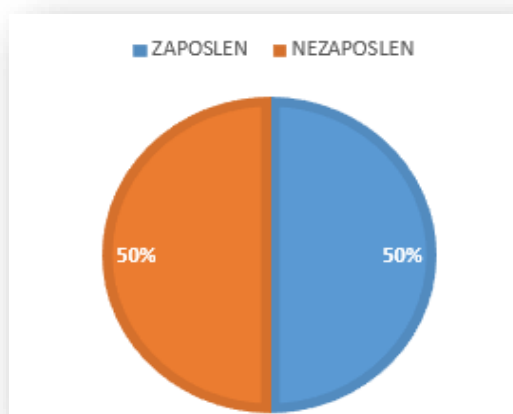
#### 4. REZULTATI

U istraživanju je sudjelovalo 20 studenata (Slika 4.1.). Njih 10 su studenti prve godine studija, a ostalih 10 su studenti treće godine studija. Slika 4.1. prikazuje zbirni zbroj ispitanika i njihovu podjelu prema studijskim godinama i prema statusu studenta. Prema prikazanim rezultatima vidljivo je kako je podjela studenata po studijskog godini i statusu ravnomjerna.



Slika 4.1. Zbirni prikaz studenata po studijskim godinama (zbirni rezultati)

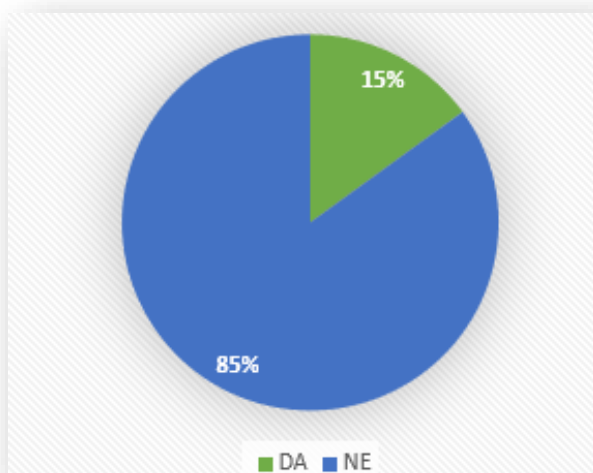
Slika 4.2. pokazuje radni status ispitanika. Od 20 ispitanika njih 10 (50 %) su u radnom odnosu, zaposleni u struci. Riječ je o 5 ispitanika koji su na prvoj godini izvanrednog studija i o 5 ispitanika koji su na trećoj godini izvanrednog studija.



Slika 4.2. Radni status (zbirni rezultati)

Tijekom intervjua ispitanici od ispitanika je zatraženo da odgovore na sedam postavljenih pitanja. Odgovori su prikazani grafičkim prikazom, najprije zbirno, a zatim po studijskim godinama.

Prvo pitanje bilo je „Jeste li koristili emotikone u pisanoj komunikaciji s pacijentima? Možete li obrazložiti zašto da/ne?“ Slika 4.3. prikazuje zbirne rezultate prikupljenih odgovora. Najveći dio ispitanika odgovorio je sa „ne“ (85 %), a samo njih troje (15 %) odgovorilo je sa „da“.



Slika 4.3. Jeste li koristili emotikone u pisanoj komunikaciji s pacijentima? (zbirni rezultati)

Grafikon 4.4. prikazuje odgovore studenata prve godine redovnog i izvanrednog studija. Gotovo svi studenti prve godine na spomenuto pitanje su odgovorili sa „ne“, a samo jedan ispitanik je odgovorio sa „da“. Od toga je njih 4 ponudilo je i objašnjenje uz svoj odgovor:

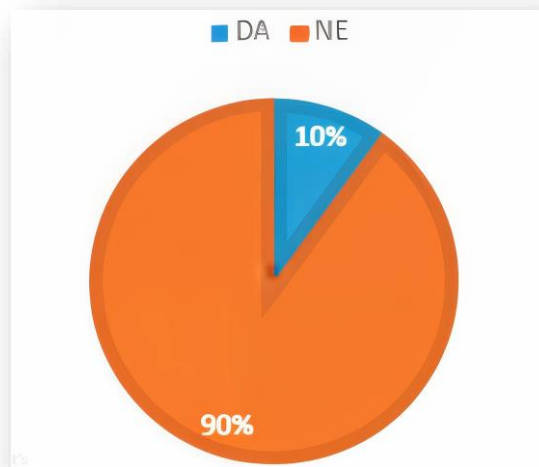
*„Ne, nije bilo potrebe.“*

*„Ne, jer nisam imao prilike.“*

*„Nisam, jer nisam komunicirala s pacijentima u pisanom obliku na praksi.“*

*„Ne, jer nisam komunicirala s pacijentima pismenim putem do sada.“*

„Ne, jer smatram da nije primjereno.“  
 „Smatram da nije primjereno jer se i to može voditi kao službeni dokument.“  
 „Emotikone u komunikaciji s pacijentima nisam nikad koristila iz razloga što smatram da komunikacija između medicinske sestre i pacijenta treba biti službena i bez emotikona.“  
 „Nisam koristila emotikone u pisanoj komunikaciji s pacijentima. Radim u sanitetskom prijevozu, a mi ne koristimo takvu vrstu komunikacije u radu.“  
 „Ponekad. Profesionalno ih ne bi trebalo koristiti. Možda kod mlađih pacijenata može olakšati komunikaciju. Komunikacija je brža.“



Slika 4. 4. Jeste li koristili emotikone u pisanoj komunikaciji s pacijentima? Možete li obrazložiti zašto da / ne? (studenti 1. godine)

Slika 4.5. pokazuje koriste li emotikone u pisanoj komunikaciji s pacijentima studenti treće godine studija. Njih 10 odgovorilo je na isto pitanje kao studenti redovnoga studija. Prema Slici 4.4. može se vidjeti kako je njih dvoje (20 %) odgovorilo potvrdno na ovo pitanje. Većina ispitanika ponudila je i objašnjenje svojih odgovora:

„Nisam koristila jer se moj rad s pacijentima temelji isključivo na komunikaciji uživo ili putem telefona.“

„Smatram da nije primjereno.“

„Nisam. Pacijenti u JIL-u većinom su bez svijesti te ne postoje skale za procjenu s emotikonima kao ni pisana komunikacija s takvim pacijentima.“



*„Nisam koristila jer to nije dio medicinske pismenosti.“*

*„Nisam jer smatram da je to neprimjereno i neozbiljno u komunikaciji.“*

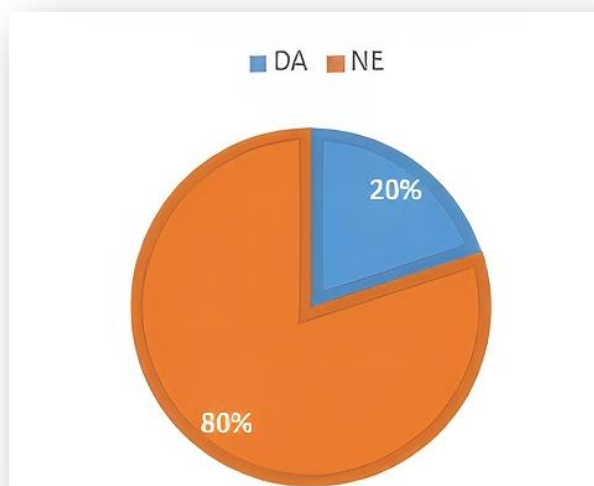
*„Nisam jer to nije primjereno.“*

*„Osobno, ne koristim emotikone u pisanoj komunikaciji s pacijentima. Razlog tome je što emotikoni mogu dati dojam nedovoljne ozbiljnosti ili neozbiljnosti u komunikaciji koja zahtijeva stručnost i suptilnost.“*

Jedan ispitanik ponudio je detaljnije objašnjenje zašto ponekad koristi emotikone u pisanoj komunikaciji:

*„Da, ponekad koristim emotikone u komunikaciji s pacijentima, na taj način im mogu bolje pokazati svoje emocije.“*

Prema analiziranim rezultatima možemo zaključiti kako studenti i prve i treće godine imaju podjednake stavove o korištenju emotikona u pisanoj komunikaciji s pacijentima. Većina ispitanika smatra kako je to neprimjereno i neozbiljno u spomenutoj situaciji.



Slika 4.5. Jeste li koristili emotikone u pisanoj komunikaciji s pacijentima? Možete li obrazložiti zašto da / ne? (studenti 3. godine)

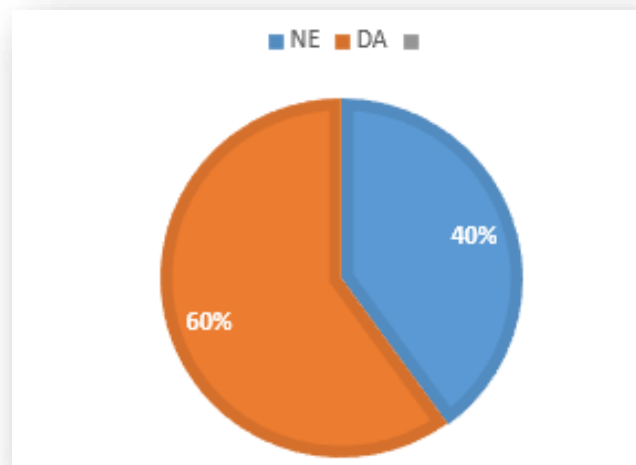
Studenti koji su na prethodno pitanje odgovorili s „ne“ nisu odgovarali na iduće pitanje koje je glasilo „Koliko često koristite emotikone u pisanoj komunikaciji s pacijentima?“. Oni studenti koji su na prethodno pitanje odgovorili potvrdno dali su pojašnjenja zašto i koliko često koriste emotikone u pisanoj komunikaciji s pacijentima, a odgovori su glasili:

*„Rijetko, jer su razgovori većinom službeni.“*

*„Koristim ih ovisno o situaciji.“*

*„Rijetko ih koristim. Ukoliko ih koristim, to je iz razloga što sam, primjerice, nakon 10 godina rada s određenim pacijentima postala opuštenija, a i oni su se meni prvi obratili emotikonom.“*

Slika 4.6. pokazuje rezultate dobivene analizom odgovora na pitanje „Postoje li neki emotikoni koje najčešće koristite?“ Većina ispitanika je odgovorila „da“, njih 12 (60 %). Od ispitanika koji su odgovorili „da“, njih 9 su studenti prve godine.



Slika 4.6. Postoje li neki emotikoni koje najčešće koristite? (zbirni rezultati)

Ispitanici su također navodili koji su to emotikoni koje najčešće koriste i analizom dodatnih odgovora dobiveni su rezultati prikazani na Slici 4.7. Iz rezultata je vidljivo kako

najviše ispitanika, koji su odgovorili da postoje emotikoni koje najčešće koriste, koristi emotikon sretnog smajlića, zatim tužnog smajlića i emotikon „palac gore“.

Zanimljivo je primijetiti da je više ispitanika istaknulo da emotikone koriste u privatnoj, ali ne i profesionalnoj komunikaciji. Iz dobivenih odgovora možemo zaključiti kako ih većina ispitanika koristi kao alat koji olakšava ili skraćuje komunikaciju:

*„U privatnoj praksi koristim emotikone koji izražavaju moje osjećaje, sreća/tuga.“*

*„U privatnoj komunikaciji/dopisivanju najčešće koristim emotikon smile face.“*

*„Samo privatno s obitelji i prijateljima – smajlič.“*

*„S prijateljima. Primjerice, sretni i tužni smajlič. Koristim ih da skratim poruku, primjerice smješko je kratak, a jasno je njegovo značenje.“*

*„Često ih koristim, ali ne npr. s profesorima.“*

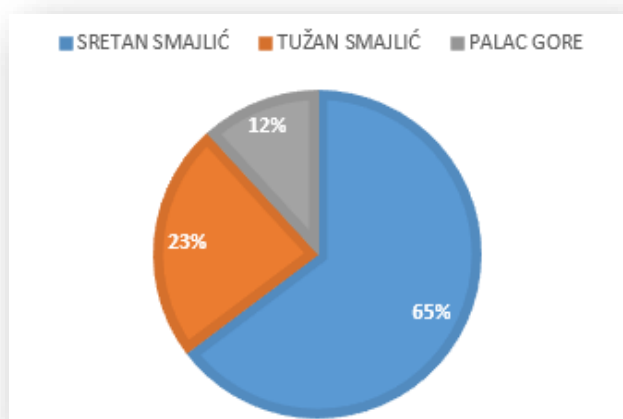
*„U privatnoj komunikaciji ih koristim. Uglavnom smajlice.“*

*„Koristim smajlice, tužne emojie, a njima dodatno opisujem svoje raspoloženje i emocije.“*

*„Koristim najčešće emotikon koji plače od smijeha. Ako je neka smiješna situacija najjednostavnije mi je staviti tog smajlića.“*

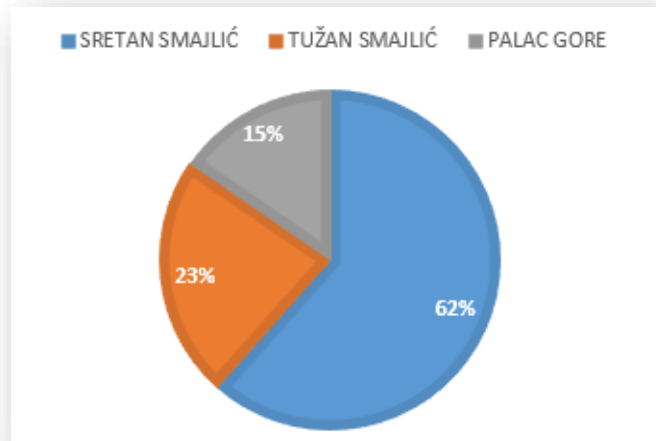
*„Smile, hurt, palac gore kao skraćenu komunikaciju ili potvrdu nečega, najčešće kod mlađe populacije.“*

*„Nemam specifične emotikone koje bih koristila s pacijentima, ali pretpostavljam da bih, ako bi ih koristila, preferirala one koji su neutralni i ne previše izražajni kako bi se izbjegli bilo kakvi nesporazumi.“*



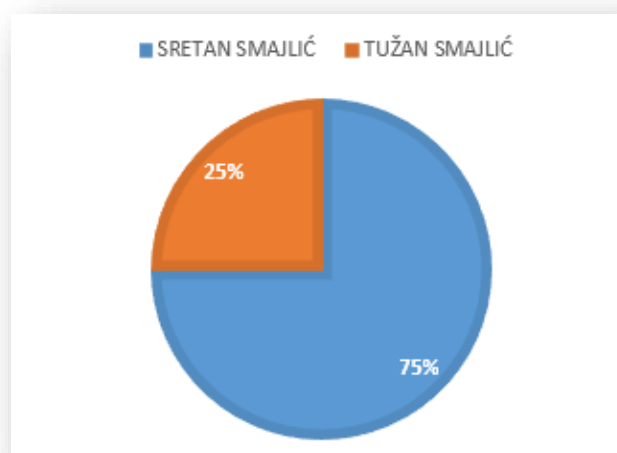
Slika 4.7. Najčešće korišteni emotikoni (zbirni rezultati)

Studenti prve godine bili su najbrojniji među ispitanicima koji su odgovorili potvrdno na gornje pitanje, njih 9 odgovorilo je da postoje emotikoni koje najčešće koriste (Slika 4.8). Iz rezultata se može vidjeti kako su neki ispitanici naveli više emotikona, a najčešći je sretan smajlic, koji koristi 62% ispitanika.



Slika 4.8. Najčešće korišteni emotikoni među (studenti 1. godine)

Slika 4.9. prikazuje koje emotikone koriste studenti treće godine studija, a samo njih troje je odgovorilo kako postoje emotikoni koje najčešće koriste. Svih troje ispitanika je navelo kako koriste emotikon smajlića, a jedan je ispitanik, uz sretnog smajlića, naveo i da koristi tužnog smajlića u pisanoj komunikaciji.



Slika 4.9. Najčešće korišteni emotikoni među (studenti 3. godine)

Iduće postavljeno pitanje ispitanicima bilo je „Postoje li situacije u kojima biste u potpunosti izbjegavali korištenje emotikona u pisanoj komunikaciji s pacijentima? Možete li obrazložiti svoj stav?“ Slika 4.10. pokazuje zbirne rezultate odgovora na postavljeno pitanje. Na Slici 4.10. se može vidjeti kako su svi ispitanici odgovorilo potvrdno. Pri tome je većina ispitanika ponudila i opširniji odgovor na postavljeno pitanje. Tako studenti treće godine nude sljedeća pojašnjenja svojih odgovora:

*„Smatram da je korištenje emotikona neprikladno i da može doći do zabune u komunikaciji te da je oni mogu dodatno otežati. Ne bi ih koristila.“*

*„Postoje. Korištenje emotikona može biti krivo protumačeno zbog toga što ih svatko koristi na svoj način.“*

*„Potpuno bih izbjegavala kod ozbiljnih bolesti te životno ugroženih bolesnika. To su ozbiljne situacije te se prema njima treba tako i odnositi.“*

*„Izbjegavam ih gotovo pa uvijek jer nas posao zahtjeva ozbiljnost tokom podučavanja pacijenta o njegovoj dijagnozi, davanju terapije ili čak i u prevenciji bolesti.“*

*„U svakoj situaciji jer smatram da to nije primjereno koristiti u poslovnom smislu, već isključivo privatno.“*

*„Naravno. Pogotovo u teškim ili ozbiljnim situacijama kada nije primjereno.“*

*„U potpunosti bi ih izbjegavala kod pacijenata koji su „rezervirani“, tj. lako se uoči koji pacijent to smatra neprimjerenim.“*

*„Izbjegavala bi korištenje u situacijama u kojima bi ih pacijenti mogli krivo protumačiti ili sa starijim osobama koje ne znaju njihovo značenje.“*

*„Izbjegavala bih korištenje emotikona u situacijama koje zahtijevaju ozbiljnost, kao što su obavijesti o dijagnozama, terapijama ili rezultatima testova. Smatram da bi emotikoni u takvim situacijama mogli biti neprikladni i mogli bi umanjiti ozbiljnost poruke.“*

Slično razmišljaju i studenti prve godina:

*„Ako je pacijent terminalno bolestan ili, primjerice, na psihijatriji.“*

*„U nekim ozbiljnim situacijama.“*

*„Mislim da ih ne treba koristiti s pacijentima.“*

*„Mislim da emotikoni nisu loši, ali treba paziti kada se koriste. Možda stariji pacijenti nemaju isto razumijevanje kao mladi.“*

„Mislim da nisu prikladni za komunikaciju s pacijentima, pogotovo ako imaju ozbiljnu bolest.“

„U potpunosti ih izbjegavam jer smatram to neprofesionalnim i neprimjerenim.“

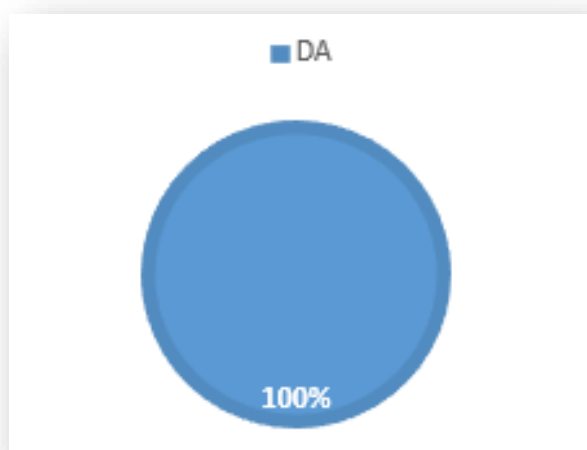
„Općenito ih ne bih koristila jer smatram to neprimjerenim. Emotikoni su mi više neki ležerni način komunikacije, npr. s prijateljima.“

„U potpunosti izbjegavam emotikone jer je to ipak službena komunikacija.“

„Emotikone u pisanoj komunikaciji bih koristila samo kada ljudi ne mogu verbalizirati svoju bol, općenito kod osoba koje ne mogu jasno izraziti svoje osjećaje.“

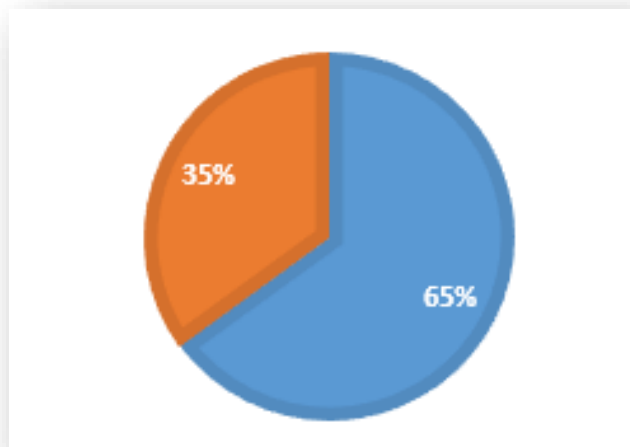
„Kod ozbiljnih tema, kao što je smrt, bolest ili zabrinutost, i kod ljudi/pacijenata koji su novi ili im je držanje jako ozbiljno. Isto tako i kod starijih pacijenata koji to ne bi razumjeli u komunikaciji.“

Neki ispitanici navode kako bi ih jednostavno izbjegavali u svakoj situaciji.



Slika 4.10. Postoje li situacije u kojima biste u potpunosti izbjegavali korištenje emotikona u pisanoj komunikaciji s pacijentima? Možete li obrazložiti svoj stav? (zbirni rezultati)

Slika 4.11. prikazuje prikupljene odgovore na pitanje „Postoje li neke situacije u kojima bi Vam korištenje emotikona olakšalo pisanu komunikaciju s pacijentima?“. Prema prikupljenih odgovorima možemo vidjeti kako 65 % ispitanika smatra kako postoje situacije u kojima bi im korištenje emotikona olakšalo komunikaciju.



Slika 4.11. Postoje li neke situacije u kojima bi Vam korištenje emotikona olakšalo pisanu komunikaciju s pacijentima? (zbirni rezultati)

Slika 4.12. prikazuje prikupljene odgovore studenata prve godine. 50 % ispitanika smatra kako postoje, a isti postotak njih smatra kako ne postoje takve situacije. Zabilježena su sljedeća pojašnjenja odgovora:

*„Možda u nekim situacijama, ali u pravilu ne.“*

*„Možda, ali mislim da nisu potrebni.“*

*„Možda da, npr. s pacijentima koje poznajem duže vrijeme.“*

*„Ne. Bolje je samo koristiti pisani tekst bez emotikona.“*

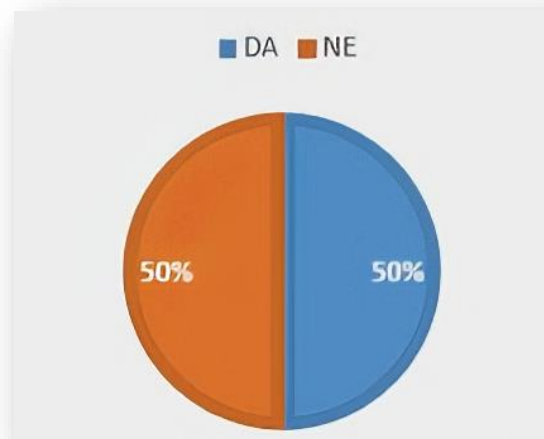
*„Možda s mlađim pacijentima koji češće koriste tehnologiju.“*

*„Smatram da mi ne bi olakšalo jer mi nema smisla.“*

*„Koliko god da bi pojednostavilo komunikaciju, ne bi ih koristila. Odnos sestra-pacijent trebao bi biti služben preko maila jer je to ipak službeni dokument.“*

*„Olakšalo bi mi kod male djece budući da oni ne znaju izraziti svoje osjećaje pa bih pokušala putem emotikona.“*

Zanimljivo je primijetiti kako oni koji smatraju da bi im u nekim situacijama korištenje emotikona olakšalo komunikaciju navode da bi to bio slučaj s mlađom populacijom.



Slika 4.12. Postoje li neke situacije u kojima bi Vam korištenje emotikona olakšalo pisanu komunikaciju s pacijentima? (studenti 1. godine)

Slika 4.13. prikazuje odgovore studenata treće godine studija. Vidi se kako studenti treće godine većinom smatraju kako postoje situacije u kojima bi im emotikoni olakšali komunikaciju, a daju i dodatna pojašnjenja takvih situacija:

*„Možda u komunikaciji s djecom, jer ona bolje razumiju izraze lica nego neke verbalne izraze, ali i u tim slučajevima postoji rizik od krivog tumačenja.“*

*„Emotikone bih koristila kod djece pa bih možda stekla povjerenje i bolju komunikaciju.“*

*„Olakšalo bi mi eventualno pri kraju razgovora uz pozdrav ili neki oblik ohrabrenja, iako se suzdržavam i od toga jer smatram da je neprimjereno.“*

*„Možda da, ali se trudim to ne činiti.“*

*„Eventualno kao pozdrav na kraju.“*

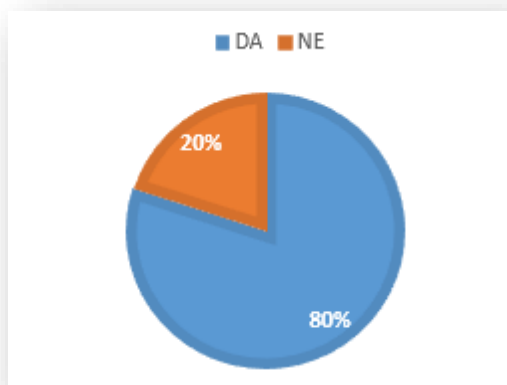
*„Ponekad korištenjem emotikona i kratke poruke zrače s više empatije i suosjećanja.“*

*„Mišljenja sam da emotikone koristi mlađa populacija kojoj bi možda korištenje emotikona u pisanoj komunikaciji pomoglo u shvaćanju poruke.“*

*„U situacijama koje su manje formalne, poput podsjetnika na redovite preglede ili uputa o rutinskim postupcima, korištenje emotikona može dodati prijateljski ton i olakšati komunikaciju. Također, u situacijama u kojima se pacijent osjeća anksiozno ili stresno, pravilno dozirani emotikoni mogli bi pomoći u stvaranju osjećaja empatije i podrške.“*

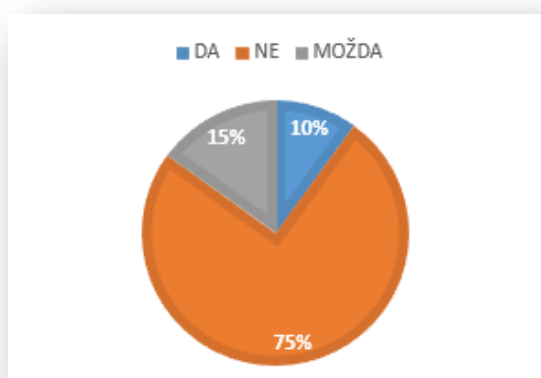


Prema dodatnim pojašnjenjima može se zaključiti kako većina ispitanika koji su studenti treće godine također navode kako bi korištenje emotikona pomoglo u komunikaciji s djecom ili kao pozdrav na kraju.



Slika 4.13. Postoje li neke situacije u kojima bi Vam korištenje emotikona olakšalo pisanu komunikaciju s pacijentima? (studenti 3. godine)

Slika 4.14. pokazuje zbirne rezultate odgovora na pitanje „Bi li Vas smetalo da pacijent u pisanoj komunikaciji s Vama kao medicinskom sestrom koristi emotikone?“, a na koje su ispitanici odgovarali s „da“, „ne“ i „možda“. Većini ispitanika, njih 75 % ne bi smetalo da pacijenti u komunikaciji s njima koriste emotikone.



Slika 4.14. Bi li Vas smetalo da pacijent u pisanoj komunikaciji s Vama kao medicinskom sestrom koristi emotikone? (zbirni rezultati)

Odgovori studenata prve godine studija prikazani su na Slici 4.15. Njih 90 %, ili 9 studenata, ne bi imalo problem s tim. Samo jedan ispitanik odgovorio je da bi mu/joj smetalo korištenje emotikona od strane pacijenta. Pri tome, ispitanici su ponudili i dodatna pojašnjenja svojih odgovora:

*„Ne bi jer vjerojatno ne misli ništa loše.“*

*„Ne bi, svatko može pisati na svoj način.“*

*„Ne, ali ja ne bih.“*

*„Ne bi mi smetalo, ne predstavlja mi to problem.“*

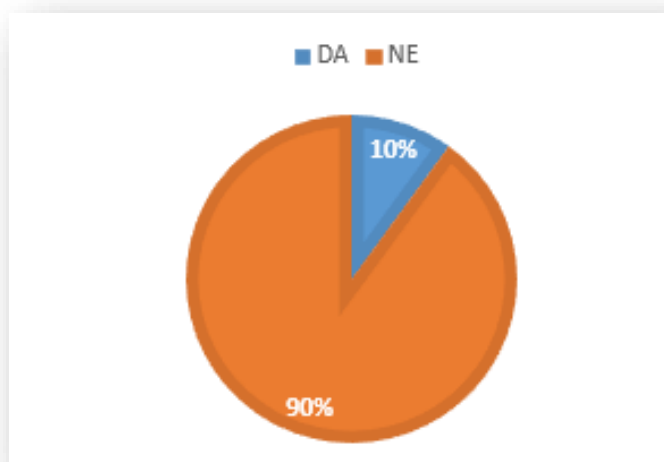
*„Ne bi mi smetalo osim ako bi bila riječ o nekoj uvredi.“*

*„Osobno ne bih uzeo za zlo, ali ne bih odgovorio na isti način.“*

*„Ne toliko, ali mislim da ne bi trebali to koristiti.“*

*„Ne bi mi smetalo jer svatko može izraziti svoje osjećaje na drugačiji način.“*

Ispitanik koji je naveo kako bi mu takav način komunikacije s pacijentom smetao napisao je pojašnjenje kako *„vjeruje da bi jer se može drugačije protumačiti.“*



Slika 4.15. Bi li Vas smetalo da pacijent u pisanoj komunikaciji s Vama kao medicinskom sestrom koristi emotikone? (studenti 1. godine)

Slika 4.16. prikazuje skup rezultata ispitanika koji su studenti treće godine. Većini ispitanika (60 %) uporaba emotikona od strane pacijenta ne bi smetala, ali zanimljivo je da njih 30 % nije sigurno bi li im to smetalo ili ne. Očito je da studenti treće godine nešto detaljnije promišljaju o postavljenom pitanju. Pojašnjenja koja su ispitanici dali su sljedeća:

*„Ne bi mi smetalo. No, smatram da pri priopćavanju nekih važnih informacija niti medicinska sestra niti pacijent ne bi trebali koristiti emotikone. Emotikoni svima nama daju neku ugodnost i lakoću u komunikaciji, no uvijek je rizično njihovo korištenje.“*

*„Ne bi mi smetalo, ali bilo bi mi draže da ih izbjegava.“*

*„Ne bi, ali poželjno je ne koristiti emotikone zbog profesionalnosti.“*

*„Kao osoba koja radi s odraslim pacijentima nikada ne bih dopustila komunikaciju s uključenim emotikonima, no dopustila bih kod pacijenata s posebnim potrebama ili kod djece manjeg uzrasta.“*

*„To mi ne bi smetalo jer je pacijent u pitanju. Smatram da pacijenti mogu imati više slobode nego mi kao zdravstveni radnici.“*

*„Možda i ne bi ako bi im tako bilo lakše izraziti se.“*

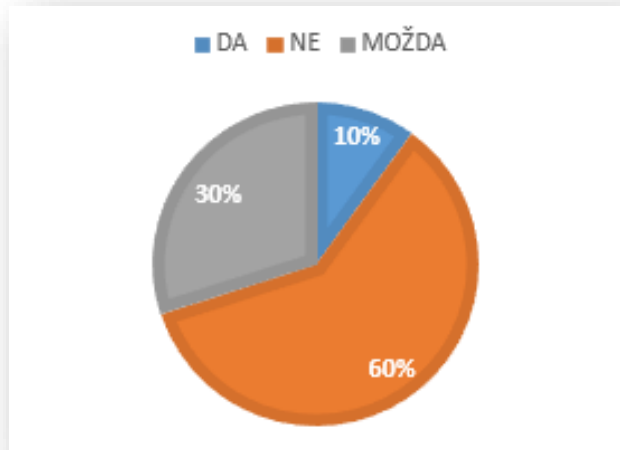
*„Ne bi mi smetalo. Ako pacijent prvi stavi emotikon onda smatram da je u redu da i ja koristim.“*

*„Osobno, ne bi me smetalo ako bi pacijent koristio emotikone u komunikaciji sa mnom kao medicinskom sestrom, pod uvjetom da su primjereni kontekstu i ne remete ozbiljnost razgovora. Međutim, i dalje bih izbjegavala korištenje emotikona u odgovoru.“*

*„Da, ako su emotikoni neprimjereni.“*

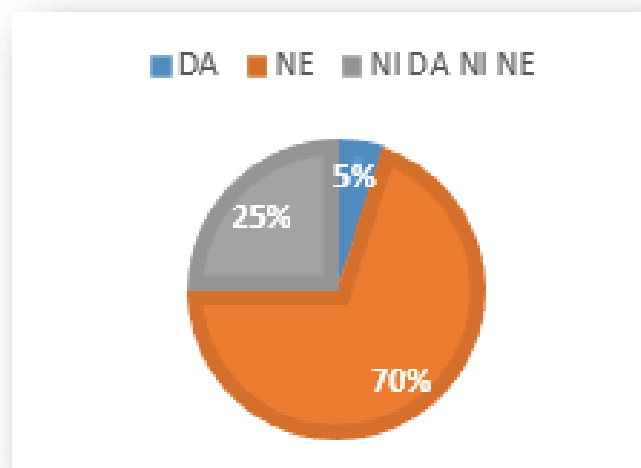
*„Smetalo bi mi korištenje emotikona od strane pacijenta ukoliko emotikon nije primjeren, neshvaćen je, nepotreban ili vrijeđa.“*

Studenti prve i treće godine podjednako su otvoreni mogućnosti da pacijenti koriste emotikone u komunikaciji s njima, ali pod uvjetom da su primjereni, jasni i da nije uvredljive prirode.



Slika 4.16. Bi li Vas smetalo da pacijent u pisanoj komunikaciji s Vama kao medicinskom sestrom koristi emotikone? (studenti 3. godine)

Posljedni zbirni rezultati za pitanje „Kako biste ocijenili prikladnost uporabe emotikona u profesionalnoj pisanoj komunikaciji u zdravstvenom okruženju? Možete li obrazložiti svoj stav?“ prikazani su Slikom 4.17. Iz prikupljenih rezultata je jasno kako većina ispitanika korištenje emotikona u profesionalnoj pisanoj komunikaciji smatra ili potpuno ili djelomično neprikladnim.



Slika 4.17. Kako biste ocijenili prikladnost uporabe emotikona u profesionalnoj pisanoj komunikaciji u zdravstvenom okruženju? (zbirni rezultati)

Studenti prve godine studija odgovorili su kako smatraju da je korištenje emotikona ili potpuno ili djelomično neprikladno (niti da niti ne), ali jedan ispitanik smatra kako je korištenje emotikona ipak prikladno. Slika 4.18. prikazuje spomenute rezultate. Oni ispitanici koji smatraju da je korištenje emotikona neprikladno smatraju to iz sljedećih razloga:

*„Bolje ih je izbjegavati.“*

*„Mislim da je bolje ne koristiti ih.“*

*„Ja ih ne bih koristila jer bi komunikacija u medicini trebala biti ozbiljna.“*

*„Ne mogu ocijeniti jer i dalje smatram neprikladnim.“*

*„Smatram da nije prikladno iz prije navedenih razloga. To mi je više ležeran način komunikacije, nego profesionalni.“*

*„U profesionalnoj komunikaciji ne bi trebalo biti emotikona. Emotikoni su namijenjeni za komunikaciju između prijatelja, ne u službenoj komunikaciji.“*

*„Zapravo se ne bi trebali koristiti jer je riječ o službenoj komunikaciji.“*

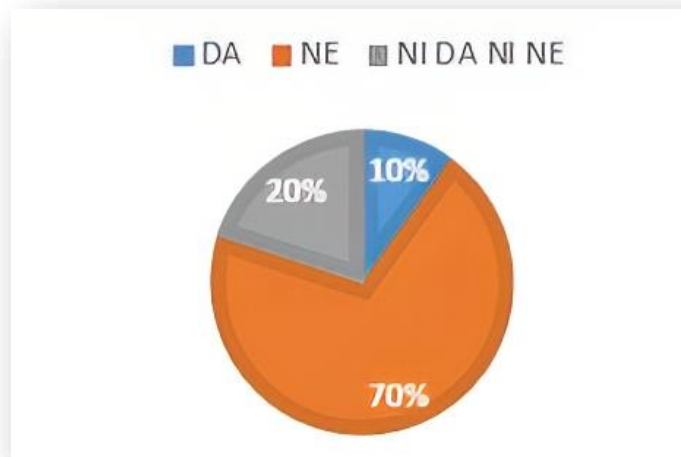
Jedna ispitanica ih smatra prikladnim:

*„Uporabu emotikona ocijenila bih visokom ocjenom jer je ponekad lakše procijeniti pacijentovo stanje.“*

Dvoje ispitanika je neodlučno, s odgovorom „ni da ni ne“:

*„Nisam protiv, ali treba paziti tko je pacijent i koja mu je dijagnoza. Nekad je bolje biti ozbiljan i držati se samo teksta.“*

*„Nemam ništa protiv, ali treba znati u kojoj situaciji i s kojim pacijentima možemo komunicirati neformalno.“*



Slika 4.18. Kako biste ocijenili prikladnost uporabe emotikona u profesionalnoj pisanoj komunikaciji u zdravstvenom okruženju? (studenti 1. godine)

Studenti treće godine nisu ponudili niti jedan pozitivan odgovor. Troje ispitanika je neodlučno, a većina uporabu emotikona smatra neprikladnom (Slika 4.19.). Studenti su ponudili i objašnjenja svojih odgovora:

*„Smatram da nije prikladno, zbog rizika od krivog tumačenja.“*

*„Smatram da se emotikoni ne bi trebali koristiti niti u jednom obliku profesionalne komunikacije, pa tako niti između pacijenta i medicinske sestre. Emotikoni su sredstvo komuniciranja s bliskim osobama i u neformalnim oblicima komunikacije.“*

*„Smatram da su neprofesionalni.“*

*„Smatram da emotikoni ne bi trebali biti zastupljeni u komunikaciji jer nije profesionalno.“*

*„Smatram da nisu prikladni za ovaj odnos i zanimanje, kao ni poruke, već se trebaju preferirati pozivi.“*

*„U profesionalnoj pisanoj praksi smatram da je neprimjereno koristiti emotikone.“*

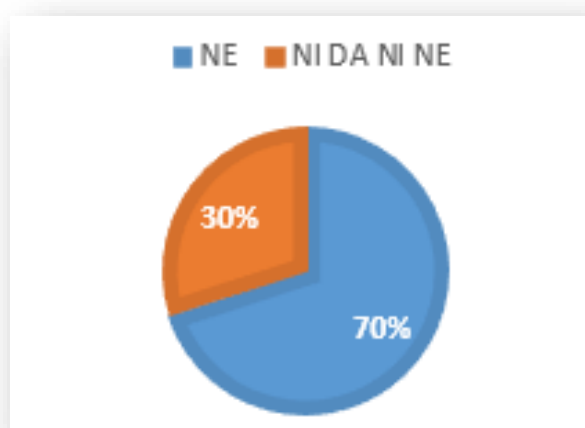
*„Mišljenja sam da nije prikladno korištenje emotikona u profesionalnom okruženju, osobito zdravstvenih djelatnika. Od zdravstvenih djelatnika se očekuje da pacijentu objasne i prenesu poruku što jasnije, a mislim da korištenjem emotikona to ne bi postigli.“*

*Dvoje ispitanika smatra ih prikladnim u određenim situacijama:*

*„Nisam baš za upotrebu emotikona, ali naravno ako nekome mogu olakšati izražavanje osjećaja -zašto da ne.“*

*„Smatram da je prikladno koristiti emotikone u profesionalnoj pisanoj komunikaciji u zdravstvenom okruženju samo u određenim situacijama. Primjerice, u situacijama gdje je komunikacija manje formalna ili kada se želi izraziti empatija prema pacijentu, emotikoni mogu dodati humanost i toplinu. Međutim, treba biti oprezan i osigurati da se emotikoni koriste suptilno i prikladno kako ne bi umanjili ozbiljnost ili jasnoću poruka. U kontekstu zdravstvene skrbi, gdje se često prenose važne informacije i emocionalno osjetljive teme, profesionalnost i osjetljivost su ključni. Stoga bi upotreba emotikona trebala biti ograničena i promišljena, s naglaskom na očuvanju profesionalnosti i poštovanju prema pacijentima.“*

Prema dobivenim odgovorima moglo bi se zaključiti kako su studenti i prve i treće studijske godine gotovo pa usuglašeni oko toga da emotikoni nisu prikladni za korištenje u profesionalnoj pisanoj komunikaciji, iako bi ih možda mogli opravdati u nekim situacijama.



Slika 4.19. Kako biste ocijenili prikladnost uporabe emotikona u profesionalnoj pisanoj komunikaciji u zdravstvenom okruženju? (studenti 3. godine)

## 5. RASPRAVA

Provedeno istraživanje među studentima sestinstva ukazuje na prevladavajući stav da je korištenje emotikona u pisanoj komunikaciji s pacijentima uglavnom neprikladno. Većina ispitanika, njih 85 %, navelo je da nikada ne koristi emotikone u takvoj komunikaciji, dok je samo 15 % izjavilo da ih povremeno koristi. Ova percepcija temelji se na uvjerenju da emotikoni mogu umanjiti ozbiljnost i profesionalnost komunikacije, što je od ključne važnosti u zdravstvenom okruženju.

Ovakvi rezultati korespondiraju s tvrdnjama koje u svojem radu navode Davis i sur. (28), a koji naglašava da iako emotikoni mogu poboljšati emocionalni ton poruka u neformalnim komunikacijama, njihova upotreba u formalnom medicinskom kontekstu može biti problematična. Rad sugerira da emotikoni mogu dovesti do nesporazuma i da se komunikacija može percipirati kao manje ozbiljna, posebno u situacijama koje zahtijevaju visok stupanj profesionalnosti i jasnoće.

Slično tome, Scarpinati (29) ističe prednosti emotikona u neformalnoj komunikaciji, kao što su olakšavanje interakcije i izgradnja povjerenja između medicinskog osoblja i pacijenata. Međutim, također naglašava potrebu za jasnim smjericama i pravilima koja bi regulirala njihovu upotrebu u profesionalnim situacijama kako bi se izbjegli potencijalni nesporazumi i održala profesionalnost. U prilog tome i ispitanici istraživanja provedenog u sklopu ovog rada smatraju kako bi kod mlađih pacijenata to možda bio prihvatljiv oblik komunikacije („Možda u komunikaciji s djecom, jer ona bolje razumiju izraze lica nego neke verbalne izraze, ali u tim slučajevima postoji rizik od krivog tumačenja.“, „Emotikone bih koristila kod djece pa bih možda stekla povjerenje i bolju komunikaciju.“).

Rezultati istraživanja koje su proveli Skovholt i sur. (18) pokazuju da emotikoni u službenoj komunikaciji mogu imati trostruku funkciju: označavaju pozitivan stav, ublažavaju ton poslovnih naredbi i doprinose humoru u komunikaciji. Međutim, većina ispitanika u istraživanju smatra da emotikoni nisu prikladni za formalnu komunikaciju jer mogu promijeniti ton poruke i umanjiti profesionalnost, osobito u kontekstu hijerarhijskih odnosa. Ovi rezultati ukazuju na potrebu opreza pri korištenju emotikona u profesionalnim okruženjima, ali također potvrđuju njihovu korisnost u neformalnim situacijama. Rezultati



istraživanja provedenog među studentima računarstva i mehatronike, koje su proveli Ćuk i sur. (30), pokazuju slične stavove prema korištenju emotikona u službenoj komunikaciji. Većina ispitanika smatra da emotikoni mogu značajno promijeniti značenje poruke, ali i da nisu prikladni za formalnu komunikaciju, posebno s profesorima. Ovi rezultati dodatno potvrđuju potrebu za oprezom pri korištenju emotikona u profesionalnim kontekstima, ali također ukazuju na to da emotikoni mogu biti korisni u neformalnim situacijama gdje je važna toplina ili stvaranje pozitivnog dojma.

Kritički osvrt na rezultate provedenog istraživanja otvara nekoliko važnih pitanja. Prvo, iako većina ispitanika emotikone doživljava kao neprimjerene, postoje situacije u kojima bi oni mogli biti korisni, posebno u komunikaciji s mlađim pacijentima ili djecom. Prema istraživanju Yuan i Li (31) emotikoni mogu igrati ključnu ulogu u smanjenju emocionalne distance i olakšavanju razumijevanja, posebno kada se koriste u neformalnim kontekstima. Iako emotikoni mogu poboljšati razumijevanje emocionalnih tonova poruka, njihova upotreba mora biti pažljivo odmjerena kako bi se izbjeglo narušavanje ozbiljnosti u profesionalnim okruženjima. Upravo je to ono što neki ispitanici smatraju bitnim - znati u kojim situacijama i s kojim pacijentima je to možda primjereno, iako i dalje većina njih smatra kako je uporabu emotikona najbolje izbjegavati.

Drugo, rezultati provedenog istraživanja u ovom radu, u kojem je 65 % ispitanika priznalo da bi emotikoni u nekim situacijama mogli olakšati komunikaciju, sugeriraju da unatoč općem nepovjerenju, postoji potencijal za njihovu upotrebu u određenim specifičnim kontekstima. To je osobito važno u sveprisutnoj digitalnoj komunikaciji, gdje emotikoni mogu igrati ulogu u smanjenju anksioznosti pacijenata ili izgradnji povjerenja. Istraživanje koje su proveli Skovholt i sur. (18) također je pokazalo da emotikoni mogu poboljšati pozitivne emocije kod primatelja poruka, ali i da njihova prekomjerna ili nepravilna upotreba može dovesti do negativnih ishoda, uključujući smanjenje percepcije profesionalnosti.

Na temelju ovih nalaza moguće je zaključiti da iako postoji opravdana zabrinutost zbog upotrebe emotikona u profesionalnom medicinskom okruženju, postoje situacije u kojima oni mogu biti korisni, posebno u neformalnim komunikacijama koje zahtijevaju emocionalnu toplinu ili jasnoću. Ipak, neophodno je razviti smjernice koje bi jasno definirale kada i kako koristiti emotikone kako bi se očuvala profesionalnost i spriječili potencijalni nesporazumi. Iz dobivenih rezultata može se vidjeti da neki ispitanici smatraju kako bi

korištenje emotikona bilo u redu ukoliko bi to pomoglo pri razumijevanju osjećaja („Nisam baš za upotrebu emotikona, ali naravno ako nekome mogu olakšati izražavanje osjećaja - zašto da ne.“). Slično navode Lotfinejad i sur. (32), koji su proveli istraživanje vezano uz korištenje emotikona u zdravstvu i došli do zaključka kako bi se trebalo početi razmišljati o jasnim smjernicama kako bi se osigurala njihova pravilna uporaba u profesionalnim medicinskim okruženjima jer su zaključili da emotikoni mogu pomoći u prenošenju emocionalnih stanja i namjera koje bi inače bilo teško izraziti kroz tekstualnu komunikaciju, posebice u slučajevima kada se pacijenti i medicinsko osoblje ne mogu osobno sresti.

Ovo istraživanje potvrdilo je zaključke istraživanje koje je među studentima sestrinstva provela Belanović (33). Možemo zaključiti da studenti sestrinstva nisu skloni korištenju emotikona. Oba provedena istraživanja pokazuju da studenti sestrinstva općenito smatraju da je korištenje emotikona u profesionalnom kontekstu neprikladno, posebno u ozbiljnim medicinskim situacijama. Oba rada ukazuju na potrebu za daljnjim istraživanjem i razvojem smjernica koje bi pomogle u definiranju prikladne upotrebe emotikona u zdravstvenoj komunikaciji. Iako rezultati oba istraživanja potvrđuju opreznost prema korištenju emotikona u formalnoj medicinskoj komunikaciji, prepoznaje se i mogućnost njihove promišljene upotrebe u specifičnim kontekstima, što je u skladu s nalazima iz drugih relevantnih istraživanja. To sugerira potrebu za daljnjim istraživanjem i razvojem smjernica koje bi pomogle medicinskom osoblju da učinkovito koristi emotikone bez narušavanja profesionalnosti.

U širem kontekstu poslovne komunikacije, istraživanje koje je provela Lozić (34) ukazuje da upotreba emotikona u formalnim poslovnim e-mailovima može biti problematična jer može dovesti do pogrešnog tumačenja i smanjenja profesionalnosti. Slično kao i u zdravstvenoj komunikaciji, postoji potreba za jasnim smjernicama i pravilima o korištenju emotikona kako bi se očuvala profesionalnost i izbjegli nesporazumi. Različite skupine ispitanika, kao što su studenti računarstva i mehatronike, pokazale su razlike u percepciji emotikona, što naglašava potrebu za kontekstualnom i kulturnom osjetljivošću pri njihovom korištenju u poslovnoj i akademskoj komunikaciji.

Na temelju navedenoga moguće je zaključiti da, iako postoji opravdana zabrinutost zbog upotrebe emotikona u profesionalnom medicinskom okruženju, postoje situacije u kojima oni mogu biti korisni, posebno u neformalnim komunikacijama koje zahtijevaju

emocionalnu toplinu ili jasnoću. Ipak, neophodno je razviti smjernice koje bi jasno definirale kada i kako koristiti emotikone kako bi se očuvala profesionalnost i spriječili potencijalni nesporazumi.

Komunikacija je ključan čimbenik ljudskog funkcioniranja, a u poslovnom okruženju ona postaje osnova za uspješno poslovanje i postizanje ciljeva. Formalna poslovna komunikacija, koja uključuje strukturirane metode prijenosa informacija, bitna je za održavanje jasne hijerarhije i odgovornosti unutar organizacija, uključujući i zdravstvene ustanove. Nasuprot tome, neformalna komunikacija, iako manje strukturirana, igra ključnu ulogu u izgradnji odnosa i poticanju kreativnosti, što može biti od značajne važnosti u zdravstvenoj skrbi, posebno u interakcijama između medicinskih sestara i pacijenata. Emotikoni, kao oblik neverbalne komunikacije, mogu doprinijeti neformalnoj komunikaciji, ali zahtijevaju pažljivo promišljanje o njihovoj upotrebi u profesionalnom kontekstu.

## 6. ZAKLJUČAK

Provedeno istraživanje o značenju i primjerenosti upotrebe emotikona u pisanoj komunikaciji između medicinskih sestara i pacijenata donosi nekoliko važnih zaključaka koji odražavaju složenost profesionalne komunikacije u zdravstvenom okruženju. Glavni zaključci mogu se sažeti u nekoliko ključnih točaka:

1. Nepovjerenje prema upotrebi emotikona: Istraživanje je pokazalo da većina ispitanika smatra kako je korištenje emotikona u pisanoj komunikaciji s pacijentima neprimjereno. Ovaj stav temelji se na uvjerenju da emotikoni mogu narušiti ozbiljnost i profesionalnost komunikacije, što je posebno važno u situacijama gdje je potrebna visoka razina odgovornosti i jasnoće, kao što su obavijesti o dijagnozama, terapijama ili medicinskim postupcima.
2. Potencijal za korištenje emotikona u određenim situacijama: Iako postoji nepovjerenje prema upotrebi emotikona, istraživanje je ipak pokazalo da postoje specifične situacije u kojima bi emotikoni mogli biti korisni. Primjerice, u komunikaciji s mlađim pacijentima ili djecom, emotikoni mogu pomoći u olakšavanju komunikacije i smanjenju emocionalne distance.
3. Rizik od nesporazuma i neprikladnosti: Jedan od glavnih razloga za oprez pri korištenju emotikona u profesionalnom kontekstu je rizik od krivog tumačenja. Emotikoni, iako korisni u dodavanju emocionalnog tona, mogu dovesti do nesporazuma ako nisu pravilno upotrijebljeni ili ako nisu razumljivi svim pacijentima, posebno starijim osobama.
4. Potencijalna uloga emotikona u budućnosti: Istraživanje također ukazuje na mogućnost da se emotikoni, uz pravilno vođenje i smjernice, mogu integrirati u određene aspekte medicinske komunikacije. Uvođenje „medicinskih“ emotikona, specifično dizajniranih za korištenje u zdravstvenom kontekstu, moglo bi biti jedno od rješenja za smanjenje rizika od nesporazuma, omogućujući jasnije razumijevanje poruka.

Zaključno, rezultati istraživanja jasno pokazuju potrebu za razvojem smjernica koje bi definirale kada i kako je prikladno koristiti emotikone u zdravstvenoj komunikaciji. Ove smjernice trebale bi uzeti u obzir specifičnosti različitih situacija, poput hitnih medicinskih

stanja ili komunikacije s djecom. Daljnja istraživanja o upotrebi emotikona mogla bi dodatno unaprijediti komunikaciju između medicinskog osoblja i pacijenata, posebno u sve prisutnijem digitalnom okruženju.

## 7. LITERATURA

1. Ćorić N, Primorac M, Leko O. Upotreba emojija u poslovnoj komunikaciji. Hum: časopis Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Mostaru, 2018;13(19), str. 250-268.
2. Jurković Z. Važnost komunikacije u funkcioniranju organizacije. Ekonomski vjesnik, 2012;25(2), str. 387.-399.
3. Fox R. Poslovna komunikacija. Zagreb: Hrvatska sveučilišna naklada; 2006.
4. Vrućan V. Management, Communication in the Health Institution, Quality of life, 2022;22(1-2).
5. Buble M. Management. Split: Ekonomski fakultet u Splitu; 2000.
6. Tyler J, Wilkinson D, Huberman, B. E-mail As Spectroscopy: Automated Discovery Of Community Structure Within Organizations, The Information Society, 2005;21(2), str. 143-153.
7. Filipović, A. Organizacijska komunikacija 2/2 [Online]. 2018. Dostupno na <https://www.cx.hr/iskustvo-zaposlenika/organizacijska-komunikacija-2-dio/> (2. 9. 2024.)
8. Rouse MJ, Rouse S. Poslovne komunikacije. Masmedia: Zagreb; 2005.
9. Sarkar A, Rintel S, Borowiec D, Bergmann R, Gillett, S, Bragg, D, Baym, N, Sellen, A. The promise and peril of parallel chat in video meetings for work. CHI EA '21: Extended Abstracts of the 2021 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems (260); 2021.
10. Garvey J. What is Formal and Informal Communication? [Online]. 2019. Dostupno na: <https://www.peoplegoal.com/blog/what-is-formal-and-informal-communication> (2. 9. 2024.)
11. Duraković J. Poslovno komuniciranje u novomedijskom okruženju. Sarajevo: Fakultet političkih nauka; 2019.
12. Danesi M. The Semiotics of Emoji. The Rise of Visual Language in the Age of the Internet. London: Bloomsbury Academic; 2017.
13. Evans, V. The Emoji Code. How Smiley Faces, Love Hearts and Thumbs Up are Changing the Way We Communicate. London: Michael O'Mara Books Limited; 2017.

14. *Emoticon*, Cambridge dictionary. [Online]. 2024. Dostupno na: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english> (2. 9. 2024.)
15. *Emoji*, Cambridge dictionary. [Online]. 2024. Dostupno na: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english> (2. 9. 2024.)
16. Ivas I, Žaja L. Znakovi usmene komunikacije u pisanoj komunikaciji na IRC-u i ICQ-u. *Medijska istraživanja: znanstveno-stručni časopis za novinarstvo i medije*. 2013; 9(1), str. 77-97.
17. Rezabeck LL, Cochenour JJ. Emoticons. Visual cues for computer mediated communication. U: Imagery and visual literacy: Selected readings from the Annual Conference of the International Visual Literacy Association. Tempe: IVLA; 1995.
18. Skovholt K, Grønning A, Kankaanranta A. The Communicative Functions of Emoticons in Workplace E-Mails: :-). *Journal of Computer-Mediated Communication*. 2014;19(14), str. 780. – 797.
19. Mahon M. Emoji: What do you mean by that? *Legal Management*, The magazine of Ala. [Online]. 2021. Dostupno na: <https://www.alanet.org/legal-management/2021/february/columns/emoji-what-do-you-mean-by-that-> (2. 9. 2024.)
20. Basak K, Dutta S. An Assessment of Emoji's Growth in Communication Process. *Journal of Research in Humanities and Social Science*. 2023;11(8).
21. Aldunate N, Gonzales-Ibanez R. An Integrated Review of Emoticons in Computer-Mediated Communication. *Frontiers in Psychology*. 2016;7
22. Szeto M, Barber C, Ranpariya V, Anderson J, Hatch J, Ward J, Aguilera M, Hassan S, Hamp A, Coolman T, Dellavalle R. Emojis and Emoticons in Health Care and Dermatology Communication: Narrative Review. *JMIR Dermatology*. 2022;5(3)
23. Paul CL, Cox ME, Small HJ, Boyes AW, O'Brien L, Rose SK, Baker AL; Henskens FA, Kirkwood HN, Roach DM. Techniques for Improving Communication of Emotional Content in Text-Only Web-Based Therapeutic Communications: Systematic Review. *JMIR Mental Health*, 2017;4(4)
24. Halverson C, Donnelly CE, Lee JL, Weiner M. Content Analysis of Emoji and Emoticon Use in Clinical Texting Systems. *JAMA Network Open*. 2023;6(6)

25. Dartiguelongue JB, Cafiero PJ. Communication in health care teams. *Archivos Argentinos de Pediatría*. 2021;119(6)
26. Meižytė K, Blaževičienė A. Nurse – patient communication: an exploration of nurses' experiences. *Slauga. Mokslas ir praktika*. 2022;3(11)
27. Glibo DM, Topić Stipić D. Načela uspješne komunikacije u zdravstvu. *Mostariensia*. 2019;23(1)
28. Davis K, Lee J, Shuhan H. Interpreting Emojis – A Language for Enhancing Communication in Health Care. *JAMA Network Open*, 2023;6(6)
29. Scarpinati S. Unlocking the Potential of Emojis in Healthcare Communication. *Digital health global*. [Online]. 2023. Dostupno na: <https://www.digitalhealthglobal.com/unlocking-the-potential-of-emojis-in-healthcare-communication/> (2. 9. 2024.)
30. Ćuk I, Pelengić D, Jurković I. Implementacija istraživačkoga učenja i nastavi engleskog jezika kao jezika struke na inženjerskim studijima. U: Palić N, ur. Zbornik radova sa V. međunarodne studentske konferencije "Zelena održiva budućnost". Kiseljak: Visoka škola „CEPS – Centar za poslovne studije“ Kiseljak; 2024. str. 13-24.
31. Yuan Y, Li Z. The Positive and Negative Functions of Emoticons. *Canadian Social Science*. 2019;15(10)
32. Lotfinejad N, Assadi R, Aelami HM, Pittet D. Emojis in public health and how they might be used for hand hygiene and infection prevention and control. *Antimicrobial Resistance and Infection Control*. 2020;9(27)
33. Belanović I. Stavovi studenata Sestrinstva o korištenju i značenju emotikona u službenoj komunikaciji putem elektroničke pošte (završni rad). Bjelovar: Veleučilište u Bjelovaru; 2021.
34. Lozić I. Emocije u pismenoj poslovnoj komunikaciji (završni rad). Koprivnica: Sveučilište Sjever; 2016.



## 8. SAŽETAK

Ovaj rad istražuje značenje i primjerenost uporabe emotikona u pisanoj komunikaciji između medicinskih sestara i pacijenata. Cilj rada bio je utvrditi u kojoj mjeri emotikoni doprinose ili ometaju komunikaciju u zdravstvenom okruženju te koliko ih medicinske sestre koriste u profesionalnom kontekstu. Provedeno istraživanje među studentima sestrištva pokazalo je da većina ispitanika smatra kako je uporaba emotikona u komunikaciji s pacijentima neprimjerena zbog potencijalnog narušavanja ozbiljnosti i profesionalnosti. Ipak, identificirane su situacije, poput komunikacije s djecom, gdje emotikoni mogu biti korisni za olakšavanje razumijevanja i izgradnju povjerenja. Istraživanje sugerira potrebu za jasnim smjernicama koje bi regulirale uporabu emotikona u medicinskom okruženju čime bi se omogućila njihova primjena u određenim specifičnim situacijama bez ugrožavanja profesionalnosti.

**Ključne riječi:** emotikoni, pisana komunikacija, medicinske sestre, pacijenti, zdravstvena komunikacija, profesionalnost, neformalna komunikacija

## 9. SUMMARY

This paper explores the meaning and appropriateness of using emoticons in written communication between nurses and patients. The aim of the study was to determine the extent to which emoticons contribute to or hinder communication in healthcare settings and how frequently nurses use them in a professional context. Research conducted among nursing students revealed that the majority of respondents believe that the use of emoticons in communication with patients is inappropriate due to the potential undermining of seriousness and professionalism. However, certain situations, such as communication with children, were identified where emoticons may be beneficial in facilitating understanding and building trust. The study suggests the need for clear guidelines to regulate the use of emoticons in medical settings, allowing for their application in specific situations without compromising professionalism.

**Keywords:** emoticons, written communication, nurses, patients, healthcare communication, professionalism, informal communication



Na temelju odredbi Etičkog kodeksa Veleučilišta u Bjelovaru, predsjednica Etičkog povjerenstva, Zdravka Bilić, mag. admin. publ. dana 25. ožujka 2024. godine donosi

## MIŠLJENJE O IZDAVANJU SUGLASNOSTI ZA PROVOĐENJE ISTRAŽIVANJA/KORIŠTENJA PODATAKA

### Članak 1.

Etičko povjerenstvo povodom prijave i zamolbe za odobrenjem u svrhu istraživanja/korištenja podataka koje se provodi u svrhu izrade završnog rada, a nosi naslov „**Značenje emotikona i primjerenost njihove uporabe u pisanoj komunikaciji između medicinske sestre i pacijenta**“ koju je podnijela dana 22. ožujka 2024. godine studentica **Karla Džabić** (mentor: Ivana Jurković, v. pred.), razmotrilo je dostavljenu zamolbu iz koje je vidljivo da nema rizika istraživanja, koje će se provesti putem anonimne ankete (izrađene u alatu MS Word). Strukturirani intervju će se provesti u obliku četiriju fokus grupa (redovni, 1. godina, izvanredni, 1. godina, redovni, 3. godina, izvanredni, 3. godina). Rezultati će biti analizirani i tumačeni u anonimiziranom obliku na razini pojedine grupe, bez navođenja imena niti drugih osobnih identifikatora ispitanika. Ispitanici će biti slučajno odabrani studenti prve i treće godine studija Sestrinstvo Veleučilišta u Bjelovaru.

Očekivani doprinos: Utvrditi stavove studenata sestrinstva o korištenju emotikona u službenoj pisanoj komunikaciji između medicinske sestre i pacijenta, usporediti rezultate s prethodnim istraživanjima te donijeti zaključak o primjerenosti korištenja emotikona u pisanoj komunikaciji između medicinske sestre i pacijenta. Slično kvantitativno istraživanje već je provedeno na Veleučilištu u Bjelovaru, a cilj ovoga istraživanja jest prikupiti kvalitativne podatke kako bi se stekao cjelovitiji uvid u obrađenu temu.

### Članak 2.

Na elektronskoj sjednici Etičkog povjerenstva Veleučilišta u Bjelovaru, odlučeno je da se istraživanje **odobri**.

### Članak 3.

Na temelju provedenog postupka, Povjerenstvo je odlučilo da je predmetno istraživanje u skladu s odredbama Etičkog kodeksa koji reguliraju istraživanja na ljudima u znanstvenom, istraživačkom i stručnom radu i etičkim načelima Helsinške deklaracije.

### Članak 4.

Ova odluka stupa na snagu danom donošenja od kada se i primjenjuje.

Dostaviti:

- Karla Džabić
- Arhiv Etičkog povjerenstva VUB-a

KLASA: 602-01/24-01/03

URBROJ: 2103-1-21-02-24-3

Bjelovar, 25. ožujka 2024. godine

Veleučilište u Bjelovaru  
Predsjednica Etičkog povjerenstva  
Zdravka Bilić, mag. admin. publ.



## IZJAVA O AUTORSTVU ZAVRŠNOG RADA

Pod punom odgovornošću izjavljujem da sam ovaj rad izradio/la samostalno, poštujući načela akademske čestitosti, pravila struke te pravila i norme standardnog hrvatskog jezika. Rad je moje autorsko djelo i svi su preuzeti citati i parafraze u njemu primjereno označeni.

Mjesto i datum	Ime i prezime studenta/ice	Potpis studenta/ice
U Bjelovaru, <u>19.09.2024.</u>	Karla Džabić	Džabić Karla

U skladu s čl. 58, st. 5 Zakona o visokom obrazovanju i znanstvenoj djelatnosti, Veleučilište u Bjelovaru dužno je u roku od 30 dana od dana obrane završnog rada objaviti elektroničke inačice završnih radova studenata Veleučilišta u Bjelovaru u nacionalnom repozitoriju.

Suglasnost za pravo pristupa elektroničkoj inačici završnog rada u nacionalnom repozitoriju

Marka Džabić

ime i prezime studenta/ice

Dajem suglasnost da tekst mojeg završnog rada u repozitorij Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu bude pohranjen s pravom pristupa (zaokružiti jedno od ponuđenog):

- a) Rad javno dostupan
- b) Rad javno dostupan nakon 19. 09. 2024. (upisati datum)
- c) Rad dostupan svim korisnicima iz sustava znanosti i visokog obrazovanja RH
- d) Rad dostupan samo korisnicima matične ustanove (Veleučilište u Bjelovaru)
- e) Rad nije dostupan

Svojim potpisom potvrđujem istovjetnost tiskane i elektroničke inačice završnog rada.

U Bjelovaru, 19. 09. 2024.

Džabić Marka

potpis studenta/ice