

# Stavovi studenata sestrinstva o značaju komunikacijskih vještina u struci

---

**Matasić, Matea**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2018**

*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:144:369912>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-02-05**



*Repository / Repozitorij:*

[Digital Repository of Bjelovar University of Applied Sciences](#)



VELEUČILIŠTE U BJELOVARU  
PREDDIPLOMSKI STRUČNI STUDIJ SESTRINSTVO

**STAVOVI STUDENATA SESTRINSTVA O ZNAČAJU  
KOMUNIKACIJSKIH VJEŠTINA U STRUCI**

Završni rad br. 05/SES/2018

Matea Matasić

Bjelovar, rujan 2018.



Veleučilište u Bjelovaru

Trg E. Kvaternika 4, Bjelovar

## 1. DEFINIRANJE TEME ZAVRŠNOG RADA I POVJERENSTVA

Kandidat: **Matasić Matea**

Datum: 01.02.2018.

Matični broj: 001426

JMBAG: 0111117515

Kolegij: **KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE**

Naslov rada (tema): **Stavovi studenata sestrinstva o značaju komunikacijskih vještina u struci**

Područje: **Biomedicina i zdravstvo**

Polja: **Kliničke medicinske znanosti**

Grana: **Sestrinstvo**

Mentor: **mr.sc. Tatjana Badrov**

zvanje: **viši predavač**

Članovi Povjerenstva za ocjenjivanje i obranu završnog rada:

1. Ivana Jurković, mag. educ. philol. angl. et germ., predsjednik
2. mr.sc. Tatjana Badrov, mentor
3. Marina Friščić, dipl.med.techn, član

## 2. ZADATAK ZAVRŠNOG RADA BROJ: 05/SES/2018

U radu je potrebno:

- objasniti pojam komunikacije i specifičnosti komunikacije u sestrinstvu
- izraditi anketni upitnik
- istražiti razlike u stavovima redovitih i izvanrednih studenata s obzirom na vrstu komunikacije
- kritički razmotriti mogućnosti unapređenja komunikacije u sestrinstvu.

Zadatak uručen: 01.02.2018.

Mentor: **mr.sc. Tatjana Badrov**



### *Zahvala*

Veliku zahvalnost, u prvom redu dugujem svojoj mentorici mr.sc. Tatjani Badrov, na velikodušnoj pomoći, nesebičnim savjetima i strpljenju tijekom izrade ovog rada.

Također, zahvaljujem se svim svojim prijateljima, koji su tijekom studiranja bili uz mene i bez kojih tijek mog studiranja ne bi prošao tako lako.

Na kraju, najveću zaslugu za sve ono postignuto pripisujem svojoj baki Zdenki, koja je uvijek bila uz mene, bez obzira da li se radilo o lijepim ili ružnim trenucima i bez koje sve ovo ne bi bilo moguće.

## SADRŽAJ

<b>1. UVOD .....</b>	<b>6</b>
<b>1.1. Pojmovno određivanje komunikacije .....</b>	<b>6</b>
1.1.1. Vrste komunikacije .....	9
1.1.2. Odnos verbalne i neverbalne komunikacije .....	11
<b>1.2. Načela uspješne komunikacije.....</b>	<b>11</b>
<b>1.3. Planiranje zdravstvene njege i komunikacija s pacijentom .....</b>	<b>12</b>
<b>1.4. Komunikacija pacijenta i medicinskog osoblja .....</b>	<b>12</b>
1.4.2. Okvir emocionalnih kompetencija .....	12
<b>2. CILJ RADA .....</b>	<b>14</b>
<b>3. ISPITANICI I METODE .....</b>	<b>15</b>
<b>3.1. Uzorak ispitanika.....</b>	<b>15</b>
<b>3.2. Metode istraživanja .....</b>	<b>17</b>
<b>3.3. Obrada i analiza podataka.....</b>	<b>17</b>
<b>4. REZULTATI .....</b>	<b>18</b>
<b>4.1. Govorna komunikacija.....</b>	<b>18</b>
4.1.1. Jasno izgovaranje poruke korištenjem standardnog hrvatskog jezika .....	18
4.1.2. Prilagođavanje sadržaja govorne komunikacije pacijentovom razumijevanju .....	19
4.1.3. Dobivanje povratne informacije o pacijentovom razumijevanju poruke.....	19
4.1.4. Mogućnost sporazumijevanja na engleskom jeziku .....	19
4.1.5. Samoprocjena vlastite govorne komunikacije .....	20
<b>4.2. Čitanje stručnih tekstova .....</b>	<b>20</b>
4.2.1. Pronalaženje i čitanje stručnih tekstova u različitim izvorima .....	21
4.2.2. Sažimanje ključnih autorovih misli iz pročitanoog stručnog teksta .....	21
4.2.3. Bilježenje ključnih informacija iz pročitanih stručnih tekstova .....	21
4.2.4. Čitanje stručnih tekstova na engleskom jeziku .....	22
4.2.5. Samoprocjena vlastitih vještina čitanja.....	22
<b>4.3. Pisanje.....</b>	<b>23</b>
4.3.1. Priprema pisanih uputa .....	23

4.3.2. Pravopis i gramatika u pisnim uputama.....	23
4.3.3. Provjera pacijentovog razumijevanja pisanih uputa .....	24
4.3.4. Pisanje uputa na engleskom jeziku .....	24
4.3.5. Samoprocjena vlastitih vještina pisanja.....	24
<b>4.4. Slušanje.....</b>	<b>25</b>
4.4.1. Pažljivo slušanje pacijenta .....	25
4.4.2. Korištenje različitih tehnika aktivnog slušanja .....	26
4.4.3. Vođenje bilješki tijekom razgovora s pacijentom.....	26
4.4.4. Neprekidanje pacijenta.....	26
4.4.5. Samoprocjena vlastitih vještina slušanja .....	27
<b>4.5. Neverbalna komunikacija .....</b>	<b>27</b>
4.5.1. Održavanje kontakta očima s pacijentom .....	28
4.5.2. Obraćanje pozornosti na glasnoću govora, intonaciju, pauze .....	28
4.5.3. Vođenje računa o prostornoj udaljenosti i položaju tijela .....	28
4.5.4. Kontrola vlastitog izraza lica, mimike lica .....	29
4.5.5. Samoprocjena vlastitih vještina neverbalne komunikacije .....	29
<b>4.6. Opća ocjena značaja komunikacijskih vještina.....</b>	<b>30</b>
4.6.1. Značaj komunikacijskih vještina u sestrinstvu .....	30
4.6.1. Procjena vlastitih komunikacijskih vještina.....	30
<b>4.7. Razlike u stavovima redovnih i izvanrednih studenata.....</b>	<b>31</b>
4.7.1. Razlike u samoprocjeni govorne komunikacije.....	31
4.7.2. Razlike u samoprocjeni vještina čitanja.....	32
4.7.3. Razlike u samoprocjeni vještina pisanja .....	32
4.7.4. Razlike u samoprocjeni vještina slušanja .....	33
4.7.5. Razlike u samoprocjeni vještina neverbalne komunikacije .....	33
4.7.6. Razlike u procjeni značaja komunikacijskih vještina u sestrinstvu .....	34
4.7.7. Razlike u samoprocjeni općih komunikacijskih vještina.....	34
<b>5. RASPRAVA.....</b>	<b>35</b>
<b>6. ZAKLJUČAK.....</b>	<b>37</b>

<b>7. LITERATURA .....</b>	<b>38</b>
<b>9. SAŽETAK.....</b>	<b>39</b>
<b>10. SUMMARY.....</b>	<b>40</b>
<b>12. PRILOZI.....</b>	<b>41</b>
<b>Prilog 1: Anketni upitnik.....</b>	<b>41</b>
<b>Prilog 2: Mišljenje Etičkog povjerenstva Veleučilišta u Bjelovaru.....</b>	<b>43</b>

### **Popis grafikona**

Grafikon 1: Spolna struktura ispitanika.....	15
Grafikon 2: Struktura ispitanika prema godini studija .....	15
Grafikon 3: Struktura ispitanika statusu studija .....	16
Grafikon 4: Struktura ispitanika prema radnom statusu.....	16

### **Popis tablica**

Tablica 1. Okvir emocionalnih kompetencija .....	13
Tablica 2: Značaj jasnog izgovaranja poruke korištenjem standardnog hrvatskog jezika .....	18
Tablica 3: Prilagođavanje sadržaja govorne komunikacije pacijentovom razumijevanju.....	19
Tablica 4: Dobivanje povratne informacije o pacijentovom razumijevanju poruke .....	19
Tablica 5: Mogućnost sporazumijevanja na engleskom jeziku .....	20
Tablica 6: Samoprocjena vlastite govorne komunikacije.....	20
Tablica 7: Pronalaženje i čitanje stručnih tekstova u različitim izvorima .....	21
Tablica 8: Sažimanje ključnih autorovih misli iz pročitanoog stručnog teksta .....	21
Tablica 9: Bilježenje ključnih informacija iz pročitanih stručnih tekstova .....	22
Tablica 10: Čitanje stručnih tekstova na engleskom jeziku .....	22
Tablica 12: Priprema pisanih uputa.....	23
Tablica 13: Pravopis i gramatika u pisanim uputama .....	23
Tablica 14: Provjera pacijentovog razumijevanja pisanih uputa.....	24
Tablica 15: Pisanje uputa na engleskom jeziku.....	24
Tablica 16: Samoprocjena vlastitih vještina pisanja .....	25
Tablica 17: Pažljivo slušanje pacijenta.....	25
Tablica 18: Korištenje različitih tehnika aktivnog slušanja.....	26
Tablica 19: Vođenje bilješki tijekom razgovora s pacijentom .....	26
Tablica 20: Neprekidanje pacijenta.....	27
Tablica 21: Samoprocjena vlastitih vještina slušanja .....	27
Tablica 22: Održavanje kontakta očima s pacijentom.....	28
Tablica 23: Obraćanje pozornosti na glasnoću govora, intonaciju, pauze .....	28
Tablica 24: Vođenje računa o prostornoj udaljenosti i položaju tijela .....	29
Tablica 25: Kontrola vlastitog izraza lica, mimike lica.....	29
Tablica 26: Samoprocjena vlastitih vještina neverbalne komunikacije.....	29
Tablica 27: Značaj komunikacijskih vještina u sestinstvu .....	30
Tablica 28: Procjena vlastitih komunikacijskih vještina .....	30
Tablica 30: Razlike u samoprocjeni vještina čitanja .....	32
Tablica 32: Razlike u samoprocjeni vještina slušanja.....	33
Tablica 33: Razlike u samoprocjeni vještina neverbalne komunikacije .....	33
Tablica 34: Razlike u procjeni značaja komunikacijskih vještina u sestinstvu.....	34
Tablica 35: Razlike u samoprocjeni općih komunikacijskih vještina .....	34

# 1. UVOD

Pod pojmom komunikacije podrazumijeva se proces slanja i primanja poruka, verbalnih ili neverbalnih između ljudi. Kako je ovo vrlo dinamičan proces, komunikacija utječe na odnos ljudi koji međusobno komuniciraju. Bez obzira što je razlog, komuniciranje omogućava prenošenje obavijesti o nama samima, o našim intelektima, emocionalnim i društvenim osobinama (1).

## 1.1. Pojmovno određivanje komunikacije

Termin komunikacija potiče iz latinskog jezika. Latinski glagol *communicare*, znači učiniti zajedničkim, priopćiti, dok imenica *communicatio* sadrži značenja zajednice, saobraćaja i komuniciranja. Osnovna etimološka određenja ovih pojmova upućuju na činjenicu da komunikacija nije ništa drugo do uspostavljanje zajednice. Komunikacija ili sporazumijevanje za cilj ima nastajanje novih ideja, usvajanje novih informacija, širenje već poznatih podataka kako bi svakodnevni život bilo lakši i kvalitetniji. Informacija je sadržaj i smisao komuniciranja. „Prema Ekonomskom leksikonu, komunikacija se definira kao „uspostavljanje informacijske veze između sustava koji imaju sposobnost primiti, memorirati, obrađivati i slati signale, a to su raznovrsni mediji i sredstva, koji omogućuju različite oblike prijenosa informacija.“ (1).

Proces komunikacije sastoji se od pet elemenata, a to su:

- Komunikator: osoba koji izjavljuje i priopćava informacije
- Priopćenje: informacija ili poruka koja se prenosi drugoj osobi ili skupini ljudi
- Sredstvo: medij putem kojeg se informacija ili poruka prenosi
- Primatelj: osoba ili skupina ljudi kojima se nešto priopćava, to su osobe koje su primile informaciju
- Povratna informacija (feedback): učinak koji je poruka ili informacija prouzročila.

Proces komuniciranja možemo opisati ovako: Tko..kaže..što... na koji način...kome...i s kakvim učinkom (2). Komunikacija je složen proces u kojemu vrlo lako može doći do poremećaja, pa je vrlo važno da poruka od komunikatora do primatelja stigne neizmijenjena. Osnovna svrha svakog komuniciranja je razmjenjivanje znanja i dolaženje do informacija pomoću kojih se lakše



i djelotvornije odvijaju različiti procesi. „Komuniciranje je proces u kojem se informacija iz statusa per se pojavljuje u tzv. uporabnoj vrijednosti te kad postaje vrijednost i za druge ljude. Etimološki, komunicirati znači razgovarati, međusobno općiti, razmjenjivati informacije“ (3).

Prema broju sudionika, razlikujemo četiri kategorije komunikacije:

- Intrapersonalna komunikacija

Komunikacija koju subjekt obavlja sam sa sobom, kako razmišlja o nečemu, rješava neki problem, piše dnevnik i sl. Subjekt je istovremeno i pošiljatelj i primatelj poruke.

- Interpersonalana komunikacija

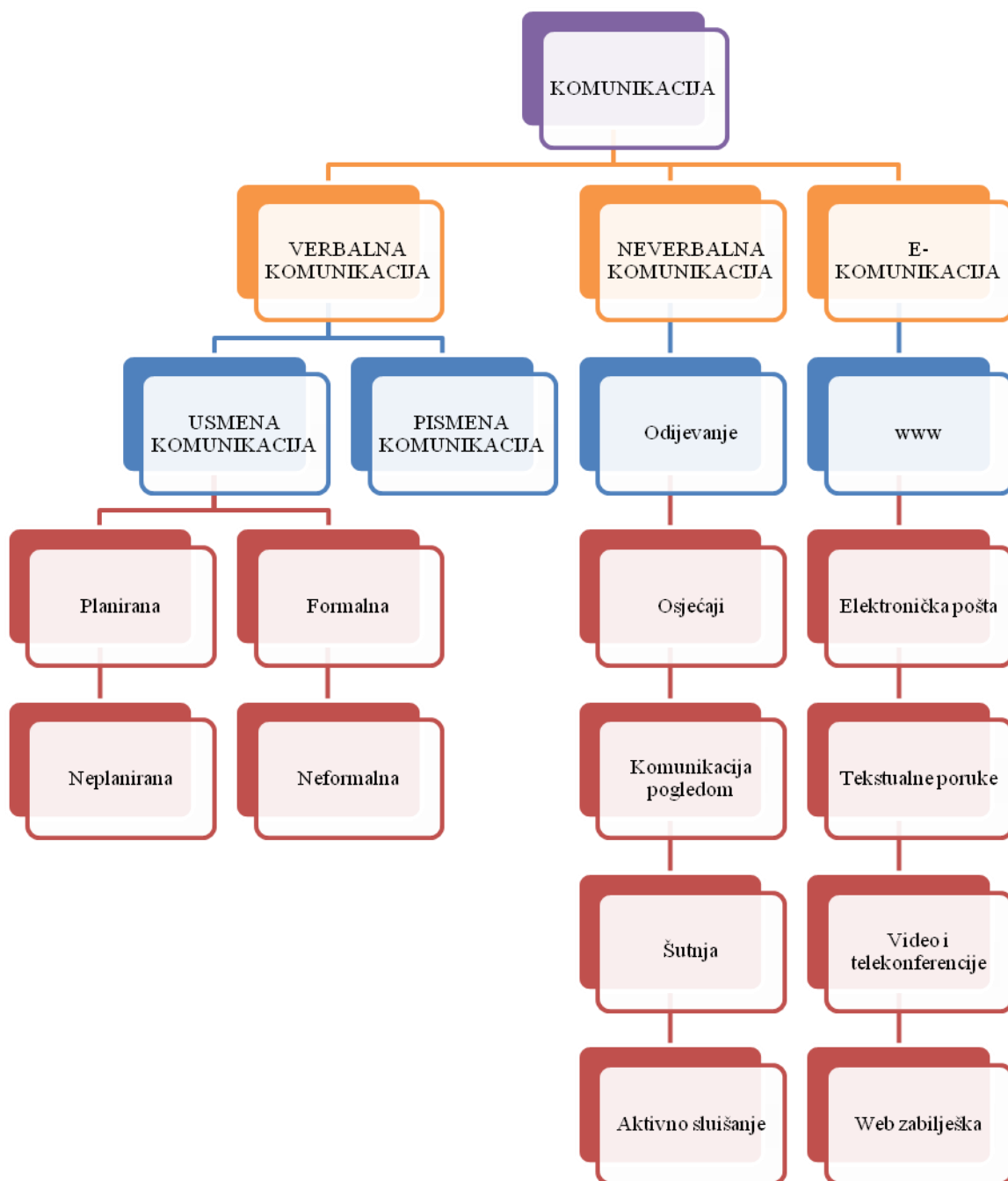
Tip komunikacije između najmanje dvije osobe.

- Grupna komunikacija

Forma razgovora koja se odvija u okviru jedne grupe ili između dvije ili više grupa.

- Masovna komunikacija

Sudjeluje veliki broj sudionika. Omogućena je posredovanjem masovnih medija.



Slika 1. Podjela komunikacije

Izvor: Jurković, Z. (2012.): „Važnost komunikacije u funkcioniranju organizacije“, *Ekonomski vjesnik: Review of Contemporary Entrepreneurship, Business, and Economic Issues*, Vol. XXV, No.2, str. 388

### 1.1.1. Vrste komunikacije

Prema načinu komuniciranja, razlikujemo dva osnovna oblika komunikacije, a to su:

1. verbalna komunikacija;
2. neverbalna komunikacija.

Verbalna komunikacija je izmjenjivanje poruka govorom, odnosno riječima. Razgovor je osnovni oblik verbalne komunikacije. Temelji se na dvije komunikacijske vještine: govorenje i slušanje. Načela verbalne komunikacije se mogu navesti na ovaj način (4):

- značenje je u ljudima, a ne u riječima,
- značenje je vezano za kontekst,
- značenje je kulturno uvjetovano,
- riječi imaju denotativno i konotativno značenje,
- verbalne poruke mogu biti direktne ili indirektne.

Verbalno komuniciranje u kojem su sredstvo prenošenja poruke izgovorene riječi nazivamo govornim (verbalnim) poslovnim komuniciranjem, a cilj komuniciranja je započeti, realizirati, obaviti poslovni proces ili izvijestiti o stanju i tijeku poslovnog procesa. Izravne govorne poslovne komunikacije su:

- razgovor licem u lice;
- telefonski razgovor;
- sastanak;
- prezentacija;
- govorne poruke.

Dok su glasovne poruke neizravne govorne poslovne komunikacije. S gledišta broja osoba u komunikacijskom procesu, govorne poslovne komunikacije dijele se na (4):

- jedan prema jedan – npr. telefonski razgovori, razgovor licem u lice;
- jedan prema više – npr. poslovne prezentacije;
- više prema više – npr. sastanci;
- više prema jedan – npr. prezentacija timskog projekta menadžeru.

Neverbalna komunikacija se definira kao način kojim ljudi komuniciraju bez riječi, bilo namjerno, bilo nenamjerno. Neverbalni znakovi uključuju izraze lica, ton glasa, geste, položaj tijela ili pokret, dodir i pogled. Neverbalni izričaj nadopunjuje usmeno izražavanje komuniciranjem. Najčešće prenosi emocije, stavove, trenutno raspoloženje, osjećaje i mišljenje sugovornika koji sudjeluju u komunikacijskom događaju. Govorno ponašanje, odnosno brzina, ritam, jačina, boja glasa, artikulacija, melodija, jasnoća, smijanje, glasovi bez verbalnog sadržaja također čine tjelesni neverbalni izričaj pomoću kojeg tijelo, bilo svjesno ili nesvjesno, iskazuje odnos prema izgovorenim sadržajima. Znakove je korisno razumjeti kako bi se pravilno interpretirala primljena poruka ukoliko je ona nedorečena i nepotpuna. Uobičajene verbalne vještine čitanja, pisanja, govora i slušanja dio su komunikacijskih zahtjeva. Neverbalno ponašanje otkriva mnogo više jer nam otkriva smatra li nas suprotna strana uvjerljivima, upućuje na trenutak kada su stvari pošle u krivom smjeru ili kada smo stigli do točke dogovora koja zadovoljava obje strane. Zbog toga vješt govornik drži svoje oči i uši usredotočene na ponašanje druge osobe, na izraze lica i geste, na sve one važne neverbalne pokazatelje što druga osoba misli i osjeća (5).

Neverbalne znakove opisujemo kao bilo koju informaciju koju naša osjetila zamjećuju, no koja nije niti zapisana ili izgovorena. Zato sve ono što možemo vidjeti, dodirnuti, pomirisati ili čuti i nije sastavni dio formalnog verbalnog izražavanja, već se može smatrati neverbalnom komunikacijom. Neverbalni znakovi mogu biti svjesni (npr. pljeskanje zbog iskazivanja odobravanja), ali su češće nesvjesni poput mrštenja ili nestrpljivog lupkanja prstima po stolu. Takve geste možemo savladati vježbom, samo je bitno da ih postanemo svjesni. Druge neverbalne reakcije, poput rumenila, izvan su našeg svjesnog utjecaja jer je riječ o kemijskim reakcijama u našem tijelu. Svoju sposobnost prepoznavanja i proučavanja neverbalnih znakova možemo usavršiti proučavanjem ljudi. Napetost se može iskazati nebrojenim znakovima, kao što je stiskanje mišića lica ili vrpoljenje. Izrazi lica očito su sredstvo neverbalne komunikacije tako da nam i izostanak bilo kakvih izraza lica govori da ta osoba ne želi da išta saznamo o njezinim osjećajima (5).

### 1.1.2. Odnos verbalne i neverbalne komunikacije

Koliko nam je važno verbalno komunicirati, jedna je toliko važno obratiti pozornost i na neverbalnu komunikaciju. Naime, govor tijela nam često kazuju više od izgovorenog. Zato bi svaka medicinska sestra morala naučiti kako uočiti i interpretirati pacijentovu mimiku lica, gestikulaciju, značaj elemenata paraverbalne komunikacije i druge signale. Neverbalna komunikacija se koristi za izražavanje emocija i stavova, odražavanje osobina ličnosti, i poticanje ili mijenjanje verbalne komunikacije. Kad je neverbalno ponašanje u skladu s govorom, poruka koja se govori je jasna i snažna. S druge strane, verbalna se komunikacija temelji na govoru i slušanju. Uspješnu verbalnu komunikaciju prati dosljedna neverbalna komunikacija.

## 1.2. Načela uspješne komunikacije

Uspješna komunikacija mora biti učinkovita i prikladna. Učinkovita je ona koja ostvaruje ciljeve osoba koje komuniciraju, a sami komunikatori su sposobni (2):

1. Razumjeti i objasniti događaje koji se događaju u komunikacijskoj sredini
2. Ponašati se sukladno svojim namjerama

Prikladna je ona komunikacija koja ne krši pravila, ili norme konteksta, a komunikatori se usmjeravaju:

1. Na druge osobe s kojima komuniciraju
2. Pokazuju zanimanje za druge
3. Uvažavaju ( u određenoj mjeri) interese drugih

„Za realizaciju poslovanja, usavršavanje i razvoj mora se provoditi uspješna komunikacija. Kako bi se izbjegli mogući prekidi i prepreke učinkovitoj komunikaciji mora se stalno raditi na njenom poboljšanju.“ (6).

### **1.3. Planiranje zdravstvene njege i komunikacija s pacijentom**

Proces planiranja zdravstvene njege definira se zapravo iz nastale potrebe, odnosno riječ je o području rada medicinske sestre, a samim time i načina obrazovanja istih. Naime, jedno od prvih objašnjenja područja zdravstvene njege dala je F. Nightingale koja je stavila naglasak na utjecaj okolinskih činitelja na zdravlje, ali i na samo izlječenje (7). Kasnije su se sukladno tome razvile brojne teorije koje su proširile navedeno shvaćanje zdravstvene njege. Sama teoretska osnova pronašla se ne samo u prirodnim, nego i u humanističkim te u društvenim znanostima (8).

„Zdravstvena njega, današnja medicinsko-tehnička dostignuća i priznati standardi liječenja omogućavaju sveobuhvatnu kvalitetu, sigurnost i sljedivost zdravstvenih postupaka poštujući načela u funkciji zaštite zdravlja.“ (9).

### **1.4. Komunikacija pacijenta i medicinskog osoblja**

Medicinska sestra je ima za zadaću komunicirati s bolesnikom o njegovome načinu života, o edukacijskim programima, tjelesnom praćenju kao i promjenama koje je sam uočio. Medicinska sestra koja skrbi za bolesnika ima raznoliku i značajnu ulogu. U svom radu koriste se najnovijim smjernicama i protokolima kako bi unaprijedile i poboljšale kvalitetu isporučene zdravstvene njege.

Medicinska sestra prema načelima svoje struke planira intervencije i definiranje ciljeva. Cilj je postignut kada je prisutni strah i anksioznost kod pacijenta smanjen na najmanju moguću razinu. Komunikacija igra veliku ulogu, naročito neverbalna komunikacija.

#### **1.4.2. Okvir emocionalnih kompetencija**

Medicinska sestra mora pripaziti na sve verbalne i neverbalne znakove komunikacije te na taj način ostvariti komunikaciju s bolesnikom. Samo kvalitetna komunikacija uklonit će strahove i nedoumice pacijenta te ga smiriti. Omjer i doza empatije su nužni (10).

Tablica 1. Okvir emocionalnih kompetencija

	USMJERENOST NA SEBE OSOBNJE KOMPETENCIJE	USMJERENOST NA DRUGE DRUŠTVENE KOMPETENCIJE
PRIZNANJE	<p>Samosvijest</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Emocionalna samosvijest</li> <li>- Točna samoprocjena</li> <li>- Samopouzdanje</li> </ul>	<p>Društvena spoznaja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Empatija</li> <li>- Orijentacija prema služnosti</li> <li>- Organizacijska svijest</li> </ul>
REGULACIJA	<p>Samoregulacija</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Samokontrola</li> <li>- Pouzdanost</li> <li>- Savjesnost</li> <li>- Prilagodljivost</li> <li>- Želja za postignućem</li> <li>- Inicijativa</li> </ul>	<p>Upravljanje odnosima</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Razvijanje drugih</li> <li>- Utjecaj</li> <li>- Komunikacija</li> <li>- Upravljanje konfliktima</li> <li>- Vodstvo</li> <li>- Poticanje promjenama</li> <li>- Stvaranje veza</li> <li>- Timski rad i suradnja</li> </ul>

Izvor: Goleman D. (2007.): „Emocionalna inteligencija“, Zagreb: Mozaik knjiga, str. 28

## 2. CILJ RADA

Cilj rada je istražiti kako studenti prve, druge i treće godine preddiplomskog stručnog studija Sestrinstva Veleučilišta u Bjelovaru procjenjuju značaj nekih verbalnih i neverbalnih elemenata u komunikaciji s pacijentom. Za potrebe završnog rada provedeno je istraživanje stavova studenata preddiplomskog stručnoga studija sestrinstva Veleučilišta u Bjelovaru o značaju komunikacijskih vještina u struci.

Zadaci završnog rada su:

1. objasniti pojam komunikacije i specifičnosti komunikacije u sestrinstvu
2. izraditi anketni upitnik kojim će se utvrditi stavovi studenata sestrinstva o značaju komunikacijskih vještina u struci
3. provesti istraživanje, obraditi i analizirati rezultate
4. istražiti razlike u stavovima redovitih i izvanrednih studenata s obzirom na vrstu komunikacije
5. kritički razmotriti mogućnosti unapređenja komunikacije u sestrinstvu

Stavovi studenata sestrinstva o značaju komunikacijskih vještina u struci istraženi su ispitivanjem poznavanja važnosti govorne komunikacije, vještine čitanja i pisanja te važnosti slušanja i neverbalne komunikacije kao i samoprocjenom anketiranih studenta o vlastitoj razini razumijevanja govorne komunikacije, vještine čitanja i pisanja te važnosti slušanja i neverbalne komunikacije.

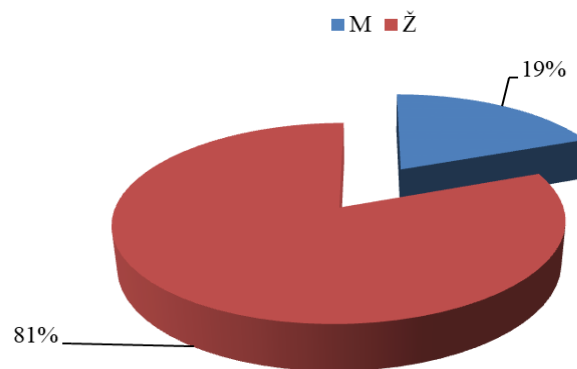


### 3. ISPITANICI I METODE

#### 3.1. Uzorak ispitanika

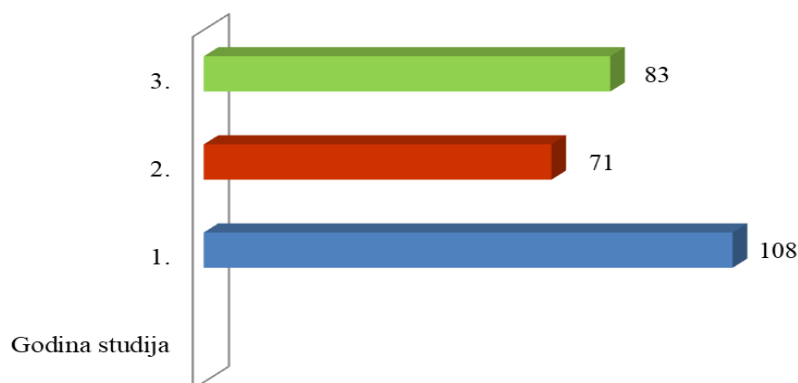
U istraživanju je sudjelovalo 262 redovitih i izvanrednih studenata i studentica prve, druge i treće godine preddiplomskog stručnog studija Sestrinstva Veleučilišta u Bjelovaru. Podaci su prikupljeni u razdoblju od 20. ožujka 2018. do 31. svibnja 2018. godine korištenjem anketnih upitnika uz zajamčenu anonimnost.

U anketiranju je sudjelovalo 262 studenta, od kojih je 50 muškog, a 212 ženskog spola (Grafikon 1).



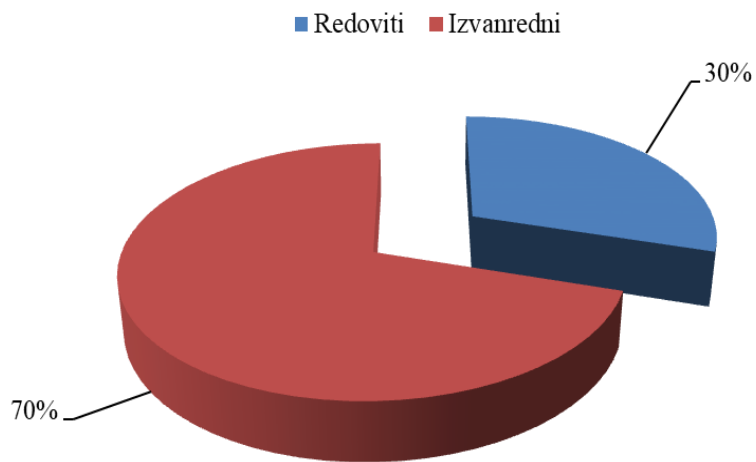
Grafikon 1: Spolna struktura ispitanika

Prema godini studija (Grafikon 2), najveći je udio studenata prve godine (108 ili 41,2%), slijede studenti treće godine (83 ili 31,7%) dok je najmanje ispitanika druge godine (71 ili 27,1%)



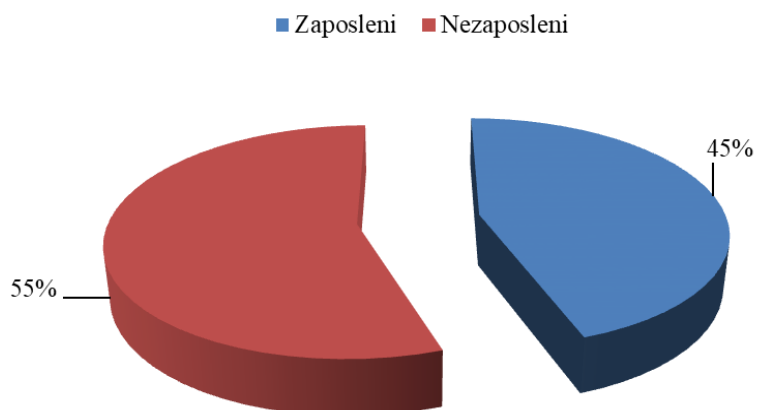
Grafikon 2: Struktura ispitanika prema godini studija

Promatrajući ispitanike prema statusu studija, 70% ili 184 studenta su izvanredni, a 30% ili 78 studenata su redovni student (Grafikon 3)



Grafikon 3: Struktura ispitanika statusu studija

U ukupnom broju ispitanika 145 ili 55% je nezaposlenih, a 117 ili 45% je zaposlenih studenata (Grafikon 4).



Grafikon 4: Struktura ispitanika prema radnom statusu

## **3.2. Metode istraživanja**

Za prikupljanje podataka korišten je anketni upitnik konstruiran 2015. godine na Veleučilištu u Bjelovaru, a prilagođen potrebama ovog istraživanja. Upitnik uz opća pitanja (spol, godina studija, status studenta i radni status), sadrži 25 pitanja iz pet elemenata verbalne i neverbalne komunikacije te dva pitanja opće procjene i samoprocjene komunikacijskih vještina.

Za unos odgovora ispitanika korištena je Likertova skala od 1 do 5 pri čemu je 1 najmanje, a 5 najveće slaganje s tvrdnjom. Ispitanicima je ponuđen odgovor NP ukoliko tvrdnju smatraju neprimjerenom ili neprikladnom, odnosno, ako se ne žele odrediti.

## **3.3. Obrada i analiza podataka**

Rezultati su uneseni u pripremljenu tablicu u programu Microsoft Excel, statistički obrađeni, povezanost određenih parametara prikazana je T testom. Za prikazivanje su kreirani grafikoni i tablice.

## 4. REZULTATI

Rezultati istraživanja prikazani su slijedom pitanja iz anketnog upitnika.

### 4.1. Govorna komunikacija

Značaj govorne komunikacije ispitan je kroz pet elemenata:

- jasno izgovaranje poruke korištenjem standardnog hrvatskog jezika
- prilagođavanje sadržaja govorne komunikacije pacijentovom razumijevanju
- dobivanje povratne informacije o pacijentovom razumijevanju poruke
- mogućnost sporazumijevanja na engleskom jeziku
- samoprocjena vlastite govorne komunikacije

#### 4.1.1. Jasno izgovaranje poruke korištenjem standardnog hrvatskog jezika

Najveći udio ispitanika (74,81%) najvećom je ocjenom ocijenilo značaj jasnog izgovaranja poruke korištenjem standardnog hrvatskog jezika (Tablica 2), dok je prosječna ocjena svih odgovora 4,57.

Tablica 2: Značaj jasnog izgovaranja poruke korištenjem standardnog hrvatskog jezika

	1	2	3	4	5	NP	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Frekvencija odgovora</b>	6	5	18	37	196	0	262	4,57
<b>%</b>	2,29	1,91	6,87	14,12	74,81	0,00	100,00	

#### 4.1.2. Prilagođavanje sadržaja govorne komunikacije pacijentovom razumijevanju

Prilagođavanje sadržaja govorne komunikacije pacijentovom razumijevanju ocjenjeno je s prosječnom ocjenom 4,86 (Tablica 3) pri čemu je 91,22% ispitanika ovo obilježje ocijenilo najvećom ocjenom.

Tablica 3: Prilagođavanje sadržaja govorne komunikacije pacijentovom razumijevanju

	1	2	3	4	5	NP	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Frekvencija odgovora</b>	0	2	5	15	239	1	262	4,86
<b>%</b>	0,00	0,76	1,91	5,73	91,22	0,38	100,00	

#### 4.1.3. Dobivanje povratne informacije o pacijentovom razumijevanju poruke

Ispitanici s prosječnom ocjenom 4,80 procjenjuju značaj dobivanja povratne informacije o pacijentovom razumijevanju poruke pri čemu 11 ispitanika ili 4,20% obilježje ne smatra posebno relevantnim i ocjenjuje ocjenama od 1 do 3.

Tablica 4: Dobivanje povratne informacije o pacijentovom razumijevanju poruke

	1	2	3	4	5	NP	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Frekvencija odgovora</b>	1	0	10	28	223	0	262	4,80
<b>%</b>	0,38	0,00	3,82	10,69	85,11	0,00	100,00	

#### 4.1.4. Mogućnost sporazumijevanja na engleskom jeziku

Komunikacija na stranom jeziku nije posebno relevantan element govorne komunikacije za studente jer je prosječna ocjena obilježja 3,81. Ocjenama od 1 do 3 ovo je obilježje ocijenio 91 student ili gotovo 35% ispitanika (Tablica 5), dok je njih 89 ili 33,97% dalo najveću ocjenu.

Tablica 5: Mogućnost sporazumijevanja na engleskom jeziku

	1	2	3	4	5	NP	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Frekvencija odgovora</b>	6	15	70	77	89	5	262	3,81
<b>%</b>	2,29	5,73	26,72	29,39	33,97	1,91	100,00	

#### 4.1.5. Samoprocijena vlastite govorne komunikacije

Vlastitu govornu komunikaciju ispitanici su ocijenili s visokih 4,18, a čak 87,02% ocjenama 4 i 5. Kritičnije prema vlastitoj govornoj komunikaciji (ocjene od 1 do 3) je 33 studenata ili 12,59% ispitanika

Tablica 6: Samoprocijena vlastite govorne komunikacije

	1	2	3	4	5	NP	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Frekvencija odgovora</b>	0	2	31	143	85	1	262	4,18
<b>%</b>	0,00	0,76	11,83	54,58	32,44	0,38	100,00	

## 4.2. Čitanje stručnih tekstova

Značaj čitanja ispitano je kroz pet elemenata:

- pronalaženje i čitanje stručnih tekstova u različitim izvorima
- sažimanje ključnih autorovih misli iz pročitanoog stručnog teksta
- bilježenje ključnih informacija iz pročitanih stručnih tekstova
- čitanje stručnih tekstova na engleskom jeziku
- samoprocijena vlastitih vještina čitanja

#### 4.2.1. Pronalaženje i čitanje stručnih tekstova u različitim izvorima

Pronalaženje i čitanje stručnih tekstova u različitim izvorima ocjenjeno je prosječnom ocjenom 3,91 (Tablica 7) pri čemu je od ukupno 262 ispitanika njih 181 ili 69,08% ispitanika ovo obilježje ocijenilo ocjenama 4 i 5.

Tablica 7: Pronalaženje i čitanje stručnih tekstova u različitim izvorima

	1	2	3	4	5	NP	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Frekvencija odgovora</b>	5	15	58	89	92	3	262	3,91
<b>%</b>	1,91	5,73	22,14	33,97	35,11	1,15	100,00	

#### 4.2.2. Sažimanje ključnih autorovih misli iz pročitanoog stručnog teksta

Ispitanici prosječnom ocjenom 3,63 (Tablica8) procjenjuju značaj sažimanja ključnih autorovih misli iz pročitanoog stručnog teksta pri čemu je 29,77% ispitanika ovo obilježje ocijenilo ocjenom 4.

Tablica 8: Sažimanje ključnih autorovih misli iz pročitanoog stručnog teksta

	1	2	3	4	5	NP	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Frekvencija odgovora</b>	10	26	79	78	68	1	262	3,63
<b>%</b>	3,82	9,92	30,15	29,77	25,95	0,38	100,00	

#### 4.2.3. Bilježenje ključnih informacija iz pročitanih stručnih tekstova

Najveći udio ispitanika (33,59%) ocjenom 4 ocijenilo je značaj bilježenja ključnih informacija iz pročitanih stručnih tekstova (Tablica 9), dok je najmanji udio ispitanika, njih 8 (3,05%) dao ocjenu 1. Prosječna ocjena svih odgovora iznosi 3,82.

Tablica 9: Bilježenje ključnih informacija iz pročitanih stručnih tekstova

	1	2	3	4	5	NP	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Frekvencija odgovora</b>	8	11	75	88	78	1	261	3,82
<b>%</b>	3,05	4,20	28,63	33,59	29,77	0,38	99,62	

#### 4.2.4. Čitanje stručnih tekstova na engleskom jeziku

Ispitanici s prosječnom ocjenom 3,24 (Tablica 10) procjenjuju značaj čitanja stručnih tekstova na engleskom jeziku. Ocjenama od 1 do 3 ovo je obilježje ocijenio 145 student ili 55,35% ispitanika (Tablica 10), dok je njih 50 ili 19,08% dalo najveću ocjenu.

Tablica 10: Čitanje stručnih tekstova na engleskom jeziku

	1	2	3	4	5	NP	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Frekvencija odgovora</b>	29	34	82	64	50	4	262	3,24
<b>%</b>	11,07	12,98	31,30	24,43	19,08	1,53	100,00	

#### 4.2.5. Samoprocjena vlastitih vještina čitanja

Samoprocjenu vlastitih vještina čitanja ispitanici su ocijenili s visokom prosječnom ocjenom 4,02 (Tablica 11) pri čemu su dobiveni podaci kako najveći broj ispitanika, njih 203 (63,36) procjenjuje vlastitu vještina čitanja ocjenama 4 i 5.

Tablica 11: Samoprocjena vlastitih vještina čitanja

	1	2	3	4	5	NP	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Frekvencija odgovora</b>	2	8	46	118	85	3	262	4,02
<b>%</b>	0,76	3,05	17,56	45,04	32,44	1,15	100,00	



### 4.3. Pisanje

Značaj pisanja ispitan je kroz pet elemenata:

- priprema pisanih uputa
- pravopis i gramatika u pisnim uputama
- provjera pacijntovog razumijevanja pisanih uputa
- pisanje uputa na engleskom jeziku
- samoprocijena vlastitih vještina pisanja

#### 4.3.1. Priprema pisanih uputa

Najveći udio ispitanika, njih 140 (53,44%) najvećom je ocjenom ocijenilo značaj pripreme pisanih uputa (Tablica 12), dok najmanji broj ispitanika (1 ili 0,38%) ocjenjuje ocjenom 1. Prosječna ocjena svih odgovora iznosi 4,32.

Tablica 11: Priprema pisanih uputa

	1	2	3	4	5	NP	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Frekvencija odgovora</b>	1	9	35	77	140	0	262	4,32
<b>%</b>	0,38	3,44	13,36	29,39	53,44	0,00	100,00	

#### 4.3.2. Pravopis i gramatika u pisnim uputama

Ispitanici prosječnom ocjenom 4,45 procjenjuju značaj pravopisa i gramatike u pisanim uputama (Tablica 13) pri čemu je 159 ispitanika ili 60,69% ovo obilježje ocijenilo najvećom ocjenom, dok 30 ispitanika ili 11,41% obilježje ne smatra posebno relevantnim i ocjenjuje ocjenama od 1 do 3.

Tablica 12: Pravopis i gramatika u pisanim uputama

	1	2	3	4	5	NP	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Frekvencija odgovora</b>	4	2	24	73	159	0	262	4,45
<b>%</b>	1,53	0,76	9,16	27,86	60,69	0,00	100,00	

#### 4.3.3. Provjera pacijentovog razumijevanja pisanih uputa

Najveći udio ispitanika (80,53%) najvećom je ocjenom ocijenilo značaj provjere pacijentovog razumijevanja pisanih uputa, dok je prosječna ocjena svih odgovora 4,73, što je i vidljivo iz priložene Tablice 14.

Tablica 13: Provjera pacijentovog razumijevanja pisanih uputa

	1	2	3	4	5	NP	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Frekvencija odgovora</b>	1	2	6	40	211	2	262	4,73
<b>%</b>	0,38	0,76	2,29	15,27	80,53	0,76	100,00	

#### 4.3.4. Pisanje uputa na engleskom jeziku

Pisanje uputa na engleskom jeziku nije posebno relevantan element pisane komunikacije za studente jer je prosječna ocjena obilježja 3,66. Ocjenama od 1 do 3 ovo je obilježje ocijenilo 111 studenta ili 42,36% ispitanika (Tablica 15), dok je njih 76 ili 29,01% dalo najveću ocjenu.

Tablica 14: Pisanje uputa na engleskom jeziku

	1	2	3	4	5	NP	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Frekvencija odgovora</b>	13	19	79	73	76	2	262	3,66
<b>%</b>	4,96	7,25	30,15	27,86	29,01	0,76	100,00	

#### 4.3.5. Samoprocijena vlastitih vještina pisanja

Procjenu vlastitih vještina pisanja ispitanici su ocijenili s prosječnom ocjenom 4,16 (Tablica 16) pri čemu su dobiveni podaci kako najveći broj ispitanika, njih 123 ili 46,95% procjenjuje vlastite komunikacijske vještine ocjenom 4, dok najmanji broj ispitanika 5 ili 1,91% daje ocjenu 2.

Tablica 15: Samoprocjena vlastitih vještina pisanja

	1	2	3	4	5	NP	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Frekvencija odgovora</b>	0	5	34	123	97	3	262	4,16
<b>%</b>	0,00	1,91	12,98	46,95	37,02	1,15	100,00	

#### 4.4. Slušanje

Značaj slušanja ispitan je kroz pet elemenata:

- pažljivo slušanje pacijenta
- korištenje različitih tehnika aktivnog slušanja
- vođenje bilješki tijekom razgovora s pacijentom
- ne prekidanje pacijenta
- samoprocjena vlastitih vještina slušanja

##### 4.4.1. Pažljivo slušanje pacijenta

Ispitanici prosječnom ocjenom 4,82 procjenjuju značaj pažljivog slušanja pacijenta (Tablica 17) pri čemu je 232 ispitanika ili 88,55% ovo obilježje ocijenilo najvećom ocjenom, dok 6 ispitanika ili 2,29% obilježje ne smatra posebno relevantnim i ocjenjuje ocjenama od 1 do 3.

Tablica 16: Pažljivo slušanje pacijenta

	1	2	3	4	5	NP	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Frekvencija odgovora</b>	1	1	4	22	232	2	262	4,82
<b>%</b>	0,38	0,38	1,53	8,40	88,55	0,76	100,00	

#### 4.4.2. Korištenje različitih tehnika aktivnog slušanja

Korištenje različitih tehnika aktivnog slušanja ocjenjeno je s prosječnom ocjenom 4,68 pri čemu je 77,10% ispitanika ovo obilježje ocijenilo najvećom ocjenom, što je i vidljivo u priloženoj Tablici 18.

Tablica 17: Korištenje različitih tehnika aktivnog slušanja

	1	2	3	4	5	NP	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Frekvencija odgovora</b>	1	1	8	47	202	3	262	4,68
<b>%</b>	0,38	0,38	3,05	17,94	77,10	1,15	100,00	

#### 4.4.3. Vođenje bilješki tijekom razgovora s pacijentom

Najveći udio ispitanika (46,95,59%) ocjenom 5 ocijenilo je značaj vođenja bilješki tijekom razgovora s pacijentom (Tablica 19), dok je najmanji udio ispitanika, njih 10 (3,82%) dao ocjenu 2. Prosječna ocjena svih odgovora iznosi 4,15.

Tablica 18: Vođenje bilješki tijekom razgovora s pacijentom

	1	2	3	4	5	NP	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Frekvencija odgovora</b>	0	10	49	76	123	4	262	4,15
<b>%</b>	0,00	3,82	18,70	29,01	46,95	1,53	100,00	

#### 4.4.4. Neprekidanje pacijenta

Neprekidanje pacijenta ocjenjeno je s prosječnom ocjenom 4,50 (Tablica 3) pri čemu je najveći broj ispitanika, njih 180 ili 68,70% ovo obilježje ocijenilo najvećom ocjenom (5), dok je njih 4 ili 1,53% dalo ocjenu 1.

Tablica 19: Neprekidanje pacijenta

	1	2	3	4	5	NP	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Frekvencija odgovora</b>	4	3	19	53	180	3	262	4,50
<b>%</b>	1,53	1,15	7,25	20,23	68,70	1,15	100,00	

#### 4.4.5. Samoprocjena vlastitih vještina slušanja

Vlastitu vještinu slušanja ispitanici su ocijenili s visokih 4,43, a čak 94,27% ocjenama 4 i 5. Kritičnije prema vlastitoj govornoj komunikaciji (ocjena 3) je 12 studenata ili 4,58% ispitanika, što je i vidljivo na priloženoj Tablici 21.

Tablica 20: Samoprocjena vlastitih vještina slušanja

	1	2	3	4	5	NP	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Frekvencija odgovora</b>	0	0	12	110	137	3	262	4,43
<b>%</b>	0,00	0,00	4,58	41,98	52,29	1,15	100,00	

#### 4.5. Neverbalna komunikacija

Značaj neverbalne komunikacije ispitan je kroz pet elemenata:

- održavanje kontakta očima s pacijentom
- obraćanje pozornosti na glasnoću govora, intonaciju, pauze
- vođenje računa o prostornoj udaljenosti i položaju tijela
- kontrola vlastitog izraza lica, mimike lica.
- samoprocjena vlastitih vještina neverbalne komunikacije

#### 4.5.1. Održavanje kontakta očima s pacijentom

Ispitanici s prosječnom ocjenom 4,73 procjenjuju značaj održavanja kontakta očima s pacijentom (Tablica 22) pri čemu od ukupno 262 ispitanika, njih 10 ili 3,81% obilježje ne smatra posebno relevantnim i ocjenjuje ocjenama od 1 do 3.

Tablica 21: Održavanje kontakta očima s pacijentom

	1	2	3	4	5	NP	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Frekvencija odgovora</b>	0	2	8	50	202	0	262	4,73
<b>%</b>	0,00	0,76	3,05	19,08	77,10	0,00	100,00	

#### 4.5.2. Obraćanje pozornosti na glasnoću govora, intonaciju, pauze

Obraćanje pozornosti na glasnoću govora, intonaciju, pauze ocijenjeno je s prosječnom ocjenom 4,70 (Tablica 23) pri čemu je 73,66% ispitanika ovo obilježje ocijenilo najvećom ocjenom (5).

Tablica 22: Obraćanje pozornosti na glasnoću govora, intonaciju, pauze

	1	2	3	4	5	NP	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Frekvencija odgovora</b>	0	2	6	61	193	0	262	4,70
<b>%</b>	0,00	0,76	2,29	23,28	73,66	0,00	100,00	

#### 4.5.3. Vođenje računa o prostornoj udaljenosti i položaju tijela

Najveći udio ispitanika, njih 183 ili 69,85% najvećom je ocjenom (5) ocijenilo značaj vođenja računa o prostornoj udaljenosti i položaju tijela, što je i vidljivo iz priložene Tablice 24. Prosječna ocjena svih odgovora iznosi 4,59.

Tablica 23: Vođenje računa o prostornoj udaljenosti i položaju tijela

	1	2	3	4	5	NP	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Frekvencija odgovora</b>	1	1	15	60	183	2	262	4,59
<b>%</b>	0,38	0,38	5,73	22,90	69,85	0,76	100,00	

#### 4.5.4. Kontrola vlastitog izraza lica, mimike lica

Od 262 ispitanika, njih 253 ili 96,57 % ocijenilo je značaj kontrole vlastitog izraza lica, mimike lica ocjenama 4 i 5, dok 8 ispitanika ili 3,06% obilježje ne smatra posebno relevantnim i ocjenjuje ocjenama od 1 do 3, što je i vidljivo iz priložene Tablice 25. Prosječna ocjena svih odgovora iznosi 4,62.

Tablica 24: Kontrola vlastitog izraza lica, mimike lica

	1	2	3	4	5	NP	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Frekvencija odgovora</b>	0	3	5	76	177	1	262	4,62
<b>%</b>	0,00	1,15	1,91	29,01	67,56	0,38	100,00	

#### 4.5.5. Samoprocjena vlastitih vještina neverbalne komunikacije

Samoprocjenu vlastitih vještina neverbalne komunikacije ispitanici su ocijenili s prosječnom ocjenom 4,31 (Tablica 26) pri čemu su dobiveni podaci kako jednak broj ispitanika, njih 116 ili 44,27% procjenjuje vlastite komunikacijske vještine ocjenama 4 i 5.

Tablica 25: Samoprocjena vlastitih vještina neverbalne komunikacije

	1	2	3	4	5	NP	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Frekvencija odgovora</b>	0	1	28	116	116	1	262	4,31
<b>%</b>	0,00	0,38	10,69	44,27	44,27	0,38	100,00	

## 4.6. Opća ocjena značaja komunikacijskih vještina

Opća ocjena značaja komunikacijskih vještina uključila je dva elementa:

- značaj komunikacijskih vještina u sestrinstvu
- procjena vlastitih komunikacijskih vještina

### 4.6.1. Značaj komunikacijskih vještina u sestrinstvu

Značaj komunikacijskih vještina u sestrinstvu ispitanici su ocijenili s visokom prosječnom ocjenom 4,57, a čak 240 ili 91,06% ocjenama 4 i 5. Kritičnije prema značaju komunikacijskih vještina u sestrinstvu (ocjene od 1 do 3) je 20 studenata ili 7,64% ispitanika, što je i vidljivo na priloženoj Tablici 27.

Tablica 26: Značaj komunikacijskih vještina u sestrinstvu

	1	2	3	4	5	NP	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Frekvencija odgovora</b>	3	3	14	54	186	2	262	4,57
<b>%</b>	1,15	1,15	5,34	20,61	70,99	0,76	100,00	

### 4.6.1. Procjena vlastitih komunikacijskih vještina

Procjenu vlastitih komunikacijskih vještina ispitanici su ocijenili s prosječnom ocjenom 4,19 (Tablica 28) pri čemu su dobiveni podaci kako najveći broj ispitanika, njih 138 ili 52,67% procjenjuje vlastite komunikacijske vještine ocjenom 4, dok 0 ili 0,00% ispitanika daje ocjenu 1 i 2.

Tablica 27: Procjena vlastitih komunikacijskih vještina

	1	2	3	4	5	NP	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Frekvencija odgovora</b>	0	0	34	138	89	1	262	4,19
<b>%</b>	0,00	0,00	12,98	52,67	33,97	0,38	100,00	



## 4.7. Razlike u stavovima redovnih i izvanrednih studenata

Razlike u stavovima redovnih i izvanrednih studenata promatrane su u sljedećim elementima:

- razlike u samoprocjeni govorne komunikacije
- razlike u samoprocjeni vještina čitanja
- razlike u samoprocjeni vještina pisanja
- razlike u samoprocjeni vještina slušanja
- razlike u samoprocjeni neverbalne komunikacije
- razlike u procjeni značaja komunikacijskih vještina u sestrinstvu
- razlike u samoprocjeni općih komunikacijskih vještina
- 

### 4.7.1. Razlike u samoprocjeni govorne komunikacije

Izračunom t - testa iz Tablice 29, vidljiva je statistički značajna razlika u odgovorima redovnih i izvanrednih studenata kada je riječ o parametru koji se odnosi na samoprocjenu govorne komunikacije.

Ispitana je povezanost statusa studiranja 78 redovnih te 183 izvanrednih studenata. Prihvaćajući 5% kao utvrđenu razinu značajnosti, dobiveni rezultati temeljem provedenog istraživanja uneseni su u online kalkulator te se na temelju izračuna može zaključiti kako kod navedenih parametara postoji statistički značajna razlika.

Tablica 29: Razlike u samoprocjeni govorne komunikacije

	N	Df	M	Ss	S2	t value	p value	Rezultat
<b>Redovni studenti</b>	78	77	4.03	33.95	0.44	-	0.004044	Rezultat je signifikantan uz $p < 0.05$
<b>Izvanredni studenti</b>	183	182	4.26	77.42	0.43	2.66904		

#### 4.7.2. Razlike u samoprocjeni vještina čitanja

Izračunom t - testa iz Tablice 30, nije vidljiva je statistički značajna razlika u odgovorima redovnih i izvanrednih studenata kada je riječ o parametru koji se odnosi na samoprocjenu vještina čitanja.

Ispitana je povezanost statusa studiranja 78 redovnih te 184 izvanrednih studenata. Prihvaćajući 5% kao utvrđenu razinu značajnosti, dobiveni rezultati temeljem provedenog istraživanja uneseni su u online kalkulator te se na temelju izračun može zaključiti kako kod navedenih parametara ne postoji statistički značajna razlika.

Tablica 280: Razlike u samoprocjeni vještina čitanja

	N	Df	M	Ss	S2	t value	p value	Rezultat
<b>Redovni studenti</b>	78	77	4.04	72.88	0.95	0,21766	0,413931	Rezultat nije signifikantan uz $p < 0.05$
<b>Izvanredni studenti</b>	184	183	4.01	155.98	0.85			

#### 4.7.3. Razlike u samoprocjeni vještina pisanja

Izračunom t - testa iz Tablice 31, nije vidljiva je statistički značajna razlika u odgovorima redovnih i izvanrednih studenata kada je riječ o parametru koji se odnosi na samoprocjenu vještina pisanja.

Ispitana je povezanost statusa studiranja 78 redovnih te 184 izvanrednih studenata. Prihvaćajući 5% kao utvrđenu razinu značajnosti, dobiveni rezultati temeljem provedenog istraživanja uneseni su u online kalkulator te se na temelju izračuna može zaključiti kako kod navedenih parametara ne postoji statistički značajna razlika.

Tablica 31: Razlike u samoprocjeni vještina pisanja

	N	Df	M	Ss	S2	t value	p value	Rezultat
<b>Redovni studenti</b>	78	77	4.24	38.37	0.5	1.06891	0.143.05	Rezultat nije signifikantan uz $p < 0.05$
<b>Izvanredni studenti</b>	184	183	4.12	153.37	0.84			

#### 4.7.4. Razlike u samoprocjeni vještina slušanja

Izračunom t - testa iz Tablice 32, nije vidljiva je statistički značajna razlika u odgovorima redovnih i izvanrednih studenata kada je riječ o parametru koji se odnosi na samoprocjenu vještina slušanja.

Ispitana je povezanost statusa studiranja 78 redovnih te 184 izvanrednih studenata. Prihvaćajući 5% kao utvrđenu razinu značajnosti, dobiveni rezultati temeljem provedenog istraživanja uneseni su u online kalkulator te se na temelju izračuna može zaključiti kako kod navedenih parametara ne postoji statistički značajna razlika.

Tablica 292: Razlike u samoprocjeni vještina slušanja

	N	Df	M	Ss	S2	t value	p value	Rezultat
<b>Redovni studenti</b>	78	77	4.44	43.18	0.56	0.06419	0.474433	Rezultat nije signifikantan uz $p < 0.05$
<b>Izvanredni studenti</b>	184	183	4.43	105.08	0.57			

#### 4.7.5. Razlike u samoprocjeni vještina neverbalne komunikacije

Izračunom t - testa iz Tablice 33, vidljiva je statistički značajna razlika u odgovorima redovnih i izvanrednih studenata kada je riječ o parametru koji se odnosi na samoprocjenu vještina neverbalne komunikacije.

Ispitana je povezanost statusa studiranja 78 redovnih te 184 izvanrednih studenata. Prihvaćajući 5% kao utvrđenu razinu značajnosti, dobiveni rezultati temeljem provedenog istraživanja uneseni su u online kalkulator te se na temelju izračuna može zaključiti kako kod navedenih parametara postoji statistički značajna razlika.

Tablica 30: Razlike u samoprocjeni vještina neverbalne komunikacije

	N	Df	M	Ss	S2	t value	p value	Rezultat
<b>Redovni studenti</b>	78	77	4.14	43.45	0,56	-2.51438	0.006264	Rezultat je signifikantan uz $p < 0.05$
<b>Izvanredni studenti</b>	184	183	4.39	91.6	0.5			

#### 4.7.6. Razlike u procjeni značaja komunikacijskih vještina u sestinstvu

Izračunom t - testa iz Tablice 34, nije vidljiva je statistički značajna razlika u odgovorima redovnih i izvanrednih studenata kada je riječ o parametru koji se odnosi na procjenu značaja komunikacijskih vještina u sestinstvu.

Ispitana je povezanost statusa studiranja 78 redovnih te 184 izvanrednih studenata. Prihvaćajući 5% kao utvrđenu razinu značajnosti, dobiveni rezultati temeljem provedenog istraživanja uneseni su u online kalkulator te se na temelju izračuna može zaključiti kako kod navedenih parametara ne postoji statistički značajna razlika.

Tablica 314: Razlike u procjeni značaja komunikacijskih vještina u sestinstvu

	N	Df	M	Ss	S2	t value	p value	Rezultat
<b>Redovni studenti</b>	78	77	4.65	31.65	0.41	1.06244	0.14451	Rezultat nije signifikantan uz $p < 0.05$
<b>Izvanredni studenti</b>	184	183	4.53	153.8	0.84			

#### 4.7.7. Razlike u samoprocjeni općih komunikacijskih vještina

Izračunom t - testa iz Tablice 35, vidljiva je statistički značajna razlika u odgovorima redovnih i izvanrednih studenata kada je riječ o parametru koji se odnosi na samoprocjenu općih komunikacijskih vještina.

Ispitana je povezanost statusa studiranja 78 redovnih te 184 izvanrednih studenata. Prihvaćajući 5% kao utvrđenu razinu značajnosti, dobiveni rezultati temeljem provedenog istraživanja uneseni su u online kalkulator te se na temelju izračuna može zaključiti kako kod navedenih parametara postoji statistički značajna razlika.

Tablica 325: Razlike u samoprocjeni općih komunikacijskih vještina

	N	Df	M	Ss	S2	t value	p value	Rezultat
<b>Redovni studenti</b>	78	77	4.04	28.88	0.38	-2.3612	0.009477	Rezultat je signifikantan uz $p < 0.05$
<b>Izvanredni studenti</b>	184	183	4.26	97.48	0.53			

## 5. RASPRAVA

Za potrebe ovog završnog rada provedeno je istraživanje stavova studenata preddiplomskog stručnoga studija sestrinstva Veleučilišta u Bjelovaru o značaju komunikacijskih vještina u struci. U istraživanju je sudjelovalo ukupno 262 redovnih i izvanrednih studenata prve, druge i treće godine preddiplomskog stručnog studija Sestrinstva Veleučilišta u Bjelovaru. Najveći je udio studenata prve godine (108 ili 41,2%), zatim slijede studenti treće godine (83 ili 31,7%) dok je najmanje ispitanika druge godine studija (71 ili 27,1%). Promatrajući ispitanike prema statusu studija, 30% ili 78 studenata su redovni studenti, a 70% ili 184 studenta izvanredni.

Prosječna ocjena značaja komunikacijskih vještina u sestrinstvu iznosi visokih 4,57 pri čemu je 240 studenata (91,06%) značaj komunikacijskih vještina ocijenilo ocjenama 4 i 5, dok je tek 20 studenata (7,64%) bilo nešto kritičnije (ocjene od 1 do 3). Uspoređujući ovaj rezultat s rezultatom istraživanja provedenog na istoj ustanovi i objavljenog 2016. godine (12) uočljiva je kompatibilnost rezultata jer je u prethodnom istraživanju prosječna ocjena elementa bila 4,56.

Prosječna ocjena samoprocjene vlastite govorne komunikacije iznosi 4,18 pri čemu je 87,02% studenata svoje vještine ocijenilo ocjenama 4 i 5, a 33 studenata ili 12,59% ispitanika bilo je nešto kritičnije te je svoje vještine ocijenilo ocjenama od 1 do 3. U istraživanju provedenom 2016. godine

Prosječna ocjena samoprocjene vlastitih vještina čitanja iznosi 4,02, pri čemu je 200 ispitanika ili 66,36% studenata svoje vještine označilo ocjenama 4 i 5, dok je prosječna ocjena vlastitih vještina pisanja nešto veća (4,16), pri čemu najveći broj ispitanika, njih 46,95% procjenjuje vlastite komunikacijske vještine ocjenom 4, dok najmanji broj ispitanika 5 ili 1,91% daje ocjenu 2. Prosječna ocjena samoprocjene vlastitih vještina slušanja iznosi visokih 4,43, 94,27% ispitanika svoje je vještine ocijenilo ocjenama 4 i 5, dok je tek 12 studenata ili 4,58% ispitanika bilo nešto kritičnije te je svoje vještine ocijenilo ocjenom 3. Samoprocjenu vlastitih vještina neverbalne komunikacije ispitanici su ocijenili prosječnom ocjenom 4,31, pri čemu je jednak broj ispitanika, njih 116 ili 44,27% procjenjuje vlastite vještine neverbalne komunikacije ocjenama 4 i 5.

Istovremeno studenti važnosti komunikacije na stranom jeziku ocjenjuju prosječnom ocjenom 3,81 uz činjenicu da je 91 student ili 35% ispitanika ovo obilježje ocijenio ocjenama od 1 do 3. Važnost čitanja stručnih tekstova na engleskom jeziku ocjenjuju prosječnom ocjenom 3,24, pri čemu je 145 student ili 55,35% ispitanika ovo obilježje ocijenilo ocjenama od 1 do 3, dok je njih

19,08% dalo najveću ocjenu. Isto tako važnost pisane komunikacije na engleskom jeziku ne smatraju posebno relevantnim elementom, prosječna ocjena ovog elementa iznosi 3,66, dok je čak 111 studenta ili 42,36% ispitanika ovo obilježje ocijenilo ocjenama od 1 do 3.

Iz ovih rezultata se može zaključiti da studenti manju važnost pridaju komunikaciji na engleskom jeziku no komunikaciji na hrvatskom jeziku. U prilog obrazloženju ovih rezultata idu i rezultati istraživanja provedenog na Veleučilištu u Bjelovaru (tada Visoka tehnička škola u Bjelovaru) 2017. godine. Prema rezultatima navedenog istraživanja, studenti su vrlo svjesni svojih ograničenja u komunikaciji na stranom jeziku pokazanih u prepoznavanju pojmova, a posebno u prevođenju stručnih pojmova s hrvatskog na engleski jezik. Prosječna ocjena samoprocjene vještina pisanja na engleskom jeziku je 2,92 % (pri čemu je čak 10,8 % studenata svoje vještine ocijenilo najnižom ocjenom), te govorne komunikacije 2,98. Nešto je viša prosječna ocjena razumijevanja govorne komunikacije (3,57) i čitanja (3,58) na engleskom jeziku (12).

## 6. ZAKLJUČAK

Rezultati istraživanja upućuju na zaključak da studenti prepoznaju važnost komunikacijskih vještina u sestrinstvu i to govorne komunikacije, čitanja stručne literature te pisanja, no nedovoljno prepoznaju važnost sporazumijevanja te pisanja i čitanja na engleskom jeziku.

Opća ocjena studenata o značaju komunikacijskih vještina u sestrinstvu može biti zadovoljavajuća. Međutim, ako joj dodamo samoprocjenu razine komunikacijskih vještina postavlja se pitanje potrebe intenziviranja sadržaja predmeta Komunikacijske vještine u ostale kolegije i u programe cjeloživotnog obrazovanja sestara.

Komunikacija je temelj sestriinske struke. Uvažavajući činjenicu opterećenosti studijskog programa i kasnije radnih obveza sestara koje uključuju puno administriranja i tehničkih poslova, nameće se pitanje nužnosti kontinuirane edukacije. Neki od primjera su:

- mrežna stranica s edukativnim pisanim materijalima, video i audio sadržajima s primjerima ispravne i neispravne komunikacije s različitim ciljnim skupinama pacijenata,
- uvođenje radionica sa specifičnim temama iz područja komunikacijskih vještina u program licenciranja sestara,
- dostupnost pojmovnika i frazeologije sestriinske struke na odabranim svjetskim jezicima.

Uz ove primjere mogućih unapređenja, sestre same moraju u svakodnevnoj komunikaciji promicati i poticati uljuđenu komunikaciju i unapređivati osobne kompetencije.

## 7. LITERATURA

1. Jurković, Z. (2012.) Važnost komunikacije u funkcioniranju organizacije, *Ekonomski vjesnik: Review of Contemporary Entrepreneurship, Business, and Economic Issues*, Vol. XXV, No.2, str. 387
2. Gojčeta, N., Komorčec, M., Šincek, M., Gačeša, D. (2004.) *Tehnika komuniciranja 2*, Zagreb: Biotehnika
3. Skoko, B. (2004.) Odnosi s javnošću kao doprinos demokratizaciji i profesionalizaciji procesa javnog komuniciranja, *Politička misao*, Vol.41, No.1, str. 93
4. Sargent, E. (2013) *Vještina razgovora*. Zagreb: Veble Commerce
5. Knapp, Mark L. (2010) *Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji*. Jasterbarsko: Naklada Slap
6. Garača, N. (2011) Komunikacija u procesu menadžmenta, *Praktični menadžment: stručni časopis za teoriju i praksu menadžemnta*, Vol. 2, No. 2, str. 119
7. „Proces planiranja zdravstvene njege“, [online], Dostupno na: <http://www.pbsvi.hr/2015/11/16/planiranje-zdravstvene-njege-tecaj-iii-kategorije> [05.05.2018.]
8. „Proces zdravstvene njege“, [online], Dostupno na: [https://ldap.zvu.hr/~snjezana/Proces%20zdravstvene%20njege%20PP,%20OSOBINE%20OI%20NA%20C4%20CELA\\_datoteke/frame.htm](https://ldap.zvu.hr/~snjezana/Proces%20zdravstvene%20njege%20PP,%20OSOBINE%20OI%20NA%20C4%20CELA_datoteke/frame.htm) [05.05.2018.]
9. Fumić, N., Marinović, M., Brajan, D. (2014) Kontinuirana edukacija medicinskih sestara s ciljem unaprjeđenja kvalitete zdravstvene njege, *Acta medica Croatica*, Vol. 68, No. 1, str. 13
10. Goleman D. (2007) *Emocionalna inteligencija*, Zagreb: Mozaik knjiga
11. Badrov, T., Senković, R., Jurković, I. (2017). Stavovi studenata o značaju komunikacijskih vještina u sestrinstvu. *International Scientific Conference Holistic Approach to the Patient*, str. 44-53, Novo Mesto
12. Badrov, T., Jurković, I., Višak, M. (2018). Osposobljenost studenata sestrinstva za komunikaciju na engleskom jeziku. *International Scientific Conference Holistic Approach to the Patient*, str. 61-70, Novo Mesto.



## 9. SAŽETAK

Predmet ovog završnog rada jest utvrditi stavove studenata sestrinstva o značaju komunikacijskih vještina u struci. Glavni cilj rada bio je istražiti i analizirati stavove studenata o značaju elemenata govornih vještina, vještina čitanja, pisanja, slušanja i neverbalne komunikacije. Istraživanje je provedeno na „Veleučilištu u Bjelovaru“ u razdoblju od 20. ožujka 2018. do 31. svibnja 2018. godine. Korišten je anketni upitnik kojeg su ispunjavali studenti redovnog i izvanrednog studija sestrinstva, prve, druge i treće godine. Dobiveni podaci su statistički obrađeni i prikazani u obliku tablica i grafova.

Rezultati istraživanja dovode do zaključaka da studenti prepoznaju značaj govornih vještina u komunikaciji s pacijentima, prepoznaju važnost praćenja stručne literature, no nedovoljno prepoznaju važnost komunikacije na engleskom jeziku, dok su svjesni značaja vještina slušanja i neverbalne komunikacije.

Ključne riječi: komunikacija, sestrinstvo, studenti.

## **10. SUMMARY**


The subject of this final thesis was to establish the attitudes of Nursing students about the importance of communication skills in their profession. The main aim of the thesis was to investigate and analyze students' attitudes on the significance of individual elements of which reading, writing and listening skills, as well as verbal and nonverbal communication skills, consisted of. The research was conducted at the Bjelovar University of Applied Sciences in the period between 20 March 2018 and 31 May 2018. Full-time and part-time students of Nursing attending their first, second or third year. The obtained data were statistically processed and presented in the form of tables and graphs.

The results of the research lead to the conclusion that students recognize the importance of verbal skills in communicating with the patients, as well as the value of regularly reading professional literature, but that they do not sufficiently acknowledge the importance communication in English. Furthermore, students are aware of the importance of listening skills and nonverbal communication.

**Keywords:** communication skills, nursing, student.

## 12. PRILOZI

### Prilog 1: Anketni upitnik

	<b>ZNAČAJ KOMUNIKACIJSKIH VJEŠTINA U SESTRINSTVU -UPITNIK-</b>
---	--

Upitnik komunikacijskih vještina dio je završnog rada studentice stručnog studija sestrinstva. Cilj upitnika je utvrditi kako studenti sestrinstva procjenjuju značaj nekih verbalnih i neverbalnih elemenata u komunikaciji s pacijentom. Upitnik sadrži 25 pitanja iz pet elemenata verbalne i neverbalne komunikacije i dva pitanja opće procjene i samoprocjene komunikacijskih vještina. Molimo vas da pažljivo pročitate i odgovorite na svako pitanje tako što ćete označiti svoj stupanj slaganja s pojedinom tvrdnjom na sljedeći način:

Uopće se ne slažem	1
Uglavnom se ne slažem	2
Niti se slažem, niti se ne slažem	3
Uglavnom se slažem	4
Potpuno se slažem	5
Nije primjenjivo	NP

Spol	M	<input type="checkbox"/>	Ž	<input type="checkbox"/>		
Godina studija	1.	<input type="checkbox"/>	2.	<input type="checkbox"/>	3.	<input type="checkbox"/>
Status	Redoviti	<input type="checkbox"/>	Izvanredni	<input type="checkbox"/>		
Radni status	Zaposlen/a	<input type="checkbox"/>	Nezaposlen/a	<input type="checkbox"/>		
Datum popunjavanja upitnika						

I. GOVORNA KOMUNIKACIJA		1	2	3	4	5	NP
U komunikaciji s pacijentom važno je:							
1.	Poruku/uputu jasno izreći koristeći standardni hrvatski jezik.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Prilagoditi sadržaj govorne komunikacije pacijentovom razumijevanju.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Dokiti povratnu informaciju da je pacijent razumio poruku/uputu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Moći se sporazumjeti s pacijentom na stranom jeziku.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Na skali od 1 do 5 (s tim da je 1 je vrlo loše, a 5 izvrsno) svoju govornu komunikaciju ocijenio/la bih ocjenom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

II. ČITANJE		1	2	3	4	5	NP
Za kvalitetniju komunikaciju s pacijentom važno je:							
1.	Pronalaziti i čitati stručne tekstove u različitim izvorima (knjige, časopisi, Internet...).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Ukratko sažeti ključne autorove misli iz pročitanoog stručnog teksta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Bilježiti ključne informacije iz pročitanih stručnih tekstova.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Čitati stručne tekstove na stranom jeziku.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Na skali od 1 do 5 (s tim da je 1 je vrlo loše, a 5 izvrsno) svoje vještine čitanja ocijenio/la bih ocjenom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

III. PISANJE		1	2	3	4	5	NP
U komunikaciji s pacijentom važno je:							
1.	Pripremiti pisane upute za pacijenta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Paziti na pravopis i gramatiku u pisanim uputama.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Provjeriti da su pisane upute razumljive pacijentu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Znati napisati uputu na stranom jeziku.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Na skali od 1 do 5 (s tim da je 1 je vrlo loše, a 5 izvrsno) svoje vještine pisanja ocijenio/la bih ocjenom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

IV. SLUŠANJE		1	2	3	4	5	NP
U komunikaciji s pacijentom važno je:							
1.	Pažljivo slušati pacijenta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Koristiti različite tehnike aktivnog slušanja (sažimanje, parafraziranje.....).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Voditi bilješke tijekom razgovora s pacijentom.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Ne prekidati pacijenta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Na skali od 1 do 5 s tim da je 1 je vrlo loše, a 5 izvrsno) svoje vještine slušanja ocijenio/la bih ocjenom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

V. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA		1	2	3	4	5	NP
U komunikaciji s pacijentom važno je:							
1.	Održavati kontakt očima s pacijentom.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Paziti na glasnoću govora, intonaciju, pauze.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Voditi računa o prostornoj udaljenosti i položaju tijela.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Kontrolirati vlastiti izraz lica, mimiku lica.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Na skali od 1 do 5 s tim da je 1 je vrlo loše, a 5 izvrsno) svoju neverbalnu komunikaciju ocijenio/la bih ocjenom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	1	2	3	4	5	NP
Na skali od 1 do 5 (s tim da je 1 je vrlo loše, a 5 izvrsno) procijenite značaj komunikacijskih vještina u osjetljivosti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Na skali od 1 do 5 (s tim da je 1 je vrlo loše, a 5 izvrsno) procijenite svoje komunikacijske vještine.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

HVALA NA SURADNJI!

## Prilog 2: Mišljenje Etičkog povjerenstva Veleučilišta u Bjelovaru

VELEUČILIŠTE U BJELOVARU

KLASA: 644-01/18-01/001

URBR: 2103/01-21-01-18-03

Bjelovar, 28. ožujka 2018. godine

### Mišljenje

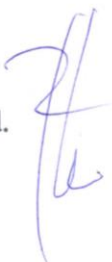
Etičkog povjerenstva povodom prijave istraživanja „Stavovi studenata sestrinstva o značaju komunikacijskih vještina u struci“, zaprimljenog 28.2.2018 od studentice Matee Matasić. Istraživanje će trajati 28.03.2018.-31.05.2018. a podaci će biti korišteni prilikom pisanja završnog rada na Stručnom studiju sestrinstva Veleučilišta u Bjelovaru.

Na elektronskoj sjednici Etičkog povjerenstva VUB-a, održanoj 28.3.2018, jednoglasno je odlučeno da se istraživanje odobri.

Sukladno odredbi članka 17, 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.

Predsjednik povjerenstva:

dr. sc. Zrinka Puharić, dr. med.



Dostaviti:

-Matea Matasić

-Arhiv Etičkog povjerenstva VUB-a

## 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, 21.09.2018	Matija Matasij	M. Matasij

Prema Odluci Veleučilišta u Bjelovaru, a u skladu sa Zakonom o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, elektroničke inačice završnih radova studenata Veleučilišta u Bjelovaru bit će pohranjene i javno dostupne u internetskoj bazi Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu. Ukoliko ste suglasni da tekst Vašeg završnog rada u cijelosti bude javno objavljen, molimo Vas da to potvrdite potpisom.

Suglasnost za objavljivanje elektroničke inačice završnog rada u javno dostupnom nacionalnom repozitoriju

Matea Matasik

*ime i prezime studenta/ice*

Dajem suglasnost da se radi promicanja otvorenog i slobodnog pristupa znanju i informacijama cjeloviti tekst mojeg završnog rada pohrani u repozitorij Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu i time učini javno dostupnim.

Svojim potpisom potvrđujem istovjetnost tiskane i elektroničke inačice završnog rada.

U Bjelovaru, 21.09.2018

M. Matasik  
*potpis studenta/ice*