

# Razlike u stavovima zaposlenih i nezaposlenih studenata sestrinstva o važnosti komunikacijskih vještina u sestrinstvu

---

Halar, Melina

Undergraduate thesis / Završni rad

2023

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:144:220085>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2025-03-14**



Repository / Repozitorij:

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



VELEUČILIŠTE U BJELOVARU  
STRUČNI PRIJEDIPLOMSKI STUDIJ SESTRINSTVO

**RAZLIKE U STAVOVIMA ZAPOSLENIH I  
NEZAPOSLENIH STUDENATA SESTRINSTVA O  
VAŽNOSTI KOMUNIKACIJSKIH VJEŠTINA U  
SESTRINSTVU**

Završni rad br. 62/SES/2022

Melina Halar

Bjelovar, rujan 2023.



Veleučilište u Bjelovaru  
Trg E. Kvaternika 4, Bjelovar

## 1. DEFINIRANJE TEME ZAVRŠNOG RADA I POVJERENSTVA

Student: **Melina Halar**

JMBAG: **0248065148**

Naslov rada (tema): **Razlike u stavovima zaposlenih i nezaposlenih studenata sestrinstva o važnosti komunikacijskih vještina u sestrinstvu**

Područje: **Biomedicina i zdravstvo**

Polje: **Kliničke medicinske znanosti**

Grana: **Sestrinstvo**

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

zvanje: **viši predavač**

Članovi Povjerenstva za ocjenjivanje i obranu završnog rada:

1. **Sabina Bis, univ.mag.admin.sanit., predsjednik**
2. **mr.sc. Tatjana Badrov, mentor**
3. **Daliborka Vukmanić, mag.med.techn., član**

## 2. ZADATAK ZAVRŠNOG RADA BROJ: 62/SES/2022

U sklopu završnog rada potrebno je:

1. objasniti pojam i vrste komunikacije u sestrinstvu,
2. izraditi pregled literature o važnosti komunikacijskih vještina u sestrinstvu,
3. konstruirati i provevesti anketni upitnik (Likertova skala stavova) o stavovima zaposlenih i nezaposlenih studenata sestrinstva o važnosti komunikacijskih vještina u sestrinstvu,
5. obraditi rezultate ankete o stavovima zaposlenih i nezaposlenih studenata sestrinstva o o važnosti komunikacijskih vještina u sestrinstvu, utvrditi eventualne razlike između ove dvije grupe studenata te ih tablično i/ili grafički prikazati,
6. predložiti načine i metode unapređenja komunikacijskih vještina medicinskih sestara

Datum: 04.07.2022. godine

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



## *Zahvala*

Veliko hvala mojoj mentorici mr.sc. Tatjani Badrov na stručnoj i srdačnoj pomoći, uzajamnoj komunikaciji i svakoj podršci za vrijeme pisanja i sastavljanja ovog završnog rada.

Osobito zahvaljujem svim svojim prijateljima i kolegama koji su tijekom mojeg studija na bilo koji način bili dio mojeg života te tako pridonijeli završetku mog studija.

Posebno hvala mojim roditeljima koji su me podržavali, ohrabivali i imali vjeru u mene.

## Sadržaj

<b>1. UVOD</b> .....	Error! Bookmark not defined.
1.1. Pojam komunikacije.....	2
1.2. Vrste komunikacija u sestrinstvu.....	3
1.3. Važnost komunikacijskih vještina u sestrinstvu.....	4
<b>2. CILJ RADA</b> .....	<b>7</b>
<b>3. ISPITANICI I METODE</b> .....	<b>8</b>
<b>4. REZULTATI</b> .....	<b>9</b>
4.1. Opći podaci o ispitanicima.....	9
4.2. Govorna komunikacija s pacijentom.....	12
4.3. Pisana komunikacija.....	14
4.4. Slušanje .....	16
4.5. Neverbalna komunikacija.....	18
4.6. Edukacija zdravstvenih djelatnika iz područja komunikacijskih vještina.....	21
<b>5. RASPRAVA</b> .....	<b>24</b>
<b>6. ZAKLJUČAK</b> .....	<b>26</b>
<b>7. LITERATURA</b> .....	<b>27</b>
<b>8. SAŽETAK</b> .....	<b>28</b>
<b>9. SUMMARY</b> .....	<b>29</b>
<b>10. PRILOZI</b> .....	<b>30</b>
10.1. Anketni upitnik .....	30

## Popis grafikona

Grafikon 1: Sudionici istraživanja prema dobi .....	9
Grafikon 2: Radni status ispitanika .....	10

Grafikon 3: Zaposlenost na poslovima medicinske sestre/tehničara odnosno prvostupnika/ce, dipl. ili mag. sestrinstva.....	10
Grafikon 4: Razina studija sestrinstva.....	11
Grafikon 5: Status studenata .....	11
Grafikon 6: Procjena vlastite educiranosti za učinkovitu komunikaciju s pacijentom .....	21
Grafikon 7: Sudjelovanje zdravstvenih djelatnika na edukaciji o unapređenju komunikacijskih vještina .....	22
Grafikon 8: Sudjelovanje na edukaciji s ciljem unapređenja komunikacijskih vještina.....	22
Grafikon 9: Želja za sudjelovanjem na edukaciji zdravstvenih djelatnika s ciljem unapređenja komunikacijskih vještina.....	23

## **Popis tablica**

Tablica 1: Značaj jasnog izgovaranja poruke korištenjem standardnog hrvatskog jezika.....	12
Tablica 2: Prilagođavanje sadržaja govorne komunikacije pacijentovom razumijevanju .....	12
Tablica 3: Dobivanje povratne informacije o pacijentovom razumijevanju poruke .....	13
Tablica 4: Mogućnost sporazumijevanja na engleskom jeziku.....	13
Tablica 5: Procjena vlastite govorne komunikacije .....	14
Tablica 6: Priprema pisanih uputa.....	14
Tablica 7: Pravopis i gramatika u pisanim uputama .....	15
Tablica 8: Provjera pacijentovog razumijevanja pisanih uputa .....	15
Tablica 9: Procjena vlastitih vještina pisanja .....	15
Tablica 10: Pažljivo slušanje pacijenta .....	16
Tablica 11: Korištenje različitih tehnika aktivnog slušanja .....	16
Tablica 12: Vođenje bilješki tijekom razgovora s pacijentom.....	17
Tablica 13: Neprekidanje pacijenta.....	17
Tablica 14: Procjena vlastitih vještina slušanja.....	18
Tablica 15: Održavanje kontakta očima s pacijentom .....	18

Tablica 16: Obraćanje pozornosti na glasnoću govora, intonaciju, pauze .....	19
Tablica 17: Vođenje računa o prostornoj udaljenosti i položaju tijela.....	19
Tablica 18: Kontrola vlastitog izraza lica, mimike lica .....	20
Tablica 19: Procjena vlastitih vještina neverbalne komunikacije .....	20

## 1. UVOD

Ljudi komuniciranjem s drugima izražavaju svoje stavove, namjere i osjećaje. U međusobnoj interakciji koriste se verbalnim i neverbalnim sredstvima. Znanje učinkovitog komuniciranja na dnevnoj i poslovnoj bazi predstavlja važnu vještinu.

Komuniciranje u sestrinstvu uključuje međuljudski odnos i interakcijski proces između bolesnika i sestre u sklopu socijalnog okruženja za vrijeme izvođenja sestriinske skrbi (1). Velik broj interakcija postiže se međuljudskom komunikacijom. Izraz interakcije uključuje zauzimanje svojih stavova, međusobno djelovanje osoba i određivanje ponašanja. Briga o zdravlju je složen proces koji uključuje višestruke koncepte koji uvelike uključuju komunikaciju. Zdravstvena djelatnost obično od svojih klijenata mora dobiti precizne i točne informacije (njihove potrebe i patološke simptome, zabrinutost u vezi s bolešću, osjećaje o primljenim tretmanima i učestalosti njihovih ponašanja relevantnih za zdravlje) kako bi se pružila najprikladnija usluga skrbi. Zapravo, pacijenti često ne mogu predočiti potrebne informacije na točan način. Istinito je da ponekad informacije koje daju pružatelji zdravstvenih usluga mogu zbuniti ili opteretiti pacijente iz različitih razloga (npr. tehnički jezik, žargon i stres situacije).



## 1.1. Pojam komunikacije

Aktivnost prenošenja značenja kroz zajednički sustav znakova i pravila zove se komunikacija. Premda je to najjednostavnija teorija, kada se promisli na koje sve načine možemo komunicirati, predmet postaje vrlo kompleksan. Komunikaciju možemo definirati kao razmjenu informacija, misli i osjećaja među ljudima pomoću govora ili drugoga sredstva (1). Terapeutska praksa uključuje usmenu komunikaciju službenika javnog zdravstva i medicinskih sestara s jedne strane i pacijenta ili njegove rodbine s druge strane. To je dvosmjerni proces. Pacijent prenosi svoje strahove i brige medicinskoj sestri i pomaže im u postavljanju ispravne sestrinske dijagnoze. Medicinska sestra uzima i prenosi informacije pacijenta s diskrecijom u pogledu prirode bolesti te savjetuje liječenje i plan rehabilitacije te promicanje zdravlja. Jedan od najosnovnijih ciljeva za medicinsko osoblje je da će njihov pacijent ili oni koji se o njemu brine doživjeti učinkovitu komunikaciju (2). Komunikacija se može definirati i kao razmjena informacija, ideja i osjećaja verbalnim i neverbalnim sredstvima, prilagođenih društvenoj prirodi situacije (1). Interpersonalna komunikacija je prijenos signala od jedne osobe do druge. Pravilno izražavanje naših mišljenja, namjera i osjećaja pridonosi stvaranju pozitivnih odnosa s drugim ljudima u našem privatnom i životu na poslu. Dobar komunikator ima vještine slanja i primanja te tumačenja onog što se priopćava. Može se nositi s komunikacijskim barijerama kao što su kulturne razlike ili kognitivna i emocionalna stanja. Općenito, komunikacija se može odvijati na dva načina: verbalno (riječima) i neverbalno (bez riječi) (3). Komunikacijske vještine su sastavni dio visokokvalitetne zdravstvene skrbi (4). U svim manifestacijama života prisutna je komunikacija i predstavlja bitan element za interakciju između ljudi. U komunikacijskom procesu se uspostavljaju društveni odnosi te se razmjenjuju iskustva, osjećaji. Sestrinstvo kao znanost o zdravstvenoj skrbi usmjereno je na služenje potrebama čovjeka kao biopsihosocijalnog i duhovnog bića. Njegova praksa zahtijeva ne samo znanstveno znanje, već i međuljudsko kao i intelektualne, tehničke sposobnosti i vještine. To znači spoj znanja, kliničkog rada i međuljudske komunikacije (5). Komunikacija je vitalni u svim aktivnostima sestrinstva kao što su prevencija, liječenje, terapija, rehabilitacija, obrazovanje i promicanje zdravlja.

## 1.2. Vrste komunikacija u sestrinstvu

Usmeni aspekt komunikacije je razgovor koji uključuje govorenje i slušanje. Verbalnom komunikacijom prenosimo informacije, emocije, stavove i uvjerenja. To je zapravo razmjena poruka pomoću riječi. U ovoj vrsti komunikacije služimo se jezikom. (1).

Neke od prednosti usmene verbalne komunikacije su: brza razmjena poruke s trenutnom povratnom vezom i objašnjenjem nejasnog te bolje razumijevanje problema, mogućnost uklanjanja poteškoća i smetnji u komunikaciji. Negativan dio verbalne komunikacije je moguće izvrtanje poruke. Ako se govorna poruka prenosi preko više osoba velika je mogućnost da će poruka doći izmijenjena do primatelja. Problem je moguće riješiti tako da se važne informacije prenose pisanim putem kako bi se izbjegli nesporazumi i krivo tumačenje. Do točne informacije će se doći tek kad se zadobije potpuna pozornost i povjerenje bolesnika. Da bi bolesnik dao kompletnu informaciju treba pokazati interes prema njemu i izraziti kako nam je stalo do ishoda komunikacije. Trebamo biti svjesni, prisutni i reagirati iz iskrenih osjećaja, a istovremeno imati samopoštovanje (6). Verbalni iskazi pacijenta su ključni za kliničku dijagnozu i liječenje u suvremenoj zdravstvenoj skrbi. Slušanje je iznimno važno u komunikaciji. Zahtijeva koncentraciju, pažnju i mobilizaciju svih osjetila za opažanje verbalnih i neverbalnih poruka koje odašilje svaki pacijent. Slušajući, medicinske sestre procjenjuju stanje i probleme bolesnika. Dobri osobni odnosi opisuju se kao sposobnost medicinske sestre da ljubazno postavlja pitanja i daje informacije na način koji ne plaši, koji pokazuje interes, stvara osjećaj prihvaćenosti, povjerenja i skladnog odnosa, osobito u suvremenom multikulturalnom društvu. Terapijski odnos važan je preduvjet za učinkovitu komunikaciju između zdravstvenih radnika i pacijenata kao i za prijenos informacija te za učinkovito rješavanje mentalnih procesa koji se njime aktiviraju. Komunikacija između zdravstvenih radnika i pacijenata uključuje sposobnost izražavanja iskrene brige o bolesniku i pacijentu.

Verbalnom komunikacijom mogu se nazvati govorna i pisana komunikacija, jer uključuju riječi. Medicinske sestre koriste se pisanom riječju pri pisanju planova zdravstvene skrbi i sestriinske dokumentacije. Sestrinska dokumentacija se koristi kao pisana komunikacijska metoda kojom međusobno komuniciraju zdravstveni djelatnici u zdravstvenom sustavu i skrbi oko bolesnika. S obzirom na to da se veliki dio informacija u modernom društvu razmjenjuje u pisanom obliku, visoka razina pismenosti uvjet je ravnopravnog sudjelovanja u procesu komunikacije (6).

Neverbalna komunikacija je najrašireniji i najsnažniji oblik komunikacije (6). Osobine neverbalne komunikacije su iskazivanje emocija, međusobnih stavova, vlastitih osobina, praćenje, podrška i nadopuna verbalne komunikacije, konvencionalno iskazivanje te zamjena za verbalnu komunikaciju (1). Ako između verbalnih i neverbalnih elemenata poruke postoji nesklad, pažljivi će ga promatrač otkriti. Svaki nesklad unosi zabunu i nesporazum u komunikaciju (7, 8). Neverbalna komunikacija definira se kao „ponašanje lica, tijela ili glasa” i ima različite modalitete, uključujući uporabu dodira, korištenje prostora i udaljenosti, uporabu i percepciju vremena, oblike kretanja tijela, fizički izgled, tišinu i artikulaciju glasa (10). Zdravstveni djelatnici koji imaju vještine prepoznavanja i analize neverbalnih znakova pacijenata postići će bolje rezultate.

Posebnu važnost može imati šutnja. Lingvistika šutnju tretira negativno: kao neprisutnost govora. Šutnja može biti simptom iscrpljenosti, promišljanja i nezadovoljstva. Međutim, šutnja može značiti koncentraciju, promišljanje o izrečenom ili onome što se namjerava izreći. Šutnja može smiriti, olakšati nam da spoznamo svoje misli i osjećaje, uvidimo neverbalne izraze lica sugovornika, ali i da razvijemo kontrolu nad osjećajima.

### **1.3. Važnost komunikacijskih vještina u sestrinstvu**

Komunikacija je temeljno sredstvo za uspostavu veze između članova zdravstvenog tima u izvođenju medicinske skrbi. Cijeli se proces odvija u kontekstu koji se sastoji od fizičkog prostora, kulturnih i društvenih vrijednosti i psiholoških uvjeta (8). Komunikacija pomaže u izvedbi točnog, dosljednog i jednostavnog rada zdravstvenih djelatnika, osiguravajući profesionalno zadovoljstvo pacijenta i zaštitu zdravlja. Kada zdravstveni djelatnici nisu educirani o komunikacijskim vještinama, suočavaju se s većim poteškoćama pri odvijanju posla. Specifični čimbenici komunikacije u zdravstvu ovise o: kvaliteti zdravstvene njege, odnosa između medicinske sestre i pacijenta, učinkovitosti obostranog surađivanja medicinskih sestara u procesu izvođenja zdravstvene njege, učinkovitosti interdisciplinarnog timskog rada medicinskih sestara i drugih zdravstvenih djelatnika, mogućnostima dobrog javnog unapređivanja statusa i doprinosa medicinskih sestara u društvu. Navedeni faktori imaju utjecaj na stupanj učinkovitosti komunikacije medicinskih sestara s ostalim djelatnicima zdravstvenog tima. Medicinske sestre su članice interdisciplinarnog tima koje su najviše s pacijentima, a time je komunikacija od posebne važnosti za medicinske sestre. Ponekad komunikacija može biti teška zbog pacijentove

dobi, obrazovanja, kulture, ponašanja ili socijalnog porijekla i drugih čimbenika. Međutim, pravilna komunikacija medicinske sestre može imati terapijski utjecaj na zdravlje pacijenata, omogućujući im da izražavaju svoje emocionalne potrebe, postavljaju pitanja, rješavaju nedoumice i razvijaju osjećaj kontrole nad svojim zdravljem i procesom ozdravljenja (4). Osim toga, medicinske sestre često preuzimaju ulogu prevoditelja, primjerice objašnjavanjem što je rekao liječnik tijekom konzultacija i pokušavajući pomoći pacijentu da se nosi s problemom u tim situacijama. Produktivna komunikacija je kreativna i fokusirana na rješenje problema, sugovornici se poštivaju, prihvaćaju se različitosti, neslaganje je dopušteno, razgovor je otvoren. Agresivna komunikacija između djelatnika zdravstvenog tima zasićena je lažnim tvrdnjama, nije poštena, gruba je, a energija se gubi na optužbe, ponižavanje, zavaravanje i zanemarivanje. Sugovornici se kritiziraju i omalovažavaju te je pogoršan međuljudski odnos. Zbog poboljšavanja finalnih ciljeva djelovanja zdravstvenog sustava potrebno je unapređenje socioemocionalne klime, međuljudskih odnosa, a u tome važnu ulogu ima komunikacija.

Zašto je bitna kvalitetna komunikacija u sestinstvu?

- temelj je međuljudskih odnosa,
- omogućava otkrivanje osobnih karakteristika prema pacijentima,
- povećava razinu povjerenja pacijenta u zdravstvene djelatnike,
- povećava kvalitetu odnosa s drugim djelatnicima,
- unapređuju se rezultati rada,
- viša razina osobnog zadovoljstva u izvršenju zadataka,
- viša razina zainteresiranosti za osobni napredak,
- omogućava prepoznavanje i razrješavanje sukoba,
- povećava efikasnost zdravstvenog tima.

Komunikacijske vještine se ubrajaju u skupinu osnovnih međuljudskih vještina. Poruka koja se prenosi treba biti izravna, pravovremena, otvorena, razumljiva (5). Potrebno je izbjeći višestruke poruke, usredotočiti se samo na jednu stvar u tom momentu, napraviti konkretnu razliku između tvrdnji koje se primjećuju i osobnih zaključaka te biti konkretan kod želja i iskazivanja stavova. Nužne vještine slušanja su: slušanje s empatijom, aktivno slušanje, svjesno, otvoreno slušanje (5). Komunikacija je osnova djelotvorne prakse zdravstvene njege, jer je zdravstvena njega interpersonalna aktivnost, pa su rijetke uloge koje ne uključuju bar još jednu osobu. Neke od važnih osobina, a svakako i osnovnih uvjeta za

kvalitetno, učinkovito komuniciranje, koje bi medicinske sestre u radu sa pacijentima morale imati obuhvaćaju: samosvjesnost, aktivno slušanje, uravnoteženost u odnosu medicinska sestra – pacijent, korištenje i komuniciranje empatijskim razumijevanjem i prihvaćanje pacijenta. Medicinske sestre moraju imati uspješni terapijski kontakt s pacijentom kroz ispitivanje, slušanje, sažimanje, razmišljanje, parafraziranje. Medicinske sestre koriste ove vještine svakodnevno te su osnova za prikupljanje informacija, uvjeravanje, olakšavanje izražavanja pacijenta.

## **2. CILJ RADA**

Cilj ovog rada bio je utvrditi stavove zaposlenih i nezaposlenih studenata stručnog prijediplomskog studija Sestrinstva Veleučilišta u Bjelovaru o važnosti nekih verbalnih i neverbalnih čimbenika u komunikaciji s pacijentom.

Zadatci završnog rada bili su:

1. objasniti pojam i vrste komunikacije u sestrinstvu,
2. izraditi pregled literature o važnosti komunikacijskih vještina u sestrinstvu,
3. konstruirati i provesti anketni upitnik (Likertova skala stavova) o stavovima zaposlenih i nezaposlenih studenata sestrinstva o važnosti komunikacijskih vještina u sestrinstvu,
4. obraditi rezultate ankete o stavovima zaposlenih i nezaposlenih studenata sestrinstva o važnosti komunikacijskih vještina u sestrinstvu, utvrditi eventualne razlike između ove dvije grupe studenata te ih tablično i/ili grafički prikazati,
5. predložiti načine i metode unapređenja komunikacijskih vještina medicinskih sestara

### **3. ISPITANICI I METODE**

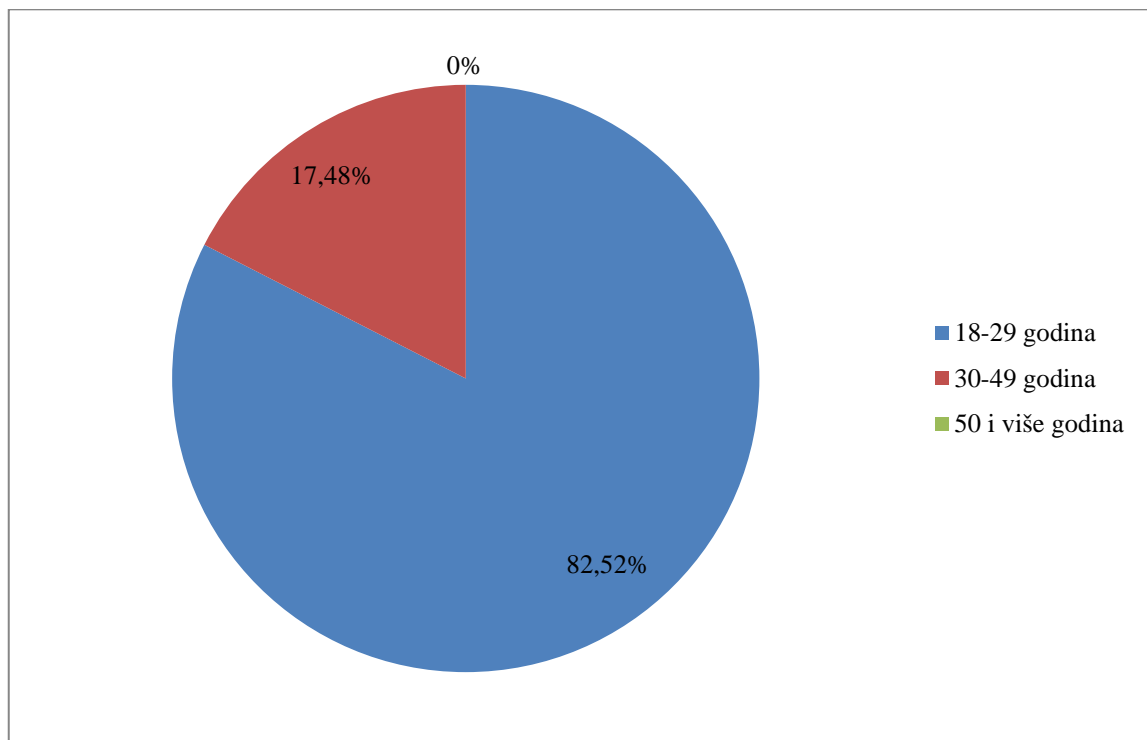
U istraživanju je učestvovalo 103 redovnih i izvanrednih studenata od kojih su jedni zaposleni, a drugi nezaposleni studenti stručnog prijediplomskog studija Sestrinstvo Veleučilišta u Bjelovaru. Podaci su dobiveni u periodu od 1. srpnja 2022. do 31. srpnja 2022. godine pomoću anketnog upitnika uz zagarantiranu anonimnost. Upitnik (Prilog 10.1.) se sastojao od 13 pitanja raspoređenih u tri grupe. Prvih pet pitanja se odnosi na opće podatke o samim ispitanicima. Druga skupina pitanja ispituje stavove o samoj komunikaciji te se u toj skupini nalaze 4 pitanja, dok preostala 4 pitanja spadaju u treću skupinu i ispituju stavove ispitanika o edukaciji zdravstvenih djelatnika u vezi komunikacijskih vještina.

Korištena je Likertova skala pri čemu 1 znači najmanju, a 5 najveću ocjenu slaganja s predloženom tvrdnjom dok oznaka NP označava „Nije primjereno“ za pojedinu tvrdnju.

## 4. REZULTATI

### 4.1. Opći podaci o ispitanicima

Ovom anketiranju je pristupilo 103 ispitanika. Dob je podijeljena u tri skupine od kojih je najveći udio ispitanika između 18-29 godina (85 ili 82,52%) te znatno manje između 30-49 godina (18 ili 17,48%), a ispitanika u dobi od 50 i više godina nije bilo (Grafikon 1).

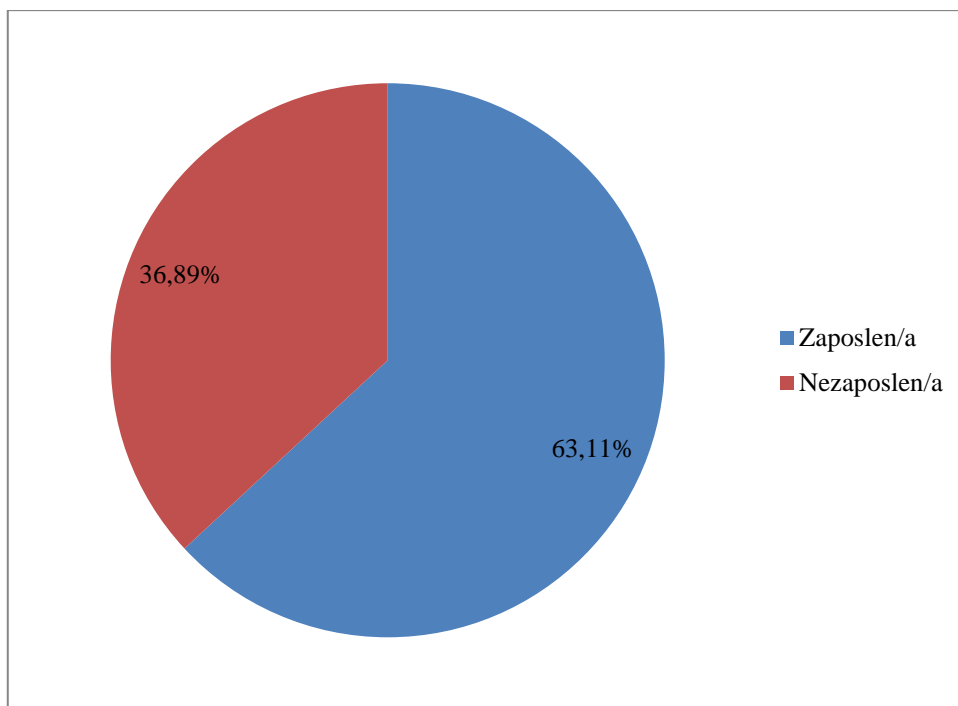


Grafikon 1: Sudionici istraživanja prema dobi

Podjela ispitanika prema radnom statusu odnosila se na kategorije zaposlenih i nezaposlenih (Grafikon 2)

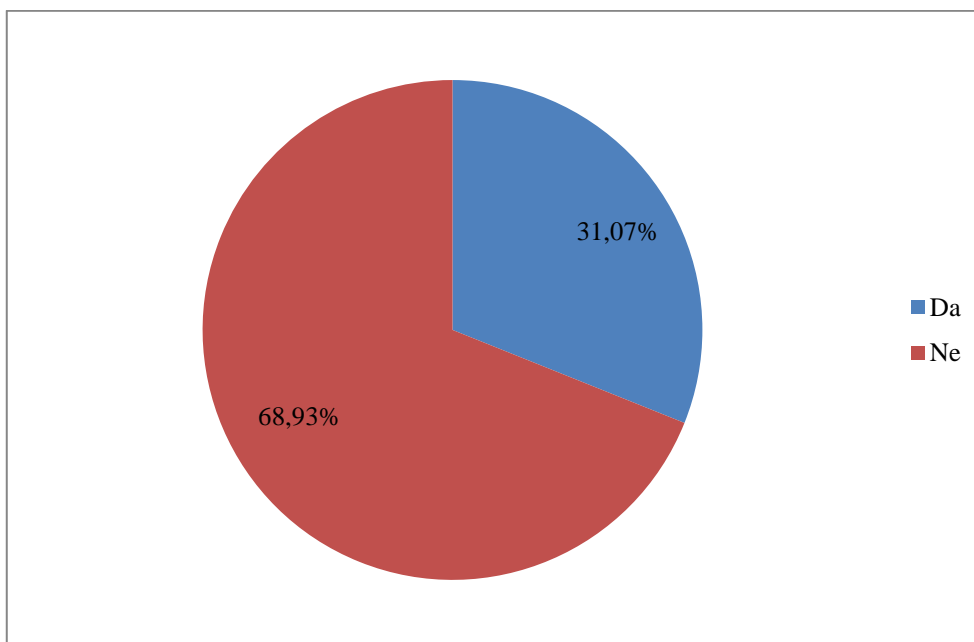
Veći udio ispitanika je zaposlen (65 ili 63,11%) a 38 (36,89%) je trenutno nezaposleno.





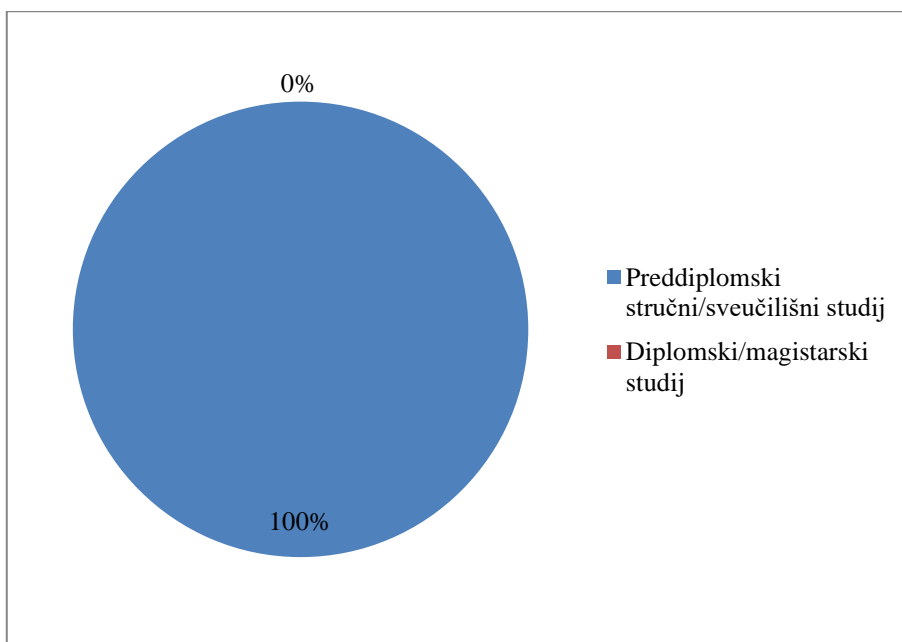
Grafikon 2: Radni status ispitanika

Kolika je zapravo zaposlenost na poslovima medicinske sestre/tehničara odnosno prvostupnika/ce, dipl. ili magistra sestrinstva može se vidjeti iz sljedećeg grafa (Grafikon 3): 32 ili 31,07% ispitanika je zaposleno, a 71 ili 68,93% nezaposleno.



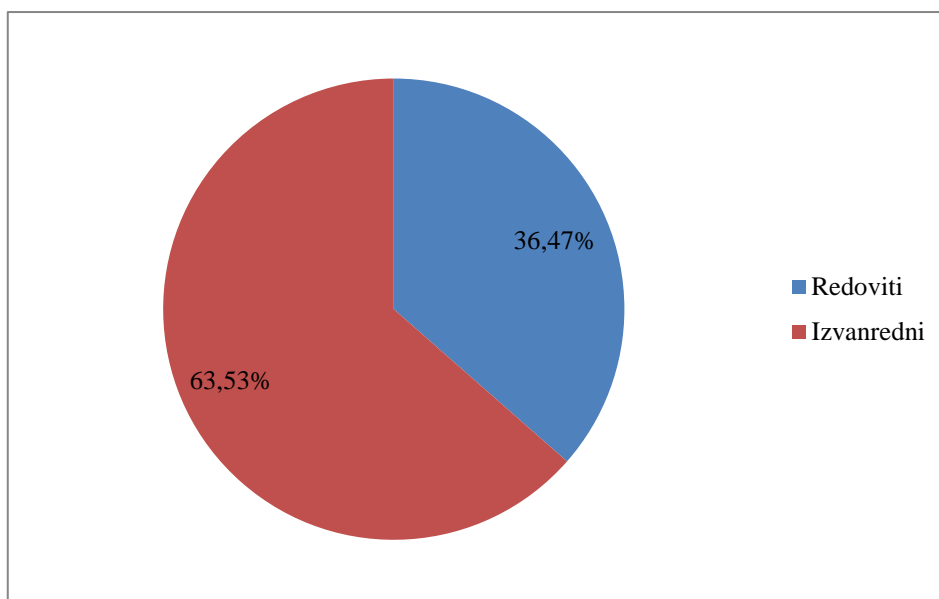
Grafikon 3: Zaposlenost na poslovima medicinske sestre/tehničara odnosno prvostupnika/ce, dipl. ili mag. sestrinstva

Prikaz sljedećeg grafa (Grafikon 4) ukazuje da svi ispitanici koji su studenti (njih 76) studiraju na prijediplomskoj razini.



Grafikon 4: Razina studija sestrinstva

U ovoj skupini općih pitanja o podacima ispitanika dolazimo i do zadnjeg pitanja tj. grafa koji predstavlja status studenata, njih 31 (36,47%) je redovitih, dok je njih 54 (63,53%) izvanrednih studenata. (Grafikon 5)



Grafikon 5: Status studenata

## 4.2. Govorna komunikacija s pacijentom

Govorna komunikacija je prikazana kroz 5 segmenata:

- jasno izgovaranje poruke korištenjem standardnog hrvatskog jezika,
- prilagođavanje sadržaja govorne komunikacije pacijentovom razumijevanju,
- dobivanje povratne informacije o pacijentovom razumijevanju poruke,
- mogućnost sporazumijevanja na stranom jeziku,
- procjena vlastite govorne komunikacije.

Najveći udio ispitanika (70,87%) ocijenio je najvećom ocjenom značaj jasnog izgovaranja poruke korištenjem standardnog hrvatskog jezika (Tablica 1), dok je prosječna ocjena svih odgovora 4,46.

Tablica 1: Značaj jasnog izgovaranja poruke korištenjem standardnog hrvatskog jezika

	1	2	3	4	5	NP	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Postotak</b>	3	2	13	11	73	1	103	4,46
<b>%</b>	2,91	1,94	12,62	10,68	70,87	0,97	100,00	

Prilagođavanje sadržaja govorne komunikacije pacijentovom razumijevanju ocijenjeno je s prosječnom ocjenom 4,72 (Tablica 2) pri čemu je (81,55%) ispitanika ovo obilježje ocijenilo najvećom ocjenom.

Tablica 2: Prilagođavanje sadržaja govorne komunikacije pacijentovom razumijevanju

	1	2	3	4	5	6	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Postotak</b>	1	1	6	9	84	2	103	4,72
<b>%</b>	0,97	0,97	5,83	8,74	81,55	1,94	100,00	

Ispitanici s prosječnom ocjenom 4,76 procjenjuju značaj dobivanja povratne informacije o pacijentovom razumijevanju poruke pri čemu 6 ispitanika (5,83%) obilježje ne smatra posebno važnim i ocjenjuje ocjenama od 1 do 3.

Tablica 3: Dobivanje povratne informacije o pacijentovom razumijevanju poruke

	1	2	3	4	5	6	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Postotak</b>	1	1	4	9	86	2	103	4,76
<b>%</b>	0,97	0,97	3,88	8,74	83,50	1,94	100,00	

Komunikacija na stranom jeziku nije posebno važan element govorne komunikacije za studente jer je prosječna ocjena malo niža 4,29. Ocjenama od 1 do 4 ovo je obilježje ocijenio 51 student ili gotovo 49,51% ispitanika (Tablica 4), dok je njih 50 (48,54%) ispitanika dalo najveću ocjenu.

Tablica 4: Mogućnost sporazumijevanja na engleskom jeziku

	1	2	3	4	5	6	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Postotak</b>	1	3	12	35	50	2	103	4,29
<b>%</b>	0,97	2,91	11,65	33,98	48,54	1,94	100,00	

Vlastitu govornu komunikaciju ispitanici su ocijenili s visokih 4,23, a čak njih 83 (80,58%) ispitanika ocjenama 4 i 5. Kritičnije prema vlastitoj govornoj komunikaciji (ocjene od 1 do 3) je njih 16 (15,53%) ispitanika.

Tablica 5: Procjena vlastite govorne komunikacije

	1	2	3	4	5	6	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Postotak</b>	0	1	15	43	40	4	103	4,23
<b>%</b>	0,00	0,76	11,83	54,58	32,44	0,38	100,00	

### 4.3. Pisana komunikacija

Pisana komunikacija je prikazana kroz četiri segmenta:

- priprema pisanih uputa,
- pravopis i gramatika u pisanim uputama,
- provjera pacijentovog razumijevanja pisanih uputa,
- procjena vlastitih vještina pisanja.

Najveći udio ispitanika, njih 51 (49,51%) najvećom je ocjenom ocijenilo važnost pripreme pisanih uputa (Tablica 6), dok najmanji broj ispitanika njih 6 (5,61%) ocjenjuje ocjenom od 1 do 2. Prosječna ocjena svih odgovora iznosi 4,18.

Tablica 6: Priprema pisanih uputa

	1	2	3	4	5	NP	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Postotak</b>	1	5	19	27	51	0	103	4,18
<b>%</b>	0,76	4,85	18,45	26,21	49,51	0,00	100,00	

Ispitanici prosječnom ocjenom 4,00 procjenjuju važnost pravopisa i gramatike u pisanim uputama (Tablica 7) pri čemu je 77 ispitanika (74,76%) ovo obilježje ocijenilo najvećim ocjenama od 4 do 5, dok 26 ispitanika (25,24%) obilježje ne smatra posebno važnim i ocjenjuje ocjenama od 1 do 3.

Tablica 7: Pravopis i gramatika u pisanim uputama

	1	2	3	4	5	NP	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Postotak</b>	3	4	19	41	36	0	103	4,00
<b>%</b>	2,91	3,88	18,45	39,81	34,95	0,00	100,00	

Najveći udio ispitanika 76 (73,79%) najvećom je ocjenom ocijenilo važnost provjere pacijentovog razumijevanja pisanih uputa (Tablica 8), dok 27 ispitanika (26,21%) ocjenjuje ocjenama od 3 do 4. Prosječna ocjena svih odgovora je 4,66.

Tablica 8: Provjera pacijentovog razumijevanja pisanih uputa

	1	2	3	4	5	NP	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Postotak</b>	0	0	8	19	76	0	103	4,66
<b>%</b>	0,00	0,00	7,77	18,45	73,79	0,00	100,00	

Procjenu vlastitih vještina pisanja ispitanici su ocijenili s prosječnom ocjenom 4,30 (Tablica 9) pri čemu su dobiveni podaci kako najveći broj ispitanika, njih 88 (85,44%) procjenjuje vlastite komunikacijske vještine ocjenom od 4 do 5, dok najmanji broj ispitanika 13 (12,62%) daje ocjenu od 2 do 3.

Tablica 9: Procjena vlastitih vještina pisanja

	1	2	3	4	5	NP	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Postotak</b>	0	1	12	44	44	2	103	4,30
<b>%</b>	0,00	0,97	11,65	42,72	42,72	1,94	100,00	

#### 4.4. Slušanje

Važnost slušanja prikazana je kroz pet segmenata:

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

Ispitanici prosječnom ocjenom 4,83 procjenjuju značaj pažljivog slušanja pacijenta (Tablica 10) pri čemu je 92 ispitanika (89,32%) ovo obilježje ocijenilo najvećom ocjenom, dok 11 ispitanika (10,68%) obilježje smatra srednje važnim i ocjenjuje ocjenama od 3 do 4.

Tablica 10: Pažljivo slušanje pacijenta

	1	2	3	4	5	NP	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Postotak</b>	0	0	7	4	92	0	103	4,83
<b>%</b>	0,00	0,00	6,80	3,88	89,32	0,00	100,00	

Korištenje različitih tehnika aktivnog slušanja ocjenjeno je s prosječnom ocjenom 4,58 (Tablica 11), pri čemu je njih 75 ispitanika (72,82%) ovo obilježje ocijenilo najvećom ocjenom, dok je njih 28 ispitanika (27,18%) dalo ocjene od 2 do 4.

Tablica 11: Korištenje različitih tehnika aktivnog slušanja

	1	2	3	4	5	NP	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Postotak</b>	0	3	9	16	75	0	103	4,58
<b>%</b>	0,00	2,91	8,74	15,53	72,82	0,00	100,00	

Najveći udio ispitanika njih 48 (46,60%) ocjenom 5 ocijenilo je važnost vođenja bilješki tijekom razgovora s pacijentom (Tablica 12), dok je najmanji udio ispitanika, njih 8 (7,76%) dao ocjenu od 1 do 2. Prosječna ocjena svih odgovora iznosi 4,09.

Tablica 12: Vođenje bilješki tijekom razgovora s pacijentom

	1	2	3	4	5	NP	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Postotak</b>	3	5	20	26	48	1	103	4,09
<b>%</b>	2,91	4,85	19,42	25,24	46,60	0,97	100,00	

Neprekidanje pacijenta ocjenjeno je s prosječnom ocjenom 4,57 (Tablica 13) pri čemu je najveći broj ispitanika, njih 78 (75,73%) ovo obilježje ocijenilo najvećom ocjenom 5, dok je njih 14 (13,59%) dalo ocjene od 1 do 3.

Tablica 13: Neprekidanje pacijenta

	1	2	3	4	5	NP	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Postotak</b>	1	3	10	11	78	0	103	4,57
<b>%</b>	0,97	2,91	9,71	10,68	75,73	0,00	100,00	

Vlastitu vještinu slušanja ispitanici su ocijenili s visokih 4,49 (Tablica 14), a čak njih 92 ispitanika (89,32%) ocjenama 4 i 5. Kritičnije prema vlastitoj govornoj komunikaciji je 8 ispitanika (7,77%) koji su se ocijenili sa ocjenama od 2 do 3.



Tablica 14: Procjena vlastitih vještina slušanja

	1	2	3	4	5	NP	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Postotak</b>	0	1	7	34	58	3	103	4,49
<b>%</b>	0,00	0,97	6,80	33,10	56,31	2,91	100,00	

## 4.5. Neverbalna komunikacija

Važnost neverbalne komunikacije prikazana je kroz pet segmenata:

- 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,
- procjena vlastitih vještina neverbalne komunikacije.

Ispitanici s prosječnom ocjenom 4,44 procjenjuju važnost održavanja kontakta očima s pacijentom (Tablica 15) pri čemu od ukupno 103 ispitanika, njih 25 (24,27%) obilježje ne smatra posebno važnim i ocjenjuje ocjenama od 1 do 3, dok ostalih 78 (75,73%) ispitanika smatra izuzetno važnim i ocjenjuju ocjenama od 4 do 5.

Tablica 15: Održavanje kontakta očima s pacijentom

	1	2	3	4	5	NP	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Postotak</b>	1	2	12	24	64	0	103	4,44
<b>%</b>	0,97	1,94	11,65	23,30	62,14	0,00	100,00	

Obraćanje pozornosti na glasnoću govora, intonaciju, pauze ocijenjeno je s prosječnom ocjenom 4,56 (Tablica 16) pri čemu je 72 (69,90%) ispitanika ovo obilježje ocijenilo najvećom ocjenom (5).

Tablica 16: Obraćanje pozornosti na glasnoću govora, intonaciju, pauze

	1	2	3	4	5	NP	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Postotak</b>	0	1	12	18	72	0	103	4,56
<b>%</b>	0,00	0,97	11,65	17,48	69,90	0,00	100,00	

Najveći udio ispitanika, njih 65 (63,11%) najvećom je ocjenom (5) ocijenilo važnost vođenja računa o prostornoj udaljenosti i položaju tijela (Tablica 17). Prosječna ocjena svih odgovora iznosi 4,49.

Tablica 17: Vođenje računa o prostornoj udaljenosti i položaju tijela

	1	2	3	4	5	NP	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Postotak</b>	0	1	13	23	65	1	103	4,49
<b>%</b>	0,00	0,97	12,62	22,33	63,11	0,97	100,00	

Od 103 ispitanika, njih 93 (90,29%) ocijenilo je važnost kontrole vlastitog izraza lica, mimike lica ocjenama 4 i 5, dok 10 (9,71%) ispitanika obilježje ne smatra posebno važnim i ocjenjuje ocjenama od 2 do 3. Prosječna ocjena svih odgovora iznosi 4,59 (Tablica 18).

Tablica 18: Kontrola vlastitog izraza lica, mimike lica

	1	2	3	4	5	NP	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Postotak</b>	0	2	8	20	73	0	103	4,59
<b>%</b>	0,00	1,94	7,77	19,42	70,87	0,00	100,00	

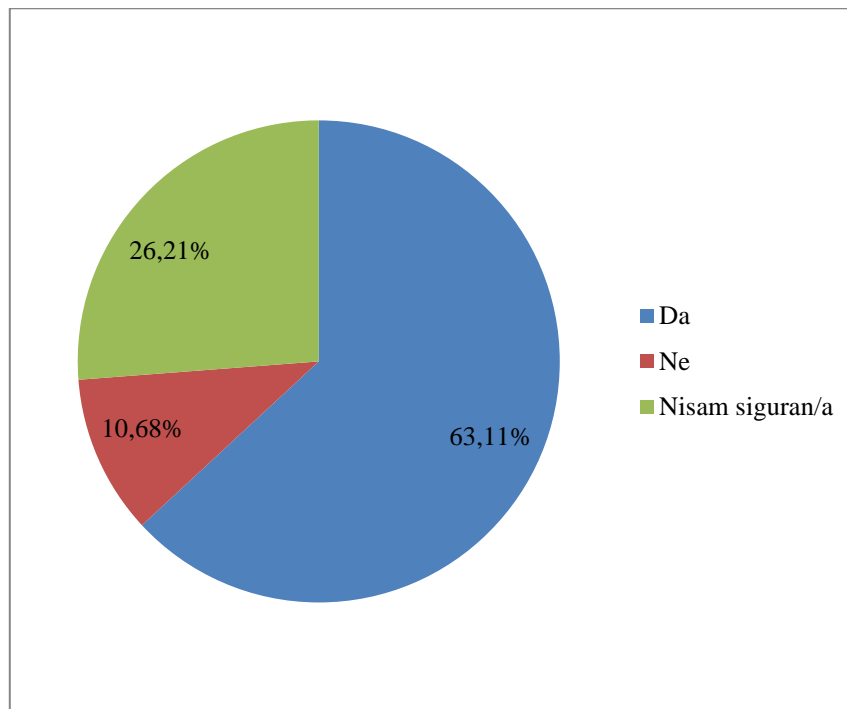
Procjenu vlastitih vještina neverbalne komunikacije ispitanici su ocijenili s prosječnom ocjenom 4,33 (Tablica 19) pri čemu njih 86 (83,50%) ispitanika ocjenjuje ocjenama od 4 do 5.

Tablica 19: Procjena vlastitih vještina neverbalne komunikacije

	1	2	3	4	5	NP	Ukupno	Prosječna ocjena
<b>Postotak</b>	1	0	13	37	49	3	103	4,33
<b>%</b>	0,97	0,00	12,62	35,92	47,57	2,91	100,00	

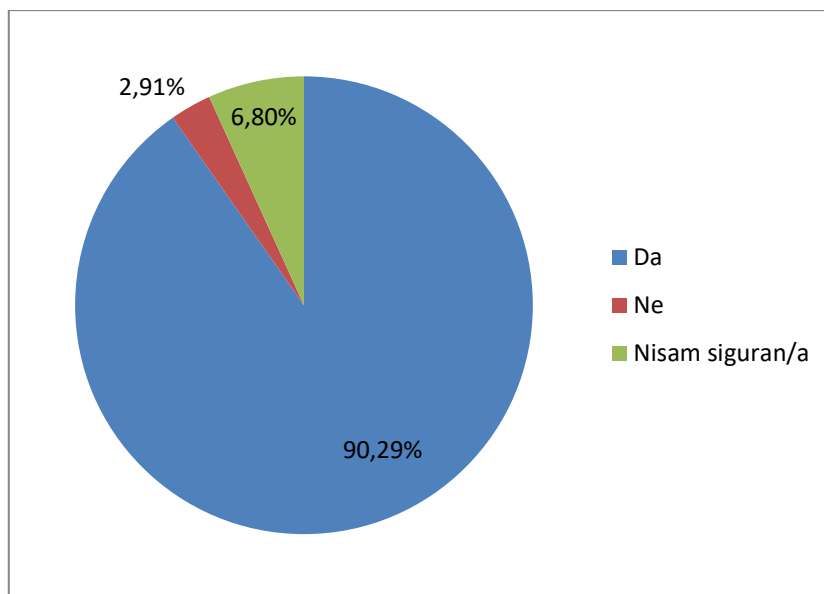
#### 4.6. Edukacija zdravstvenih djelatnika iz područja komunikacijskih vještima

Na pitanje „Smatrate li se dovoljno educiranim/om za učinkovitu komunikaciju s pacijentom?“ ispitanici su sebe ocijenili s odgovorom „DA“ njih 65 (63,11%) ispitanika, te na odgovor „NE“ sebe je ocijenilo 11 (10,68%) ispitanika, dok njih 27 (26,21%) nije još sigurno u svoje komunikacijske vještine. (Grafikon 6)



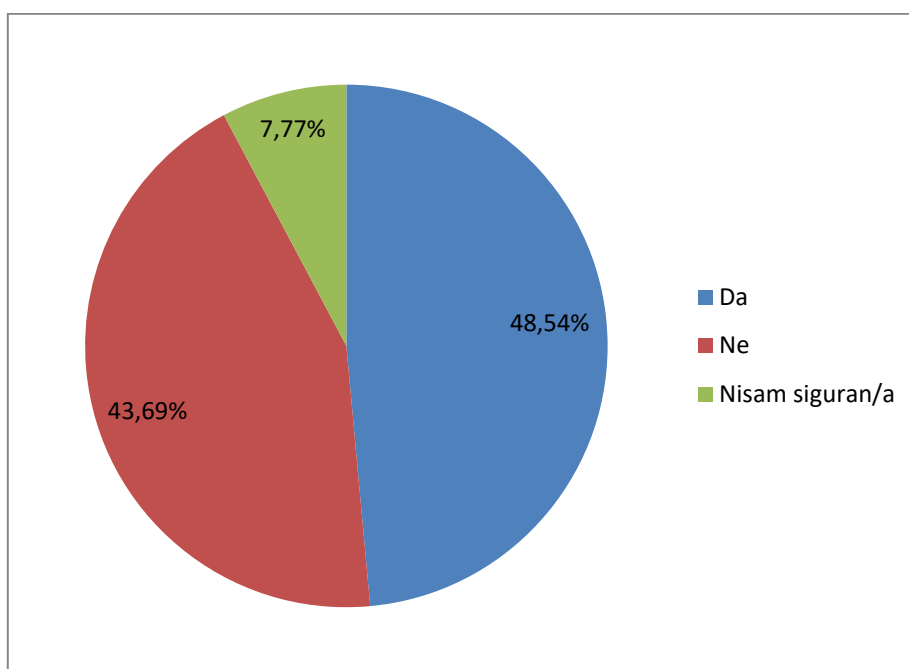
Grafikon 6: Procjena vlastite educiranosti za učinkovitu komunikaciju s pacijentom

Na pitanje „Smatrate li da bi zdravstveni djelatnici trebali sudjelovati na edukaciji o unapređenju komunikacijskih vještina?“ veliki udio ispitanika se složila i dala odgovor „DA“ njih 93 (90,29%), dok njih mali broj ispitanika je dalo odgovor „NE“ 3 (2,91%), te njih 7 (6,80%) nije sigurno. (Grafikon 7)



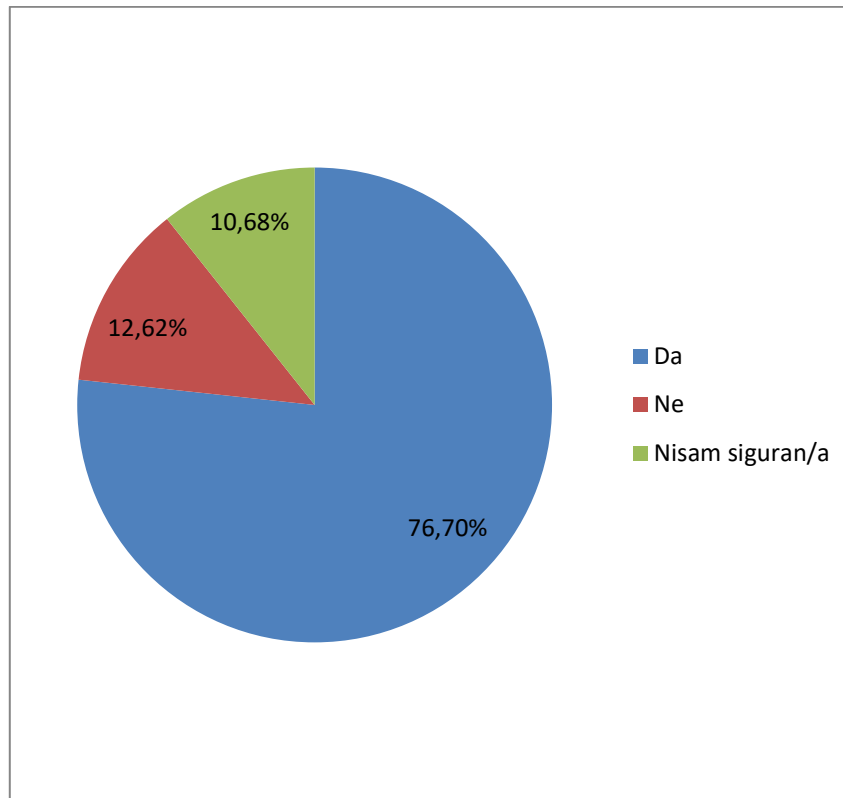
Grafikon 7: Sudjelovanje zdravstvenih djelatnika na edukaciji o unapređenju komunikacijskih vještina

Na pitanje „Jeste li ikada sudjelovali na edukaciji (radionici, nastavi...) s ciljem unapređenja komunikacijskih vještina zdravstvenih djelatnika?“ ispitanici su dali odgovor „DA“ njih 50 (48,69%) tj. polovica ispitanika je sudjelovala, dok njih 45 (43,69%) ispitanika nije sudjelovalo, te njih 8 (7,77%) ispitanika nije sigurno da li je sudjelovalo. (Grafikon 8)



Grafikon 8: Sudjelovanje na edukaciji s ciljem unapređenja komunikacijskih vještina

Na pitanje „Da li biste sudjelovali na edukaciji zdravstvenih djelatnika s ciljem unapređenja komunikacijskih vještina?“ većina ispitanika je izrazila želju za sudjelovanjem njih 79 (76,70%), dok njih 13 (12,62%) ne želi sudjelovati, te njih 11 (10,68%) nije sigurno. (Grafikon 9)



Grafikon 9: Želja za sudjelovanjem na edukaciji zdravstvenih djelatnika s ciljem unapređenja komunikacijskih vještina

## 5. RASPRAVA

Ovo istraživanje provedeno je anonimnim anketnim upitnikom korištenjem internetske aplikacije Google forms. U istraživanju su sudjelovale sve osobe starije od 18 godina, te broj ispitanika u ovom istraživanju je zadovoljavajući. Provedeno je istraživanje razlika u stavovima zaposlenih i nezaposlenih studenata preddiplomskog stručnoga studija sestrinstva Veleučilišta u Bjelovaru o važnosti komunikacijskih vještina u sestrinstvu. U ispitivanju je učestvovalo ukupno 103 redovnih i izvanrednih studenata preddiplomskog stručnog studija Sestrinstva Veleučilišta u Bjelovaru. Najviše je pristupilo osoba između 18-29 godina njih 85 (82,52%) te znatno manje osoba između 30-49 godina njih 18 (17,48%), zatim osobe u dobi od 50 i više godina nije bilo u ovom ispitivanju. Prema radnom statusu zaposleno je njih 65 (63,11%) studenata, te njih 38 (36,89%) studenata je trenutno nezaposleno. Kolika je zapravo zaposlenost na poslovima medicinske sestre/tehničara odnosno prvostupnika/ce, dipl. ili magistra sestrinstva vidjelo se po odgovoru „Da“ na kojeg je odgovorilo 32 (31,07%) studenta, a na odgovor „Ne“ odgovorilo je 71 (68,93%) student, iz čega možemo utvrditi da znatan broj ne radi posao koji je adekvatan za njih, ili su na nekim drugim pozicijama. Kod ovih studenata njih 76 (100%) ima preddiplomski/sveučilišni studij, te među ovim ispitanicima nema niti jedan diplomski/magistarski studij. U ovom istraživanju status studenata, njih 31 (36,47%) je redovitih, dok je njih 54 (63,53%) izvanrednih studenata.

Niz odgovora koji slijedi je o stavovima o važnosti verbalne i neverbalne komunikacije, pisanju i slušanju. Prosječna ocjena važnosti komunikacijskih vještina u sestrinstvu doseže ogromnih 4,46, pri čemu je 84 studenta (81,55%) ocijenilo s najvećim ocjenama 4 i 5, dok je njih 18 (17,48%) studenata bilo dosta kritično prema tome i ocijenilo ocjenama od 1 do 3. U usporedbi ovog rezultata s rezultatom ispitivanja koji je proveden na istoj ustanovi i objavljen 2017. godine (9) vidljiva je razlika jer je u spomenutom ispitivanju prosječna ocjena podataka bila 4,57, a sada se je došlo do smanjenja tog značaja.

Prosječna ocjena procjene vlastite govorne komunikacije iznosi visokih 4,23 a čak njih 83 (80,58%) studenata su se ocijenili ocjenama 4 i 5. Negativno ocjenjuju prema svojoj govornoj komunikaciji (ocjene od 1 do 3) te je njih 16 (15,53%) studenata. Uspoređujući ovaj rezultat s rezultatom ispitivanja 2017. (9), poprilično je bila smanjena prosječna ocjena koja iznosila 4,18, te je sada došlo do blagog povećanja. Prosječna ocjena vlastitih vještina pisanja iznosi 4,30, pri

čemu njih 88 (85,44%) procjenjuje vlastite komunikacijske vještine ocjenom od 4 do 5. Ovaj rezultat je dosta bolji za razliku od onog iz 2017. kad je iznosila 4,16. Prosječna ocjena procjene vlastite vještine slušanja je visokih 4,49 u odnosu na pisanje, a čak njih 92 ispitanika (89,32%) ocjenama 4 i 5. Uspoređujući rezultat s rezultatom ispitivanja 2017. (9), dobiveni su slični rezultati za nijansu bolji ove godine. Prosječna ocjena vlastitih vještina neverbalne komunikacije iznosi 4,33, pri čemu njih 86 (83,50%) ispitanika ocjenjuje ocjenama od 4 do 5. Rezultat iz 2017-e godine je puno bolji od ovog trenutno. Prosječna ocjena komunikacije na stranom jeziku je malo niža 4,29 što je svejedno bolji rezultat nego rezultat iz 2017-e godine (9). Ocjenama od 1 do 4 ovaj element je ocijenio 51 student ili gotovo 49,51% ispitanika, dok je njih 50 (48,54%) ispitanika dalo najveću ocjenu. Ovim rezultatima je vidljivo da studenti manju važnost posvećuju komunikaciji na stranom jeziku nego na hrvatskom jeziku. Niz pitanja i odgovora slijedi o stavovima o edukaciji zdravstvenih djelatnika iz područja komunikacijskih vještina. Na pitanje „Smatrate li se dovoljno educiranim/om za učinkovitu komunikaciju s pacijentom?“ ispitanici su sebe ocijenili s odgovorom „Da“ njih 65 (63,11%) ispitanika, te na odgovor „Ne“ sebe je ocijenilo 11 (10,68%) ispitanika, dok njih 27 (26,21%) nije još sigurno u svoje komunikacijske vještine. Možemo zaključiti da se ispitanici većim dijelom smatraju dovoljno educiranim. Na pitanje „Smatrate li da bi zdravstveni djelatnici trebali sudjelovati na edukaciji o unapređenju komunikacijskih vještina?“ veći dio ispitanika se složila i dala odgovor „Da“ njih 93 (90,29%), te je ovaj rezultat zadovoljavajući. Na pitanje „Jeste li ikada sudjelovali na edukaciji (radionici, nastavi...) s ciljem unapređenja komunikacijskih vještina zdravstvenih djelatnika?“ ispitanici su dali odgovor „Da“ njih 50 (48,69%) tj. polovica ispitanika je sudjelovala. Na pitanje „Da li biste sudjelovali na edukaciji zdravstvenih djelatnika s ciljem unapređenja komunikacijskih vještina?“ većina ispitanika je izrazila želju za sudjelovanjem njih 79 (76,70%), što je vrlo solidno.



## 6. ZAKLJUČAK

Rezultati ovog istraživanja pokazuju da studenti bez obzira na radni status prepoznaju jednako važnost komunikacijskih vještina u sestrinstvu, no, nedovoljno prepoznaju važnost sporazumijevanja na stranom jeziku. Opća ocjena studenata o važnosti komunikacijskih vještina u sestrinstvu je solidna.

Temeljne sestrijske vještine su komunikacijske vještine. Komunikacija je ključna u uspostavljanju odnosa medicinske sestre s pacijentom koji pridonose smislenom angažmanu s pacijentima i ispunjenju njihove brige i socijalne skrbi. Učinkovita komunikacija ključni je aspekt zdravstvene njege i odnosa medicinska sestra-pacijent. U zdravstvenim susretima sa starijim odraslim osobama komunikacija je važna, posebice kako bi se razumjele potrebe svake osobe i podržavale zdravlje i dobrobit. Kod prvog razgovora primjerenom komunikacijom može se pridobiti povjerenje pacijenta, koji će se u ovakvom odnosu osjećati zaštićeno i sigurno te će biti bolje pacijentovo ukupno zadovoljstvo liječenjem. Solidno poznavanje komunikacijskih vještina omogućava što uspješnije liječenje te dolazi do smanjenja čestih pogrešaka i tužbi. Brojna istraživanja potvrdila su da je poznavanje komunikacijskih vještina između medicinskih sestrama poprilično slabo, što daje rezultat neefikasne komunikacije koja odmaže prvenstveno pacijentima. Stoga, se u zapadnim zemljama već godinama organiziraju opširno izrađeni programi edukacije kojima je u cilju razvoj komunikacijskih vještina na samom početku studija te je prioritet vršiti konstantno educiranje kroz cijeli radni vijek, u posljednje vrijeme se identični programi primjenjuju i u Republici Hrvatskoj. Međutim, potrebno je još puno znanstvenog rada i educiranja metoda kako bi se otkrio najdjelotvorniji način razvijanja znanja i vještina učinkovite komunikacije u svakodnevnoj medicinskoj praksi. U svakidašnjoj komunikaciji medicinske sestre trebaju se same unapređivati i promicati civiliziranu komunikaciju i vlastite vještine.

## 7. LITERATURA

1. Lambrini K. Ioanna V. Papathanasiou Communication in Nursing Practice 2014; 26(1): 65-67
2. Casey A. Wallis A. Effective communication: Principle of Nursing Practice E. Nursing Standard. 2011;32, 35-37 2011.
3. Kozłowska L. Doboszynska A. Nurses' nonverbal methods of communicating with patients in the terminal phase 40-46 2015.
4. Webb L. Introduction to communication skills. In: Webb L, ed. Nursing: Communication Skills in Practice. Oxford University Press, 3–17 2011.
5. Hamilton J.S. A framework for effective communication skills. Nursing Times 2007;103:48, 30–31
6. Rytterström P. Lindeborg M. Sari Korhonen S. Sellin T. Finding the Silent Message: Nurses' Experiences of Non-Verbal Communication Preceding a Suicide 2019, 10, 1-18
7. Zenobia CY Chan. A qualitative study on non-verbal sensitivity in nursing students 2013;22:1941–1950
8. Sheldon L. Difficult Communication in Nursing 2006; 38:2, 141-147
9. Višak M. Osposobljenost studenata stručnog studija Sestrinstvo za komunikaciju s pacijentima na engleskom jeziku [Završni rad]. Veleučilište u Bjelovaru. Bjelovar. 2017. Dostupno na: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:144:376725> (26.7.2023.)
10. Hall JA, Horgan TG, Murphy NA. Nonverbal communication. Annual Review of Psychology 2019;70:271-294.

## 8. SAŽETAK

Komunikacija je ključna za sigurnu i učinkovitu njegu pacijenta. Zbog jezične barijere i kulturnih razlika medicinske sestre suočavaju se s komunikacijskim izazovima u zdravstvenoj skrbi, osobito u interakciji licem u lice s pacijentima. Stoga, se moraju davati informacije pacijentu i poticati ga da bi se aktivnije uključio u vlastito liječenje te bi mu se dao osjećaj kontrole nad situacijom i vlastitim stanjem koje je vrlo često poljuljano samom bolešću. U zdravstvu se sve više ističe komunikacija usmjerena na pacijenta. Tijek liječenja i zdravstvene njege ne bi se smio svoditi samo na odabir terapije, nego se treba i na odnos s pacijentom. Zadatak završnog rada bio je ustanoviti da li postoje razlike u stavovima zaposlenih i nezaposlenih studenata sestrištva o važnosti komunikacijskih vještina u sestrištvu, koje se znatno nisu dogodile. Glavni zadatak rada bio je ispitati i analizirati stavove studenata o važnosti segmenata verbalne komunikacije, čitanja, pisanja, slušanja i neverbalne komunikacije. Pokazatelji ispitivanja su doveli do zaključaka da studenti uočavaju važnost verbalnih vještina u komunikaciji s bolesnicima, nedovoljno je prepoznata važnost komunikacije na stranom jeziku te su spoznali važnosti između kompetencija slušanja, pisanja, verbalne i neverbalne komunikacije.

Ključne riječi: komunikacijske vještine, sestrištvo, stavovi studenata.

## **9. SUMMARY**

Communication is key to safe and effective patient care. Because of the language barrier and cultural differences, nurses face communication challenges in health care, especially in face-to-face interactions with patients. Therefore, the patient must be given information and encouraged to become more actively involved in his own treatment and to give him a sense of control over the situation and his own state, which is very often shaken by the disease itself. Patient-oriented communication is becoming more and more important in healthcare. The course of treatment and health care should not be reduced only to the choice of therapy, but also to the relationship with the patient. The task of the final paper was to establish whether there are differences in the attitudes of employed and unemployed nursing students about the importance of communication skills in nursing, which significantly did not occur. The main task of the work was to examine and analyze students' views on the importance of the segments of verbal communication, reading, writing, listening and non-verbal communication. The test indicators led to the conclusions that students perceive the importance of verbal skills in communication with patients, the importance of communication in a foreign language is insufficiently recognized, and they realized the importance of the competences of listening, writing, verbal and non-verbal communication.

Key words: communication skills, nursing, student attitudes.

## 10. PRILOZI

### 10.1. Anketni upitnik

#### Razlike u stavovima zaposlenih i nezaposlenih studenata sestrinstva o važnosti komunikacijskih vještina u sestrinstvu

Upitnik stavova studenata sestrinstva i medicinskih sestara o važnosti komunikacijskih vještina u sestrinstvu dio je završnog rada studentice preddiplomskog stručnog studija sestrinstva. Molimo Vas da odvojite 5-6 minuta za popunjavanje anonimnog upitnika.

---

\*Obavezno

##### Opći podaci

1. Vaša dob \*

*Označite samo jedan oval.*

- 18-29 godina  
 30-49 godina  
 50 i više godina

2. Radni status \*

*Označite samo jedan oval.*

- Zaposlen/a  
 Nezaposlen/a

3. Ukoliko ste zaposleni, radite li na poslovima medicinske sestre/tehničara odnosno prvostupika/ce, dipl. ili mag. sestrinstva? \*

*Označite samo jedan oval.*

- Da  
 Ne

4. Na kojoj razini studija sestrinstva trenutno studirate? \*

*Označite samo jedan oval.*

- preddiplomski stručni/sveučilišni studij
- diplomski/magistarski studij
- trenutno ne studiram sestrinstvo

5. U kojem statusu studirate?

*Označite samo jedan oval.*

- redoviti student/ica
- izvanredni student/ica

Govorna  
komunikacija

Molimo Vas da na skali od 1 (najmanje) do 5 (najviše) iskažete svoj stupanj slaganja s ponuđenom tvrdnjom. Ukoliko tvrdnja nije primjenjiva, označite odgovor 'NP'

6. U komunikaciji s pacijentom važno je: \*

Označite samo jedan oval po retku.

	1	2	3	4	5	NP
Poruku/uputu jasno izreći koristeći standardni hrvatski jezik.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prilagoditi sadržaj govorne komunikacije pacijentovom razumijevanju.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dobiti povratnu informaciju da je pacijent razumio poruku/uputu.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Moći se sporazumjeti s pacijentom na stranom jeziku.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pisana komunikacija

Molimo Vas da na skali od 1 (najmanje) do 5 (najviše) iskažete svoj stupanj slaganja s ponuđenom tvrdnjom. Ukoliko tvrdnja nije primjenjiva, označite odgovor "NP"

7. U komunikaciji s pacijentom važno je: \*

Označite samo jedan oval po retku.

	1	2	3	4	5	NP
Pripremiti pisane upute za pacijenta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Paziti na pravopis i gramatiku u pisanim uputama.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Provjeriti da li su pisane upute razumljive pacijentu.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Slušanje

Molimo Vas da na skali od 1 (najmanje) do 5 (najviše) iskažete svoj stupanj slaganja s ponuđenom tvrdnjom. Ukoliko tvrdnja nije primjenjiva, označite odgovor 'NP'

8. U komunikaciji s pacijentom važno je: \*

Označite samo jedan oval po retku.

	1	2	3	4	5	NP
Pažljivo slušati pacijenta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koristiti različite tehnike aktivnog slušanja (sažimanje, parafraziranje.....).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voditi bilješke tijekom razgovora s pacijentom.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ne prekidati pacijenta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Neverbalna komunikacija

Molimo Vas da na skali od 1 (najmanje) do 5 (najviše) iskažete svoj stupanj slaganja s ponuđenom tvrdnjom. Ukoliko tvrdnja nije primjenjiva, označite odgovor 'NP'



9. U komunikaciji s pacijentom važno je: \*

Označite samo jedan oval po retku.

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

Edukacija zdravstvenih djelatnika iz područja komunikacijskih vještina

10. Smatrate li se dovoljno educiranim/om za učinkovitu komunikaciju s pacijentom? \*

Označite samo jedan oval.

- da  
 ne  
 nisam siguran/na

11. Smatrate li da bi zdravstveni djelatnici trebali sudjelovati na edukaciji o unapređenju komunikacijskih vještina? \*

*Označite samo jedan oval.*

- da  
 nisam siguran/a  
 ne

12. Jeste li ikada sudjelovali na edukaciji (radionici, nastavi...) s ciljem unapređenja komunikacijskih vještina zdravstvenih djelatnika? \*

*Označite samo jedan oval.*

- da  
 nisam siguran/a  
 ne

13. Da li biste sudjelovali na edukaciji zdravstvenih djelatnika s ciljem unapređenja komunikacijskih vještina? \*

*Označite samo jedan oval.*

- da  
 nisam siguran/a  
 ne

## 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>28.9.2023.</u>	MELINA HALAR	Melina Halar

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

MELINA HALAR

*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, 28.9.2023.

Melina Halar

*potpis studenta/ice*