

Metode mentoriranja prvostupnica sestrinstva

Methods of mentoring nursing graduates

Sladana Režić

Klinički Bolnički Centar Zagreb, Klinika za plućne bolesti Jordanovac, Intenzivna skrb, Jordanovac 104, 10000 Zagreb, Hrvatska
University Hospital Centre, Clinics for pulmonary disease, Intensive Care Unit, Jordanovac 104, 10000 Zagreb, Croatia

Sažetak

Mentorstvo je kompleksan, interaktivan proces koji se odvija između pojedinaca različite razine iskustva i stručnosti, u kojem stručnjak (mentor) daje podršku kolegi ili kolegici (mentorirani) s ciljem povećanja učinkovitosti i stupnja kvalitete osobnog rada, profesionalnog napredovanja i doprinosa kvaliteti ustanove u kojoj radi. Mentori mogu imati različite stilove mentoriranja koji se prepoznaju kao: opušteni stil, stil aktivnog slušanja, stil propisivanja, stil savjetnika te stil suradnje. U dostupnoj literaturi nema istraživanja o stilovima mentorstva u profesionalnom osposobljavanju medicinskih sestara/tehničara prvostupnica.

Cilj: Cilj rada bio je ispitati stilove mentoriranja u profesionalnom osposobljavanju medicinskih sestara/tehničara prvostupnica i prvostupnika te utvrditi povezanost stila s obilježjima mentora prema njihovoj stručnoj spremi, mjestu rada, godinama radnog iskustva te godini na kojoj mentorira kolegicu ili kolegu u zdravstvenoj ustanovi.

Ispitanici i metode: Ispitana su 62 mentora medicinskih sestara prvostupnica koje je imenovalo Zdravstvenog veleučilišta u Zagrebu kao podršku njihovom profesionalnom razvoju u zdravstvenim ustanovama na početku karijere. Instrument je bila validirana anketa (engl. *MINT Mentoring Styles*).

Rezultati: Rezultati pokazuju da najveći broj mentora (34 ispitanika-mentora) u svom radu koristi stil suradnje, zatim stil savjetnika (16), stil aktivnog slušanja (2), dok niti jedan mentor ne rabi opušteni stil. Nije utvrđena statistički značajna razlika ($p < 0,05$) u povezanosti stila mentoriranja i dužine radnog staža mentora te godine na kojoj su mentor i mentorirana medicinska sestra/tehničar surađivali. Međutim, utvrđena je značajna razlika s obzirom na stručnu spremu mentora te mjesto rada: Mentori medicinskih sestara/tehničara sa završenom preddiplomskom edukacijom imaju višu razinu stila savjetnika i stila suradnje u odnosu na mentore medicinskih sestara/tehničara sa završenim diplomskim studijem. Nadalje, mentori koji rade na bolničkim odjelima i u primarno zaštići imaju više razine stila suradnje nego li mentori u intenzivnoj skrbi.

Zaključak: Formalno imenovani mentori imaju različite stilove mentoriranja te je važno osvijestiti osobni mentorski stil kao preduvjet učinkovitog rada s mladima u procesu profesionalnog osposobljavanja. Na području mentorskog rada u zdravstvenoj djelatnosti potrebna su daljnja istraživanja kao osnova za izradu formalnog programa edukacije budućih mentora.

Ključne riječi: stilovi mentoriranja • sestrinstvo • mentor

Kratki naslov: mentoriranje i prvostupnice sestrinstva

Abstract

Mentoring is a complex, interactive process that takes place between individuals with different levels of experience and expertise, where the expert (the mentor) supports a male or female colleague (the mentee) in order to achieve efficiency and quality of personal work, to advance professionally and to contribute to the quality of his institution. Mentors can use various mentoring styles that can be identified as: (1) Letting go style, (2) Active listening style, (3) Prescribing style, (4) Advisory style and (5) Cooperative style. In the available literature there is no research about mentoring styles in the professional training of bachelors of nursing.

Aim: The aim of this paper was to examine mentoring styles in the professional training of bachelors of nursing with the goal of determining a connection between the style and the mentor's characteristics depending on their level of education, work place, work experience and the year of studies of the mentee that is being mentored in the medical institution.

Methods and participants: Examinees (62 examinees) were mentors to bachelors of nursing, appointed by the University of Applied Health Sciences in Zagreb to support the students' professional development in medical institutions on the start of their careers. The instrument of research was a validated survey (*MINT Mentoring Styles*) used in other international studies.

Results: Results show that the majority of mentors (34 examinees-mentors) use cooperative style in their work, followed by advisory style (16) and active listening style (2), whereas no mentor uses letting go style. No statistically significant difference was determined ($p < 0,05$) between the mentoring style and the length of work experience of the mentor, as well as the year of studies that the mentor and the nurse mentee are cooperating on. However, a substantial difference was determined regarding the mentor's level of education and his workplace: mentors with undergraduate education have higher levels of advisory and cooperative styles as opposed to mentors with graduate education. Likewise, mentors work on general wards and in primary health care have a higher incidence of cooperative styles than mentors in the ICU.

Conclusion: Mentoring has a long tradition in nursing. Formally appointed mentors use different mentoring styles so it is important to be aware of one's personal mentoring style as a prerequisite to efficient work with young nurses in the process of their professional training. In the field of mentoring in health care further research is needed to form a basis for the development of a formal educational program for future mentors.

Key words: styles of mentoring • Nursing • mentor

Running head: mentoring and nursing graduates

Uvod/Introduction

Riječ mentor (*grčki Μέντωρ, Méntōr; gen.: Μέντορος*) povezuje se uz lik iz grčke mitologije, Mentora, Alkimova sina. Mentor je bio Odisejev prijatelj i osoba koju je Odisej imenovao skrbnikom svojega sina Telemaha neposredno pred odlazak u Trojanski rat [1]. Mentor je sinonim za mudrog učitelja, odgajatelja, filozofa i vodiča.

Radi se o dvosmjernom odnosu iskusne osobe i početnika koji se uspostavlja zbog potrebe, problema ili želje za učenjem i razvojem [2,3]. Sestrinstvo je profesija u kojoj sve navedeno postoji od vremena Florence Nightingale koja je i sama imala nekoliko mentora, a kasnije bila mentorom mnogim budućim medicinskim sestrama/tehničarima [MS/MT]. O važnosti uloge mentora i okružja u kojem se mentoriranje provodi u medicini i zdravstvu do danas je publiciran velik broj članaka [4,5,6,7].

Termin mentorstva kao organiziranog, formalnog procesa u kojem stručnjak (mentor) daje podršku i vodi manje iskusnu osobu (mentoriranog) uveden je s ciljem kontinuiranog praćenja učinkovitog razvoja i rada te napredovanja u karijeri što poboljšava stupanj kvalitete ustanove u kojoj djelatnik radi. Stoga postoje i različita tumačenja pojma mentora. Neki pod ulogom mentora podrazumijevaju vodstvo i nadzor nad pisanjem rada (diplomskog, magisterija ili doktorata), drugi ističu važnost mentora u procesu učenja (na različitim razinama edukacije), a treći nadzor i praćenje novih kolegica i kolega u procesu rada. Nije pogrešno pod tim terminom podrazumijevati sve navedeno, jer pojam mentora označava osobu koja ima više znanja i vještina od osobe koju se mentorira. U ovom članku mentorstvo se odnosi na profesionalno osposobljavanje MS-a/MT-a kao jednog od načina unaprjeđenja njihove kvalitete rada i podrške u razvoju profesionalne karijere.

Za sada ne postoji formalna izobrazba za mentora, već to ovisi o dobroj volji starije i iskusnije kolegice/e. Važnost dobrog mentora i uopće postojanje mentora opisano je kao važan čimbenik u zadovoljstvu MS-a/MT-a u svakodnevnim radnim aktivnostima. Jedan od nedovoljno istraženih čimbenika jest stil mentora te kako uskladiti taj stil s očekivanjima mentoriranih i osigurati veću učinkovitost i kvalitetu u procesu suradnje, što se opisuje u ovom članku.

Stilovi mentoriranja

Jedna od navedenih podjela stilova mentorstava navodi pet različitih stilova naglašavajući da nijedan stil nema prednost pred nekim drugim, već se stilovi mogu prilagoditi određenim situacijama:

1. *Letting go style* opušteni je stil u kojemu mentor dopušta da se stvari razvijaju. Nema žurbe niti pritiska. Tu mentor čeka da se stvari prirodno dogode. Izbjegava se pretjerani emocionalni pristup.
2. *Active listening style* stil je aktivnog slušanja. Mentorirani postavlja pitanja u slučaju nejasnoća. Mentor daje prostor svom mentoriranom. Također pokazuje razumijevanje za mentoriranog. Mentor je rezerviran u davanju vlastitog mišljenja.

3. *Advisory style* stil je savjetnika. Mentor nudi savjete s pozicije objektivnog vanjskog promatrača. Daje sugestije za bolja rješenja problema. Mentor daje savjete na osnovi stručnosti te nudi alternativna rješenja za mentoriranog.
4. *Prescribing style* odlika je stila propisivanja. Mentor preuzima odgovornost za rješavanje problema mentoriranog. Također daje upute za rješavanje problema. Mentor traži napredak i poboljšanje. Moguće su posljedice u slučaju nedovoljnog truda.
5. *Cooperative style* stil je suradnje. Mentor i mentorirani teže zajedničkoj viziji. Mentor uključuje mentoriranog u rješavanje problema. Daje mu prostora za vlastito mišljenje. Naglasak je na jednakosti u doprinosu. I mentor i mentorirani usredotočeni su na suradnju [8].

Ciljevi su istraživanja utvrditi postoje li razlike u stilu mentoriranja obzirom na godinu na kojoj se provodi mentoriranje, duljinu radnog staža mentora, godinu na kojoj mentoriraju, stručnu spremu mentora te odjel na kojem mentoriraju.

Ispitanici i metode/Methods and participants

Ispitivanje je provedeno na Zdravstvenom veleučilištu u Zagrebu tijekom 2014. godine i odobrilo ga je etičko povjerenstvo Medicinskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu i Zdravstvenog veleučilišta u Zagrebu. Ispitanici su bili mentori koji provode vježbe na Zdravstvenom veleučilištu u Zagrebu. Prema evidenciji Zdravstvenog veleučilišta u Zagrebu, u 2014. godini bilo je 117 imenovanih mentora za profesionalno osposobljavanje MS-a/MT-a. Anketni upitnik upućen je elektronskom poštom na osobne adrese, uz napomenu o potrebi pridržavanja etičkih principa istraživanja o potpunom zaštitu podataka.

U istraživanje je bilo uključeno 117 mentora. Anketni upitnik ispunila su 62 ispitanika (52,99%).

Instrument istraživanja bio je originalni anketni upitnik s dvije skupine pitanja. Prva skupina pitanja odnosila se na opće podatke o ispitaniku (spol, dužina radnog staža, godina profesionalnog osposobljavanja medicinske sestre kojoj je mentor, radno mjesto mentora i njegova stručna sprema). Drugi dio upitnika je validiran upitnik o stilu mentoriranja koji se danas primjenjuje u međunarodnim istraživanjima (*MINT Mentoring Styles*, dostupan na: http://www.mint.mentor.net/en/pdfs/Tool_Mentoring_Styles.pdf).

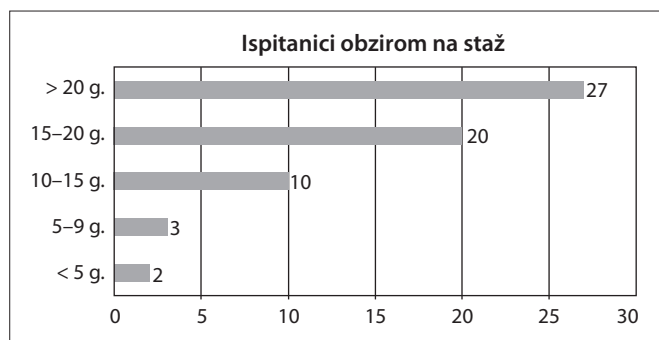
Statistička obrada učinjena je korištenjem programske podrške STATISTICA verzija 10.0. Razina značajnosti razlika iznosila je [$p > 0,05$].

Rezultati/Results

Od 117 uključenih mentora, upitnik su ispunila 62 ispitanika [60 žena; 2 muškarca] tj. 52,99%.

S obzirom na radni staž, najmanji broj ispitanika, njih 2 (3,2%), ima manje od pet godina radnog staža. Tri su ispitanika (4,8%) s radnim stažem od pet do devet godina. Deset ispitanika ima radni staž od deset do četrnaest godina (16,1%), dok dvadeset ispitanika ima radni staž od petnaest

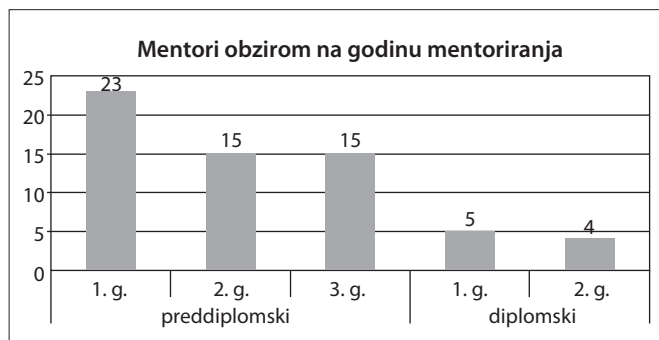
do dvadeset godina (32,3%). Najveći broj ispitanika, njih 27 (43,5%) radi više od 20 godina, kao što je prikazano na slici, [slika 1].



SLIKA [1] Zastupljenost uključenih ispitanika (mentora) prema duljini radnog staža.

Mentori obzirom na godinu na kojoj mentoriraju prikazani su na slici, [slika 2].

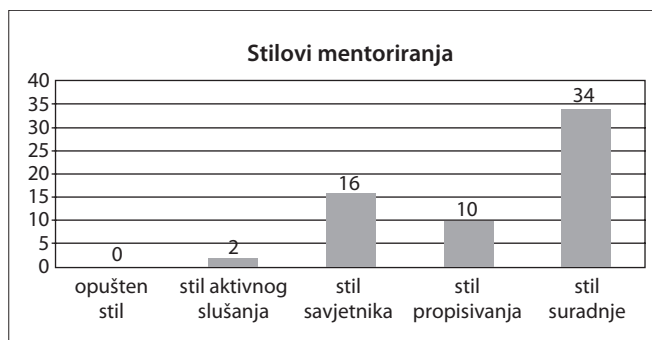
Najveći broj ispitanika mentorira na prvoj godini preddiplomskog studija, njih 23 (37,1%). Na preddiplomskom studiju i to na drugoj godini uključeno je 15 ispitanika (24,2%), a isti broj je mentora bio je na trećoj godini. Na diplomskom studiju sestrinstva bilo je 9 mentora, [14,5%].



SLIKA [2] Zastupljenost uključenih ispitanika (mentori) prema mentoriranju u odnosu na godinu studija.

Znatno veći broj mentora zaposlen je u bolničkim ustanovama, neovisno je li to odjel ili jedinica intenzivne skrbi (44; 71%). Ukupno 18 mentora [29%] zaposleno je u primarnoj zdravstvenoj zaštiti. S obzirom na stručnu spremu mentora, veći je broj prvostupnika sestrinstva (36) u odnosu na diplomirane MS-e/MT-e i magistre sestrinstva (26 ispitanika). Najčešće prisutni stilovi ispitanika u mentoriranju prikazani su na slici, [slika 3].

Rezultati pokazuju da ne postoji značajna razlika u stilu mentoriranja s obzirom na godinu na kojoj se izvodi mentoriranje kao ni godinu na kojoj mentoriraju. Usporedba stila mentoriranja u odnosu na stručnu spremu pokazuje statistički bitne razlike s obzirom na stručnu spremu mentora.



SLIKA [3] Stilovi mentoriranja

Prvostupnici sestrinstva koriste više stil savjetnika i suradnje, a manje opušteni stil u svom mentoriranju u usporedbi sa diplomiranim MS-ovima/MT-ovima i magistrima sestrinstva [tablica 1].

TABLICA [1] Razlike u stilu mentoriranja s obzirom na stručnu spremu

	Stupanj slobode	F	p
Opušteni stil	2, 59	3,294	0,044
Stil aktivnog slušanja	2	0,476	0,624
Stil savjetnika	2	4,311	0,018
Stil propisivanja	2	1,259	0,292
Stil suradnje	2	2,435	0,096

Usporedba stila mentoriranja prema mjestu rada mentora pokazuje statistički bitne razlike, kao što je prikazano na tablici, [tablica 2]. Mentori na odjelima i u patronaži pokazuju više stila suradnje u mentoriranju, nego mentori na odjelu intenzivne skrbi.

TABLICA [2] Razlike u stilu mentoriranja obzirom na odjel

	Stupanj slobode	F	p
Opušteni stil	2	2,296	0,110
Stil aktivnog slušanja	2	1,218	0,303
Stil savjetnika	2	1,580	0,215
Stil propisivanja	2	0,442	0,645
Stil suradnje	2	5,895	0,005

Rasprava/Discussion

Usporedba rezultata ovog istraživanja s do danas publiciranim studijama o stilovima mentorstva kod nas i u svijetu ne zadovoljava statističke normative, jer je premalen broj publiciranih članaka o opisanoj problematici, posebice u području zdravstvene djelatnosti npr. sestrinstvo i sl. Istraži-

vanje Pavlekovića i suradnika prezentirano je tijekom 2009. godine na godišnjoj Konferenciji AMSE (*engl. Association of Medical Schools in Europe*). Istraživanje je provedeno među polaznicima doktorskog studija Biomedicina i zdravstvo Medicinskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, a pitanja su se odnosila na očekivanja mentoriranih od mentora tijekom izrade doktorskih disertacija i vođenja kroz prve godine usavršavanja. Prema rezultatima istraživanja, iskustvo rada s mentorima svodilo se najčešće na stručno znanje (*expert*) iz njihovog područja. Nezadovoljavajući je rezultat verificiran u odnosu na to kako mentor olakšava razvoj karijere MS-a/MT-a kao sponzor. Naime, ispitanici smatraju da im mentori najčešće daju stručne savjete, a najmanje razvijaju njihove osobne potencijale i pomažu u teškim situacijama [9].

Rezultati pokazuju da postoji statistička razlika u stilovima mentoriranja s obzirom na stručnu spremu mentora. Mentori prvostupnici sestrinstva koriste više stil savjetnika i stil suradnje u odnosu na mentore diplomskog studija. Već je istaknuto koliko je važno kvalitetno obrazovanje mentora pa ne iznenađuje razlika u stilu mentoriranja s obzirom na stručnu spremu. Također, postoji razlika u stilu mentoriranja s obzirom na mjesto rada. Mentori koji su zaposleni na bolničkim odjelima i u primarnoj zdravstvenoj zaštiti više koriste stil suradnje, nego mentori u jedinicama intenzivne skrbi. Intenzivna skrb je mjesto koje zahtijeva hitne i brze intervencije, jer su pacijenti vitalno ugroženi pa je i očekivano da nema toliko suradnje i savjetovanja kao na bolničkim odjelima. Na odjelu intenzivne skrbi uglavnom se propisuje i govori što treba i kako to napraviti u što kraćem vremenu.

Danas postoji značajan broj definicija mentorstva, a njihovom analizom autor ovog rada zaključuje da je svima zajedničko kako je mentorstvo kompleksan, interaktivan proces komunikacije i međusobnih odnosa između pojedinaca različite razine stručnosti, s ciljem prijenosa relevantnih znanja, vještina, iskustva i psihosocijalne podrške za karijeru i/ili profesionalni razvoj. Nadalje, autor zaključuje da je jedna od najvećih specifičnosti mentorstva komunikacija tijekom perioda u kojem osoba koja ima veća relevantna znanja, mudrost i iskustvo (mentor) podržava i vodi osobu ili osobe za koje se smatra da imaju manje (mentorirani). U sestrinstvu je pojam mentorstva prisutan od samih početka profesionalnog razvoja MS-a/MT-a. Ulogu mentora uvijek preuzima iskusnija i vještija kolegica/a koja svoje znanje i vještine prenosi mlađima. Mentori se mogu razlikovati u svom načinu prenošenja znanja i vještina, u načinu komunikacije i povratnih informacija te korištenju različitih stilova mentoriranja. Analiza dostupne literature iz opisanog područja navodi da mentor može preferirati jedan stil u određenim situacijama, ali da stil može i mijenjati ovisno o situaciji. Mentorstvo je izazov za studije koje osposobljavaju za rad u zdravstvu. Prema Pavlekoviću i suradnicama, poteškoće čine: (a) akademsko i profesionalno neprepoznavanje uloge mentora, (b) nedostatak vremena za rad s mentoriranim, (c) nedovoljno plaćen dodatni rad, (d) nedostatak odgovarajućih znanja i vještina koje mentor treba imati te (e) nedovoljan broj mentora u sustavu zdravstva [9].

Dva potonja problema povezana su s pitanjem kriterija za izbor mentora te pitanjem treba li postojati formalna edukacija za mentora ili ne. O budućnosti mentorstva govori nekoliko objavljenih studija koji naglašavaju da su specifič-

ni oblici edukacije potrebni za osposobljavanje zdravstvenih djelatnika kako bi učinkovito ispunjavali ulogu mentora. Fulton i suradnici istraživali su međunarodnu literaturu u potrazi za sadržajima programa mentorstva i zaključili da, iako domene NMC-a (izvorno objavljene 2006. godine) pružaju prihvatljiv okvir za mentoriranje, racionalno je očekivati da je svaka zemlja u stanju prilagoditi metode mentorstva svojim vlastitim nacionalnim i lokalnim potrebama [10]. NMC naglašava da se obrazovna priprema mentora mora obaviti na akademskoj razini, iako se većina tih programa odvija na diplomskoj i poslijediplomskoj razini. Gilmore i suradnici izvješćuju o iznimno uspješnom programu vršnjačkog mentorstva u kojem studenti sestrinstva druge godine mentoriraju studente prve godine dok istovremeno započinju svoju sveučilišnu predregistraciju [10]. Nadalje, studija na malom uzorku koju su proveli Eps i suradnici sugerira da cjelogodišnji programi mentorstva daju bolje rezultate za studente u prihvaćanju raznolikosti potrebnih vještina [10].

Zaključak/Conclusion

Rezultati provedenog istraživanja pokazuju da postoje statistički bitne razlike utvrđene u povezanosti stručne spremlje mentora ($p < 0,05$): MS/MT mentori sa završenim preddiplomskim stupnjem studijskog programa koriste više stil savjetnika i stil suradnje u odnosu na mentore MS/MT sa završenim diplomskim studijem. Mentori koji rade na bolničkim odjelima i u primarnoj zdravstvenoj zaštiti više koriste stil suradnje, nego li mentori u intenzivnoj skrbi. Nisu utvrđene statistički značajne razlike s obzirom na stil mentoriranja i dužinu radnog staža te godine na kojoj su mentor i medicinska sestra u zajedničkoj suradnji. Za poboljšanje opisanih rezultata potrebna su daljnja istraživanja iz područja mentorskog rada u zdravstvenoj djelatnosti. To je značajno u razvoju profesionalne osposobljenosti MS-a/MT-a, jer čini osnovu za izradu formalnog programa edukacije budućih mentora.

Literatura/References

- [1] Zamarovsky V. Bogovi i junaci antičkih mitova. Zagreb: Artresor naklada, 2004.
- [2] Anderson PC. Mentoring. *Acad Med* 1999; 74(1):4-5.
- [3] Zerzan JT, Hess R, Schur E, Phillips RS, Rigotti N. Making the most of mentors: a guide for mentees. *Acad Med* 2009;84(1):140-4.
- [4] Sambunjak D, Marusic A. Mentoring: What's in a name? *JAMA*. 2009; 302(23):2591-2.
- [5] Sambunjak D, Straus SE, Marusic A. A systematic review of qualitative research on the meaning and characteristics of mentoring in academic medicine. *J Gen Intern Med*. 2010; 25:72-8.
- [6] Maudsley RF. Role models and the learning environment: essential element in effective medical education. *Acad Med* 2001;76(5):432-34.
- [7] Jackson VA, Palepu A, Szalacha L, Caswell C, Carr PL, Inui T. „Having the right chemistry”: A qualitative study on mentoring in academic medicine. *Acad Med* 2003;78(3):328-34.
- [8] Mentoring in Teacher Education. [20.08.2014.] available at: www.mint-mentor.net, retrieved at October 19th 2015.
- [9] Pavleković G, Vrcić-Keglević M, Čikeš N. Mentoring. Abstracts of the Annual Conference of AMSE: Zagreb: University of Zagreb, School of Medicine 2009; pp 25-28.
- [10] Royal college of nursing Guidance for mentors of nursing students and midwives. London: Royal college of nursing;2009. 22.08.2014.] available at: https://www.rcn.org.uk/__data/assets/pdf_file/0008/78677/002797.pdf, retrieved at October 19th 2015.