

Socijalno pamćenje u poslu medicinskih sestara

Marija Šilje¹, Tanja Rončević², Joško Sindik³

¹ Opća bolnica odjel psihijatrije Dubrovnik, Dubrovnik

² Osnovna škola Lapad, Dubrovnik

³ Institut za antropologiju, Zagreb

Sažetak

U radu je naglašena važnost grupnog, odnosno socijalnog pamćenja i njegovu superiornost nad individualnim pamćenjem. Socijalno pamćenje kao posebna vrsta pamćenja u literaturi se počinje javljati tek osamdesetih. U većini novih područja znanosti postoji „početna“ terminološka zbrka, koja traje neko vrijeme dok se ne „iskristaliziraju“ ili ne nametnu novi izrazi. Dakako ni područje socijalnog pamćenja nije iznimka. Neki autori za socijalno pamćenje koriste izraz „grupno ili kolaborativno pamćenje“ dok drugi koriste izraz „transaktivno pamćenje“. Iako još uvijek nema jedinstvenog izraza za ovu vrstu pamćenja o kojoj ćemo govoriti, za pretpostaviti je da će prevladati izraz socijalno pamćenje, jer taj izraz odražava srž te vrste pamćenja, pa ću se i ja u ovom radu koristiti tim pojmom. Svakodnevne interakcije s supružnicima, djecom, kolegama, nadređenima, pa čak i s nepoznatima, oblikuju naš mozak te pozitivno ili negativno utječu na stanice u tijelu, sve do razine gena, u mnogo većoj mjeri nego što smo toga svjesni. Opisali smo neke odrednice socijalnog pamćenja u radu medicinske sestre.

Ključne riječi. društvenost, grupno i individualno pamćenje, socijalno pamćenje

Pojam socijalnog pamćenja

Izraz socijalno pamćenje se koristi za slučaj kad više pojedinaca, tj grupa ljudi pamti neki događaj. Ono je pojam kojeg koriste neki autori kao posebnu vrstu pamćenja kad je od osobitog interesa za procese pamćenja upravo socijalni aspekt situacije u kojoj se pamti. Velik dio informacija u našem pamćenju ima jake „socijalne izvore“ tj. kakav je bio socijalni kontekst, tko je sudjelovao, kakva je bila socijalna svrha pamćenja i sl. Već je spomenuto da socijalno pamćenje kao pojam odražava srž te vrste pamćenja- ne samo što pamti grupa ljudi već se pritom odvijaju i složeni socijalni procesi (1).

Edwards i Middleton upućuju na to da je ljudsko pamćenje u dva smisla socijalno. Prvo, posjedujemo epizodičko pamćenje za socijalne događaje koje smo izravno iskusili. Drugo, velik dio našeg pamćenja potječe iz simboličke komunikacije s drugim ljudima za vrijeme socijalnih interakcija. Znatno veći dio našeg socijalnog i nesocijalnog znanja posljedica je socijalne komunikacije, a ne izravnog iskustva (1). *Maurice Halbwach* u *La memorie collective* (Kolektivno pamćenje) ističe da nema individualnog pamćenja, jer je svako pamćenje vezano uz socijalni milje iz kojeg potječe (2). Operacije našeg kognitivnog sustava uvijek upliću druge ljude, čak i kad smo „fizički“ sami. *Middleton i Edwards* u „*Collective remembering*“ (Kolektivno sjećanje) bave se sjećanjem čitavih nacija na vlastitu povijest, razmatrajući međuodnos individualnog pamćenja i društvenog uređenja u državi (2). Smatraju da nema individualnog pamćenja, već da se u obzir moraju uzeti društvo i povijest. *Padden* pak iznosi mišljenje da su jezici temelj kolektivnog pamćenja (2). Primjeri umiranja jezika govore o tome da su živi jezici oni za koje se korisnici jezika slažu da ih upotrebljavaju za pamćenje.

Istraživanja socijalnog pamćenja

Jačanjem kognitivne socijalne psihologije dolazi do sve većeg broja empirijskih istraživanja socijalnog pamćenja. *Hartwick* i suradnici (1) objavljuju članak koji nesumnjivo pokazuje da je pamćenje grupe ljudi superiorno pamćenju pojedinca. Osnovni zadatak još uvijek razmjerno malom broju istraživanja, jest provjeriti koliko je opsežnije i točnije pamćenje nekog događaja više pojedinaca u odnosu na samo jednoga. Važnost grupnog pamćenja i njegova točnost od osobitog je značaja za niz situacija u kojima se na osnovi tog grupnog pamćenja donosi odluka: što će zapamtiti porotnici u sudskim procesima, odluke timova, sabora, vlade koji nakon mnoštva iznesenih argumenata i rasprava donose zakone i rješenja (3). Aspekti socijalnog pamćenja prema *Osromu* mogu se analizirati kroz tri pitanja: Kako drugi ljudi utječu na naše kodiranje i pronalaženje informacija? Kako drugi utječu na trajnost pamćenja? 3) Kako drugi modificiraju naše pamćenje? (1).

Što ćemo iz mnoštva događaja oko nas izabrati za kodiranje u funkciji je naših ciljeva koji su nerazdvojno povezani sa širim socijalnim kontekstom. Druge ljude koristimo kao proširenja našeg pamćenja. Za ljude s kojima smo bliskiji najčešće dobro znamo što uspješno pamte i u funkciji tog znanja često međusobno spontano i/ili dogovorno dijelimo zadatke pamćenja.

Wegner uvodi pojam transaktivnog pamćenja, sustava u kojem dvoje ili više ljudi dijele zadatke kodiranja, pohrane i pronalaženja informacija. Sustav počiva na pretpostavci da dobro znamo osobitosti pamćenja našeg para ili grupe. Također se zanima za dinamiku prelaženja informacija

iz pamćenja jednog člana para u pamćenje drugog člana para, te kako to utječe na njihove „transakcije“ (1, 4). Ovaj aspekt može se koristiti u timskom radu na odjelu u bolnici, gdje zapravo unaprijed možemo znati kako će pojedini suradnik reagirati, tako da se suradnici u timu mogu odlično nadopunjavati.

Usmena tradicija predpismenih plemena pokazuje kako se unatoč nedvojbeno dokazanom brzom zaboravljanju detalja događaja kod pojedinaca može sačuvati vrlo detaljno pamćenje povijesti plemena upotrebom kolektivnog pamćenja. Ono što često pričamo drugima utječe dobro na zadržavanje i detalja. Naše dobro pamćenje za neke događaje često je socijalno potkrijepljeno i na taj se način također brani od zaborava. Npr. osoba koja dobro pamti viceve u društvu često se poziva da ispriča vic, čime se povećava vjerojatnost da ih često priča, a time pamćenje viceva postaje otporno na zaboravljanje. Većina ljudi nije pretjerano sigurna u svoje pamćenje stoga ti ljudi često pitaju druge za detalje nekog događaja (1). Ponavljanjem bitnih informacija za rad svih članova tima na nekom odjelu bolnice, pamćenje bitnih informacija može se povećati i poboljšati, a odatle i rad tima u cjelini.

Postoji implicitno vjerovanje da grupa pamti bolje od pojedinca, stoga smo skloni naše pamćenje prilagoditi pamćenju grupe. Druge nam osobe također služe za evaluaciju našeg pamćenja nekog događaja. Za čuvanje „obiteljske povijesti“ uz verbalne informacije koriste se i mnogi vanjski izvori. Nerijetko pritom jedan član poziva „u pomoć“ drugog člana obitelji radi što vjernijeg prenošenja uspomena. Djeca razvijaju vještine pamćenja kao posljedicu želje za potpunijim sudjelovanjem u socijalnim situacijama. Velik dio razvoja vještina pamćenja odvija se u socijalnoj interakciji. U objašnjenju superiornosti grupnog pamćenja dominira sljedeće objašnjenje: ako barem jedan član grupe zna točan odgovor reći će ga grupi, a u tom je slučaju zadatak grupe prepoznati taj odgovor kao točan, što je znatno lakši zadatak nego dosjetiti se točnog odgovora. Varijabla koja ima znatan utjecaj na grupno pamćenje je složenost materijala. Što je materijal teže za zapamtiti, veća je korist od grupnog pamćenja.

U svakodnevnom radu medicinskog osoblja u ovom pogledu postoje i opasnosti da se član tima koji je po funkciji nadređen ili socijalno omiljen «nametne» određeno mišljenje ili stav grupi, koje može biti pogrešno. Srećom, vjerojatnije je da u praksi prevladavaju pozitivni aspekti socijalnog pamćenja.

Hinsz (1990) navodi tri procesa kao potencijalne uzroke boljeg grupnog od individualnog pamćenja:

- 1) Grupe imaju veći izvor informacija od bilo kojeg pojedinca te grupe, dakako uz uvjet da se ne radi o visoko redundantnom pamćenju različitih pojedinaca te grupe;
- 2) Grupe ispravljaju netočno pamćenje pojedinca, dok on to sam ne može učiniti;
- 3) Grupe imaju djelotvornije procese donošenja odluke nego što to ima pojedinac, osobito u slučajevima rekonstruktivnih procesa pamćenja kod pojedinaca koji su najčešće samo djelomično točni (1).

Subjektivna sigurnost ispitanika u točnost pamćenja nekog događaja osobito je važna pri sudskim procesima gdje porota treba ocijeniti u kojoj je mjeri svjedočenje točno. Pokazalo se da je subjektivna sigurnost veća za grupno pamćenje i to kako za točna, tako i netočna dosjećanja. Stoga se čini da je najbolja kombinacija za dobivanje što opsežnijeg, ali što točnijeg dosjećanja, prvo provesti individualno, a tek onda grupno ispitivanje (uzimanje iskaza). Na taj se način ne gube detalji, a ukida se dio pogrešaka, osobito onih nastalih rekonstrukcijskim procesima kod individualnog pamćenja (1). *Orra* (1990) zapaža: „među stručnjacima u pojedinim područjima ljudske djelatnosti također se javlja kolektivno pamćenje koje pokazuje određene specifičnosti.“ (2). Autor je smatrao da je stvaranje zajedničkog pamćenja kroz kruženje priča i anegdota ustvari kruženje znanja. Osim znanja stečenih školovanjem, za obavljanje mnogih aktivnosti treba posjedovati i neku vrstu zajedničkog pamćenja ljudi koji se bave istom djelatnošću, što je osobito značajno u zdravstvu.

Wagnerov model transaktivnog pamćenja se odnosi na znanje o znanju. U ovom modelu Wagner razmatra je li za funkcioniranje grupe potrebno da svaki pojedinac zna sve, što naravno nije moguće (1, 4). Jedna osoba ne zna sve i nije moguće da svaki pojedinac zna apsolutno sve (čak i u uskom segmentu struke). Ta osoba bi trebala posjedovati znanje koje je prikladno njegovoj struci, ali i imati informacije, odnosno znanje o tome što znaju njegovi partneri, suradnici. Dakle ta osoba mora imati znanje o znanju svojih suradnika. Iz ovoga gore se vidi zašto znanje o znanju počiva na tom modelu. Glavna prednost transaktivne memorije sustava je ta da nam omogućava da koristimo ljude kao memorijska pomagala. Gotovo sve informacije koje trebamo su locirane u njihovom znanju. Ova struktura štedi memorijski prostor i omogućava paru ili grupi da obrađuju složenije i raznolike probleme. Glavni nedostatak ove memorije, međutim, je da gubitak člana skupine podrazumijeva gubitak znanja.

Kako se socijalnim pamćenjem služimo na poslu

Orrova zapažanja i istraživanja pokazuju jasnu poveznicu s radnim mjestom medicinske sestre u smjeni i općenito rad zdravstvenih djelatnika. Bilo da se radi o njezi pacijenata, operativnim

zahvatima, dijagnostici, iskustvo i znanje starijih kolega i tima od neprocjenjive je važnosti. Na psihijatrijskom odjelu (radno mjesto glavne autorice) kruženje anegdota i priča u biti je isto oblik prenošenja znanja i od velike je koristi. Primjer su situacije kad mladi kolega nema iskustva pri prijemu agresivnog pacijenta i pogotovo pacijenta kojeg ne poznaje. Zato je zlatno napisano pravilo pravilan odabir po dvoje kolega koji rade u smjeni, a od toga je uvijek jedan stariji kolega i jedan mlađi koji se nadopunjavaju znanjem i iskustvom. Nikad ne rade zajedno dvije nove sestre jer je poznato da nastanu problemi zbog ne poznavanja pacijenata od prije i neiskustva kako se postaviti i rizičnoj situaciji. Također i kod primopredaje službe svi skupa prepričavamo i nadopunjavamo priču o iskustvu s određenim pacijentima što je jedan oblik prenošenja znanja. Osvijestila sam da se i ne znajući svakodnevno služimo Wagnerovim modelom transaktivnog pamćenja. Naime, ovaj model govori o funkcioniranju grupe na zajedničkim poslovima. Na odjelu psihijatrije u Općoj bolnici u Dubrovniku prilično točno znamo procijeniti za što je tko najsposobniji, što najbolje zna, pa kad nam to znanje zatreba, oslanjamo se na te kolege. Dakle, mi svi imamo u velikoj mjeri znanje o znanju svih suradnika. Pri tom znamo da nije moguće da svi znamo sve, ali znamo od koga možemo dobiti koju informaciju i to ja jako olakšavajuće, pomaže nam u podizanju kompetencija cijelog odjela, dijeljenju odgovornosti i poboljšava međusobnu komunikaciju. Problem nastaje kad netko ode na neki drugi odjel. Jedno kratko vrijeme se naš tim destabilizira, ali ubrzo upoznamo znanja novog djelatnika, a netko iz tima preuzme „nepokriveno“ područje. Budući je sve više poslovni trend „umrežavanje“ stručnih kompetencija članova poslovnih timova, važnost socijalnog pamćenja će se tek pokazati i adekvatno vrednovati.

Zaključak

Posljednjih godina naglo raste zanimanje za posebnosti socijalnog pamćenja i njegove primjene u poslovnom svijetu a o tome i govore sistemi rada nekih vodećih svjetskih tvrtki. Iako toga nismo ni svjesni mi se svakodnevno koristimo socijalnim pamćenjem bilo u svom domu ili na poslu. Živimo i komuniciramo s ljudima, a tu komunikaciju omogućuje naše pamćenjem pa je po svojoj naravi svakodnevno pamćenje ujedno i socijalno pamćenje. Za očekivati je dinamičan razvoj istraživanja koja trebaju pokazati zakonitosti kodiranja, pohrane i dosjećanja informacija pri socijalnom pamćenju raznih skupina ispitanika u različitim situacijama. Saznanja o ovoj temi i medicinskim sestrama pomažu da bolje razumiju i obavljaju svoj posao.

Literatura

Zarevski P. Psihologija pamćenja i učenja. Jastrebarsko: Naklada Slap; 1994.

Goleman D. Socijalna inteligencija. Zagreb: Mozaik knjiga; 2008.

Barath A. Kultura, odgoj i zdravlje. Zagreb: Visoka medicinska škola – katedra za zdravstvenu psihologiju; 1995.

Havelka M. Zdravstvena psihologija. Zagreb: Medicinski fakultet Sveučilišta u Zagrebu; 1990.