

Stručni rad / Professional paper

Tatjana Badrov <sup>(1)</sup>

Melina Halar <sup>(1)</sup>

(1) Veleučilište u Bjelovaru,  
Trg Eugena Kvaternika 4,  
HR-43000 Bjelovar,  
[tbadrov@vub.hr](mailto:tbadrov@vub.hr)

Zaprimljeno / Received  
22. svibnja 2024. / 22 May 2024

Prihvaćeno / Accepted  
26. kolovoza 2024. / 26 August  
2024

Autor za korespondenciju /  
Corresponding author  
Tatjana Badrov  
[tbadrov@vub.hr](mailto:tbadrov@vub.hr)



## Stavovi studenata sestrinstva o važnosti komunikacijskih vještina u sestrinstvu

**Sažetak:** *Komunikacija u sestrinstvu ima ključnu ulogu u osiguravanju kvalitetne zdravstvene njege i ostvarivanju pozitivnih ishoda za pacijente. Efikasna komunikacija omogućava precizno prenošenje informacija, smanjuje mogućnost grešaka te poboljšava suradnju među članovima zdravstvenog tima.*

*Cilj istraživanja jest ispitati stavove studenata o značaju elemenata verbalne i neverbalne komunikacije u sestrinstvu.*

*Istraživanje je provedeno na studentima stručnog prijediplomskog studija Sestrinstvo na Veleučilištu u Bjelovaru i uključivalo je ključne elemente komunikacije. U istraživanju su sudjelovala 103 redovna i izvanredna studenta stručnog prijediplomskog studija Sestrinstvo Veleučilišta u Bjelovaru.*

*Rezultati ovog istraživanja pokazuju da studenti prepoznaju važnost komunikacijskih vještina u sestrinstvu, no nedovoljno prepoznaju važnost sporazumijevanja na stranom jeziku. Opća je ocjena studenata o važnosti komunikacijskih vještina u sestrinstvu zadovoljavajuća. Međutim, potrebno je još puno znanstvenog rada i educiranja kako bi se otkrio najdjelotvorniji način razvijanja znanja i vještina učinkovite komunikacije u svakodnevnoj medicinskoj praksi.*

**Ključne riječi:** *komunikacijske vještine, sestrinstvo, stavovi studenata*

### 1. Uvod

Komunikacija u sestrinstvu ima ključnu ulogu u osiguravanju kvalitetne zdravstvene njege i ostvarivanju pozitivnih ishoda za pacijente. Kao vitalna komponenta svakodnevnih aktivnosti medicinskih sestara, efikasna komunikacija omogućava precizno prenošenje informacija, smanjuje mogućnost grešaka te poboljšava suradnju između članova zdravstvenog tima. Osim toga, ona je ključna za izgradnju povjerenja između medicinskih sestara i pacijenata, što doprinosi osjećaju sigurnosti i zadovoljstva pacijenata. Komuniciranje u sestrinstvu uključuje međuljudski odnos i interakciju između bolesnika i sestre u sklopu socijalnog okruženja za vrijeme izvođenja sestrinske skrbi (Lambrini, Papathanasiou, 2014). Uvođenje modernih tehnologija i promjena u zdravstvenim

praksama dodatno naglašava potrebu za kontinuiranim usavršavanjem komunikacijskih vještina u sestrinstvu.

### 1.1. Pojam i vrste komunikacije

Komunikacija je proces razmjene informacija, misli, osjećaja i ideja između dviju ili više osoba (Lambrini, Papathanasiou, 2014). Temeljna je za međuljudske odnose i može se odvijati na različite načine, koristeći različite kanale i medije. U srži je komunikacije razumijevanje i interpretacija poruka koje se prenose među sudionicima. Postoji nekoliko glavnih vrsta komunikacije koje se koriste u različitim kontekstima, a svaka ima svoje specifičnosti i značajke.

Verbalna komunikacija uključuje korištenje govornog ili pisanog jezika za prijenos poruka, a uključuje čitanje, pisanje, govorenje i slušanje.

Neverbalna komunikacija definira se kao komunikacija bez riječi te uključuje vidljive karakteristike kao što su oči, izraz lica, dodir i ton glasa te odijevanje, stav tijela i prostornu udaljenost između osoba koje komuniciraju (Pease, Pease, 2012).

Neverbalna komunikacija može biti dodatak verbalnim porukama, posebno kada postoji nesklad u interpretaciji između verbalnih i neverbalnih poruka (Wanko Keutchafo i sur., 2020).

Komunikacija uključuje skup socijalnih vještina koji obuhvaća započinjanje, uspostavu i održavanje kontakata među ljudima. Svrha komunikacija jest primanje i davanje obavijesti, rješavanje problema, odmor, zabava i kontrola nad drugim ljudima (Lorimer, 1998).

Komunikacijske vještine ubrajaju se u skupinu osnovnih međuljudskih vještina. Poruka koja se prenosi treba biti izravna, pravovremena, otvorena, razumljiva (Poljak, 2013). Potrebno je izbjeći višestruke poruke, napraviti razliku između tvrdnji koje se primjećuju i osobnih zaključaka te biti konkretan kod želja i iskazivanja stavova. Nužne vještine slušanja jesu: slušanje s empatijom, aktivno slušanje, svjesno, otvoreno slušanje (Poljak, 2013).

U novije se vrijeme sve češće koristi elektronička komunikacija koja obuhvaća sve oblike komunikacije koji se odvijaju putem digitalnih tehnologija, kao što su e-mailovi, tekstualne poruke, društvene mreže, video konferencije i *chat* aplikacije (Pau-San, 2016). Ova vrsta komunikacije omogućava brzu i učinkovitu razmjenu informacija na globalnoj razini. Elektronička komunikacija postaje sve važnija u modernom društvu, olakšavajući povezivanje ljudi bez obzira na njihovu fizičku udaljenost.

## 1.2. Komunikacija u sestrinstvu

Prema Svjetskoj zdravstvenoj organizaciji, kvalitetna komunikacija definirana je kao jedna od pet vještina neophodnih za zdrav i sretan život (Poljak, 2013). Komunikacija je temeljno sredstvo za uspostavu veze među članovima 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 (Sheldon, 2006). Komunikacija pomaže u izvedbi točnog, dosljednog i jednostavnog rada zdravstvenih djelatnika, osiguravajući profesionalno zadovoljstvo pacijenta i zaštitu zdravlja. Specifični čimbenici komunikacije u zdravstvu ovise o kvaliteti zdravstvene njege, odnosu između medicinske sestre i pacijenta, učinkovitosti suradnje 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/tehničari članovi su interdisciplinarnog tima koji najviše vremena provodi s pacijentima, a time je komunikacija od posebne važnosti za njih. 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 (Hamilton, 2007).

Sposobnost medicinske sestre da učinkovito komunicira ključna je za razvoj terapijskih odnosa s pacijentima i postizanje većeg zadovoljstva pacijenata. Također, smanjuje pogreške u liječenju i poboljšava kvalitetu sestrinske skrbi (Gutiérrez-Puertas i sur., 2020).

Zašto je bitna kvalitetna komunikacija u sestrinstvu (Hamilton, 2007)?

- 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 učinkovitost zdravstvenog tima.

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 s pacijentima morale imati obuhvaćaju: samosvjesnost, aktivno slušanje, uravnoteženost u odnosu medicinska sestra – pacijent, korištenje i komuniciranje empatijskim razumijevanjem i prihvaćanje pacijenta. Medicinske sestre/tehničari 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. Metodologija

Cilj istraživanja bio je utvrditi stavove studenata stručnog prijediplomskog studija Sestrinstvo Veleučilišta u Bjelovaru o važnosti nekih verbalnih i neverbalnih čimbenika u komunikaciji s pacijentom.

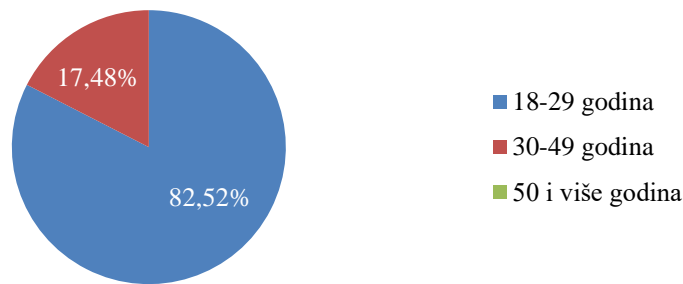
U istraživanju su sudjelovala 103 redovna i izvanredna studenta (obuhvaćeni su i zaposleni i nezaposleni studenti) stručnog prijediplomskog studija Sestrinstvo Veleučilišta u Bjelovaru. Upitnik se sastojao od 13 pitanja raspoređenih u tri grupe. Prvih pet pitanja odnosi se na opće podatke o samim ispitanicima. Druga skupina pitanja ispituje stavove o samoj komunikaciji te se u toj skupini nalaze četiri pitanja, dok preostala četiri pitanja spadaju u treću skupinu i ispituju stavove ispitanika o edukaciji zdravstvenih djelatnika u vezi s komunikacijskim vještinama.

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

## 3. Rezultati

### 3.1. Opći podaci o ispitanicima

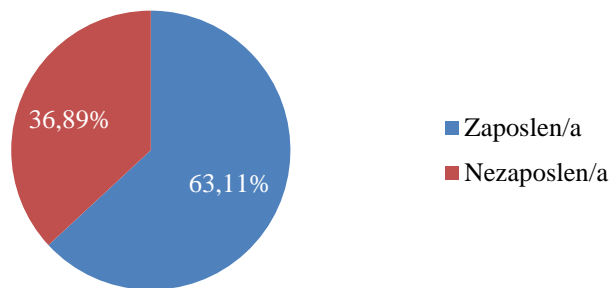
Ovom anketiranju pristupila su 103 ispitanika koja su, s obzirom na dob, podijeljena u tri skupine. Najveći je udio ispitanika imao između 18 i 29 godina (85 ili 82,52 %), 18 ispitanika (ili 17,48 %) imalo je između 30 i 49 godina, a ispitanika u dobi od 50 i više godina nije bilo (grafikon 3.1).



*Grafikon 3.1: Sudionici istraživanja prema dobi*

*Izvor: vlastito istraživanje*

Podjela ispitanika prema radnom statusu odnosila se na kategorije zaposlenih i nezaposlenih (grafikon 3.2), pri čemu je njih 63,11 % u kategoriji zaposlenih.



*Grafikon 3.2: Radni status ispitanika*

*Izvor: vlastito istraživanje*

### 3.2. Stavovi studenata sestrinstva o važnosti govorne komunikacije s pacijentom

Studenti sestrinstva smatraju da je izgovaranje poruke korištenjem standardnog hrvatskog jezika vrlo važno (tablica 3.1) jer je prosječna ocjena ove čestice 4,46.

*Tablica 3.1: 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 pacijentovu razumijevanju ocijenjeno je prosječnom ocjenom 4,72 (tablica 3.2), pri čemu je 81,55 % ispitanika ovo obilježje ocijenilo najvećom ocjenom.

*Tablica 3.2: Prilagođavanje sadržaja govorne komunikacije pacijentovu razumijevanju*

	1	2	3	4	5	NP	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 su prosječnom ocjenom 4,76 ocijenili značaj dobivanja povratne informacije o pacijentovu razumijevanju poruke (tablica 3.3), pri čemu 6 ispitanika (5,83 %) obilježje ne smatra posebno važnim i ocjenjuje ocjenama od 1 do 3.

*Tablica 3.3: Dobivanje povratne informacije o pacijentovom razumijevanju poruke*

	1	2	3	4	5	NP	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	

Komunikaciju na stranom jeziku ispitanici su ocijenili nešto nižom prosječnom ocjenom (4,29). Ocjenama od 1 do 4 ovo je obilježje ocijenio 51 ispitanik ili njih gotovo 49,51 % (tablica 3.4), dok je njih 50 (48,54 %) ovom obilježju dalo najveću ocjenu.

*Tablica 3.4: Mogućnost sporazumijevanja na engleskom jeziku*

	1	2	3	4	5	NP	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 ocjenom 4,23, a 83 ispitanika (80,58 %) ocjenama 4 i 5 (tablica 3.5). Kritičnije prema vlastitoj govornoj komunikaciji (ocjene od 1 do 3) bilo je 16 (15,53 %) ispitanika.

*Tablica 3.5: Procjena vlastite govorne komunikacije*

	1	2	3	4	5	NP	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	

Prilagođavanje sadržaja govorne komunikacije pacijentovu razumijevanju (tablica 3.6) ocijenjeno je prosječnom ocjenom 4,72.

*Tablica 3.6: Prilagođavanje sadržaja govorne komunikacije pacijentovom razumijevanju*

	1	2	3	4	5	NP	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	

### 3.3. Stavovi studenata sestrinstva o važnosti pisane komunikacije s pacijentom

Pisana komunikacija prikazana je kroz četiri segmenta:

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

Najveći udio ispitanika, njih 51 (49,51%), najvećom je ocjenom ocijenilo važnost pripreme pisanih uputa (tablica 3.7), dok najmanji broj ispitanika (6 ili 5,61 %) ocjenjuje ocjenom od 1 do 2. Prosječna ocjena svih odgovora iznosi 4,18.

Tablica 3.7: 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 3.8), 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 3.8: 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, njih 76 (73,79 %), najvećom je ocjenom ocijenilo važnost provjere pacijentova razumijevanja pisanih uputa (tablica 3.9), dok ju 27 ispitanika (26,21 %) ocjenjuje ocjenama 3 i 4. Prosječna ocjena svih odgovora iznosi 4,66.

Tablica 3.9: Provjera pacijentova 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 prosječnom ocjenom 4,30 (tablica 3.10), pri čemu dobiveni podaci pokazuju kako najveći broj ispitanika, njih 88 (85,44 %), procjenjuje vlastite



komunikacijske vještine ocjenom od 4 i 5, dok najmanji broj ispitanika, njih 13 (12,62 %), daje ocjenu 2 i 3.

*Tablica 3.10: 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	

#### 3.4. Stavovi studenata sestristva o važnosti slušanja u komunikaciji s pacijentom

Važnost slušanja prikazana je kroz pet segmenata:

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

Ispitanici prosječnom ocjenom 4,83 procjenjuju značaj pažljiva slušanja pacijenta (tablica 3.11), pri čemu su 92 ispitanika (89,32 %) ovo obilježje ocijenila najvećom ocjenom, dok 11 ispitanika (10,68 %) ovo obilježje smatra srednje važnim i ocjenjuje ocjenama od 3 i 4.

*Tablica 3.11: 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 ocijenjeno je prosječnom ocjenom 4,58 (tablica 3.12), pri čemu je 75 ispitanika (72,82 %) ovo obilježje ocijenilo najvećom ocjenom, dok je njih 28 (27,18 %) dalo ocjene od 2 do 4.

*Tablica 3.12: 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 3.13), dok je najmanji udio ispitanika, njih 8 (7,76 %) dao ocjenu 1 i 2. Prosječna ocjena svih odgovora iznosi 4,09.

*Tablica 3.13: 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 tijekom govora ocijenjeno je prosječnom ocjenom 4,57 (tablica 3.14), pri čemu je najveći broj ispitanika, njih 78 (75,73 %), ovo obilježje ocijenio najvećom ocjenom 5, dok je njih 14 (13,59 %) dalo ocjene od 1 do 3.

*Tablica 3.14: 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 prosječnom ocjenom 4,49 (tablica 3.15). Ocjenama 4 i 5 ocijenila su se 92 ispitanika (89,32 %), a kritičnije je prema vlastitoj govornoj komunikaciji bilo 8 ispitanika (7,77 %) koji su se ocijenili ocjenama 2 i 3.

Tablica 3.15: 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	

### 3.5. Stavovi studenata sestrištva o važnosti neverbalne komunikacije s pacijentom

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 vlastita izraza lica, mimike lica,
- procjena vlastitih vještina neverbalne komunikacije.

Ispitanici prosječnom ocjenom 4,44 ocjenjuju važnost održavanja kontakta očima s pacijentom (tablica 3.16), 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 4 i 5.

Tablica 3.16: 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 u govoru ocijenjeno je prosječnom ocjenom 4,56 (tablica 3.17), pri čemu su 72 (69,90 %) ispitanika ovo obilježje ocijenila najvećom ocjenom (5).

*Tablica 3.17: Obračanje 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 3.18). Prosječna ocjena svih odgovora iznosi 4,49.

*Tablica 3.18: 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 vlastita izraza lica, mimike lica ocjenama 4 i 5, dok 10 (9,71 %) ispitanika obilježje ne smatra posebno važnim i ocjenjuje ocjenama 2 i 3. Prosječna ocjena svih odgovora iznosi 4,59 (tablica 3.19).

*Tablica 3.19: Kontrola vlastita 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	

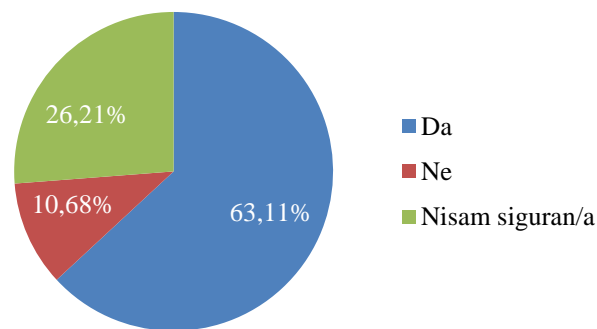
Vlastite vještine neverbalne komunikacije ispitanici su ocijenili prosječnom ocjenom 4,33 (tablica 3.20), pri čemu ih 86 (83,50 %) ispitanika ocjenjuje ocjenama 4 i 5.

Tablica 3.20: 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	

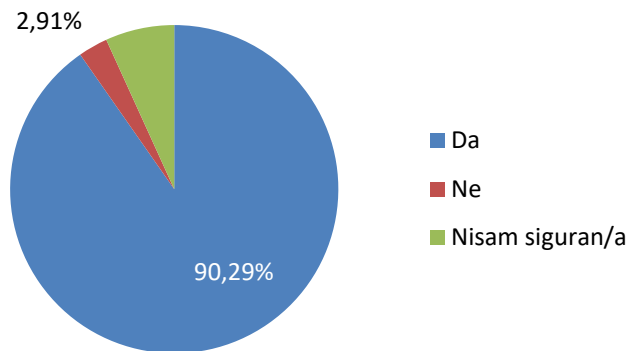
### 3.6. Edukacija zdravstvenih djelatnika iz područja komunikacijskih vještina

Na pitanje „Smatrate li se dovoljno educiranim/om za učinkovitu komunikaciju s pacijentom?“ 65 (63,11 %) ispitanika sebe je ocijenilo odgovorom „DA“, odgovorom „NE“ ocijenilo se 11 (10,68 %) ispitanika, dok njih 27 (26,21 %) još nije sigurno u svoje komunikacijske vještine (grafikon 3.3).



Grafikon 3.3: Procjena vlastite educiranosti za učinkovitu komunikaciju s pacijentom  
Izvor: vlastito istraživanje

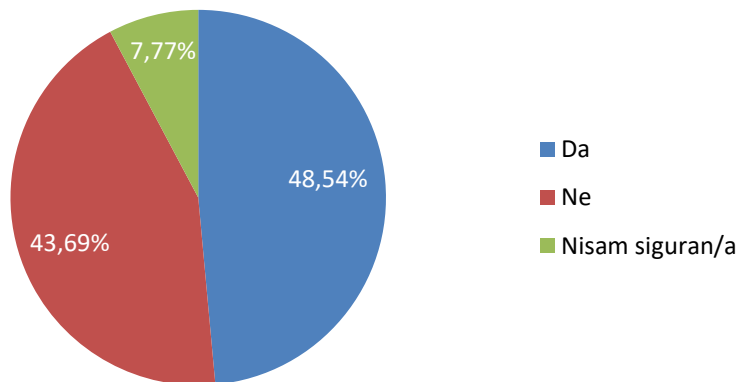
Na pitanje „Smatrate li da bi zdravstveni djelatnici trebali sudjelovati na edukaciji o unapređenju komunikacijskih vještina?“ (grafikon 3.4) 93 ispitanika (90,29 %) složila su se i dala odgovor „DA“.



*Grafikon 3.4: Sudjelovanje zdravstvenih djelatnika na edukaciji o unapređenju komunikacijskih vještina*

*Izvor: vlastito istraživanje*

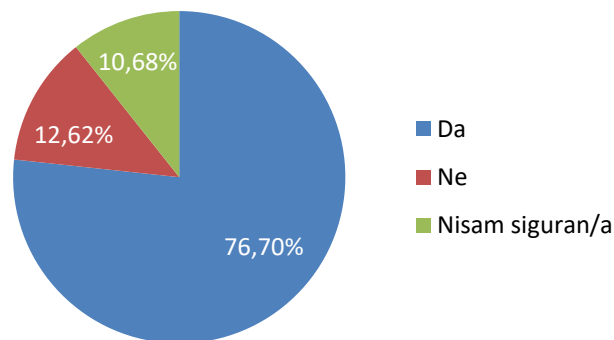
Na pitanje „Jeste li ikada sudjelovali na edukaciji (radionici, nastavi...) s ciljem unapređenja komunikacijskih vještina zdravstvenih djelatnika?“ 50 ispitanika odgovorilo je potvrdno, 45 (43,69 %) ih je odgovorilo negativno, a 8 ispitanika (7,77 %) nije sigurno je li sudjelovalo. (grafikon 3.5).



*Grafikon 3.5: Sudjelovanje na edukaciji s ciljem unapređenja komunikacijskih vještina*

*Izvor: vlastito istraživanje*

Na pitanje „Biste li sudjelovali na edukaciji zdravstvenih djelatnika s ciljem unapređenja komunikacijskih vještina?“ 79 (76,70 %) ispitanika izrazilo je želju za sudjelovanjem, njih 13 (12,62 %) ne želi sudjelovati, a 11 (10,68 %) nije sigurno (grafikon 3.6).



*Grafikon 3.6: Želja za sudjelovanjem na edukaciji zdravstvenih djelatnika s ciljem unapređenja komunikacijskih vještina*

*Izvor: vlastito istraživanje*

#### 4. Rasprava

Istraživanje stavova zaposlenih i nezaposlenih studenata stručnog prijediplomskog studija sestrinstva Veleučilišta u Bjelovaru o važnosti komunikacijskih vještina u sestrinstvu provedeno je anonimnim anketnim upitnikom korištenjem internetske aplikacije *Google obrasci*. Prosječna ocjena važnosti komunikacijskih vještina u sestrinstvu iznosi 4,46, pri čemu su ju 84 studenta (81,55 %) ocijenila najvećim ocjenama 4 i 5, dok je njih 18 (17,48 %) bilo dosta kritično i ocijenilo ju ocjenama od 1 do 3. U usporedbi ovog rezultata s rezultatom istraživanja provedenog na istoj ustanovi 2017. godine (Višak, 2017) vidljiva je razlika jer je u spomenutom istraživanju prosječna ocjena čestice bila 4,57, a sada se je došlo do smanjenja percepcije značaja ovog obilježja.

Prosječna ocjena vlastite govorne komunikacije iznosi 4,23, a čak 83 (80,58 %) studenta obilježje su ocijenila ocjenama 4 i 5. Svoju govornu komunikaciju ocjenama od 1 do 3 ocijenilo je 16 (15,53 %) studenata. Uspoređujući ovaj rezultat s rezultatom ranijeg istraživanja (Višak, 2017), vidljivo je da je došlo do blagog povećanja prosječne ocjene ovog elementa, koja je 2017. iznosila 4,18. Prosječna ocjena vlastitih vještina pisanja iznosi 4,30, pri čemu 88 ispitanika (85,44 %) procjenjuje vlastite komunikacijske vještine ocjenama 4 i 5. Ovaj rezultat dosta je bolji od onog iz 2017. godine, kada je prosječna ocjena iznosila 4,16. Prosječna ocjena vlastite vještine slušanja iznosi visokih 4, a čak 92 ispitanika (89,32 %) ocijenila su obilježje ocjenama 4 i 5. Prosječna ocjena vlastitih vještina neverbalne komunikacije iznosi 4,33, pri čemu ju 86 (83,50 %) ispitanika ocjenjuje ocjenama

4 i 5. Rezultat iz 2017. godine puno je bolji od rezultata ovog istraživanja. Prosječna ocjena komunikacije na stranom jeziku iznosi 4,29, što je bolji rezultat nego rezultat iz 2017. godine dobiven u sklopu izrade završnog rada pod nazivom „Osposobljenost studenata stručnog studija Sestrinstvo za komunikaciju s pacijentima na engleskom jeziku“ (Višak, 2017). Ocjenama od 1 do 4 ovaj je element ocijenio 51 ispitanik, ili njih 49,51 %, dok mu je 50 (48,54 %) ispitanika dalo najveću ocjenu. Ovim je rezultatima vidljivo da studenti nešto 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?“ 65 (63,11 %) ispitanika smatra se dovoljno educiranima, njih 11 (10,68 %) ne smatra se dovoljno educiranima, dok 27 (26,21 %) ispitanika nije sigurno u dostatnost svoje educiranosti za komunikaciju. Na pitanje „Smatrate li da bi zdravstveni djelatnici trebali sudjelovati na edukaciji o unapređenju komunikacijskih vještina?“ 93 (90,29 %) ispitanika se složilo. Na pitanje „Jeste li ikada sudjelovali na edukaciji (radionici, nastavi...) s ciljem unapređenja komunikacijskih vještina zdravstvenih djelatnika?“ 50 (48,69 %), tj. polovica, ispitanika odgovorilo je potvrdno. Na pitanje „Biste li sudjelovali na edukaciji zdravstvenih djelatnika s ciljem unapređenja komunikacijskih vještina?“ 79 (76,70 %) ispitanika izrazilo je želju za sudjelovanjem u ovakvim edukacijama.

## 5. Zaključak

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

Temeljne su sestrinske vještine komunikacijske vještine. Komunikacija je ključna u uspostavljanju odnosa medicinske sestre s pacijentom i ispunjenju njihove brige i socijalne skrbi. Učinkovita komunikacija ključni je aspekt zdravstvene njege i odnosa medicinska sestra-pacijent. U zdravstvenim susretima s pacijentima komunikacija je važna, posebice kako bi se razumjele potrebe svake osobe i podržavali zdravlje i dobrobit. Primjerenom komunikacijom tijekom prvog razgovora može se pridobiti povjerenje pacijenta koji će se u ovakvom odnosu osjećati zaštićeno i sigurno te će biti bolje pacijentovo ukupno zadovoljstvo liječenjem. Adekvatno poznavanje komunikacijskih vještina omogućava što uspješnije liječenje te dolazi do smanjenja čestih pogrešaka i



nerazumijevanja. Brojna istraživanja potvrdila su da je poznavanje komunikacijskih vještina u populaciji medicinskih sestara nedovoljno, što rezultira neučinkovitom komunikacijom. U zapadnim se zemljama već duže vrijeme organiziraju izrađeni programi edukacije kojima je cilj razvoj komunikacijskih vještina na samom početku studija te je prioritet konstantno educiranje kroz cijeli radni vijek. U posljednje se vrijeme identični programi primjenjuju i u Republici Hrvatskoj. Međutim, potrebno je još puno znanstvenog rada i istraživanja metoda kako bi se otkrio najdjelotvorniji način razvijanja znanja i vještina učinkovite komunikacije u svakodnevnoj medicinskoj praksi.

Rezultati ovog istraživanja mogu biti poticaj daljnjim istraživanjima u kojima bi bilo korisno saznati komunikacijske potrebe specifičnih skupina pacijenata te utvrditi eventualne razlike s obzirom na zdravstvene probleme.

Također bi bilo zanimljivo utvrditi eventualne razlike između stavova studentske populacije i zaposlenih medicinskih sestara o važnosti komunikacijskih vještina u sestrinstvu.

## 6. Popis literature

1. Gutiérrez-Puertas, L., Márquez-Hernández, V., Gutiérrez-Puertas, V., Granados-Gámez, G., Aguilera-Manrique, G. (2020). Educational Interventions for Nursing Students to Develop Communication Skills with Patients: A Systematic Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 2-21. 17, 2241; doi:10.3390/ijerph17072241
2. Hamilton J. S. (2007). A framework for effective communication skills. *Nursing Times*, 103:48, 30–31
3. Lambrini K., Papathanasiou, I. V. (2014). Communication in Nursing Practice. *Mater Sociomed*, 26 (1), 65–67
4. Lorimer, R. (1998). *Masovne komunikacije*, Beograd, Clio, 11
5. Pau-San, H. (2016). *Technical Communication: Excelling in a Technological World*. FlatWorld. Boston
6. Pease, A., Pease, B. (2012). *Velika škola govora tijela*. Zagreb.: Mozaik knjiga
7. Poljak I. (2013). *Zašto je važna dobra komunikacija zdravstvenog osoblja i pacijenta*. Zdravstvena Psihologija. Zagreb.
8. Rytterström P. Lindeborg M., Korhonen S., Sellin T. (2019). Finding the Silent Message: Nurses' Experiences of Non-Verbal Communication Preceding a Suicide, 10, 1-18
9. Sanchis-Giménez L, Lacomba-Trejo L, Prado-Gascó V, Giménez-Espert MdC. Attitudes towards Communication in Nursing Students and Nurses: Are Social Skills and Emotional Intelligence Important? *Healthcare*. 2023; 11(8):1119. <https://doi.org/10.3390/healthcare11081119>
10. Sheldon L. (2006). Difficult Communication in Nursing. *J Nurs Scholarsh*, 38:2, 141-147

11. Višak M. (2017). Osposobljenost studenata stručnog studija Sestrinstvo za komunikaciju s pacijentima na engleskom jeziku [Završni rad]. Veleučilište u Bjelovaru.
12. Wanko Keutchafo, E. L., Kerr, J., Jarvis, M. A. (2020) Evidence of nonverbal communication between nurses and older adults: a scoping review. BMC Nurs **19**, 53 <https://doi.org/10.1186/s12912-020-00443-9>

## **NURSING STUDENTS' ATTITUDES ON THE IMPORTANCE OF COMMUNICATION SKILLS IN NURSING**

**Abstract:** *Communication in nursing plays a crucial role in ensuring quality healthcare and achieving positive patient outcomes. Effective communication allows for accurate information transfer, reduces the possibility of errors, and enhances collaboration among healthcare team members.*

*The aim of the research is to examine students' attitudes towards the importance of elements of verbal and nonverbal communication in nursing. The research was conducted among students of the Professional undergraduate study programme of nursing of the Bjelovar University of Applied Sciences and included key elements of communication. The research involved a sample amounting to 103 full-time and part-time students of the Professional undergraduate study programme of nursing of the Bjelovar University of Applied Sciences.*

*The results of this research show that students recognise the equal importance of communication skills in nursing, but they insufficiently recognise the importance of communication in a foreign language. The overall student assessment of the importance of communication skills in nursing is satisfactory. However, much more scientific work and education are needed to discover the most effective way to develop knowledge and skills for effective communication in everyday medical practice.*

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