

ARTYKUŁY ORYGINALNE (ORIGINAL PAPERS)

Wiedza pielęgniarek na temat znaczenia komunikacji interpersonalnej w zawodzie – badania wielośrodkowe

(Nurses' Knowledge on the Significance of Interpersonal Communication)

I Radecka^{1,A,D}, I Łopacińska^{1,F}, Z Kopański^{1,2,E}, I Brukwicka^{3,B}, J Rowiński^{1,C}

1. Collegium Masoviense – Wyższa Szkoła Nauk o Zdrowiu
2. Wydział Nauk o Zdrowiu Collegium Medicum Uniwersytet Jagielloński
3. Państwowa Wyższa Szkoła Techniczno-Ekonomiczna w Jarosławiu

Abstract— Introduction. The idea of communication is the exchange of information and knowledge. In the nursing profession, communication is an integral part of patient care and has an immense influence on it. Effective communication is about expressing oneself clearly. A question arises: to what extent do modern-day nurses know the principles and techniques of effective communication and can implement them in their professional activities. In search of the answer, the authors embarked upon a study of their own.

Materials and methods.

Materials. The study was conducted between April 30th and September 30th, 2014, at randomly selected healthcare facilities in Krakow, Warsaw, and Jaroslaw. 144 nurses aged between 24 and 57 participated in the study.

Methods. The study was conducted using a survey developed by the authors. The participation was voluntary and anonymous.

Results and conclusions. The results showed that the nurses were unaware of the most of principles and techniques of effective interpersonal communication. 90% of the respondents claimed there was no point attending a training on interpersonal communication. 85% of them pointed out that the care to establish interpersonal communication is a significant element of their work, impacts its efficiency. This suggests that the participants did not underestimate the significance of interpersonal communication. Nevertheless, the courses on it they had attended did not meet their expectations.

Key words — nurses, interpersonal communication, questionnaire.

Streszczenie— Wstęp. Ideą komunikacji jest wymiana informacji, wiedzy. W zawodzie pielęgniarki komunikacja jest integralną częścią procesu pielęgnowania i ma ogromny wpływ na jego przebieg. Dobra komunikacja polega na przejrzystym sposobie wyrażenia siebie. Powstaje pytanie do jakiego stopnia współczesna pielęgniarka zna i potrafi zastosować zasady i techniki skutecznej komunikacji interpersonalnej w czasie wykonywania swojej pracy zawodowej. W poszukiwaniu odpowiedzi autorzy podjęli badania własne.

Materiał i metodyka.

Materiał. Badania przeprowadzono w okresie od 30 kwietnia do 30 września 2014r. w wybranych losowo placówkach ochrony zdrowia Krakowa, Warszawy i Jarosławia. Przebadano 144 pielęgniarek wieku od 24 do 57 lat.

Metoda. Badanie przeprowadzono metodą ankietową. Ankieta była anonimowa i przygotowana przez autorów badania.

Wyniki i wnioski. W wyniku przeprowadzonych badań stwierdzono, że pielęgniarki nie znają w większości zasad i technik skutecznej komunikacji interpersonalnej. 90% respondentów podkreśla bezzasadności uczestnictwa w szkoleniu poświęconemu komunikacji interpersonalnej. 85% badanych wskazuje, że dbałość o budowanie komunikacji interpersonalnej jest istotnym elementem pracy, wpływa na jej wydajność, a więc badani doceniają znaczenie komunikacji interpersonalnej, jednak kursy w których uczestniczyli poświęcone tej tematyce nie spełniły ich oczekiwań.

Słowa kluczowe — pielęgniarki, komunikacja interpersonalna, badania ankietowe.

Wkład poszczególnych autorów w powstanie pracy— A-Koncepcja i projekt badania, B-Gromadzenie i/lub zestawianie danych, C-Analiza i interpretacja danych, D-Napisanie artykułu, E-Krytyczne zrecenzowanie artykułu, F-Ostateczne zatwierdzenie artykułu

Adres do korespondencji — Prof. dr Zbigniew Kopański, Collegium Masoviense – Wyższa Szkoła Nauk o Zdrowiu, Żyrardów, ul. G. Narutowicza 35, PL-96-300 Żyrardów, e-mail: zkopanski@o2.pl

Zaakceptowano do druku: 7.10.2014.

WSTĘP

Zawód pielęgniarki cechuje stałą dążność do podnoszenia poziomu jakości efektywności pielęgnowania. Pielęgnowanie uważane jest za profesję, która ma własny kodeks etyczny i standardy zawodowe, wyspecjalizowane usługi i wypracowane podstawy teoretyczne wykonywania poszczególnych czynności i procedur zawodowych. Profesjonalizm pielęgnowania motywuje do stałego powiększania wiedzy i doskonalenia kompetencji w realizacji świadczeń. Nieodzownym elementem tego działania staje się umiejętność budowania kontaktu z chorym.[1-3] Powstaje

pytanie do jakiego stopnia współczesna pielęgniarka zna i potrafi zastosować zasady i techniki skutecznej komunikacji interpersonalnej w czasie wykonywania swojej pracy zawodowej. W poszukiwaniu odpowiedzi autorzy podjęli badania własne.

MATERIAŁ I METODYKA

Material

Badania przeprowadzono w okresie od 30 kwietnia do 30 września 2014 r. w wybranych losowo placówkach ochrony zdrowia Krakowa, Warszawy i Jarosławia. Przebadano 144 pielęgniarek wieku od 24 do 57 lat.

Metodyka

Badanie przeprowadzono metodą ankietową. Ankietą była anonimowa i przygotowana przez autorów badania.

Tabela 1. Charakterystyka badanej grupy

Wybrane parametry		Tak liczba/%	Nie liczba/%
Posiadanie rodziny		97/67,4	47/32,6
Zatrudnienie w więcej niż jednej placówce ochrony zdrowia		64/44,4	80/55,6
Staż pracy dłuższy niż 10 lat		95/65,9	49/34,1
Posiadanie wykształcenia wyższego	licencjackiego	104/72,2	-
	magisterskiego	40/27,8	-

WYNIKI

Rozkład odpowiedzi wśród ankietowanej grupy pielęgniarek.

Uczestnictwo pielęgniarek w kursach z zakresu komunikacji interpersonalnej

64% badanych uczestniczyło w różnych kursach, szkoleniach dotyczących komunikacji interpersonalnej.

Potrzeba organizacji dodatkowych kursów z zakresu komunikacji interpersonalnej

Tylko 10% ankietowanych widzi potrzebę organizowania kursów w zakresie komunikacji interpersonalnej, jednak aż 90% nie dostrzega takiej konieczności.

Znaczenie umiejętności komunikowania się w kształtowaniu wydajności pracy

85% badanych twierdzi, że umiejętności właściwego komunikowania się odgrywają rolę w wydajności pracy.

Emocje towarzyszące pielęgniarkom w relacjach ze współpracownikami pozostającymi na tym samym szczeblu zawodowym

11% badanych przyznało się do negatywnych emocji jakimi darzą swoje koleżanki i kolegów z pracy, 58% obdarza swoich współpracowników obojętnością, a tylko 31% bardzo pozytywnymi emocjami.

Emocje towarzyszące pielęgniarkom w relacjach z pacjentami

Niestety relacje z pacjentami 12% badanych buduje na negatywnych emocjach, 42% na obojętnych, a 46% na bardzo pozytywnych.

Emocje towarzyszące pielęgniarkom w relacjach z odwiedzającymi

W stosunku do osób odwiedzających chorych 19% badanych wykształca negatywne emocje, obojętne 56%, zaś 25% buduje bardzo pozytywne emocje.

Satysfakcja z relacji pomiędzy lekarzami i pielęgniarkami w pracy

14% ankietowanych jest zdania, że relacje te nie spełniają ich oczekiwań, 65% relacje te określa jako średnie, a tylko 21% badanych uznaje je za bardzo dobre.

Częstotliwość występowania konfliktów w środowisku pielęgniarskim

8% badanych określa te zdarzenia jako bardzo częste, 64% uznaje je jako występujące czasami, a 28% jest zdania, że występują bardzo rzadko.

Wpływ atmosfery pracy na kształtowanie relacji interpersonalnych w pracy

19% ankietowanych praktycznie nie dostrzega znaczenia atmosfery pracy w kształtowaniu relacji w pracy, 52% przypisuje atmosferze w pracy średnie znaczenie, zaś 29% upatruje w atmosferze panują-

cej w pracy duże znaczenie w kształtowaniu relacji międzyludzkich.

Poziom satysfakcji z wykonywanej pracy pielęgniarki
43% badanych uznało, że wykonywana przez nich praca daje możliwości samorealizacji, ale jednak aż 43% stwierdza, że zagraża lub już doprowadziła ich do wypalenia zawodowego, 14% badanych nie ma ten temat żadnego zdania.

Poziom przywiązania do zawodu pielęgniarki
72% jest przywiązanych do swojego zawodu, jednak 28% uważa przeciwnie.

DYSKUSJA

W badanej przez nas grupie pielęgniarek przewały osoby o uregulowanej sytuacji rodzinnej, o co najmniej 10 letnim stażu pracy zawodowej, pracujące najczęściej w więcej niż jednej placówce ochrony zdrowia. Wszystkie w badanych miały wykształcenie wyższe.

Z przeprowadzonych badań wynika, że większość indagowanych przez nas pielęgniarek uczestniczyła w szkoleniach poświęconych budowaniu umiejętności komunikowania się. Musi więc zaskakiwać zdecydowany pogląd (wyrażony przez 90% respondentów) bezzasadności uczestnictwa w takich szkoleniach. Z drugiej strony, aż 85% badanych wskazuje, że dbałość o budowanie komunikacji interpersonalnej jest istotnym elementem pracy, wpływa na jej wydajność. Można więc wnosić, że badani przez nas doceniają znaczenie komunikacji interpersonalnej, jednak kursy w których uczestniczyli poświęcone tej tematyce nie spełniły ich oczekiwań.

Dużym zaskoczeniem dla autorów badań jest stwierdzenie, że co 10. ankietowana pielęgniarka negatywnie odbiera i postrzega swoje koleżanki i kolegów z pracy. Podobnie co 10. ankietowana przyznała się do negatywnych emocji związanych z kontaktem z pacjentami. Natomiast niemal co 5. badana wyraża niechętny stosunek do osób odwiedzających chorych przebywających w placówkach ochrony zdrowia, w których one pracują. Takie wypowiedzi świadczą o dużej szczerości indagowanych, jednak muszą martwić. Zjawisko to spostrzegają również inni autorzy i tak dla przykładu Nyklewicz i Krajewska-Kułak w swoim opracowaniu na temat znaczenia zdrowia emocjonalnego w kształtowaniu

relacji z pacjentami zwracają uwagę, że prawidłowa atmosfera, czyli poczucie zrozumienia, otwartość w wyrażaniu własnych potrzeb i odczuć, umiejętność w przyjmowaniu drugiego człowieka jest warunkiem równowagi psychicznej i ma bardzo istotny wpływ na kształtowanie relacji w pracy [1].

Musi także zastanawiać, że tylko co 5. ankietowana jest zadowolona z relacji zawodowych jakie istnieją pomiędzy pielęgniarką a lekarzem w jej miejscu pracy.

Środowisko pielęgniarskie podobnie jak każde inne, nie jest wolne od konfliktów. Co 10. badana uznaje je za miejsce bardzo częstych konfliktów, a przeważa opinia (64% respondentów), że konflikty w tym środowisku są częste.

Co 5. z ankietowanych praktycznie nie dostrzega znaczenia atmosfery pracy w kształtowaniu relacji w tejże pracy, jednak zdecydowana większość (ponad 80% badanych) atmosferze w pracy przypisuje rolę w kształtowaniu relacji międzyludzkich.

Dużym zaskoczeniem dla autorów badań był także wysoki odsetek (43%) respondentów stwierdzający, że wykonywana przez nich praca pielęgniarki nie daje im możliwości do samorealizacji. Podobnie wysoki odsetek twierdził, że obecna praca zagraża lub już spowodowała rozwój zespołu wypalenia zawodowego. Prawdą jest, że zawód pielęgniarki wymaga coraz większej skuteczności działań zawodowych, coraz większego zaangażowania w pracę, a to wyzwala coraz większe koszty psychologiczne pracy. [4-7] Myślimy jednak, że wypalenie zawodowe zostało tu użyte przez ankietowanych jako określenie potoczne, bardziej odzwierciedlające istotę wyczerpania emocjonalnego spowodowanego wykonywaniem obowiązków zawodowych, niż jako zjawisko, definiowane jako „*zespół wyczerpania emocjonalnego, depersonalizacji i obniżonego poczucia dokonania osobistych, który może wystąpić u osób pracujących z innymi ludźmi w pewien określony sposób*” [8].

Pomimo krytycznej postawy wielu badanych w stosunku do zawodu pielęgniarki, zdecydowana większość, bo 3/4 badanych uznaje siebie przywiązanymi do zawodu.

Przeprowadzone badania własne, choć oparte na stosunkowo małej grupie i wymagające potwierdzenia badaniami innych autorów wskazują, że pilnym działaniem w środowisku pielęgniarskim jest wdrożenie na szerszą skalę elementów psychoedukacji w zakresie komunikacji interpersonalnej.

WNIOSKI

- Pielęgniarki nie znają w większości zasad i technik skutecznej komunikacji interpersonalnej.
- 90% respondentów podkreśla bezzasadność uczestnictwa w szkoleniu poświęconemu komunikacji interpersonalnej.
- 85% badanych wskazuje, że dbałość o budowanie komunikacji interpersonalnej jest istotnym elementem pracy, wpływa na jej wydajność, a więc badani doceniają znaczenie komunikacji interpersonalnej, jednak kursy w których uczestniczyli poświęcone tej tematyce nie spełniły ich oczekiwań.

PIŚMIENNICTWO

1. Nyklewicz W, Krajewska-Kułak E. Znaczenie zdrowia emocjonalnego pielęgniarek w kształtowaniu relacji z pacjentami w perspektywie interpersonalnej koncepcji pielęgnowania człowieka. W: Opracowanie zbiorowe.: Problemy zdrowia psychicznego. Ewaluacja kształcenia pielęgniarek i położnych. Łódź; Wydawnictwo Akademii Humanistyczno-Ekonomicznej w Łodzi, 2007:157-163.
2. Motyka H. Komunikacja interpersonalna w opiece medycznej. *Medycyna Rodzinna* ; 2013,4:124-128.
3. Kopański Z, Wojciechowska M, Antos E, Uracz W, Beczek M: Znaczenie komunikacji interpersonalnej w zawodzie pielęgniarskim. *JPHNMR* 2013; (3):28-31.
4. Dawidziuk K, Wojciechowska M, Lishchynskyy Y, Kopański Z, Marczevska S, Uracz W. Istota wypalenia zawodowego. *JPHNMR* 2011; (1):23-25.
5. Dawidziuk K, Lishchynskyy Y, Wojciechowska M, Kopański Z, Marczevska S, Uracz W. Przyczyny wypalenia zawodowego w pielęgniarstwie. *JPHNMR* 2011; (4):20-22.
6. Dawidziuk K, Lishchynskyy Y, Wojciechowska M, Kopański Z, Marczevska S, Uracz W. Skutki wypalenia zawodowego i sposoby radzenia sobie ze stresem. *JPHNMR* 2011 (4):23-25.
7. Dawidziuk K, Lishchynskyy Y, Wojciechowska M, Kopański Z, Marczevska S, Uracz W. Stres jako źródło wypalenia zawodowego. *JPHNMR* 2011; (4):26-29.
8. Pasikowski T. Polska adaptacja kwestionariusza Maslach Burnout Inventory. W: Sęk H. Wypalenie zawodowe. Przyczyny - mechanizmy – zapobiegania. Warszawa; Wydawnictwo PZWL, 2000:135-148.