

## OPONENTSKÝ POSUDEK na bakalářskou práci

### „Neverbální komunikace v práci všeobecné sestry“

Autorka: Martina Poláková  
LF UK v Hradci Králové

Oponent: Bc. Hana Ulrychová  
Fakultní nemocnice Hradec Králové

Bakalářská práce o rozsahu 96 stran (kromě příloh) je uspořádána do 3 kapitol, které na sebe vzájemně navazují.

Cílem práce je zjistit úroveň znalostí všeobecných sester v oblasti neverbální komunikace a míru využití teoretických znalostí v praxi. Zároveň si autorka klade za cíl zjistit rozdíly neverbální komunikace podle délky praxe a podle odlišnosti oddělení a oboru, kde všeobecné sestry vykonávají praxi.

Druhým cílem bylo zjistit názory dětských a dospělých pacientů na schopnosti všeobecných sester v oblasti neverbální komunikace a zároveň zjistit rozdíly mezi názory personálu a nemocných.

Volba tématu bakalářské práce je aktuální, protože většina zdravotnických zařízení, která sledují spokojenost pacientů často řeší (někdy oprávněně) stížnosti pacientů na nedostatečnou nebo špatnou komunikaci ze strany zdravotníků.

V teoretické části se autorka věnuje poznatkům, které získala z odborné literatury, zejména komunikaci obecně, základním aspektům, verbální komunikaci, nejvíce rozpracovává část týkající se neverbální komunikace, připojuje kapitolu o zvláštní složce komunikace – sdělování činy a na závěr teoretické části uvádí zvláštnosti v komunikaci s dětmi.

V empirické části je popsán cíl výzkumného šetření, metoda výzkumu, výzkumný vzorek a výzkumné šetření u sester, dětí a dospělých pacientů. Následuje diskuze a závěr práce.

Autorka použila ke svému šetření metodu dotazníku, který si nejdříve ověřila v pilotní studii, později poopravila a rozdala 98 ks dotazníků všeobecným sestřám na chirurgickém, interním a dětském oddělení. Návratnost byla různá od 50 % - do 100 %. Druhý sestavený dotazník byl určen dětem nebo jejich rodičům a v 10 ks byl rozdán. Návratnost byla 100 %. Třetí typ dotazníku byl určen pro dospělé pacienty, návratnost byla také 100 %. Celé šetření probíhalo v Oblastní nemocnici Mladá Boleslav a. s.

Výsledky všech šetření jsou prezentovány přehledně, formou tabulek, často doplněny o koláčové grafy. Poté následuje bohatá diskuse, kde autorka rozebírá možné příčiny a důvody názorů k dané problematice v jednotlivých skupinách.

Na konec je uvedena anotace v českém a anglickém znění.

V práci autorka odkazuje na 26 literárních pramenů, z nichž polovina uvedených citací je z období posledních 5 let a práce s literaturou je přiměřená.

V přílohách autorka uvádí vzor dotazníku pro všeobecné sestry, pro děti, pro dospělé pacienty, zásady komunikace s pacientem, požadavky na lékaře a na nemocné, desatero falešných představ o tom, jak spolu mluvíme, význam barev a vůní, dále příklady (obrázky) neverbální komunikace a tabulky výsledků výzkumů. Přílohy mohou být dobrým zdrojem informací.

Hlavní přínos bakalářské práce spatřuji v tom, že se autorce podařilo naplnit všechny stanovené cíle, přičemž jeden z cílů vypovídá o tom, že všeobecné sestry mají pocit, že nejsou dostatečně vzdělány v oblasti neverbální komunikace, ale celých 71 % by mělo o takové vzdělání zájem. Toto je velmi závažné zjištění a dává naději pro budoucnost.

#### Možné otázky k diskuzi:

1. Jaké formy komunikace byste zvolila u pacientů v bezvědomí?
2. Uveďte příklad neverbální komunikace u pacienta s handicapem?
3. Co byste zařadila do výuky komunikace pro všeobecné sestry?

Klasifikace bakalářské práce:                      výborně

Hradec Králové 13. 5. 2008

Bc. ~~Hana~~ Ulrychová  
hlavní sestra FN HK