

## **ABSTRAKT**

Diplomová práce sleduje, zda se na vybraných pracovištích intenzivní péče vyskytuje komunikační bariéra s pacienty – cizinci. Zabývali jsme se otázkou, zda pracovníci vnímají dorozumívání s cizinci jako problém a jak ho dokáží řešit.

První část práce, teoretická, je věnována roli komunikace v ošetrovatelském procesu a definici pojmu komunikační bariéra. V dalších kapitolách je rozebrán profil multikulturního ošetrovatelství. Dále se zaměřujeme na problematiku transkulturní komunikace a komunikační bariéry v kontaktu s cizinci, nejčastější příčiny a techniky používané k řešení takových situací. Velkou pozornost věnujeme především prevenci a možnostem řešení bariér mezi kulturami či etniky. Motivací ke zpracování tématu byl předpokládaný vliv komunikačních nedostatků na zdraví a vyšší psychické zatížení personálu, zejména při jednom ze základních činností sestry, kterou je edukace pacientů.

Výzkumná část interpretuje informace získané z dotazníkového šetření vlastní konstrukce. Dotazníky byly rozdány na jednotkách intenzivní péče a ARO ve 4 pražských nemocnicích. Statistickým vyhodnocením otázek dotazníku potvrzují či vyvracím hypotézy, které jsem stanovila na začátku výzkumu. Ze stanovených výroků se zcela potvrdila 1 hypotéza, částečně také 1 a 3 hypotézy nebyly potvrzeny.

Závěrem výzkumného šetření můžeme konstatovat, že sestry při poskytování zdravotní péče pacientům – cizincům pociťují zvýšenou psychickou zátěž, nejen z důvodu komunikační bariéry, ale i z důvodu kulturních odlišností a nedostatku informací o multikulturním ošetrovatelském přístupu k pacientům.

### **Klíčová slova:**

*komunikace*

*multikulturní ošetrovatelství*

*transkulturní ošetrovatelství*

*kulturní rozdíly*

*cizí jazyk*

*zdravotník*

*intenzivní péče*

*pacient – cizinec*

*jazyková bariéra*