

Oponentský posudek
Posudek vedoucího práce

Název: Cizí jazyk jako komunikační bariéra v intenzivní péči [Foreign language as a communication barrier in intensive care]

Autor práce: Bc. Eva Zachová

Vedoucí práce: PhDr. Alena Mellanová, CSc.

Oponent: Mgr. Dita Svobodová

Volba tématu: komunikační bariéry

Cíl práce:

Zjistit, zda se na vybraných pracovištích intenzivní péče objevují komunikační bariéry mezi ošetrovatelským personálem a pacienty-cizinci.

Teoretická část:

V teoretické části DP autorka kompilativním způsobem zpracovává teoretické aspekty komunikace – předkládá přehled způsobů komunikace a popisuje, jaké jsou kulturní odlišnosti při dorozumívání s pacientem-cizincem. Jako podnětnou hodnotím kapitolu o transkulturním ošetrovatelství, která do tématu vnáší také antropologický rozměr. Teoretickou část zakončuje přehled alternativních způsobů komunikace s pacientem-cizincem. Ačkoli mohly být jednotlivé kapitoly rozpracovány více do hloubky, je teoretická část na úrovni odpovídající DP.

Empirická část:

• **Užité metody výzkumného šetření**

Diplomantka ve své závěrečné práci použila metodu dotazníkového šetření. Dotazník obsahoval celkem 17 otázek – strukturované (zavřené) i nestrukturované (otevřené).

• **Charakteristika zkoumaného vzorku**

Vlastní výzkum diplomantka uskutečnila ve čtyřech pražských nemocnicích: Všeobecné fakultní nemocnici v Praze, Fakultní Thomayerově nemocnici, Fakultní nemocnici Královské Vinohrady a Nemocnici Na Františku. Výzkumný vzorek tvořilo 102 respondentů (68 % ze všech oslovených), z toho 84 (82 %) pracuje na pozici všeobecné zdravotní sestry u lůžka, 7 respondentů působí ve vedoucích pozicích (staniční či vrchní sestry).

- **Výstupy, výsledky, jejich přínos**

Diplomantka předem stanovila celkem pět hypotéz, z nichž jen dvě se potvrdily. Zjištěno bylo, že celé tři čtvrtiny respondentů mají při ošetřování pacientů-cizinců komunikační problémy, přičemž každý pátý se takové komunikaci dokonce vyhýbá, aby snížil míru své psychické zátěže. Z cizích jazyků přitom nejvíce dotazovaných ovládá angličtinu a němčinu (respondenti ve věkové kategorii 31–46,9 ruštinu). Mnozí také vnímají komunikaci s pacienty-cizinci jako stresovou, a to i přesto, že ji subjektivně hodnotí jako uspokojivou. Dále jen polovina dotazovaných uvedla, že mají na pracovišti k dispozici cizojazyčné dokumenty, které by jim pomohly v edukaci (celých 20 % nevědělo, zdali takovými podklady jejich pracoviště disponuje).

Jednoznačným přínosem DP je zjištění nedostatečného a nesystematického vzdělávání ošetrovatelského personálu v komunikaci s pacienty-cizinci.

Diplomantka proto správně navrhuje zajištění specializovaných seminářů, které by napomohly jednak zlepšovat komunikaci v cizím jazyce, jednak lépe snášet psychickou zátěž z ní vyplývající.

Literatura a práce s literaturou:

Výběrová bibliografie odpovídá tématu, byť jistě mohla obsahovat více primárních i sekundárních titulů.

Formální náležitost, vnější úprava, přehlednost:

Práce v relevantní míře splňuje formální požadavky na diplomové práce.

Autorka dobře cituje, dodržuje normu a prokazuje, že je obeznámena s formou přímých i nepřímých citací. Úprava a přehlednost je na velmi dobré úrovni.

Práce je členěna logicky. Úvod, diskuze i závěr naplňují svůj záměr.

Kvalita příloh:

Součástí DP je celkem 7 příloh, které vhodně doplňují zvolené téma.

Celkové hodnocení práce:

Souhlasím s názorem diplomatky, že se multikulturní ošetrovatelství a výchova k němu u nás teprve rozvíjí. V evropském kontextu je Česko jedním z nejvíce etnicky homogenních států – tedy země bez hlubších zkušeností s multikulturalismem. Zřejmě i tento fakt ovlivňuje práci s pacienty-cizinci: vždy se nám totiž lépe pracuje s lidmi, které „dobře známe“, kteří pro nás nejsou cizí a „jiní“. Znalost některého ze světových jazyků je jistě primární podmínkou úspěšné komunikace s cizinci; nikoli však jedinou: myslím, že důležitá je také empatie a schopnost vystoupit (v antropologickém smyslu) zpoza hranic vlastní kultury. Pokud se nám to bude dařit, můžeme komunikační bariery mezi ošetrovatelským personálem a pacienty-cizinci odbourávat, a vytvářet tak

pozitivní dopad na psychiku obou skupin. Téma diplomové práce proto hodnotím jako velmi aktuální a pro současnou praxi v českých nemocnicích důležité. DP splnila formální i obsahové požadavky a její zpracování hodnotím jako zdařilé.

Otázky k obhajobě:

Jaké konkrétní vzdělávací aktivity týkající se práce s pacienty-cizinci byste nemocnicím doporučila?

Bylo by podle Vás přínosné, kdyby nemocnice spolupracovali se sociálními antropology?

Návrh klasifikace:

výborně

V Praze 14. června 2011

Podpis oponenta: Dita Svobodová