

Oponentský posudek diplomové bakalářské práce
Michaely Foltmanové, DiS

K vytvoření oponentského posudku mi byla předložena bakalářská práce na téma „**Komunikační bariéry mezi sestrou a pacientem**“ o rozsahu 124 stran, z toho je 8 stran příloh. Text je členěn na dvě části: teoretická část a empirická část.

Cílem teoretické části je *podat stručný přehled historie komunikace, vymezit pojem komunikace, zobrazit přehled možností komunikace, popsat druhy komunikace, vysvětlit medicínskou terminologii, vyhledat překážky efektivní komunikace a popsat jednotlivé bariéry v komunikaci.*

Cíle empirické části je *zjistit nejčastější bariéry komunikace mezi sestrou a pacientem, popsat nejčastější slangové a zkratkové výrazy, zjistit úskalí komunikace ve velkoměstě a maloměstě, zjistit pohled pacientů na zdravotní sestru a zjistit míru informovanosti pacientů při poskytování zdravotní péče.*

Volba tématu je vzhledem ke specifičnosti zdravotnického prostředí stále aktuální. Na téma komunikace ve zdravotnictví byla provedena již řada různých výzkumů, které poukázaly na nedostatky a rezervy, které v této oblasti stále existují. Práce výše jmenované studentky je zaměřena na porovnání vzájemné komunikace z pohledu sester a z pohledu pacienta, což považují za přínosné.

Teoretická část obsahuje pět oddílů, ve kterých jsou rozpracovány jednotlivé cíle. Je zde podán popis *lingvistické historie, definice komunikace, pojetí komunikace, druhy komunikace a kontraproduktivní komunikace*. Při zpracování jednotlivých oddílů autorka zpočátku formuluje obecné poznatky a postupuje až ke zvláštnostem komunikace ve zdravotnictví (*překážky v efektivitě komunikace, používání medicínského názvosloví, role sestry...*). Tento postup činí teoretickou část velmi přehlednou, srozumitelnou a logicky uspořádanou. K obsahu teoretické části nemám po odborné stránce žádné připomínky, jsou zde využity všechny důležité poznatky vztahující se k této problematice.

V empirické části je stanoveno celkem pět cílů, k jejichž dosažení si autorka zvolila dotazníkové šetření. Dotazníky si sestavila sama – jeden typ dotazníku pro sestry a druhý typ dotazníku pro pacienty. Formulace otázek byla v souladu se stanovenými cíli. Bylo zpracováno celkem 126 dotazníků dvou skupin respondentů, což je více než dostačující.

První část výzkumu se týká rozboru a prezentace výsledků získaných od dvou skupin sester, jedny reprezentují Prahu a druhé menší města. Výsledky jsou zpracovány do tabulek absolutních a relativních četností, sloupcových a koláčových grafů. U ot.č.9, str. 64 se domnívám, že rozdělení tabulky na *muže a ženy* je zavádějící a chybné.

Druhá část výzkumu se týká rozboru a prezentace výsledků získaných od dvou skupin pacientů reprezentujících Prahu a menší města. Výsledky jsou zpracovány obdobným způsobem jako výsledky sester.

Formulace komentářů na mě ale neudělala dobrý dojem. Jsou v nich uvedené hodnoty, které z tabulek ani grafů jednoznačně nevyplývají, i když po přepočtení jsou správné. Pro lepší orientaci by bylo bývalo vhodnější v celkových grafech uvádět nikoliv absolutní čísla, ale procentuální hodnoty. Takto pojatý celkový graf by byl v souladu s tvrzením v komentáři.

V diskuzi jsou jednotlivé výsledky rozebrány a vzájemně porovnány. Vedení diskuze považují za dostačující.

V závěru je shrnutí všech poznatků, které autorka získala svým šetřením a jejich přiřazení k cílům, které si stanovila. Autorka poukazuje na rozdíl mezi tím, jak vnímají obsah sdělení sestry a jak ho vnímá klient, dále na nešvar používání různých zkratk a slangových názvů. Vzhledem k zjištěné nízké míře návštěvnosti vzdělávacích akcí na téma *komunikace*, doporučuje větší účast zdravotnického personálu na seminářích a kurzech s touto tematikou.. Za bariéru v komunikaci je považován také nedostatek času někdy i trpělivosti. Stanovené cíle empirické části byly splněny.

Literatura a práce s literaturou: Informace ke zpracování své diplomové práce byly čerpány z monografií renomovaných autorů, citace a seznam literatury odpovídá formálním požadavkům.

Kvalita příloh: Práce je doplněna celkem 5 přílohami, z toho jsou 2 dotazníky, 1 seznam slangových výrazů a 2 přílohy k neverbální komunikaci. Ke kvalitě příloh nemám žádné připomínky.

Celkové stanovisko: Teoretická část diplomové práce je provedena svědomitě, bez závažnějších nedostatků. V empirické části kladně hodnotím velké množství zpracovaných dotazníků od dvou skupin respondentů a důslednost při jejich vyhodnocování. Za problematické považuji formulace komentářů (především jejich odvozování z celkových grafů). Co se týče využitelnosti výsledků v praxi, domnívám se, že autorka svým výzkumem potvrdila to, co je v této oblasti už letitým problémem.

1. Z Vaší práce vyplývá, že velkým úskalím v komunikaci sestry s klientem je nedostatek času. Znáte nějaké řešení ?
2. Absolvovala jste nějakou vzdělávací akci na téma „komunikace“? Co bylo pro Vás přínosné?
3. Jak hodnotíte kvalitu komunikace na Vašem pracovišti? Využijete výsledků Vaší diplomové práce ke zkvalitnění komunikace na oddělení, kde pracujete?

Klasifikace: **velmi dobře**

V Městci Králové, 15. 05. 2011

Mgr. Plecítá Sirůčková Z.