

Kulturna raznolikost v timih zdravstvene nege: kvalitativna raziskava

Fatima Bajraktarevič*

Univerza na Primorskem, Fakulteta za vede o zdravju, Polje 42, 6310 Izola, Slovenija
bajraktarevic2004@gmail.com

Tamara Radočaj

Univerza na Primorskem, Fakulteta za vede o zdravju, Polje 42, 6310 Izola, Slovenija
mjtamara74@gmail.com

Urška Rupnik

Univerza na Primorskem, Fakulteta za vede o zdravju, Polje 42, 6310 Izola, Slovenija
urska.rupnik24@gmail.com

Sabina Ličen

Univerza na Primorskem, Fakulteta za vede o zdravju, Polje 42, 6310 Izola, Slovenija
sabina.licen@fvz.upr.si.

Mirko Prosen

Univerza na Primorskem, Fakulteta za vede o zdravju, Polje 42, 6310 Izola, Slovenija
mirko.prosen@fvz.upr.si

Povzetek:

Raziskovalno vprašanje (RV): Kakšne so izkušnje in odnos zdravstvenih delavcev do kulturne raznolikosti v njihovih timih?

Namen: Namen raziskave je bil preučiti kulturno raznolikost v timih zdravstvene nege in okoliščine, ki krojijo delo v kulturno raznolikih timih zdravstvene nege. Cilj raziskave je bil raziskati izkušnje zdravstvenih delavcev in njihov odnos do kulturne raznolikosti v timih zdravstvene nege.

Metoda: V raziskavi je bila uporabljena kvalitativna metoda. Podatki so bili zbrani na namenskem vzorcu devetih zdravstvenih delavcev z delno strukturiranim individualnim intervjujem. Prvi del vprašanj je zajemal demografske značilnosti, kot so starost, spol, stopnjo izobrazbe, delovno mesto, delovno dobo in narodnost. Drugi del vprašanj se je nanašal na to, kako zdravstveni delavci sprejemajo kulturne raznolikosti svojih sodelavcev in kje vidijo ovire ter možnosti za izboljšave. Podatki so bili analizirani z metodo analize vsebine.

Rezultati: Z metodo analize besedila sta bili oblikovani dve temi: (1) kulturne raznolikosti v timih zdravstvene nege; in (2) želja po razvijanju kulturnih kompetenc v timih zdravstvene nege.

Organizacija: Rezultati so pokazali, da so medsebojni odnosi v timih zdravstvene nege dobri, vendar so obenem prav tako tudi nakazali, da so v ozadju prisotni stereotipi. Organizacije bi morale več pozornosti nameniti izobraževanju s področja medkulturnosti.

Družba: V globalnem svetu se je kulturni raznolikosti nemogoče izogniti, zato je pomembno, da ljudje razvijamo zavest, znanje in veščine tako za delo kot tudi za življenje z drugimi kulturami.

Originalnost: Med pregledom slovenske in tuje literature nismo zasledili velikega števila raziskav na temo kulturne raznolikosti v timih zdravstvene nege.

Omejitve/nadaljnje raziskovanje: Kar zadeva omejitve v pričujoči raziskavi, lahko izpostavimo, da je iz številčnega zornega kota zajemala zelo majhen vzorec sodelujočih. Prav tako gre poudariti, da je bilo zajetih premalo predstavnikov iz različnih ravni zdravstva, zato pridobljenih rezultatov nikakor ne moremo posploševati na celoten zdravstveni sistem. Nadaljnja omejitev na raziskovalnem področju brez dvoma predstavlja tudi pomanjkanje tujih predvsem pa domačih raziskav s področja kulturnih raznolikosti v timih zdravstvene nege. Raziskavo bi bilo smiselno izvesti s kvantitativno raziskovalno paradigmo in zajeti vse ravni zdravstvenega sistema v Sloveniji. S tovrstnim pristopom bi pridobili širši vpogled o tem, kje in zakaj se medkulturne ovire v timih zdravstvene nege dejansko pojavljajo.

Ključne besede: komunikacija, ovire, kultura, zdravstveni delavci, kulturna pismenost.

1 Uvod

Živimo v svetu, kjer se vsak dan čedalje bolj srečujemo z vse večjimi razsežnostmi kulturne raznolikosti. Dejstvo je, da preseljevanja obstajajo, odkar obstaja človeštvo. Ko se ljudje odločijo, da bodo svojo življenjsko pot nadaljevali nekje drugje, je povsem samoumevno, da bodo s seboj prinesli tudi svojo kulturo, navade ter način življenja in razmišljanja. Zaradi navedenega se zna zgoditi, da se v vsakodnevnem življenju pojavijo takšne in drugačne ovire pri interakciji z ljudmi in sobivanju z okoljem, ki je postal njihov novi dom. Nekatere migracije so zaželeno zaradi pomanjkanja delovne sile, spet druge, ki so posledica političnih dogajanj v državah, pa predstavljajo dodatno obremenitev državi, ki katerega koli migranta gostuje (Cukut Krilić, 2022, str. 67-69). Kljub svoji majhnosti je Slovenija zelo raznolika država že sama po sebi, saj je bogata z različnimi narečji, kulinariko, navadami, različnimi verskimi skupnostmi, manjšinami in običaji. Skladno s podatki Statističnega urada Republike Slovenije (SURS) je bilo na dan 1. julija 2022 med 2.108.732 prebivalci Slovenije 8,5 % tujih državljanov (SURS, 2022).

Kulturna raznolikost je eden izmed glavnih konceptov sodobnega zdravstvenega varstva in je ključnega pomena za uspešno in učinkovito delovanje zdravstvenih ekip. Zdravstveni delavci se soočajo z izzivom ustreznega vodenja in obvladovanja raznolikih kultur v timih zdravstvene nege. Raziskovanje izkušenj in odnosa zdravstvenih delavcev do kulturne raznolikosti lahko pomagajo razumeti, kako zdravstveni delavci konstruktivno rešujejo težave, povezane z raznolikostjo, in kako lahko to prispeva k uspešni in učinkoviti zdravstveni oskrbi.

Namen pričujoče raziskave je bil preučiti tako kulturno raznolikost v timih zdravstvene nege kot tudi vse okoliščine, ki krojijo delo v kulturno raznolikih timih zdravstvene nege.

Kar pa zadeva cilj raziskave, je bil slednji naravnani na poglobljeno preučitev izkušenj zdravstvenih delavcev in njihovega odnosa do kulturne raznolikosti v timih zdravstvene nege.

2 Teoretična izhodišča

Splošno gledano bi lahko za kulturno raznolikost rekli, da gre za prakso vključevanja in sodelovanja ljudi iz različnih okolij in identitet v skupini ali organizaciji. Raznolika organizacija je tista, ki priznava, da lahko ljudje z različnimi ozadji, prepričanji, stališči in izkušnjami v skupino prinesejo nove zamisli in zaznave (Jordan, 2022).

Dejstvo je, da je kultura skupek vedenj, prepričanj, vrednot in življenjskega sloga, ki jih posameznik sprejme in se prenašajo iz roda v rod. Gre poudariti, da tako kot se spreminjamo ljudje, se s svojo dinamiko spreminja tudi kultura (Jelenc, Keršič Svetel in Lipovec Čebren, 2016). Kulturno različni timi v zdravstveni negi lahko med seboj sodelujejo le, če spoštujejo vse vpletene v procese izvajanja zdravstvene nege in če so odprti za kulturno raznolikost (Halbwachs in Zurc, 2017, str. 60-68). Sprva je potrebno ugotoviti, kaj je za posameznika v razmerju do njegove kulture dejansko pomembno. V nadaljevanju je potrebno vsa prizadevanja usmeriti v to, da se ga čimbolj spozna. Omenjeni cilj lahko uspešneje dosežemo s pomočjo dobre medsebojne komunikacije. In nazadnje je potrebno z njim vzpostaviti zaupanje (Jelenc idr., 2016).

Tim zdravstvene nege je ekipa ljudi, ki med seboj sodelujejo in zasledujejo skupne cilje (Reeves, Xyrichis in Zwarenstein, 2017, str. 1-3). Gre poudariti, da si ti posamezniki delijo odgovornost, razumejo svojo vlogo, dopuščajo rast in osebni razvoj drugih članov tima ter med seboj sodelujejo in se usklajujejo. Za namene zagotavljanja kakovosti in varnosti bolnikov je ključnega pomena vzpostavitev dobre in vsem razumljive komunikacije v timih zdravstvene nege. Morebitne motnje v komunikaciji lahko pacienta ogrozijo, oslabijo pacientovo sodelovanje in škodijo razumevanju koncepta zdravstvene oskrbe. V preteklosti je bilo usposabljanje zdravstvenih delavcev osredotočeno na znanju in veščinah, nujno potrebnih za učinkovito in uspešno opravljanje zastavljenih nalog (Weller, Thwaites, Bhoopatkar in Hazell, 2010, str. 109-117), v današnjem času pa trenutne smernice čim bolj izpostavljajo pomen in vrednost timskega zagotavljanja zdravstvene oskrbe (Ellis, 2022). S pomočjo raziskave, ki jo je med zdravstvenimi delavci leta 2016 izvedel Nacionalni inštitut za javno zdravje (NIJZ), je bilo ugotovljeno, da je v Sloveniji čedalje večje število jezikovnih ovir, prisotnih pri izvedbi dejavnosti zdravstvene oskrbe. Obenem je bilo izpostavljeno, da zaradi otežene komunikacije ni možnosti sistemskega reševanja problemov in da zaradi nepoznavanja samega jezika je čedalje bolj čutiti višjo stopnjo nestrpnosti do pacientov (NIJZ, 2018).

Leta 2001 je Generalna konferenca Organizacije združenih narodov za izobraževanje, znanost in kulturo (UNESCO) na svojem 31. zasedanju sprejela Splošno deklaracijo o kulturni raznolikosti, prav tako pa so 21. maj razglasili za Svetovni dan kulturne raznolikosti za dialog in razvoj (GOV.SI, 2019). Zaradi nepoznavanja drugih kultur se lahko kaj hitro znajdemo v konfliktnih situacijah, ki pa brez dvoma negativno vplivajo na samo delovno klimo v timih

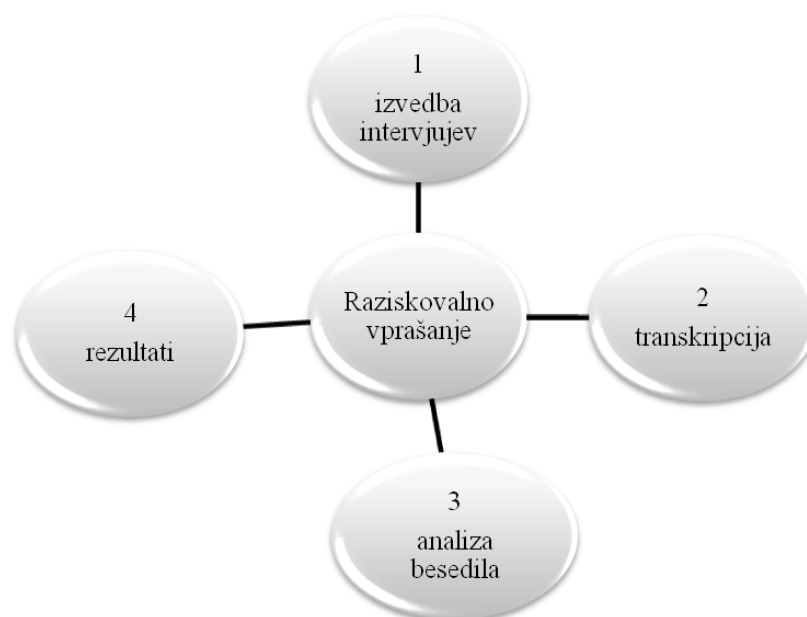
zdravstvene nege (Halbwachs, 2014). Za zdravstvene delavce je izrednega pomena dobro zavedanje in obenem poznavanje kulturnih razlik s pomočjo nenehnega učenja in ustreznega izobraževanja ter uspešno prilagajanje, predvsem njihovo spoštovanje in ne obsojanje (Prosen, 2018, str. 76-80). Brez dvoma je transkulturna zdravstvena nega temeljni vidik današnjega zdravstvenega varstva, ker predstavlja tako specifičnost kot področje splošne medicine. In nenazadnje se slednja osredotoča na univerzalno vrednost svetovne kulture in primerjalne kulturne fenomene s področja oskrbe, zdravja in zdravstvene nege (Bogataj, Karnjuš, Ličen, Prosen in Rebec, 2019, str. 173-186).

V raziskavi smo si zastavili naslednje raziskovalno vprašanje (RV):

Kakšne so izkušnje in odnos zdravstvenih delavcev do kulturne raznolikosti v njihovih timih?

3 Metoda

V izpeljani raziskavi je bil uporabljen kvalitativni raziskovalni pristop, s katerim smo dobili širši vpogled v medsebojne odnose. Dejstvo je, da se kvalitativne metode uporabljajo za pridobitev odgovorov na vprašanja o izkušnjah, pomenu in perspektivi, najpogosteje z udeležencevega stališča (Hammarberg, Kirkman in de Lacey, 2016, str. 498-501). Na slika 1 je prikazan model poteka celotne raziskave.



Slika 1. Model raziskave

Z vidika metode zbiranja podatkov je bil uporabljen delno strukturiran individualni intervju. Pred samo izvedbo intervjuja smo sodelujočim predstavili namen, cilj in potek raziskave, predvideno trajanje intervjuja ter možnost prekinitve intervjuja oziroma odklonitev sodelovanja, kajti prisotnost v dani raziskavi je bila povsem prostovoljna. Obenem smo pred samim začetkom intervjuja od vseh sodelujočih pridobili tudi ustrezno ustno soglasje za snemanje pogovora. Gre poudariti, da smo si ves čas izvedbe zastavljenega intervjuja prizadevali za zasledovanje načela varovanja podatkov. Zaradi navedenega v dotični raziskavi

njihova imena niso bila objavljena. Zbiranje podatkov je potekalo med 11. 11. 2022 in 17. 11. 2022. Z vsakim sodelujočim smo predhodno uskladili kraj, datum in čas izvedbe intervjuja. Vsak posamezni intervju je trajal 20-30 minut. Šlo je za pogovor v obliki razgovora z vsakim posameznim zdravstvenim delavcem, ki je bil zvočno posnet.

Intervju smo izvedli s pomočjo vnaprej določenega seznama vprašanj, vendar smo udeležencem omogočili, da svobodno izrazijo svoje mnenje in razmišljanja. V prvem delu intervjuja smo od vseh sodelujočih v dani raziskavi pridobili demografske podatke o starosti, stopnji izobrazbe, delovnem mestu, delovni dobi in narodnosti. V nadaljevanju intervjuja smo sodelujočim zastavili naslednja vprašanja: »Povejte mi nekaj o svoji karierni poti, ki vas je pripeljala do delovnega mesta, ki ga trenutno zasedate?«; »Na kaj pomislite, ko slišite o besedni zvezi »kulturalna raznolikost«? Kaj vse s tem pojmom povezujete?«; »Vam kulturalna raznolikost predstavlja izziv in zakaj?«; »S kakšnimi skupinami ljudi se vsakodnevno srečujete?«; »Ali tudi sami prihajate iz druge kulturne skupine? Kakšne izkušnje imate o vprašanju vključenosti v širšo okolico in vključenosti v tim zdravstvene nege?«; »Kakšni so - po vašem mnenju - medsebojni odnosi v vašem timu zdravstvene nege? Ali so oblikovane različne skupine med zaposlenimi? Zakaj mislite, da je temu tako?«; »Ali so v vašem timu zdravstvene nege posamezniki iz drugih kulturnih okolij in kako jih zdravstveni tim sprejema? Ali ste kdaj začutili ali opazili, da bi obstajali katerikoli predsodki v timu zdravstvene nege do tistih, ki prihajajo iz drugih kulturnih skupin?«; »Katere ovire sama kulturalna raznolikost v vašem timu zdravstvene nege dejansko predstavlja?«; »Kaj bi po vašem mnenju prispevalo k boljšemu sprejemanju kulturne raznolikosti v timu zdravstvene nege?«; »Ali se vam zdi, da bi moral vaš delodajalec več pozornosti nameniti tako medsebojni komunikaciji kot tudi poznavanju drugih kultur? Kakšni so vaši predlogi?«.

Posnete intervjuje smo pozorno poslušali in jih v obliki dobesednega prepisa zapisali. Pridobljene podatke smo analizirali z metodo analize vsebine v treh fazah. V prvi fazi smo transkripte večkrat prebrali in s kodiranjem združevali podobne stavke. V drugi fazi smo iz stavkov povzeli smiselne kode in jih v naslednji, in sicer tretji fazi vsebinsko povezali v podteme in teme (Kordeš in Smrdu, 2015, str. 53-60).

Da bi zagotovili zanesljivost in veljavnost naših podatkov, smo uporabili več pristopov. Prvič, intervjuje smo izvajali po natančno določenem protokolu, da smo zagotovili, da smo od udeležencev pridobili ustrezne informacije. Drugič, analiza podatkov je bila izvedena s strani dveh raziskovalcev, ki sta neodvisno preverila rezultate, kar nam je omogočilo, da smo se prepričali o zanesljivosti naših ugotovitev. Konstrukt veljavnost smo zagotovili s pomočjo preverjanja konsistence podatkov in primerjave z obstoječo literaturo.

4 Rezultati

V raziskavi, ki je bila izpeljana, je sodelovalo devet oseb, med katerimi so bile tri osebe moškega spola, šest oseb pa ženskega spola. Sodelujoči so bili zdravstveni delavci, ki zasedajo

različna delovna mesta. Vzorec sodelujočih smo dosegli s pomočjo poznanstev tako v svojem delovnem okolju kot v drugih zdravstvenih ustanovah. Povprečna starost sodelujočih je znašala 39,6 let. Najmlajša sodelujoča oseba je štela 26 let, najstarejša pa 54 let. V vzorec so bile vključene štiri diplomirane medicinske sestre, dva diplomirana zdravstvenika, ena srednja medicinska sestra, en bolničar in ena zdravnica specialistka.

Za lažje razumevanje pridobljenih rezultatov smo oblikovali kode sodelujočih, sestavljene iz spola, izobrazbe in starosti sodelujoče osebe. Demografske značilnosti sodelujočih so prikazane v Tabeli 1.

Tabela 1. Demografske značilnosti sodelujočih

Koda sodelujočih	Spol	Izobrazba	Delovna doba	Starost	Narodnost*
M_DZ_38	Moški	Dipl. zdravstvenik	14 let	38 let	slovenska
M_DZ_51	Moški	Dipl. zdravstvenik	33 let	51 let	slovenska
M_B_33	Moški	Bolničar	13 let	33 let	slovenska
Ž_DMS_36	Ženska	Dipl. med. sestra	9 let	36 let	slovenska
Ž_SMS_54	Ženska	Srednja med. sestra	35 let	54 let	slovenska
Ž_DMS_30	Ženska	Dipl. med. sestra	9 let	30 let	slovenska
Ž_DR_37	Ženska	Zdravnik specialist	13 let	37 let	slovenska
Ž_DMS_52	Ženska	Dipl. med. sestra	30 let	52 let	slovenska
Ž_DMS_26	Ženska	Dipl. med. sestra	5 let	26 let	slovenska

*Narodnost – vprašanje je bilo postavljeno, vendar nanj ni bilo obvezno odgovoriti.

Percepcijo zaposlenih v timih zdravstvene nege v povezavi s kulturno raznolikostjo in vplivi na medsebojne odnose smo pojasnili z dvema temama: (1) kulturna raznolikost v timih zdravstvene nege in (2) želja po razvijanju kulturnih kompetenc v timih zdravstvene nege (Tabela 2).

Tabela 2. Tema in podtema

Tema	Podtema
Kulturne raznolikosti v timih zdravstvene nege	Pozitivne izkušnje s kulturno raznolikostjo v timih zdravstvene nege
	Negativne izkušnje s kulturno raznolikostjo v timih zdravstvene nege
Želja po razvijanju kulturnih kompetenc v timih zdravstvene nege	Predlogi za razvijanje poznavanja drugih kultur

Prvo temo sestavljata dve podtemi, in sicer: pozitivne izkušnje s kulturno raznolikostjo v timih zdravstvene nege in negativne izkušnje s kulturno raznolikostjo v timih zdravstvene nege.

Delo v zdravstvu je raznoliko in kot tako vezano na timsko sodelovanje z ljudmi različnih poklicev. Iz izjav, ki so jih sodelujoči podali, je razbrati, da se v zdravstvu čedalje bolj srečujemo s sodelavci, ki prihajajo iz različnih kulturnih okolij. Dejstvo je, da se lahko vsak dan od svojih sodelavcev naučimo nekaj novega in tako širimo ter nedvomno bogatimo svoje znanje. Eden izmed sodelujočih je povedal, da s spoznavanjem drugih kultur lažje razume dogajanje po svetu. Res pa je, da gre pri spoznavanju in uvajanju v novo kulturo za dolgotrajen in vseživljenjski proces.

»Sem vesela, da delam v timu, kjer se prepletajo različne kulture.« (Ž_DMS_36).

»Vedno se naučim kaj novega, spoznam nove običaje, lažje potem razumem določene stvari, ki se dogajajo po svetu.« (M_DZ_38).

Ker smo si ljudje različni, je od nas samih odvisno, kako nas bodo drugi sprejemali. Sodelujoči pri tem izpostavljajo, da je osebni pristop posamezne osebe iz druge kulture še kako pomemben. V nekaterih timih zdravstvene nege se lahko pohvalijo z zelo pozitivnimi izkušnjami sprejemanja drugih kultur, pri tem pa sodelujoči poudarjajo pomembnost prilagajanja novemu okolju. Bolj kot se je oseba sposobna prilagoditi na novo okolje, boljše je sprejeta, lažje se dela.

»Koliko so odprti, kako so se pripravljani prilagoditi se na okolje.« (Ž_DMS_30).

»Trenutno imamo v timu predstavnico iz drugega kulturnega okolja in je v timu zelo dobro sprejeta.« (Ž_DR_37).

»V domačem okolju ne prihajam iz drugačne skupnosti in s tem nimam problemov tudi pri sprejemanju sodelavcev iz drugih skupnosti. Sam tudi v tujini, kjer sem delal, s tem nisem imel negativne izkušnje.« (M_DZ_51).

Sodelujoči večjih ovir in predsodkov, ki naj bi jih bili deležni od sodelavcev, ko je govora o kulturnih razlikah, ne navajajo. V povezavi z navedenem ena od sodelujočih pove, da v njihovem timu zdravstvene nege med zaposlenimi ni čutiti t. i. »predalčkanja«. Sodelujočega, ki je izpostavil svojo spolno usmerjenost, so nekateri sodelavci kljub njegovi drugačnosti sprejeli brez zadržkov, kar vsekakor pozitivno vpliva na celotno delovno okolje.

»So pa bili nekateri posamezniki, ki so me sprejeli brez zadržkov.« (M_DZ_38).

»Ni čutiti, da bi jih predalčkali, je pa res, da so sprejeli slovenski način življenja.« (Ž_SMS_54).

Kljub vsem pozitivnim izkušnjam, ki so jih sodelujoči omenili, pa so kljub vsemu prisotne tudi negativne izkušnje, tesno povezane s kulturno raznolikostjo. Težave se ne pojavljajo samo v službenem okolju, temveč tudi v širši okolici. Negativne izkušnje v razmerju do sodelavcev sta omenila oba sodelujoča, ki sta izpostavila istospolno usmerjenost.

»Pa vendar se zgodi ob veliki količini ljudi, da so posamezniki, ki kulturne raznolikosti ne sprejemajo.« (Ž_DMS_26).

»So za hrbtom kazali prst name in se hihitali.« (M_DZ_38).

»Zase ne bi rekel, da imam dobre izkušnje glede vključenosti v širši skupini in tudi v zdravstveni tim.« (M_B_33).

Medtem ko se nekateri hitro vključijo v novo okolje, je pri drugih ta proces prilagajanja daljši in počasnejši. Zaradi različne kulturne pripadnosti se zaradi navedenega pojavlja občutek manjvrednosti. Znotraj tima zdravstvene nege se oblikujejo posamezne skupine, ki so predvsem povezane s starostjo, izobrazbo, spolom, skupnimi interesi in nenazadnje tudi versko pripadnostjo.

»Zdravniki skupaj, medicinske sestre skupaj, seveda pa se ljudje združujejo tudi po različnih hobijih, ki jih imajo, in versko pripadnost.« (Ž_DMS_52).

»Velikokrat imajo ljudje občutek, da so manj vredni, ker so na videz drugačni od ostalih.« (Ž_DMS_26).

Večkrat je bilo izpostavljeno, da je nepoznavanje slovenskega jezika ovira pri opravljanju dela. Tu gre predvsem za sodelavce, ki prihajajo iz republik nekdanje Jugoslavije.

»Predvsem so ovire na jezikovnem področju. V začetku pogovorni jezik, dokler ne osvojijo slovenščine.« (Ž_SMS_54).

»Morda se pojavlja samo nestrpnost do neznanja slovenskega jezika, ki predstavlja težave v komunikaciji. Čeprav novo zaposleni zelo dobro znajo slovenski jezik, se to navezuje na starejše zaposlene, ki prihajajo iz republik bivše Jugoslavije.« (Ž_DMS_52).

Ker je sestavni del kulturne raznolikosti med drugim tudi način prehranjevanja, so tudi na tem področju prisotne razlike. Sodelujoča, ki je vegetarijanka, omenja, da so vegetarijanci ali vegani slabo sprejeti, je pa obenem tudi mnenja, da je na omenjenem področju počasi viden napredek. Seveda, je pa ne glede na vse, zgoraj izpostavljeno, vse odvisno od vsakega posameznika.

»Morda je včasih samo občutiti, da so vegetarijanci ali vegani slabo sprejeti, ampak to je seveda odvisno od kulture posameznika, ampak tudi tukaj počasi napredujemo.« (Ž_DMS_36).

Druga tema je sestavljena iz ene podteme, in sicer: predlogi za razvijanje poznavanja drugih kultur.

Kot je bilo že velikokrat izpostavljeno, je brez dvoma komunikacija sestavni del poklicnega delovanja medicinske sestre. Z dobro komunikacijo zvišujemo kakovost odnosa s sodelavci, obenem pa izboljšamo rezultate dela. Ena izmed večjih težav medkulturnih skupin je razvidna predvsem v komunikaciji. Slednje gre razbrati iz odgovorov, ki smo jih pridobili od sodelujočih, ki jih v nadaljevanju navajamo.

»Moje osebno mnenje je, da bi na splošno morali več delati na komunikaciji na delovnem mestu.« (Ž_DMS_26).

»Vsekakor je dobrodošlo, da delodajalec nameni pozornost komunikaciji, predvsem s tistimi, ki so različni oziroma drugačni od nas.« (Ž_DR_37).

»Delodajalec namenja zadosti pozornosti medsebojni komunikaciji. Tako z izobraževanji kot tudi z ničelno toleranco do nespoštovanja osebne integritete vsakega zaposlenega ter uporabnikov sistema.« (M_DZ_51).

Lahko bi rekli, da se vse življenje neprestano učimo, vendar učenje pridobivamo z zasedanjem različnih vlog. Dejstvo je, da brez neprestanega učenja ni možno napredovati. V pričujoči raziskavi so bili sodelujoči mnenja, da bi morali delodajalci več pozornosti nameniti poznavanju drugih kultur, kajti s tovrstnim pristopom bi brez dvoma širili svoje obzorje in pridobivali dragocene izkušnje ter širši nabor vseživljenjskega znanja. Kar nekaj sodelujočih je predlagalo možnost obiskovanja jezikovnih tečajev, ki bi bili organizirani v službenem času.

»Torej, predlagam kakšno predavanje na to temo.« (Ž_DMS_36).

»Vsekakor pa lahko rečem, da na splošno predlagam, da bi se vsak zaposleni v zdravstveni negi moral večkrat udeležiti seminarjev, tečajev, delavnic s to tematiko. Morda bi lahko organizirali jezikovne tečaje v službi glede na to, kakšen je najpogosteje uporabljen jezik, poleg slovenščine.« (M_DZ_38).

»Poznavanje osnove slovenščine.« (Ž_DMS_30).

Vsem sodelujočim v raziskavi se zdi splošna razgledanost, ki se od vsakega posameznika pričakuje, da bi jo osvajal od malih nog dalje, izrednega pomena. Velik poudarek so sodelujoči namenili pomenu učenja o medkulturnih razlikah, ki naj bi potekalo sprva v osnovnih šolah in se nadaljevalo v srednjih šolah. Prav tako se jim zdi zelo pomembno, da otroci že v otroštvu spoznajo in ozavestijo dejstvo, da smo si vsi enaki, da se moramo spoštovati in se sprejemati takšni, kot smo.

»Morda bi morali že v osnovnih in srednjih šolah dati večji poudarek na to, da smo si vsi enaki.« (M_DZ_38).

»Učenje že na nižjih stopnjah šole - da smo vsi enaki in da se med seboj spoštujemo, sprejemanje drugačnosti.« (Ž_SMS_54).

5 Razprava

Z dano raziskavo smo želeli pridobiti izkušnje zdravstvenih delavcev in njihov odnos do kulturne raznolikosti v timih zdravstvene nege. Delo v timih je brez dvoma specifično, biti mora strokovno. Zaradi pravkar izpostavljenega uspešno opravljanje tovrstnih delovnih nalog zahteva velik nabor znanj, kajti le-tako se lahko poskrbi za usklajeno delovanje (Schot, Tummers in Noordegraaf, 2020, str. 332-342). Gre izpostaviti, da je potrebno vedeti, da pri vsem tem posameznikova kultura in njegovo kulturno ozadje ne smeta krojiti ali biti povod za nastanek razlik v medsebojnih odnosih. Na kulturno raznolikost ljudi v zdravstvu ne smemo

gledati kot na breme, ki nam delo otežuje. Kulturna raznolikost na katerem koli delovnem mestu pomeni, da je delovna sila sestavljena iz predstavnikov različnih ras, starosti, spolov, narodnosti in usmerjenosti. Z drugimi besedami povedano, bi morali izpostavljeno kulturno raznolikost, ki je prisotna pri zdravstvenem in administrativnem osebju, zaposlenem v kateri koli zdravstveni ustanovi, razumeti kot odličen in potencialen vir pridobitve širokega razpona različnih izkušenj in življenjskih ozadij (Jordan, 2022).

Dejstvo je, da imajo vsi sodelujoči v raziskavi podobne poglede na medkulturnost sodelavcev v timih zdravstvene nege. Večjih odstopanj ni bilo zaznati, saj je večina enotnega mnenja, da so odnosi v njihovih timih dobri ali zadovoljivi. Naj izpostavimo, da lahko le z dobrim poznavanjem različnih kultur posameznike, ki so del kulture, drugačne od naše, veliko bolje razumemo (Jelenc idr., 2016). Raziskava je med drugim tudi pokazala, da je raven poznavanja pojma »kulturna raznolikost« pri večini sodelujočih slabša, saj so v času odvijanja pogovora, omenjali le drug jezik, vero, narodnost in običaje. Pripisovanje kulturne raznolikosti zgolj različnim narodnostim, državljanškemu statusu, rasi in veroizpovedi je brez dvoma preozko dojemanje razsežnosti tega pojava, ki lahko botruje k nastanku stereotipov, predsodkov in diskriminacije (Prosen, 2018, str. 76-80). Sodelujoči v naši raziskavi kulturno raznolikost opisujejo kot osebni izziv, s pomočjo katerega se lahko nekaj novega naučijo, spoznajo njene različne vidike in nenazadnje v svoji kulturni rasti ter modrosti tudi napredujejo. Naj poudarimo, da sodelujoči v dani raziskavi, ki so istospolno usmerjeni, svoje drugačnosti ne izpostavljajo radi. Dejstvo je, da so v njihovih vrstah namreč še vedno določeni posamezniki, ki se jim posmehujejo in jih za hrbtom opravljajo. Slednje je vnovič dokaz, da kljub odprtosti slovenske družbe še vedno obstajajo predsodki do sprejemanja drugačnosti.

Ugotovljeno je bilo, da so sodelujoči na delovnem mestu priča zadovoljivim odnosom, ni pa čutiti timskega duha, saj se znotraj timov zaposleni, ki jih povezujejo isti interesi, združujejo v skupine z istomislečimi posamezniki. Slednje lahko predstavlja ovire pri spoznavanju vseh ostalih. Gre pa brez dvoma poudariti, da je vključenost osebe v zdravstveni tim brez dvoma odvisna tudi od posameznika samega in od tega, kako in koliko je pripravljen prilagoditi se okolju, v katerem deluje. Jordan (2022) med drugim navaja, da je uspeh na tem področju v veliki meri odvisen tudi od dobrega vodstva ter njihovih prizadevanj za večjo kulturno ozaveščenost in vključenost.

Vsi dobro vemo, da ljudje iz različnih okolij s seboj prinašajo različna znanja in spretnosti. Izmenjava pridobljenih življenjskih in delovnih izkušenj ter stopnja izobrazbe zaposlenih spodbuja medkulturno učenje. Pomembno je, da si sodelavci vzamejo čas za spoznavanje drug drugega in da so sposobni prepoznati svoje osebne predsodke, ki jih morda imajo do sodelavcev, ki prihajajo iz drugih kulturnih okolij. Res je, da morebiti ti posamezniki imajo različne poglede ali drugačen način kulturnega izražanja pri opravljanju delovnih nalog, vendar je potrebno zavedati se, da v kolikor si želimo, da bi bilo delo opravljeno čimbolj strokovno in kakovostno, je pomembno, da tudi vodje prepoznajo te razlike pri delu in v nadaljevanju oblikujejo ustrezne pogoje za njihovo učinkovito delovanje. Strokovnjaki s področja, in sicer

Uman, Edfors in Jakobsson (2020, str. 90-100), poudarjajo, da bi lahko pripadniki enega poklica potrebovali ustrezna usposabljanja za boljše razumevanje vrednot, ki so skupne članom drugih poklicev. S tovrstnim usposabljanjem bi lahko delavci pridobili poglobljeno zavedanje o skupnih in ne o razhajajočih se poklicnih vrednotah. S tovrstnim pristopom bi se lahko bolje uveljavili v vse bolj kulturno raznolikih multidisciplinarnih timih.

Sodelujoči so si bili enotnega mnenja o tem, da bi bilo potrebno organizirati večje število izobraževanj, ki bi obravnavala področje kulturne raznolikosti. Poudariti gre, da je potrebno zagovarjati ničelno toleranco do nespoštovanja osebne integritete vsakega posameznika. Prav tako so mnenja, da bi lahko v delovnih organizacijah organizirali jezikovne tečaje. Obenem je bila izpostavljena tudi možnost, da bi se lahko posamezniki odločili za samoiniciativno naravnano izobraževanje in udeležbo seminarjev ali delavnic, ki bi izpostavljeno tematiko obravnavali. V raziskavi, ki jo je leta 2018 opravil NIJZ, so podali kar nekaj predlogov za namene izboljšanja razumevanja drugače govorečih. Predlagano je bilo, da se v zdravstvene ustanove k sodelovanju povabijo profesionalni tolmači ali večjezično govoreči zdravstveni delavci, ki bi bili za tovrstno delo dodatno nagrajeni; da se poskrbi za njihovo vključitev v izobraževalne programe, ki jih izvajajo medicinske in zdravstvene fakultete; da se zagotovijo digitalni priročniki v obliki spletnih aplikacij in njihov dostop tudi v nekatere druge jezike (NIJZ, 2018).

Na naše raziskovalno vprašanje »Kakšne so izkušnje in odnos zdravstvenih delavcev do kulturne raznolikosti v njihovih timih?« lahko podamo odgovor, da je v naši družbi potrebno vztrajati pri odprti in sprejemljivi kulturi, ki posameznikom omogoča, da se v njihovem okolju počutijo spoštovane, sprejete in varne, ter da lahko razvijajo svoja znanja in spretnosti. Kulturna raznolikost v timih zdravstvene nege ni le ena od stvari, ki jo je potrebno spoštovati, temveč jo je potrebno tudi podpirati in razvijati, saj je bistvenega pomena za uspešno delovanje vsakega tima zdravstvene nege.

6 Zaključek

Pri glavnini udeležencev, ki so v raziskavi sodelovali, je bilo ugotovljeno, da so odnosi v njihovih timih zdravstvene nege dobri. Čeprav se vsi vsakodnevno srečujejo s tujgovorečimi sodelavci, večjih težav ne navajajo. Ovire, ki jih zaznavajo, so predvsem v komunikaciji in so v večini primerov povezane z neznanjem ali nepoznavanjem slovenskega jezika. V času izvedbe raziskovalnega dela in preučitve strokovne literature, ki je na razpolago, smo prišli do spoznanja, da le-te ni veliko, in sicer niti v slovenskem jeziku niti v tujih jezikih, torej strokovne literature, ki bi podrobneje opisovala težave, s katerimi se srečujejo posamezniki v kulturno raznolikih timih zdravstvene nege. Iz naših rezultatov gre sicer razbrati, da smo zdravstveni delavci prilagodljivi, kulturno sprejemljivi, da pa si vseeno želimo dodatnega znanja s področja transkulture, saj bomo le-tako lahko dobro sodelovali in obenem zagotavljali kakovostno zdravstveno oskrbo, kakršno si pacienti nenazadnje tudi zaslužijo.

Ugotovitve dane raziskave lahko pomagajo menedžmentu, organizaciji in družbi, da se bolje odzovejo na potrebe in izzive, ki jih prinaša kulturna raznolikost. Menedžment se lahko nauči, kako je treba ustvariti in vzdrževati prijazno in spodbudno delovno okolje, ki se bo sposobno odzivati na kulturne razlike in spodbujalo sodelovanje med sodelavci. Organizacije lahko izboljšajo svoje razumevanje raznolikosti in njenih prednosti ter ustvarijo kanale, preko katerih lahko zaposleni pridobijo več znanja o drugačnih kulturah. Boljše razumevanje med različnimi kulturami, prepričanji in življenjskimi izkušnjami lahko brez dvoma pripomore k stabilnejšemu in mirnejšemu svetu ter k uspešnemu razvoju celotne družbe. Vsekakor je potrebno poudariti, da bo ta vpliv vplival tudi na izboljšanje kakovosti zdravstvene oskrbe, saj bo posameznikom omogočilo, da bolje razumejo in zagotovijo potrebne storitve vsem pacientom.

Kar zadeva omejitve v pričujoči raziskavi, lahko izpostavimo, da je le-ta zajemala zelo majhen številčen vzorec sodelujočih. Dodatna omejitev, ki jo je vredno omeniti, je dejstvo, da se je dane raziskave udeležilo ali vključilo premalo predstavnikov iz različnih ravni zdravstva. Zaradi navedenega pridobljenih rezultatov ne moremo posploševati na celoten zdravstveni sistem. Med drugim je omejitev v raziskavi predstavljalo tudi pomanjkanje razpoložljivih tujih, predvsem pa domačih virov raziskav s področja kulturne raznolikosti v timih zdravstvene nege. V slovenskem okolju vse do sedaj še ni bila izpeljana nobena podobna raziskava na izpostavljeni tematiki, zato ni bila možna ne primerjava niti ustrezno vrednotenje pridobljenih rezultatov.

Zaradi vsega, zgoraj izpostavljenega, bi bilo več kot smiselno raziskavo izvesti s kvantitativno raziskovalno paradigmo in tako zajeti vse ravni zdravstvenega sistema v Sloveniji. S tovrstnim pristopom bi lahko pridobili širši vpogled o tem, kje in zakaj se medkulturne ovire v timih zdravstvene nege dejansko pojavljajo.

Reference

1. Bogataj, U., Karnjuš, I., Ličen, S., Prosen, M. in Rebec, D. (2019). Cultural Competence in Nursing and Its Impact on the Quality of Care for Patients from Culturally Diverse Groups: A Systematic Literature Review. V *Women, Migrations and Health, Ensuring Transcultural Healthcare* (str. 173–186). Koper: Univerza na Primorskem. Pridobljeno s <http://www.hippocampus.si/ISBN/978-961-7055-43-6.pdf>
2. Cukut Krilić, S. (2022). Kritični pristop k ekonomskim obravnavam migracij in neenakosti. *Urbani Izziv 1*, 33(1), 67–69. <https://doi.org/10.4312/clotho.1.1.129-131>
3. Ellis, P. (2022). *Leadership, Management and Team Working in Nursing*. London: Learning Matters, a SAGE Publishing Company. Pridobljeno s https://books.google.si/books?id=pT83EAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=sl&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
4. Halbwachs, H. K. (2014). Multikulturalizem v zdravstveni negi. Predstavljeno na Prenos informacij v zdravstveni in babiški negi, Ljubljana. Pridobljeno s <https://www.researchgate.net/publication/333783197>

5. Halbwachs, H. K. in Zurc, J. (2017). Pogled vodilnih medicinskih sester na kulturno kompetentnost zaposlenih (str. 60–68). Predstavljeno na 4. Mednarodni znanstveni konferenci: Za človeka gre - družba in znanost v celostni skrbi za sočloveka, Maribor. Pridobljeno s <https://www.researchgate.net/publication/333817491>
6. Hammarberg, K., Kirkman, M. in de Lacey, S. (2016). Qualitative research methods: when to use them and how to judge them. *Human Reproduction*, 31(3), 498–501. <https://doi.org/10.1093/humrep/dev334>
7. Jelenc, A., Keršič Svetel, M. in Lipovec Čebren, U. (2016). Kultura. V *Kulturne kompetence in zdravstvena oskrba: priročnik za razvijanje kulturnih kompetenc zdravstvenih delavcev* (str. 46). Ljubljana: Nacionalni inštitut za javno zdravje. Pridobljeno s <https://nijz.si/publikacije/kulturne-kompetence-in-zdravstvena-oskrba-prirocnik-za-razvijanje-kulturnih-kompetenc-zdravstvenih-delavcev/>
8. Jordan, A. (2022). *The Importance of Diversity in Healthcare & How to Promote It*. Pridobljeno 8. 1. 2023 s <https://www.provocollege.edu/blog/the-importance-of-diversity-in-healthcare-how-to-promote-it/>
9. Kordeš, U. in Smrdu, M. (2015). Analiza kvalitativnih podatkov – analiza besedila in tvorba poskusne teorije. V *Osnove kvalitativnega raziskovanja* (str. 53–60). Koper: Založba Univerze na Primorskem. Pridobljeno s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-TFMXKCNQ>
10. *Kulturna raznolikost | GOV.SI*. (2019). Pridobljeno 23. 10. 2022 s <https://www.gov.si/podrocja/kultura/kulturna-raznolikost/>
11. Prosen, M. (2018). Developing cross-cultural competences: for ensuring health and healthcare equality and equity. *Obzornik Zdravstvene Nege*, 52(2), 76–80. <https://doi.org/10.14528/snr.2018.52.2.262>
12. Reeves, S., Xyrichis, A. in Zwarenstein, M. (2017). Teamwork collaboration coordination and networking: Why we need to distinguish between different types of interprofessional practice. *Journal of Interprofessional Care*, (32:1), 1–3. <https://doi.org/10.1080/13561820.2017.1400150>
13. Schot, E., Tummers, L. in Noordegraaf, M. (2020). Working on working together. A systematic review on how healthcare professionals contribute to interprofessional collaboration. *Journal of Interprofessional Care*, 34(3), 332–342. <https://doi.org/10.1080/13561820.2019.1636007>
14. *Število in sestava prebivalstva | STAT.SI*. (2022). Pridobljeno 6. 1. 2023 s <https://www.stat.si/StatWeb/News/Index/10636>
15. Uman, T., Edfors, E. in Jakobsson, L. (2020). Cultural Diversity in Nursing Teams: Triggers, Team Process and Contingencies. *International Journal of Health Professions*, 7(1), 90–100. <https://doi.org/10.2478/ijhp-2020-0009>
16. *Večjezično zdravstvo in zakaj ga v Sloveniji (še) ni?* (2018). Pridobljeno 15. 10. 2022 s <https://www.nijz.si/sl/vecjezicno-zdravstvo-in-zakaj-ga-v-sloveniji-se-ni>
17. Weller, J., Thwaites, J., Bhoopatkar, H. in Hazell, W. (2010). Are doctors team players, and do they need to be? *New Zealand Medical Journal*, 123(1310), 109–117.

Fatima Bajraktarević je diplomirana medicinska sestra in študentka magistrskega študijskega programa Zdravstvena nega na Fakulteti za vede o zdravju Univerze na Primorskem.

Tamara Radočaj je diplomirana medicinska sestra in študentka magistrskega študijskega programa Zdravstvena nega na Fakulteti za vede o zdravju Univerze na Primorskem.

Urška Rupnik je diplomirana medicinska sestra in študentka magistrskega študijskega programa Zdravstvena nega na Fakulteti za vede o zdravju Univerze na Primorskem.

Sabina Ličen je raziskovalka in izredna profesorica za področje Zdravstvene nege na Fakulteti za vede o zdravju Univerzi na Primorskem. Raziskovalno se ukvarja s preučevanjem neenakosti v zdravju, transkulturno zdravstveno nego in globalnim zdravjem, profesionalnimi kompetencami zaposlenih v zdravstveni negi in rabo inovativnih metod v izobraževanju za zdravstveno nego. Je avtorica številnih znanstvenih in strokovnih publikacij.

Mirko Prosen je docent na Fakulteti za vede o zdravju Univerzi na Primorskem. Doktoriral je na Filozofski fakulteti Univerze v Mariboru. Raziskovalno se ukvarja s področji sociologije zdravja in bolezni, zdravjem žensk in družin, transkulturno zdravstveno nego in kvalitativnimi metodami raziskovanja. Sodeluje pri številnih domačih in evropskih projektih.

Abstract:

Cultural Diversity in Medical Teams: Qualitative Research

Research Question (RQ): What are the experiences and attitudes of health professionals towards cultural diversity in their teams?

Purpose: The purpose of the herewith study was to examine cultural diversity in nursing teams and all the circumstances that shape the area of work within culturally diverse healthcare teams. The aim of the study was to explore the experiences gathered by healthcare professionals and their attitudes towards cultural diversity in healthcare teams.

Method: The method used in this research was a qualitative approach. Data were gathered through semi-structured individual interviews conducted with nine healthcare professionals, selected by purposive sampling. The first part of the questions covered demographic characteristics, such as age, gender, level of education, workplace, length of service and nationality. The second part of the questions asked was about how health workers accept the cultural diversity of their colleagues and where they see obstacles and possible improvements. The data were analyzed using the content analysis method.

Results: Two themes were developed using the text analysis method: (1) cultural diversity in healthcare teams; and (2) the desire to develop cultural competences in healthcare teams.

Organization: The results showed that interpersonal relationships in healthcare teams are good, but also suggested that stereotypes are present in the background. Organizations should pay more attention to multicultural education.

Society: In a global world, it is impossible to avoid cultural diversity. As a result, it is crucial for people to develop awareness, knowledge and skills when it comes to working and living with other cultures.

Originality: In our review of Slovenian and foreign literature, we did not find much research on cultural diversity in healthcare teams.

Limitations/Future Research: As far as limitations of the survey is concerned, we need to stress the fact that it covered a very small sample of participants, and as such under-represented different levels of the health system. As a consequence, the results cannot be generalized to the whole health system. Another limitation of the study is the lack of foreign and especially domestic research on cultural diversity in nursing teams. It would be sensible to conduct another research using a quantitative research paradigm and thus cover all levels of the healthcare system in Slovenia. This approach would provide a broader insight into where and why intercultural barriers occur in nursing teams.

Keywords: communication, barriers, culture, healthcare professionals, cultural literacy.

Copyright (c) Fatima BAJRAKTAREVIĆ, Tamara RADOČAJ, Urška RUPNIK, Sabina LIČEN, Mirko PROSEN



Creative Commons License

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.