

Komunikacijski stilovi kod studenata sestrinstva u Dubrovniku i Zagrebu

Marija Vlašić, Darko Mihović, Sanja Zoranić, Joško Sindik

Sažetak

Cilj ovog rada bio je uspoređivanje komunikacijskog stila kod studenata sestrinstva. U ovom istraživanju obuhvaćen je namjerni uzorak od 22 studenata sestrinstva u Dubrovniku i s 18 studenata sestrinstva u Zagrebu. Željeli smo utvrditi postoji li razlika u komunikacijskom stilu studenata sestrinstva. Mogli smo pretpostaviti da varijable kao što su grad, dob, duljina radnog staža i bračni status mogu biti povezane s komunikacijskim stilom kod sestara. Primijenili smo upitnike za procjenu komunikacijskog stila.

Ključne riječi: komunikacijski stilovi, sestrinstvo, studenti

Uvod

Zdravstveni djelatnici su osobe koje sudjeluju u promociji zdravlja, pružanju zdravstvene zaštite i poboljšanju zdravlja populacije u svim zdravstvenim sustavima: državnom, u javno-zdravstvenim institucijama, u liječenju ili prevenciji bolesti pojedinaca, u prevenciji bolesti i promicanju zdravlja populacije (1). Profesionalno sestrinstvo kao znanstvenu disciplinu i kao praksa sažima i primjenjuje znanja iz biofizičkih, društvenih i humanističkih znanosti. Medicinske sestre promiču i održavaju zdravlje, sprječavaju bolest (1, 2), planiraju i pružaju zaštitu tijekom bolesti i oporavka te obuhvaćaju fizičke, mentalne i društvene vidove svakodnevnog života: utječu na zdravlje, bolest, nesposobnost i umiranje (2). Kompetencija medicinske sestre podrazumijeva sposobnost za primjenu specifičnih postupaka (vještina) za koje je ovlaštena i odgovorna, a koji su rezultat formalnog stručnog obrazovanja i usavršavanja (2). Bitan čimbenik u odnosu pacijenta i medicinske sestre je komunikacija (verbalna i neverbalna). Korištenje primjerenih komunikacijskih vještina poboljšava kvalitetu zdravstvene usluge, a bolesnici kao i sami zdravstveni djelatnici su zadovoljniji (3). Komunikacija je prenošenje poruka od pošiljaoca do primaoca. Latinska riječ *communicare* znači učiniti zajedničkim ili učiniti općim. Komunikacija je temelj socijalne interakcije, odnosno međuljudskih odnosa (3). Komunikacija ima različite svrhe ili uloge. To su npr: primanje i davanje obavijesti; rješavanje problema; donošenje odluka; zadovoljavanje potreba (za pripadanjem, užitkom, bijeg od drugih aktivnosti, odmor, kontrola nad drugim ljudima) (3). Dobra komunikacija u zdravstvu je važna da bismo bolje skrbili o pacijentima. Dokazano je da stručne osobe koje dobro komuniciraju sa svojim klijentima: točnije i sveobuhvatnije određuju problem; bolje zamjećuju emocionalnu nelagodu pacijenta; imaju pacijente koji su zadovoljni primljenom skrbi i manje su tjeskobni zbog svoje bolesti; imaju pacijente koji prihvaćaju i slijede dobivene upute (2, 3). Dvije su osnovne podjele komunikacije. S obzirom na način komuniciranja postoji podjela na verbalnu i neverbalnu komunikaciju. S obzirom na svrhu, komunikacija se dijeli na informacijsku i terapijsku komunikaciju (2). **Verbalna komunikacija** obuhvaća jezik, govorni i pisani. **Neverbalna komunikacija** obuhvaća geste, držanje tijela, izraz lica, pogled, mimika, vanjski izgled, vlastiti prostor. Neverbalni znakovi mogu se klasificirati na: paralingvističke (vezane uz govor) i ekstralingvističke (nevezane za govor). **Informacijska komunikacija ima za cilj** prikupljanje podataka od klijenta (npr. za potrebe određivanja dijagnoze), te prenošenje informacija klijentu (npr. o njegovoj bolesti i načinu liječenja). **Terapijska komunikacija je vrsta komunikacije** kojom želimo pomoći drugima i kojom svrha i cilj nije davanje i primanje poruka radi njihove

informativne vrijednosti, već radi njihova terapijskog učinka na druge (3). Biti komunikacijski vješt znači uspjeti prenijeti poruku sugovorniku, uspjeti dobiti potpunu i jasnu poruku od sugovornika, stvoriti odnos povjerenja i suradnje i prilagoditi vlastitu komunikaciju specifičnostima situacije ili sugovornika. Najvažnije osobine i vještine potrebne za uspješnu komunikaciju i stvaranje odnosa s klijentom su: otvorenost i srdačnost; samopouzdanje; izbjegavanje stereotipa i predrasuda; empatija; aktivno slušanje; asertivnost; persuazija (1). Najčešće kritike i nezadovoljstvo pacijenata komunikacijom proizlaze iz dva glavna izvora: oskudna komunikacija uopće, nedostatno razumljiva komunikacija i nedovoljan broj obavijesti o bolesti, načinima liječenja i prognozi bolesti; premalo sadržaja komunikacije o obiteljskim, socijalnim i psihološkim problemima bolesnika izazvanim bolešću i/ili načinima liječenja (1, 2). Komunikaciju s bolesnicima možemo poboljšati porastom broja obavijesti o uzrocima i obilježjima bolesti, povećanjem razumljivosti komunikacije i uvođenjem sadržaja koji nisu isključivo vezani za organske pojavnosti bolesti (1).

U ovom istraživanju zanimali su nas komunikacijski stilovi kod studenata sestrinstva u Zagrebu i Dubrovniku, ali i razlike u komunikacijskim stilovima u odnosu na dobnu grupu, duljinu radnog staža i bračno stanje. U tu svrhu odredili smo sljedeće ciljeve istraživanja s pripadnim hipotezama:

1: Utvrditi postoje li razlike u komunikacijskom stilu studenata sestrinstva u Dubrovniku i studenata sestrinstva u Zagrebu s obzirom na grad studiranja. (**H1**: Ne postoje statistički značajne razlike u komunikacijskom stilu između studenata sestrinstva u Dubrovniku i studenata sestrinstva u Zagrebu s obzirom na grad studiranja.)

2: Utvrditi postoje li razlike u komunikacijskom stilu s obzirom na dobnu grupu. (**H2**: Ne postoje statistički značajne razlike u komunikacijskom stilu s obzirom na dobnu grupu.)

3: Utvrditi postoje li razlike u komunikacijskom stilu s obzirom na staž. (**H3**: Ne postoje statistički značajne razlike u komunikacijskom stilu s obzirom na duljinu radnog staža.)

4: Utvrditi postoje li razlike u komunikacijskom stilu s obzirom na bračno stanje. (**H4**: Ne postoje statistički značajne razlike u komunikacijskom stilu s obzirom na bračno stanje.)

Metode

Ispitanici

U istraživanju je obuhvaćen uzorak od 40 ispitanika studija sestrinstva, od kojih su tri bili muškog spola (svi iz Dubrovnika), te 37 žena. Od ukupnog broja ispitanika, 22 studenta bila su iz Dubrovnika, dok je 18 studenata bilo iz Zagreba. Dob ispitanika bila je između 22-50 godina. Radni staž je obuhvatio raspon radnog iskustva od 0-29 godina. Od svih studenata, 22 (55%) je bilo u braku, 12 (30%) ih je izvan bračne zajednice (neudane, neoženjeni), dok ih je 6 (15%) bilo razvedeno.

Instrumenti i varijable

Korišten je upitnik KOJI JE VAŠ KOMUNIKACIJSKI STIL? (4) koji se sastoji od 45 pitanja ispitanici su davali odgovore na skali od 5 stupnjeva: od -2 do +2. Pritom točke skale procjene imaju značenje: +2 iznimno se slažem s tvrdnjom, +1 slažem se s tvrdnjom, 0 niti se slažem niti se ne slažem s tvrdnjom, -1 ne slažem se, -2 nikako se ne slažem sa tvrdnjom. Ovaj upitnik mjeri 9 različitih dimenzija komunikacijskog stila.

Slijede dimenzije s pripadajućim tvrdnjama i kratkim opisom (* su označene tvrdnje koje se obratno boduju, tj. rekodiraju):

Dominantan - tvrdnje 22, 24, 26, 30, 36, 38

- sklon preuzimanju vodstva u društvenim situacijama

Dramatičan - tvrdnje 16, 19, 27, 28, 43

- manipulira sadržajem, pretjeruje i koristi druge stilske figure kako bi naglasio ono o čemu govori

Sklon raspravama (svadljiv) - tvrdnje 9, 23, 25, 31, 32, 35, 37

- teži raspravama u kojima se izmjenjuju čvrsti argumenti

Živahan - tvrdnje 15, 20, 39, 42

- upotrebljava živu facijalnu ekspresiju, puno gestikulira, te ima intenzivan kontakt očima pri komunikaciji

Impresivan - tvrdnje 4, 5, 11, 12, 40

- ima pamtljive zamisli, riječi, stavove

Opušten - tvrdnje 1, 7*, 8, 13*, 14

- cijepljen protiv nervoze, emitira opušten stav

Pozoran - tvrdnje 3, 10, 17, 34, 44

- pažljiv u komunikaciji što drugima jasno daje do znanja

Otvoren - 18*, 21, 29, 45

- ekstrovertiran, pristupačan, komunikativan, ljubazan, veseo

Prijateljski - 2, 6, 33, 41

- komunikacijom uspostavlja odnose - od prijateljskih do duboko intimnih

Što veći rezultat pojedinac ima na pojedinoj dimenziji to ona više opisuje pojedinčev komunikacijski stil.

Metode statističke analize podataka

Analiza podataka provedena je statističkim paketom SPSS 11. U svrhu obrade podataka koristili smo deskriptivnu statistiku (aritmetičku sredinu i standardnu devijaciju). Za inferencijalnu statistiku, tj. za utvrđivanje razlika između ispitanika koristili smo Mann-Whitney u-test.

Rezultati

Rezultati istraživanja prikazani su u dolje priloženim tablicama:

Tablica 1. Deskriptivna statistika za sve varijable istraživanja (komunikacijski stilovi)

VARIJABLE	Minimum	Maximum	Aritmetička sredina	Standardno raspršenje
1. Osjećam se ugodno sa svim tipovima ljudi	-2	2	-0,580	1,052
2. Lako me nasmijati	-2	2	0,680	1,077
3. Lako izražavam divljenje prema drugima	-2	2	0,420	1,012
4. Ono što govorim obično ostavlja dojam na druge	-2	2	0,320	0,868
5. Ostavljam dojam koji se pamti	-1	2	0,160	0,817

6. Ljubaznosti radi učestalo potvrđujem tuđi doprinos u razgovoru	-2	2	0,220	1,016
7. Imam neke nervozne manirizme u svom govoru	-2	2	0,245	1,164
8. Vrlo sam opušten u komunikaciji	-2	2	0,460	0,952
9. Kada se s nekim ne slažem brzo to dajem do znanja	-2	2	0,755	0,969
10. Mogu uvijek ponoviti osobi od riječi do riječi ono što je rekla	-1	2	0,180	0,941
11. Moj glas je vrlo lako prepoznati	-1	2	0,760	0,870
12. Ostavljam konkretan dojam na druge	-2	2	0,400	0,926
13. Ritam i tijek mog govora je ponekad ometen mojom nervozom	-2	2	-0,180	1,190
14. I pod pritiskom ja se iskazujem kao smiren govornik	-2	2	-0,500	1,093
15. Moje oči odražavaju točno ono što osjećam tijekom komunikacije	-2	2	0,820	1,004
16. Dosta dramatiziram	-2	2	-0,245	1,300
17. Namjerno se ponašam tako da drugi znaju da ih slušam	-2	2	-0,060	0,998
18. Obično ne govorim drugima puno o sebi dok ih ne upoznam dobro	-2	2	-0,735	1,169
19. Dok razgovaram redovito pričam šale, anegdote i priče	-2	2	0,260	1,103
20. Tijekom komunikacije konstantno gestikuliram	-2	2	0,360	0,898
21. Ja sam ekstremno otvoreni govornik	-2	2	0,122	1,148
22. Vrlo sam glasan govornik	-2	2	0,020	1,237
23. Tijekom rasprave inzistiram na vrlo preciznim definicijama	-2	2	0,140	1,125
24. U većini društvenih situacija općenito učestalo govorim	-2	2	-0,160	1,131
25. Volim biti iznimno precizan u komunikaciji	-2	2	0,320	0,999
26. Budući da imam glasan glas, lako se priključujem tuđem razgovoru	-2	2	-0,160	1,184
27. Kad želim s nekim komunicirati obično se glasom i tjelesno nametnem	-2	2	-0,480	1,035
28. Imam uporan glas	-2	2	-0,400	1,030
29. Spremno otkrivam privatne informacije o sebi	-2	2	-0,820	1,137
30. Dominantna sam osoba u društvenim situacijama	-2	2	-0,200	1,143
31. Vrlo sam argumentiran	-2	2	0,200	0,948
32. Jednom kad se zagrijem za temu nekog razgovora teško me zaustaviti	-2	2	0,340	1,081
33. Ja sam uvijek iznimno prijateljski nastrojen komunikator	-2	2	0,540	0,952
34. Uživam pozorno slušajući druge ljude	-2	2	0,320	0,868
35. Često od ljudi tražim da mi podastru neki dokument ili dokaz onoga o čemu sa mnom raspravljaju	-2	2	-0,360	0,942
36. Pokušavam preuzeti kontrolu kad sam s ljudima	-2	2	-0,500	1,055
37. Smeta me napustiti raspravu koja nije razriješena	-2	2	0,420	1,032
38. U mnogim društvenim situacijama ja ispadnem dominantan	-2	2	-0,220	1,166
39. Neverbalno sam vrlo izražajan	-2	2	0,306	0,983
40. Način na koji govorim obično ostavlja dojam na druge	-2	2	0,300	0,974
41. Kad god komuniciram nastojim biti poticajan za druge	-1	2	0,367	0,859
42. Koristim puno facijalne ekspresije dok govorim	-2	2	0,327	0,966
43. Često u govoru pretjerujem kako bih naglasio bit onoga o čemu pričam	-2	2	0,060	0,935

44. Iznimno sam koncentrirani sugovornik	-1	2	0,440	0,760
45. Otvoreno iskazujem svoje emocije drugima	-1	2	0,380	0,987
Dominantan	-12	12	-1,220	5,331
Dramatičan	-9	7	-1,245	3,660
Sklon raspravama	-11	12	1,735	4,851
Živahan	-6	7	1,875	2,573
Impresivan	-7	10	1,940	3,437
Opušten	-10	6	-0,490	3,548
Pozoran	-5	7	1,300	2,501
Otvoren	-7	8	-1,125	3,279
Prijateljski	-4	8	1,796	2,363

Među pojedinačnim tvrdnjama najveći prosječni rezultat ima tvrdnja 15 (Moje oči odražavaju točno ono što osjećam tijekom komunikacije), a najmanji tvrdnja 22 (Vrlo sam glasan govornik). Najveće standardno raspršenje ima tvrdnja 30 (dominantna sam osoba u društvenim situacijama). Najmanje tvrdnja 6. (Ljubaznosti radi učestalo potvrđujem tuđi doprinos u razgovoru) (tablica 1).

Tablica 2. Razlike u komunikacijskim stilovima u odnosu na grad studiranja

VARIJABLE	Grad	Aritmetička sredina	Standardna devijacija	Mann-Whitney test U	Značajnost (p)
Dominantan	Dubrovnik	-2,143	6,311	229	0,137
	Zagreb	-0,552	4,493		
Dramatičan	Dubrovnik	-2,143	3,941	212,5	0,098
	Zagreb	-0,571	3,349		
Sklon raspravama	Dubrovnik	1,905	5,375	271,5	0,648
	Zagreb	1,607	4,516		
Živahan	Dubrovnik	1,905	2,931	265,5	0,705
	Zagreb	1,852	2,316		
Impresivan	Dubrovnik	1,238	3,129	229	0,134
	Zagreb	2,448	3,611		
Opušten	Dubrovnik	-0,429	4,190	275	0,700
	Zagreb	-0,536	3,061		
Pozoran	Dubrovnik	0,667	2,221	239	0,193
	Zagreb	1,759	2,628		
Otvoren	Dubrovnik	-1,048	3,339	271	0,801
	Zagreb	-1,185	3,294		
Prijateljski	Dubrovnik	1,333	2,517	240,5	0,275
	Zagreb	2,143	2,223		

U odnosu na grad studiranja ne postoje statistički značajne razlike u komunikacijskim stilovima (tablica 2).

Tablica 3. Razlike u komunikacijskim stilovima u odnosu na dobnu grupu (dihotomizacija prema medijanu)

VARIJABLE	Dob	Aritmetička sredina	Standardno raspršenje	Mann-Whitney test U	Značajnost(p)
Dominantan	Mlađi	-0,885	3,702	256	0,387
	Stariji	-1,783	6,815		
Dramatičan	Mlađi	-0,846	3,307	236,5	0,304

	Stariji	-1,727	4,142		
Sklon raspravama	Mlađi	1,808	3,731	277	0,852
	Stariji	1,545	6,077		
Živahan	Mlađi	2,120	2,128	241	0,464
	Stariji	1,545	3,066		
Impresivan	Mlađi	2,077	2,667	258	0,407
	Stariji	1,652	4,206		
Opušten	Mlađi	-0,615	3,359	259	0,421
	Stariji	-0,348	3,821		
Pozoran	Mlađi	1,538	2,024	260	0,429
	Stariji	1,130	2,989		
Otvoren	Mlađi	-0,731	2,794	201	0,120
	Stariji	-1,619	3,879		
Prijateljski	Mlađi	2,240	1,943	218,5	0,150
	Stariji	1,435	2,711		

U odnosu na dob ne postoje značajne statističke razlike u komunikacijskim stilovima (tablica 3).

Tablica 4. Razlike u komunikacijskim stilovima u odnosu na duljinu radnog staža (dihotomizacija prema medijanu)

VARIJABLE	Radni staž	Aritmetička sredina	Standardno raspršenje	Mann-Whitney U test	Značajnost(p)
Dominantan	kratkotrajniji	-0,692	3,496	241,5	0,248
	dugotrajniji	-2,000	6,902		
Dramatičan	kratkotrajniji	-0,769	3,229	226	0,212
	dugotrajniji	-1,818	4,193		
Sklon raspravama	kratkotrajniji	2,038	3,605	257	0,547
	dugotrajniji	1,273	6,143		
Živahan	kratkotrajniji	2,120	2,128	241	0,464
	dugotrajniji	1,545	3,066		
Impresivan	kratkotrajniji	2,115	2,628	251	0,332
	dugotrajniji	1,609	4,229		
Opušten	kratkotrajniji	-0,500	3,397	273	0,601
	dugotrajniji	-0,478	3,788		
Pozoran	kratkotrajniji	1,500	2,045	269	0,543
	dugotrajniji	1,174	2,980		
Otvoren	kratkotrajniji	-0,808	2,885	211	0,180
	dugotrajniji	-1,524	3,816		
Prijateljski	kratkotrajniji	2,240	1,943	218,5	0,150
	dugotrajniji	1,435	2,711		

U odnosu na radni staž ne postoje značajne statističke razlike u komunikacijskim stilovima (tablica 4).

Tablica 5. Razlike u komunikacijskim stilovima u odnosu na bračno stanje

VARIJABLE	Bračno stanje	Aritmetička sredina	Standardna devijacija	Kruskal Wallis Test	Značajnost(p)
Dominantan	neoženjen	- 1,167	4,579	0,460	0,795
	brak	- 1,217	6,494		
	rastava	- 2,400	4,159		
Dramatičan	neoženjen	- 1,556	3,714	0,283	0,868
	brak	- 1,043	4,194		
	rastava	- 1,600	1,817		
Sklon raspravama	neoženjen	2,333	4,015	0,706	0,703
	brak	1,227	5,960		
	rastava	1,400	4,336		

Živahan	neoženjen	2,611	2,118	6,247	0,044
	brak	0,714	2,759		
	rastava	2,800	2,683		
Impresivan	neoženjen	1,889	3,216	0,090	0,956
	brak	1,652	3,459		
	rastava	2,200	3,421		
Opušten	neoženjen	- 0,278	3,770	0,387	0,824
	brak	- 0,739	3,720		
	rastava	0,400	3,050		
Pozoran	neoženjen	1,333	2,114	0,511	0,774
	brak	0,957	2,771		
	rastava	1,600	2,074		
Otvoren	neoženjen	- 1,278	2,927	0,032	0,984
	brak	- 0,864	3,980		
	rastava	- 1,400	1,140		
Prijateljski	neoženjen	1,667	2,544	0,032	0,984
	brak	1,864	2,475		
	rastava	1,800	1,643		

Rezultati pokazuju da postoji samo jedna statistički značajna razlika, kod komunikacijskog stila Živahan, a u smjeru korist najmanje izraženog ovog tipa komunikacijskog stila kod onih u braku, za razliku od razvedenih, koji imaju najizraženiju Živahnost (tablica 5).

Rasprava

Ovim istraživanjem utvrdili smo da među ispitanicima u našem istraživanju ne postoje razlike u komunikacijskom stilu kod studenata Sestrinstva u Dubrovniku i studenata sestrinstva u Zagrebu, ali i u odnosu na grad, dob i staž. Jedina razlika postoji samo u odnosu na bračno stanje i to u varijabli živahan. Pretpostavljamo da je zbog istovrsnosti posla, stresa, obrazovanja, kulturološke sredine i općenito struke nije moglo doći do znatnijeg odstupanja i različitosti u komunikacijskom stilu. Naime, za pretpostaviti je da na komunikacijski stil neovisno o gradu, dobnoj grupi i stažu utječu i neke druge varijable koje nismo obuhvatili našim istraživanjem. U odnosu na bračno stanje dolazi do malog odstupanja u varijabli živahan, pa pretpostavljamo da je sa obzirom na zauzetost prvo radnim danom pa obiteljskim obavezama, populacija koja je oženjena više pod utjecajem umora i dodatnog stresa (briga za obitelj), te se sigurno osjeća manje živahnim. Također se moglo pretpostaviti da bi u odnosu na grad moglo biti razlike s obzirom na tzv. „južnjački mentalitet“, međutim to se nije potvrdilo. Nepostojanje razlika niti u odnosu na jednu nezavisnu varijablu (uz opisani izuzetak) može značiti i da je komunikacijska osposobljenost medicinskih sestara (1, 2) dominantna u odnosu na istraživane čimbenike.

Prednosti istraživanja su ponajprije činjenica da je vjerojatno po prvi put slična problematika provjeravana kod studenata sestrinstva u Hrvatskoj, a sigurno prvi put kod studenata u Dubrovniku. Nadalje, prednost istraživanja je i ta, što općenito nema dovoljno ovakvih istraživanja u sestrinskoj populaciji, pa je svako takvo (makar i ovako skromno) istraživanje novi pokazatelj zbivanja, u specifičnim radnim sredinama.

Nedostaci istraživanja su ponajprije mali broj ispitanika, prigodno izabran. Također, nismo bili u mogućnosti prikupiti ostale podatke, kao na primjer: da li su studenti pohađali neku dodatnu edukaciju o komunikacijskim vještinama, te koliko su odgoj i dosadašnja edukacija pridonijela realnom i iskrenom ispunjavanju upitnika.

U budućim istraživanjima mogli bi prikupiti dodatne podatke među studentima pa bismo vjerojatno dobili detaljnije i reprezentativnije rezultate. Također bismo mogli istraživanje provesti na većem broju studenata, koji bi bio slučajno izabran, uzimajući u obzir i studente drugih studija.

Zaključci

1. Utvrdili smo da ne postoje statistički značajne razlike u komunikacijskom stilu u odnosu na grad. Podržavamo prvu hipotezu.
2. Utvrdili smo da ne postoje statistički značajne razlike u komunikacijskom stilu s obzirom na dob. Podržavamo drugu hipotezu.
3. Utvrdili smo da ne postoje statistički značajne razlike u komunikacijskom stilu s obzirom na staž. Podržavamo treću hipotezu.
4. Utvrdili smo postojanje statistički značajne razlike u komunikacijskom stilu s obzirom na bračno stanje. Statistički značajnu razliku smo pronašli samo u varijabli živahnosti i to u korist neoženjenih. Djelomično podržavamo četvrtu hipotezu.

Literatura

1. Mojsović Z. Sestrinstvo u zajednici, Zagreb: Zdravstveno veleučilište; 2002.
2. Havelka M. Zdravstvena psihologija. Zagreb: Medicinski fakultet Sveučilišta u Zagrebu; 1990.
3. Despot Lučanin J. Komunikacijske vještine. Zagreb: Katedra za zdravstvenu psihologiju, Zdravstveno veleučilište; 2006.
4. Robbins, S.P. Self-assessment library: Insight into your skills, abilities & interests. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.; 2002.