

ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ МЕДСЕСТЕР В УМОВАХ МЕДИЧНОГО КОЛЕДЖУ

С. М. Климович

*Тернопільський національний медичний університет
імені І. Я. Горбачевського МОЗ України*

Сформованість комунікативної компетентності майбутніх медсестер – це професійно значуща риса, результатом якої є ефективне спілкування медсестри з пацієнтами, необхідне для досягнення взаєморозуміння у вирішенні не лише лікувально-діагностичних завдань, а й особистісних і сімейних проблемних ситуацій, здатних впливати на результат конкретного захворювання та якість життя людини загалом. У даному науковому огляді відображено теоретичні принципи формування комунікативної компетентності медсестри, основані на розумінні її як інтегральної риси особистості. Розкрито особливості комунікативної компетентності медсестри, основні психологічні характеристики, що впливають на її формування.

FORMATION OF COMMUNICATIVE COMPETENCE FUTURE NURSES IN A MEDICAL COLLEGE

S. M. Klymovych

I. Horbachevsky Ternopil National Medical University

Maturity of communicative competence at the future nurse is professionally significant quality, the result of which is the effective communication of the nurse with the patient needed to achieve mutual understanding in dealing with not only medical and diagnostic tasks, but also personal and family problem situations that could have a signifi the result of a specific disease and the quality of human life in general. This scientific review showing theoretical principles of the communicative competence of the nurse, based on its understanding of the integral qualities of the person. The features of the communicative competence of the nurse, the main characteristics psychologic forming communicative competence of the nurse.

Вступ. Сучасна професійна культура медика розвивається за умов зростання уваги суспільства до комунікативної компетентності. Комунікація належить до основних потреб людини, оскільки є єдиним шляхом до розуміння, соціального зближення і взаємодії. Будь-який культурний розвиток базується на інформаційному і розумовому обміні, узагальненні й передачі з покоління в покоління інформації і цінностей.

Комунікативна компетентність є однією зі значущих складових професійної підготовки фахівців суб'єкт-суб'єктного типу діяльності, до яких належить і професія медсестри. У контексті вдосконалення сучасної медсестринської освіти проблема пошуку психологічно обґрунтованих напрямів розвитку комунікативної компетентності майбутніх медсестер є

вельми актуальною. Чим краще сформована в майбутньої медсестри ця професійно значуща риса, тим ефективніше її спілкування з пацієнтами.

Основна частина. Розвиток комунікативної компетентності займає ключове місце в підготовці майбутніх фахівців сестринської справи. Багатоаспектність діяльності медсестри висуває певні вимоги до її індивідуальних психологічних особливостей та професійних рис і, особливо, до рівня комунікативної компетентності. У найзагальнішому вигляді комунікативну компетентність медсестри необхідно охарактеризувати як певний рівень сформованості міжособистісного та професійного досвіду взаємодії з оточуючими, який необхідний для успішного функціонування у професійній сфері й суспільстві [1]. З цього визначення випливає, що комунікативна компетентність залежить не лише від властивих

індивіду властивостей, а й від змін, що відбуваються в суспільстві (системі охорони здоров'я зокрема), і пов'язаної з даними змінами соціальної мобільності самого фахівця-медика.

Комунікативна компетентність медсестри передбачає також наявність у фахівця певних професійних поглядів і переконань, установки на емоційно-позитивне ставлення до пацієнта незалежно від його особистісних рис та цілий комплекс комунікативних навичок і вмінь, необхідних медсестрі для медичної взаємодії (побудови терапевтичного альянсу з пацієнтом) [2].

Комунікативна компетентність, на думку М. Вонг (M. Whong), є сукупністю знань, умінь і досвіду, що дозволяють особистості: вибудувувати, залежно від умов спілкування, психологічно комфортний комунікативний простір, оснований на толерантності та емпатії; шляхом компромісу і співпраці досягати власних комунікативних цілей та завдань; користуватися різними вербальним і невербальним засобами комунікації для досягнення комунікативних цілей; прогнозувати поведінку співрозмовників та хід комунікативної ситуації; адекватно реагувати на негативну комунікативну поведінку і знаходити позитивні рішення ситуації; належним чином кодувати та декодувати інформацію; реалізувати власний комунікативний потенціал, бути успішною комунікативною особистістю [3].

Комунікативна компетентність медсестри, корелюючи з психологічним ефектом лікування, виявляється у позитивній спрямованості інтеракцій і відсутності реакцій ігнорування, у високому рівні емпатії та самооцінки, у ставленні до пацієнта як до цінності, як до активного співучасника взаємодії. Тому комунікативну компетентність майбутніх медсестер доцільно охарактеризувати як певний рівень сформованості особистісного і професійного досвіду взаємодії з оточуючими, який потрібен медсестрам, щоб у межах власних здібностей і соціального статусу успішно функціонувати у професійному середовищі й суспільстві [4]. З огляду на це, розрізняємо комунікативну компетентність у спеціальній (практичній) сфері, комунікативну компетентність в особистісній сфері та комунікативну компетентність у соціальній сфері.

Комунікативна компетентність медсестри в спеціальній (практичній) сфері охоплює: розуміння і тлумачення спеціальних (професійних) термінів, понять (наприклад, у бесіді з колегами, лікарями різних спе-

ціальностей, медсестрами та людьми, які не мають стосунку до медицини); розуміння вербальних, формальних (формули, графіки) і невербальних засобів (міміка та жести в бесіді з пацієнтами); коректне використання мови у професійній сфері (розуміння спеціальних понять, термінів, явищ) [2].

Комунікативна компетентність в особистісній сфері передбачає: рефлексування власних установок на комунікацію (потреба, очікування, побоювання, оцінка) і подальший їх розвиток; узгодження власних інтересів з інтересами інших; розуміння самого себе як «комунікатора»; прийняття концептуальної позиції до процесу комунікації та її основ.

Уміння правильно зрозуміти емоційний стан людини, з якою спілкується медсестра, дозволяє передбачити ознаки конфліктної ситуації, обрати найкращу тактику поведінки і вчасно вирішити проблему. Конфліктна ситуація складається в тому випадку, коли суперечать інтереси сторін. В організації лікувального процесу і пацієнт, і медичний персонал мають спільний інтерес покращити стан здоров'я. Непорозуміння можуть виникнути лише щодо способів досягнення позитивного результату лікування. Зазвичай хворий не обізнаний з механізмами свого захворювання, відчуває неприємні симптоми, слабкість, дискомфорт, біль, переживає про наслідки хвороби тощо.

Ключовою рисою медсестри є порядність як сумлінне виконання своїх обов'язків, дотримання етики поведінки, також розуміння, що добре, а що погано: відданість своїм моральним принципам. Відкритість у спілкуванні передбачає засвоєння нових ідей, адаптацію до мінливих умов середовища. Правильне виконання лікарських призначень забезпечується здатністю переконувати – це вміння вислухати інших і спокійно пояснити їм правильність своєї позиції. Важливою для медсестри є також здатність до лідерства – вміння брати на себе відповідальність за виконання поставлених завдань, уміння залучати до цього інших, а також забезпечення медсестринського процесу всім необхідним для виконання роботи.

Комунікативна компетентність у соціальній сфері представлена усвідомленням власної участі в комунікації, прийняттям рішень у групі (обговорення індивідуальних і загальних потреб, інтересів; узгодження певних правил; розвиток здатності й готовності до згоди/схвалення та врегулювання конфліктних ситуацій); презентацією загальних результатів роботи; володінням комунікативними стратегіями [5].

Проблема формування комунікативної компетентності майбутніх медсестер має глобальний характер як механізм вирішення проблеми реалізації у вітчизняній охороні здоров'я соціопсихосоматичного підходу до здоров'я та захворювання і встановлення зв'язку між медсестрою та пацієнтом у лікувальному процесі терапевтичного співробітництва.

Комунікативна компетентність, як зазначає В. К. Мудріцька, передбачає не лише наявність певних психологічних знань, а й формування деяких спеціальних навичок, уміння встановлювати контакт, слухати, «читати» невербальну мову комунікації, будувати бесіду, формувати запитання. Важливими є також володіння медсестрою власними емоціями, здатність зберігати впевненість, контролювати свої реакції і поведінку загалом [6]. Психологічною рисою, що забезпечує адекватну комунікацію в системі взаємовідносин «медпрацівник – пацієнт», є також емпатія, здатність до співчуття, співпереживання, своєрідна психологічна «залученість» у світ переживань пацієнта. Емоційна співучасть допомагає встановити психологічний контакт з хворим, отримати повнішу і точнішу інформацію про нього,

його стан, вселити впевненість у компетентність медпрацівника, адекватність здійснюваного лікувально-діагностичного (сестринського) процесу, віру в одужання.

Висновки. Таким чином, уміння спілкуватися з пацієнтами доцільно розглядати як комунікативну компетентність медпрацівника, мистецтво, яке починає формуватися ще в процесі навчання в медичному коледжі. Згодом у процесі самостійного професійного спілкування з пацієнтами, людьми з різними психологічними рисами, різного віку, з різним рівнем освіти, різною соціальною та професійною приналежністю така риса медсестри лише вдосконалюється. У міру накопичення досвіду професійного спілкування медсестра усвідомлено починає використовувати різноманітні психологічні навички, що полегшують спілкування з пацієнтами. Чим більший стаж роботи, тим більше уваги вона приділяє психологічним аспектам діагностичного і терапевтичного процесу, підвищенню рівня комунікативної компетентності, що значною мірою забезпечує ефективність професійної взаємодії.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Терлецька Л. Основи психології спілкування / Л. Терлецька. – К. : Вища школа, 2002. – 120 с.
2. Свиридюк В. В. Інноваційні освітні технології формування комунікативної компетентності магістрів медсестринства / В. В. Свиридюк // Вісн. Житомир. держ. ун-ту імені Івана Франка. – 2012. – Вип. 65. – С. 115–122.
3. Whong M. Language Teaching: Linguistic Theory in Practice. Edinburgh: Edinburgh University Press, 2011. 525 p.
4. Жура В. В. Дискурсивная компетенция врача в устном медицинском общении : монография / В. В. Жура. – Волгоград : Изд-во ВолГМУ, 2008. – 250 с.
5. Бронікова С. Практики комунікативної культури в медичному закладі: пацієнт-центрований підхід / С. Бронікова. – [Б. м. : б. в.], 2020. – 72 с.
6. Мудріцька В. К. Тактика комунікативної взаємодії медичних працівників та пацієнтів у терапевтичному відділенні / В. К. Мудріцька // Медсестринство. – 2014. – № 4. – С. 29–30.

Отримано 03.02.22