

## МЕТОДИ ПОДОЛАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ БАР'ЄРІВ У ПРОФЕСІЙНІЙ МЕДСЕСТРИНСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

А. А. Томків, О. О. Прохоренко

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

**Вступ.** Розуміння культури спілкування та якісної комунікації є важливим у професійній діяльності медсестри. Комунікативні навички вважають ключовим компонентом soft skills, які можуть значно збільшити ефективність роботи, організувати командну взаємодію, що є ключовим моментом у наданні якісної медичної допомоги, та полегшити виконання клінічних завдань. Оскільки медсестри проводять більшу частину робочого часу з пацієнтами різного ступеня тяжкості, якісна комунікація є компонентом лікування та психоемоційної підтримки хворих.

**Мета роботи** – оцінити роль комунікативних навичок у професійній діяльності медсестри та визначити основні комунікативні бар'єри під час спілкування з пацієнтами, а також з'ясувати методи подолання труднощів комунікації в медсестринській діяльності.

**Основна частина.** Медсестри часто стикаються з певними труднощами при спілкуванні з пацієнтами та їх рідними. Особливу увагу слід приділяти спілкуванню з пацієнтами, в яких діагностовано тяжкі та прогностично несприятливі захворювання. Щоб полегшити спілкування з ними, необхідно розуміти актуальність проблем, причини їх виникнення, психологічний стан, пов'язаний з тим чи іншим захворюванням, та вміти долати труднощі спілкування. На основі результатів проведених досліджень можемо окреслити основні комунікативні бар'єри у професійній діяльності медсестри. До них належать: соціально-політичні, технічні, конкретно-ситуативні, предметно-змістові, мовно-національні, професійні, освітні, вікові, статеві, власне комунікативні (вербальні й невербальні). Рідше виникають фонетичні, стилістичні та семантичні бар'єри. Для досягнення якості комунікації між медсестрою і пацієнтом медсестрам важливо розпізнати бар'єр спілкування та самостійно його усунути.

**Висновки.** Основними шляхами усунення цієї проблеми є дебрифінг між сестринським персоналом, належна підтримка оптимального емоційного стану медсестер (особливо під час надання медичної допомоги пораненим), щорічне проходження курсів педагогічної компетентності. Важливий етап подолання бар'єрів спілкування – впровадження модернізованих курсів для покращення комунікативних навичок на базі вищих закладів освіти при підготовці фахівців зі спеціальності 223 «Медсестринство».

**Ключові слова:** комунікація; комунікативні бар'єри; професійна медсестринська діяльність; спілкування з пацієнтом.

## METHODS OF OVERCOMING COMMUNICATION BARRIERS IN PROFESSIONAL NURSING ACTIVITIES

A. A. Tomkiv, O. O. Prokhorenko

*I. Horbachevsky Ternopil National Medical University*

**Introduction.** Understanding the culture of communication and possessing high-quality communication skills are crucial in the professional activities of a nurse. Communication skills are considered a key component of soft skills, which can significantly enhance work efficiency, organize teamwork – a pivotal aspect in providing quality medical care – and facilitate the execution of clinical tasks. As nurses spend a considerable amount of their working time with patients of varying severity, effective communication becomes a component of patient care and psychoemotional support.

**The aim of the study** – to assess the role of communication skills in the professional activities of a nurse and identify key communication barriers when interacting with patients. Additionally, to explore methods for overcoming communication difficulties in nursing practice.

**The main part.** Nurses often encounter challenges in communicating with patients and their families, especially when dealing with severe and prognostically unfavorable diseases. To ease communication with such patients, it is essential to understand the relevance of problems, the reasons for their occurrence, the psychological state associated with specific illnesses, and the ability to overcome communication difficulties. Research findings delineate major communication barriers in the professional activities of nurses, including socio-political, technical, concrete-situational, subject-content, language-national, professional, educational, age-related, gender-related, and communication-specific (verbal and non-verbal). Phonetic, stylistic, and semantic barriers are less common. To achieve quality communication between nurses and patients, it is crucial for nurses to recognize communication barriers and autonomously address them.

**Conclusions.** Key strategies for addressing this issue include debriefing among nursing staff, providing proper support for optimal emotional well-being of nurses (especially during medical care for wounded individuals), and annual participation in courses on pedagogical competence. An important step in overcoming communication barriers is the introduction of modernized courses to improve communication skills on the basis of higher education institutions in the training of specialists in specialty 223 "Nursing".

**Key words:** communication; communicative barriers; professional nursing practice; patient communication.

---

**Вступ.** Одним із ключових завдань комунікації є донесення якісної, зрозумілої інформації опоненту. Термін «комунікація», що походить від латинського слова «communication» (повідомлення, передача), включає передачу інформації від однієї системи, соціальної спільноти або індивіда до інших за допомогою мови, спеціальних матеріальних носіїв та альтернативних засобів [1].

Через комунікацію та мовне спілкування людина формує свою особистість, взаємодіє із соціальним та природним середовищем, узгоджує свої дії з іншими соціальними суб'єктами, визначає оточення, представляє себе іншим, утверджує власне «Я», доводить свою позицію і впливає на інших людей, з якими вона спілкується. Таким чином, комунікативні бар'єри між співрозмовниками ускладнюють вирішення ключових завдань і породжують низку проблем, пов'язаних з дослідженням їх природи та особливостей виявлення. Необхідно акцентувати увагу на цих догмах комунікації в медичній практиці, а саме лікар – медсестра, лікар – пацієнт, медсестра – пацієнт, які є ключовим аспектом у лікуванні пацієнта, збереженні його психоемоційного стану. Оскільки більшу частину часу медсестра проводить біля ліжка пацієнта, навички її комунікації є невід'ємною складовою професійної компетентності.

Мета роботи – оцінити роль комунікативних навичок у професійній діяльності медсестри та визначити основні комунікативні бар'єри під час спілкування з пацієнтами, а також з'ясувати методи подолання труднощів комунікації в медсестринській діяльності.

**Основна частина.** Вважають, що ефективне спілкування під час взаємодії медсестри і пацієнта виконує терапевтичну функцію в закладах охорони

здоров'я. Як сказав Гіппократ: «Якщо є декілька лікарів, з яких один лікує травами, другий – ножом, а третій – словом, насамперед зверніться до того, хто лікує словом».

В умовах лікарні якість медичної допомоги покращується, якщо вона орієнтована на пацієнта і ґрунтується на турботливих розмовах. У результаті розвивається емпатія та виникає шанобливе спілкування між медсестрою і пацієнтом. Медсестер заохочують уникати професійного жаргону, бути уважними слухачами та використовувати відповідні невербальні засоби спілкування, що відповідають обставинам догляду [2]. Негативні міжособистісні стосунки між медичними працівниками впливають на ефективність комунікації щодо потреб пацієнтів у медичному обслуговуванні, а також перешкоджають наданню високоякісної допомоги. Отже, зважаючи на комунікативні бар'єри, існує проблема налагодження спілкування в міжособистісних відносинах між медсестрою і пацієнтом. У контексті охорони здоров'я зарубіжних країн переконують: «відмінності у словниковому запасі, швидкості мовлення, віці, досвіді, обізнаності з медичними технологіями, освіті, фізичних можливостях можуть створити величезну культурну та комунікаційну прірву» між медсестрами і пацієнтами [3].

На процес комунікації між медичним працівником і пацієнтом впливає багато факторів. Причинами виникнення комунікативних бар'єрів є: потреби, очікування та установки емоційної реакції обох сторін, труднощі в донесенні інформації, осудження пацієнта у формі критики, схильність приймати рішення за пацієнта, часто у наказовій формі, втеча від проблем хворого, применшення переживань пацієнта, над-

мірне використання професійної мови, брак емоцій медсестри [4]. Як відомо, до основних комунікативних бар'єрів належать: соціально-політичні, технічні, конкретно-ситуативні, предметно-змістові, мовно-національні, професійні, освітні, вікові, статеві, власне комунікативні (вербальні й невербальні). Рідше виникають фонетичні, стилістичні та семантичні бар'єри [5].

Для подолання комунікативних бар'єрів у професійній діяльності медсестри запропоновано такі підходи:

1. Встановити оцінювання комунікації під час практичного огляду пацієнта і проведення медичних маніпуляцій при підготовці майбутніх фахівців сестринської справи.

2. Запровадити технологічні модернізаційні тенденції для відпрацювання комунікативних навичок на базі вищих закладів освіти, коледжів, училищ при підготовці фахівців зі спеціальності 223 «Медсестринство».

3. Організувати щорічне проходження курсів щодо комунікативної компетентності практичних медсестер, а також визначити методи подолання комунікативних бар'єрів, у тому числі визначення причин їх виникнення.

4. Наголосити на особливості комунікативної складової при спілкуванні з вагітними, породіллями, онкохворими і пацієнтами, які потребують паліативного лікування.

5. Проводити щоквартально дебрифінг з медичним персоналом для виявлення причин ускладнення комунікації між пацієнтом і медсестрою певного відділення, враховуючи особливості догляду та специфіку лікування хворого, усунути виявлені труднощі.

6. Враховуючи військовий стан у нашій державі та активні бойові дії на окремих територіях, варто підтримувати емоційний стан практичних медсестер, усунути труднощі комунікації емоційного, соціально-політичного характеру. Забезпечити належну психологічну підтримку задля уникнення труднощів комунікації між пацієнтом і медсестрою.

Схему міжособистісного контакту створила в 50-х роках ХХ ст. низка психологів. Виділено чотири фази міжособистісного контакту, які є своєрідним алгоритмом у спілкуванні кожної людини. Кожен медичний працівник розуміє проходження цих фаз для впровадження якісної комунікації. Вони взаємопов'язані. Перша фаза – первинне сприйняття людини, «явище соціального стереотипу», так зване перше вра-

ження, яке ми або пацієнти складають при першому контакті з медичним працівником, це є фундаментальним для подальшого якісного спілкування. Друга фаза не менш важлива, ніж перша, це «зближення» будівництва містків комунікації або похід до пацієнта, коли відбувається зіставлення первинного враження з аналізом емоційних відчуттів та поведінкою. І саме на даному етапі проходить «підлаштування» співрозмовників, медсестра проявляє емпатію до пацієнта з урахуванням його захворювання та психоемоційного стану. Третя фаза – перевірка на психологічну сумісність. На даному етапі можуть виникати непорозуміння, особливо це стосується пацієнтів із психосоматичним типом – холериків. Тому в даному випадку необхідно намагатися спілкуватися з пацієнтом на рівні обміну інформацією, не дозволяючи йому домінувати, з пошуком компромісу, враховуючи інтереси обох. Четверта фаза – формування «почуття спільності – МИ»: «Ми з тобою пливемо в одному човні, а тому повинні діяти разом» [6], розуміння пацієнтом того, що в цьому випадку Ви є його помічником. Комунікативні якості особистості медсестри, такі, як гнучкість спілкування, емпатія, рефлексивність [7], формують характер стосунків між медсестрою і пацієнтом. «Дивись, нас троє – я, ти і хвороба. Якщо ти будеш на моєму боці, нам, двом, легше буде здолати її. Але якщо ти перейдеш на її бік, я один буду не в змозі здолати вас обох» (Абуль-Фарадж, сирійський лікар ХІІ ст.).

**Висновки.** Майже кожна медсестра має комунікативні бар'єри у спілкуванні з пацієнтом. Різноманітні причини призводять до цієї проблеми: труднощі в донесенні інформації, незручності у спілкуванні, наявність надмірних емоцій, невідповідне сприйняття реальності або емоційна апатичність. Тому налагодження комунікації та позитивні стосунки між медсестрою і пацієнтом – ключовий терапевтичний елемент, оскільки більшу частину часу з пацієнтом проводить саме медсестра. Актуальним питанням сьогодення є спілкування медичного працівника з пацієнтом та подолання комунікативних бар'єрів. Більшу частину встановлених комунікативних бар'єрів можна подолати самостійно, якщо проблему таки усвідомити. Формування комунікативної компетентності в майбутніх фахівців сестринської справи потребує більшої уваги та індивідуального практичного опрацювання. Новітні технологічні пристрої, створені для симуляційного навчання, – один з методів попередження труднощів спілкування між мед-

сестрою і пацієнтом. Постійний дебрифінг, психологічна підтримка практичних медсестер є запорукою набуття успішних комунікативних навичок. Таким

чином, при виникненні комунікативних перешкод важливо з'ясувати їх походження та запропонувати дієвий метод подолання комунікативного бар'єру.

#### СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Данилевич Ю. О. Контрастивний аналіз імплементації ефективних методів комунікації у процесі навчання студентів медсестер : дис. ... канд. мед. наук / Данилевич Юлія Олегівна. – Тернопіль, 2023. – 23 с.

2. Abukari Kwame Communication in nurse-patient interaction in healthcare settings in sub-Saharan Africa: A scoping review / Kwame Abukari, Pammla M. Petrucka // *International journal of Africa nursing sciences* – 2020. – Vol. 12. – 100198.

3. Lee I. C. Academic coaching of medical students during the COVID-19 pandemic / I. C. Lee, H. Koh, S. H. Lai // *Medical Education*. – 2020. – Vol. 54 (12). – P. 1184–1185. DOI : 10.1111/medu.14272.

4. Кліш П. А. Комунікативні вміння й навички як важлива складова професіоналізму педагога / П. А. Кліш, А. П. Хом'як // *Пед. пошук*. – 2017. – № 3. – С. 15–17.

5. Добротвор О. В. Комунікативна компетентність як предмет наукового дослідження [Електронний ресурс] / О. В. Добротвор // *Пед. процес: теорія і практика*. – 2013. – Вип. 3. – С. 56–62. – Режим доступу : [http://nbuv.gov.ua/jpdf/pptp\\_2013\\_3\\_8.pdf](http://nbuv.gov.ua/jpdf/pptp_2013_3_8.pdf).

6. Зливков В. Л. Спів Гіппократа: основи психології спілкування для медичних працівників : навч. посіб. / В. Л. Зливков, С. О. Лукомська. – Ніжин : Видавець ПП Лисенко М. М. ; К., 2017. – 208 с.

7. Шаніна О. С. Медичний дискурс: комунікативно-прагматичний і сугестивний аспекти : дис. ... канд. філол. наук : 10.02.01 / Шаніна Ольга Сергіївна ; Одес. нац. ун-т імені І. І. Мечникова. – Одеса, 2015. – 265 с.

#### REFERENCES

1. Danylevych, Yu.O. (2023). Kontrastyvnyy analiz implementatsiyi efektyvnykh metodiv komunikatsiyi u protsesi navchannya studentiv medsester [Contrastive analysis of the implementation of effective communication methods in the process of teaching nursing students]. *Candidate's thesis*. Ternopil [in Ukrainian].

2. Abukari, Kwame, & Petrucka, Pammla M. (2020). Communication in nurse-patient interaction in healthcare settings in sub-Saharan Africa: A scoping review. *International journal of Africa nursing sciences*, 12, 100198.

3. Lee, I.C., Koh, H., & Lai, S.H. (2020). Academic coaching of medical students during the COVID-19 pandemic. *Medical Education*, 54(12), 1184-1185. DOI: 10.1111/medu.14272.

4. Klish, P.A., & Khomyak, A.P. (2017). Komunikatyvni uminnia i navychky yak vazhlyva skladova profesionalizmu pedahoha [Communicative skills as an important component of teacher professionalism]. *Pedahohichnyy Poshuk – Pedagogical Search*, 3, 15-16 [in Ukrainian].

5. Dobrotvor, O.V. (2013). Komunikatyvna kompetentnist yak predmet naukovooho doslidzhennya [Communicative competence as a subject of scientific research]. *Pedahohichnyy Protses: Teoriya i Praktyka – Pedagogical process: theory and practice*, 3, 56-57. Retrieved from: [http://nbuv.gov.ua/jpdf/pptp\\_2013\\_3\\_8.pdf](http://nbuv.gov.ua/jpdf/pptp_2013_3_8.pdf) [in Ukrainian].

6. Zlyvko, V.L. & Lukomska, S.O. (2017). *Spys Hippokrata: osnovy psykholohiyi spilkuvannya dlya medychnykh pratsivnykiv* [The spear of Hippocrates: the basics of the psychology of communication for health professionals]. Nizhyn: Vydavets PP Lysenko M.M. [in Ukrainian].

7. Shanina, O.S. (2015). Medychnyy dyskurs: komunikatyvno-prahmatychnyy i suhestyvnyy aspekty [Medical discourse: communicative-pragmatic and suggestive aspects]. *Candidate's thesis*. Odesa [in Ukrainian].

Отримано 08.11.2023