

КОМУНІКАЦІЯ МЕДИЧНИХ СЕСТЕР У КРИЗОВИХ СИТУАЦІЯХ ЯК ОСНОВНИЙ ЕЛЕМЕНТ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАДАННЯ ЕФЕКТИВНОЇ МЕДИЧНОЇ ДОПОМОГИ

Я. Е. Ганзіна, Ю. А. Денисюк

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

Вступ. У сучасних реаліях суспільного розвитку система охорони здоров'я постійно зазнає змін через низку нових соціальних, медичних і гуманітарних викликів. За цих умов роль медичної сестри виходить далеко за межі технічного виконання маніпуляцій: вона стає посередником між пацієнтом, його родиною та медичною командою. Від ефективності комунікації залежить не лише якість медичної допомоги, а й психологічний стан хворих.

Мета роботи – з'ясувати значення комунікації медичних сестер у кризових ситуаціях та дослідити її вплив на ефективність надання медичної допомоги.

Основна частина. Здійснено систематичний пошук літератури у наукових базах даних, зокрема PubMed, Scopus, Web of Science, проаналізовано сучасну українську та зарубіжну наукову літературу, узагальнено практичний досвід медсестринської діяльності під час пандемії COVID-19, а також дані опитувань медичних працівників у закладах охорони здоров'я. Проведений аналіз показав, що ефективна комунікація за кризових умов виконує декілька ключових функцій: забезпечує своєчасне передавання достовірної інформації пацієнту та його родині, сприяє зниженню рівня стресу, підвищує довіру до медичного персоналу, мінімізує ризик конфліктів і непорозумінь у лікувальному процесі. Крім того, налагоджена комунікація всередині медичної команди дозволяє координувати дії персоналу та зменшує ймовірність виникнення медичних помилок. Проблемними залишаються чинники високого рівня емоційного навантаження, дефіциту часу та недостатньої підготовки у сфері кризової комунікації. Разом із тим, практика впровадження симуляційних тренінгів і курсів з розвитку комунікативних навичок демонструє позитивні результати, підвищуючи готовність медичних сестер до дій у надзвичайних ситуаціях.

Висновки. Комунікація є одним із базових інструментів діяльності медичних сестер за кризових умов. Вона визначає не тільки рівень довіри пацієнтів, а й результативність командної роботи, сприяє підвищенню ефективності медичної допомоги та збереженню здоров'я і життя людей. Подальший розвиток комунікативних компетентностей має стати пріоритетом у підготовці та підвищенні кваліфікації середнього медичного персоналу.

Ключові слова: криза; комунікація; медична сестра; ефективність; допомога; стрес; взаємодія; безпека.

NURSES' COMMUNICATION IN CRISIS SITUATIONS AS A KEY ELEMENT IN ENSURING EFFECTIVE MEDICAL CARE

Ya. E. Ganzina, Yu. A. Denysiuk

I. Horbachevsky Ternopil National Medical University

Introduction. In the current realities of social development, the healthcare system faces constant changes caused by a range of new social, medical, and humanitarian challenges. Under these conditions, the role of a nurse goes far beyond the technical execution of procedures: she becomes an intermediary between the patient, the patient's family, and the medical team. The effectiveness of communication determines not only the quality of medical care but also the psychological state of patients.

The aim of the study – to determine the importance of nurses' communication in crisis situations and to investigate its impact on the effectiveness of medical care delivery.

The main part. The study involved a systematic literature search in scientific databases, including PubMed, Scopus, and Web of Science, as well as an analysis of contemporary Ukrainian and international scientific literature, a generalization of practical nursing experience during the COVID-19 pandemic, and survey data from healthcare workers in medical institutions. The analysis showed that effective communication in crisis conditions performs several key functions: it ensures the timely delivery of reliable information to patients

and their relatives, helps reduce stress levels, increases trust in medical personnel, and minimizes the risk of conflicts and misunderstandings in the treatment process. In addition, well-established communication within the medical team enables coordination of staff actions and reduces the likelihood of medical errors. Problematic factors remain the high level of emotional burden, time constraints, and insufficient training in crisis communication. At the same time, the practice of implementing simulation training and courses on the development of communication skills demonstrates positive results, increasing nurses' preparedness for action in emergency situations.

Conclusions. Communication is one of the fundamental tools of nurses' activity in crisis conditions. It determines not only the level of patients' trust but also the effectiveness of teamwork, contributes to improving the quality of medical care, and helps preserve the health and lives of people. Further development of communicative competencies should become a priority in the training and professional development of nursing personnel.

Keywords: crisis; communication; nurse; effectiveness; care; stress; interaction; safety.

Вступ. У сучасних реаліях суспільного розвитку система охорони здоров'я постає перед необхідністю швидкої адаптації через низку нових потреб пацієнтів і суспільства за умов невизначеності. У таких обставинах особливого значення набуває роль медичної сестри, яка є безпосереднім учасником надання допомоги пацієнтам і координатором комунікативних процесів у медичній команді. Ефективна комунікація у кризових ситуаціях виступає не лише інструментом передання інформації, але й важливим фактором психологічної підтримки пацієнтів, зниження рівня стресу та мінімізації ризику виникнення конфліктів.

Щоб зрозуміти, чому в сестринській практиці так важливо оволодіти навичками правильного спілкування, необхідно визначити її сутність.

Комунікація – це процес обміну інформацією, знаннями, емоціями і значеннями між людьми за допомогою вербальних (слова, мова) та невербальних засобів (жести, міміка, інтонація, інтонаційні особливості, пауза, просторові сигнали).

Комунікуючи, люди обмінюються інформацією, приходять до консенсусу, взаємно впливають одні на інших. Потреба людини у спілкуванні зумовлена необхідністю взаємодіяти в процесі навчання, спільної діяльності, вирішенні будь-яких повсякденних питань.

Сучасна концепція сестринської справи визначає комунікацію як одну з провідних професійних компетентностей, без якої неможливо забезпечити якісний підхід до пацієнта. Вона охоплює не лише вербальний обмін інформацією, а й невербальні прояви – тон голосу, вираз обличчя, жести, міміку, що формують у пацієнта відчуття безпеки та довіри [1]. Медичні сестри, які вміло використовують

навички ефективної комунікації, здатні своєчасно виявити психологічний дистрес, запобігти розпалу конфліктів та сприяти налагодженню позитивного терапевтичного контакту.

За умов кризи, коли час і ресурси обмежені, правильний вибір комунікативної стратегії може зменшити кількість помилок та врятувати життя. Крім того, важливим аспектом є вміння медичних сестер не лише надавати клінічну допомогу, а й здійснювати психологічний супровід пацієнта і його родини, що підтверджують дослідження Всесвітньої організації охорони здоров'я [2].

Позитивний досвід використання симуляційних тренінгів та моделювання кризових ситуацій доводить, що такі методи дозволяють значно підвищити рівень готовності медичних сестер до роботи за умов надзвичайних подій [3].

Таким чином, комунікація у кризових ситуаціях є важливим предметом дослідження, оскільки від її якості залежать ефективність надання медичної допомоги, психологічний стан пацієнтів та загальна результативність роботи медичних команд [4].

Мета роботи – з'ясувати значення комунікації медичних сестер у кризових ситуаціях та дослідити її вплив на ефективність надання медичної допомоги.

Основна частина. Робота ґрунтується на використанні комплексу взаємопов'язаних методів, які дозволили забезпечити об'єктивність аналізу й отримати достовірні результати. Перш за все було застосовано метод аналізу та синтезу наукової літератури, завдяки якому вдалося систематизувати сучасні підходи до визначення ролі комунікації медичних сестер у кризових ситуаціях та виокремити ключові проблеми, що перешкоджають ефективній взаємодії з пацієнтами і колегами. Використання цього методу

дало змогу оцінити як вітчизняні напрацювання, так і результати зарубіжних досліджень, у яких наголошується на тому, що комунікація є базовим елементом у забезпеченні надання якісної медичної допомоги.

Не менш важливим став порівняльний метод, що дозволив зіставити український досвід організації медсестринської діяльності з практиками, які реалізуються у провідних медичних системах світу. Зокрема, було вивчено положення рекомендацій Всесвітньої організації охорони здоров'я, в якому чітко підкреслюється необхідність формування в медичного персоналу навичок кризової комунікації та створення алгоритмів взаємодії під час надзвичайних ситуацій. Це дало змогу виявити спільні тенденції й відмінності у підходах до підготовки медичних сестер, а також окреслити напрями адаптації міжнародного досвіду в українських реаліях.

Важливе місце в дослідженні посів метод узагальнення практичного досвіду, що передбачав аналіз клінічних випадків та діяльності медичних сестер за реальних умов пандемії COVID-19, а також у період воєнних дій в Україні. Узагальнення отриманих результатів дозволило не лише визначити проблемні аспекти комунікації, але й виявити ефективні практики взаємодії, які сприяли підвищенню якості надання допомоги та зниженню психологічного навантаження на пацієнтів.

Крім того, для підтвердження значущості комунікативних навичок застосовано метод моделювання та симуляційних тренінгів, які дедалі активніше використовують у процесі підготовки медичних сестер у закладах вищої медичної освіти. Цей метод дає можливість створити умови, максимально наближені до реальних, за яких майбутні фахівці навчаються чітко та правильно взаємодіяти з пацієнтами, колегами і міждисциплінарними командами під час надзвичайних ситуацій. Міжнародні дослідження доводять, що участь у таких тренінгах суттєво підвищує рівень готовності медичного персоналу до дій за умов високого стресу, дефіциту часу та інформаційної невизначеності.

Таким чином, використаний комплекс методів – від аналізу та порівняння літературних джерел до узагальнення практичного досвіду і впровадження симуляційних технологій – створив науково обґрунтоване підґрунтя для вивчення особливостей комунікації медичних сестер у кризових ситуаціях та дозволив сформулювати висновки, що мають як теоретичне, так і практичне значення.

Проведений аналіз підтверджує, що комунікація медичних сестер у кризових ситуаціях є одним із найважливіших чинників, які визначають результативність роботи всієї медичної команди. У науковій літературі наголошується, що саме від якості взаємодії залежать своєчасність надання допомоги та збереження життя пацієнтів. За умов пандемій, військових конфліктів чи масових катастроф пацієнти часто перебувають у стані гострого стресу, що ускладнює сприйняття ними інформації. У таких обставинах комунікативні навички медичних сестер допомагають зменшити рівень паніки і відновити довіру до системи охорони здоров'я. Таким чином, ефективна клінічна комунікація між медичною сестрою і пацієнтом є важливою для покращення орієнтованого на нього догляду та позитивних його результатів.

Дослідження Всесвітньої організації охорони здоров'я свідчать про те, що у кризових ситуаціях комунікація має не лише інформаційне, а й терапевтичне значення, оскільки вона знижує тривожність пацієнтів та сприяє їх більшому залученню до процесу лікування. Здатність медичного персоналу проявляти емпатію і підтримку за умов надзвичайного стресу значною мірою визначає якість надання допомоги. Практичні приклади доводять, що пацієнти, які отримували інформацію в доступній та зрозумілій формі, більше довіряли персоналу і краще дотримувалися рекомендацій [5]. Одним із ключових результатів дослідження є виявлення прямого зв'язку між якістю комунікації та ймовірністю виникнення медичних помилок. За умов кризи, коли навантаження на персонал зростає, а ресурси обмежені, помилки найчастіше виникають через неповне або неточне передання інформації. За результатами наших спостережень, половина таких випадків пов'язана саме з комунікативними збоями. Таким чином, стандартизація процесів передання інформації, чітке формулювання і контроль з боку старших медичних сестер можуть суттєво знизити кількість помилок.

Обмеження ресурсів, нестача персоналу та етичні дилеми впливають на практику догляду та прийняття рішень. Розширення прав і можливостей практичних медичних сестер, набуття ними навичок міжособистісного спілкування шляхом регулярного підвищення кваліфікації, підтримка їх у подоланні емоційних труднощів і встановлення меж під час взаємодії медичних сестер із хворими покращать практику догляду, орієнтовану на пацієнтів.

Попри доведену важливість комунікації, існують бар'єри, які ускладнюють її ефективність за кризових

умов. Серед них – перевантаженість персоналу, високий рівень стресу, обмеження часу та недостатня підготовка до кризового менеджменту [6]. Проблема відсутності системної підготовки медичних сестер у сфері професійної та наукової комунікації залишається актуальною і потребує вирішення на державному рівні. Позитивним прикладом у цьому контексті є впровадження симуляційних тренінгів, які дозволяють відпрацьовувати алгоритми поведінки за умов невизначеності [7].

Порівняльний аналіз зарубіжних підходів показав, що в багатьох країнах світу впроваджено системні програми навчання медичного персоналу кризової комунікації. Наприклад, програми, що реалізуються в Австрії, спрямовані на розвиток технічних та нетехнічних навичок, чіткості, швидку передачу інформації, психологічну підтримку пацієнтів і взаємодію з міждисциплінарними командами [8]. В Україні такі програми вже набирають широкого розголосу, і перші результати показують їх високу ефективність, особливо у підготовці студентів медичних університетів.

Таким чином, результати дослідження підтверджують, що комунікація медичних сестер у кризових ситуаціях є багатограним процесом, який охоплює інформаційний, психологічний та організаційний аспекти. Вона прямо впливає на зниження рівня стресу в пацієнтів, значно зменшує кількість медичних помилок та підвищує ефективність командної роботи [9]. Водночас виявлені бар'єри потребують системного вирішення через реформування освітніх програм, упровадження міжнародних стандартів та розвитку практичних навичок у сфері кризової комунікації.

Висновки. Проведене дослідження дозволило встановити, що комунікація медичних сестер у кризових ситуаціях є одним із головних чинників ефективності системи охорони здоров'я. У процесі аналізування наукових джерел та узагальнення практичного досвіду ми дійшли висновку, що якісна комунікація визначає не лише швидкість і точність передавання інформації, а й психологічний стан пацієнтів, їх довіру до медичного персоналу і готовність дотримуватися лікувальних приписів, а також набуття нетехнічних навичок може допомогти оптимізувати умови праці та мотивувати медичних працівників до захисту здоров'я пацієнтів.

З'ясовано, що у кризових ситуаціях (пандемії, воєнні конфлікти чи масові катастрофи) пацієнти часто перебувають у стані підвищеної тривожності,

що ускладнює взаємодію з медичними працівниками. У таких випадках медична сестра повинна розуміти важливість міжособового та емпатійного спілкування при кожному типі поведінки пацієнта. Вона повинна відігравати роль не лише клінічного фахівця, а й посередника у спілкуванні, що допомагає зменшити стрес, забезпечити психологічну підтримку та створити атмосферу довіри.

Окремої уваги заслуговує той факт, що ефективна комунікація медичних сестер прямо впливає на зниження кількості медичних помилок. Ефективна комунікація між пацієнтами і медичними працівниками має вирішальне значення для догляду пацієнтів та їх одужання. Чітке і структуроване передання інформації за умов обмеженого часу та високого навантаження дозволяє уникати непорозумінь і координувати дії між усіма членами медичної команди. Це підтверджують рекомендації провідних професійних організацій.

Разом із тим, дослідження виявило низку бар'єрів, що перешкоджають ефективній комунікації, таких, як: психологічне навантаження, дефіцит часу, відсутність єдиних протоколів і недостатня підготовка у сфері кризового менеджменту, нерозуміння медичним персоналом вагомості вміння професійного спілкування з пацієнтами. Вирішення цих проблем потребує комплексного підходу, який включатиме як удосконалення освітніх програм, так і впровадження міжнародних стандартів у практику роботи українських закладів охорони здоров'я.

Міжнародний досвід свідчить про те, що системні програми навчання, симуляційні тренінги та моделювання кризових ситуацій значною мірою підвищують готовність медичних сестер до ефективної взаємодії за надзвичайних умов. В Україні такі практики поступово набирають чинності, однак їх масштабування потребує активної підтримки на рівні державної політики і професійних об'єднань.

Підсумовуючи викладене, можемо стверджувати, що комунікація медичних сестер у кризових ситуаціях є не лише технічним елементом професійної діяльності, а й критично важливим фактором, який визначає безпеку пацієнтів, знижує рівень стресу, запобігає конфліктам і забезпечує ефективність командної роботи. Подальший розвиток комунікативних компетентностей має стати одним із пріоритетів сучасної медсестринської освіти, оскільки саме він формує здатність системи охорони здоров'я адекватно реагувати на виклики глобальних і локальних криз.

REFERENCES

1. Berestenko, O.G. (2013). *Kultura profesiynoho spilkuvannya: navch.-metod. posibnyk* [Culture of professional communication: study guide]. Luhansk: Luhansk Taras Shevchenko National University [in Ukrainian].
2. World Health Organization (2017). *Communicating risk in public health emergencies: A WHO guideline for emergency risk communication (ERC) policy and practice*. Geneva: World Health Organization.
3. Blackmore, A., Kasfiki, E.V., & Purva, M. (2018). Simulation-based education to improve communication skills: a systematic review and identification of current best practice. *BMJ simulation & technology enhanced learning*, 4(4), 159-164. DOI 10.1136/bmjstel-2017-000220.
4. Denysiuk, Yu.A., Chervatiuk, A.M., Tymbaliuk, H.Yu., & Dzhavadova, N.A. (2024). Rol netekhnichnykh navychok pid chas vyvchennia dystsypliny "Ekstrena dopomoha pry travmakh" paramedykamy [The role of non-technical skills during the study of the discipline "Emergency care for trauma" by paramedics]. *Medsestrynstvo – Nursing*, 2, 44-48 [in Ukrainian].
5. World Health Organization (2023, May 24). New WHO study shows health workers feel more confident to recommend COVID-19 vaccination following a training on patient communication. Geneva: WHO Regional Office for Europe.
6. Kwame, A., & Petrucka, P.M. (2021). A literature-based study of patient-centered care and communication in nurse-patient interactions: barriers, facilitators, and the way forward. *BMC nursing*, 20(1), 158. DOI 10.1186/s12912-021-00684-2.
7. Svidiuk, V.V. (2012). Innovatsiini osvitni tekhnolohii formuvannia komunikatyvnoi kompetentnosti mahistriv medsestrynstva [Innovative educational technologies for forming communicative competence of master's degree students in nursing]. *Visnyk Zhytomyrskoho derzhavnoho universytetu – Bulletin of Zhytomyr State University*, 25, 115-122 [in Ukrainian].
8. Trimmel, H., Csomor, D., Seedoch, M., Drach, E., & Trimmel, A. (2021). Implementation of Crisis-Resource-Management-based Team Training in Lower Austria. *Turkish Journal of Anaesthesiology and Reanimation*, 49(2), 152-158.
9. Shyp, S.I., & Yastremska, S.O. (2015). Osoblyvosti spilkuvannia medychnoi sestry z osobystistiu patsienta [Peculiarities of communication between a nurse and a patient's personality]. *Medsestrynstvo – Nursing*, 4, 25-28 [in Ukrainian].

Отримано 10.09.2025