

<https://doi.org/10.5281/zenodo.10021340>

УДК 37

Родионова И.В., Маяцкая Н.К.

Родионова Инга Викторовна, преподаватель, ФГБОУ ВО «Ставропольский государственный медицинский университет», Россия, 355000, Ставрополь, ул. Мира, 310. E-mail: rodichienga@mail.ru.

Маяцкая Наталья Константиновна, к. пед. н., доцент, ФГБОУ ВО «Ставропольский государственный медицинский университет», Россия, 355000, Ставрополь, ул. Мира, 310. E-mail: mayatskaya_nata@mail.ru.

Коммуникативные технологии в профессиональной деятельности медицинских работников

Аннотация. Статья посвящена актуальной на сегодняшний день проблеме профессиональной коммуникации, выступающей основой продуктивного взаимодействия медицинских специалистов. Анализ дисциплины «Коммуникативные технологии в профессиональной деятельности» позволяет содержать разбор коммуникативных навыков врачей. Даются определения понятиям «коммуникация», «технология», «общение». Приводятся примеры практических заданий, где описываются случаи конфликтных ситуаций и рассматриваются способы и методы, способствующие предотвращению их возникновения. Автор уделяет внимание коммуникативным навыкам врача с учетом психологических проблем пациента, умению вести результативный диалог для дальнейшего лечения пациента. Основное внимание в работе автор уделяет культуре поведения и деловому общению медицинских специалистов. Целью статьи является определение практической роли дисциплины «Коммуникативные технологии в профессиональной деятельности», которая подтверждается проведенным анкетированием со студентами.

Ключевые слова: коммуникация, технологии, навыки, общение, врач, пациент, эффективность, психологический контакт, профессиональная деятельность.

Rodionova I.V., Mayatskaya N.K.

Rodionova Inga Viktorovna, , teacher, Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education "Stavropol State Medical University", Russia, 355000, Stavropol, Mira St., 310. E-mail: rodichienga@mail.ru.

Mayatskaya Natalya Konstantinovna, k. ped. Sc., Associate Professor, Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education "Stavropol State Medical University", Russia, 355000, Stavropol, Mira St., 310. E-mail: mayatskaya_nata@mail.ru.

Communication technologies in the professional activities of medical workers

Abstract. The article is devoted to the current problem of professional communication, which serves as the basis for productive interaction between medical specialists. Analysis of the discipline "Communication technologies in professional activities" allows us to analyze the communication skills of doctors. Definitions are given to the concepts of "communication", "technology", "communication". Examples of practical tasks are given, which describe cases of conflict situations and discuss methods and methods that help prevent their occurrence. The author pays attention to the doctor's communication skills, taking into account the patient's psychological problems, and the ability to conduct an effective dialogue for further treatment of the patient. The

author focuses on the culture of behavior and business communication of medical specialists. The purpose of the article is to determine the practical role of the discipline "Communication Technologies in Professional Activities", which is confirmed by a survey conducted with students.

Key words: communication, technology, communication, doctor, patient, psychological contact, professional activity.

Социальная жизнь немыслима без общения. Коммуникация играет важнейшую роль в деятельности человека. Именно благодаря правильно построенной коммуникации, развиваются все сферы человеческой жизни. Культура, искусство, образование, право и многие другие сферы, в том числе и медицина, также не могут существовать без общения между субъектом и объектом деятельности.

Большинство людей убеждены, что эффективность лечения заболевания зависит от медикаментов, однако было бы несправедливо недооценивать значение психологических факторов во взаимодействии пациента и врача. Большое влияние на пациентов оказывает отношение к ним медицинских работников, их корректная позиция в общении. Именно медицинский работник позитивно формирует психоэмоциональное состояние пациента. В процессе общения неизбежны моменты соприкосновения психологических характеристик пациента и медицинского работника [3, с. 156].

Общение – это сложный, многоплановый процесс установления и развития психологического контакта между людьми, который проявляется в обмене информацией, взаимном влиянии, переживании, эмоциональном обмене, взаимопонимании, обмене мнениями и взаимной оценке.

Общение в медицинской сфере представляет собой практический навык, который врач чаще других использует в своей будничной работе. Уровень формирования коммуникативных знаний у медицинских сотрудников различна. Одни из них достигают успеха, для других – это дополнительный источник стрессов, конфликтов, которые способствуют развитию синдрома квалифицированного выгорания, сниже-

нию квалифицированной мотивации [5, с. 23].

В Ставропольском государственном медицинском университете на 1 курсе лечебного, педиатрического и стоматологического факультетов в учебный план в соответствии с ФГОС введена дисциплина «Коммуникативные технологии в профессиональной деятельности», целью которой является усвоение системы теоретических знаний и формирование практических умений, связанных с использованием коммуникативных технологий в медицинской деятельности.

Рассмотрим определение понятия «коммуникация», которое пришло к нам из латинского языка и обозначает «сообщение, передача» в значении беседовать, связывать, сообщать, передавать [9].

Профессиональную коммуникацию следует рассматривать как систему общения в определенной области профессиональной деятельности, опирающуюся на ее специфику и знания, условия реализации и структуру профессионального взаимодействия. Профессиональная коммуникация выступает основой продуктивного взаимодействия медицинских специалистов и пациентов [10].

Понятие "технология" взято из греческого языка и в переводе означает науку, совокупность методов и приемов обработки. Современное понимание этого слова включает и применение научных знаний для решения практических задач. Таким образом, коммуникационными технологиями можно считать такие технологии, которые направлены на обработку и преобразование информации.

Модель лечебного процесса можно представить следующим образом: во время первичного приема врач беседует с пациентом и собирает анамнез болезни и характеристики заболевания пациента, далее

следует выписка анализов, назначение и лечение. Важное значение при этом имеет квалификация врача, лечебные и диагностические мероприятия, ресурсы.

И в этом случае правомерно говорить не только о профессионализме, но и о коммуникативной компетентности медицинского работника, которая основывается на правильно выстроенном процессе общения, психологическом контакте с пациентом.

При изучении дисциплины «Коммуникативные технологии в профессиональной деятельности» уделяется внимание основам медицинской деятельности, в частности процессу общения врача и пациента, рассматриваются основные задачи, стоящие перед врачом во время взаимодействия с пациентом. В частности, такие как установка контакта с больным, диагностика болезни, составление плана лечения, оценка эффективности лечения.

Для выявления роли дисциплины было проведено анкетирование со студента-

ми очной формы обучения лечебного, педиатрического и стоматологического факультетов.

На первом занятии студентам в количестве 118 человек было предложено пройти I этап анкетирования, которое включало в себя следующие вопросы:

1. Целью изучения дисциплины «Коммуникативные технологии в профессиональной деятельности медицинских работников» является...?

2. Какие вопросы, на ваш взгляд, будут рассматриваться при изучении данной дисциплины?

Анализ показал следующие результаты:

37% студентов предположили, что на занятиях будут обучать правильному общению с пациентами.

49% ответили, что основное внимание будет уделено проблемам коммуникативного общения врача и пациента. 14% ответили, что затрудняются ответить (рис.1).

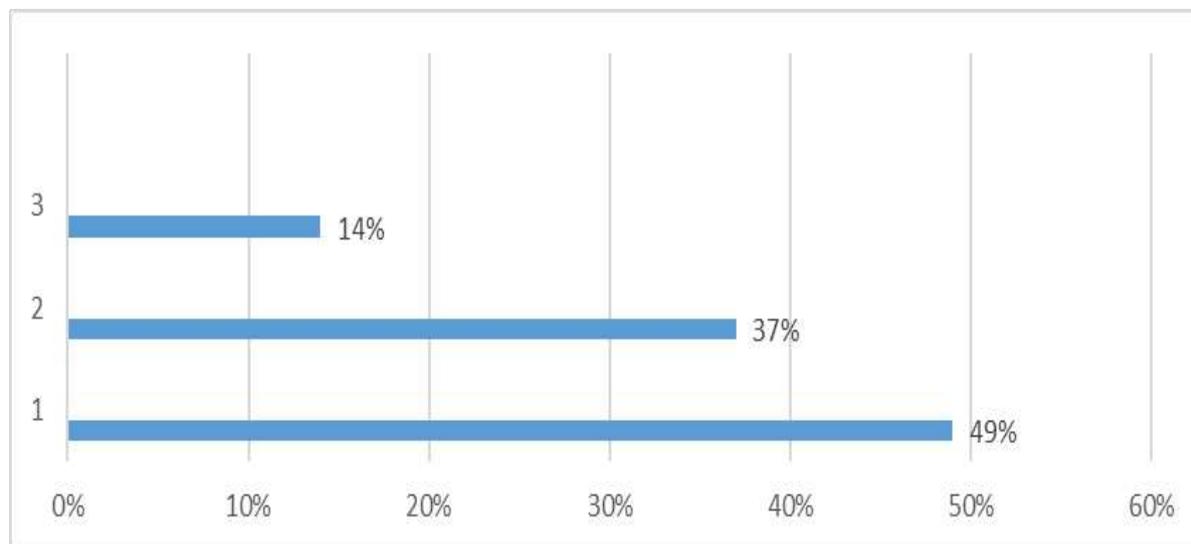


Рисунок 1.

II этап анкетирования в составе тех же студентов состоял из опроса:

1. Считаете ли вы содержательным и нужным изучение дисциплины «Коммуникативные технологии в профессиональной деятельности медицинских работников»?

2. По вашему мнению, полученные знания пригодятся при изучении других дисциплин и в последующей практике?

По результатам анкетирования студенты разделились на 2 группы. Группа А - 11% высказали мнение, что эту дисци-

плину следует изучать на 2-3 курсах, в группе В 89% студентов отметили необходимость изучения данной дисциплины на 1

курсе медицинского университета, так как дисциплина помогает эффективному взаимодействию врача с пациентом (рис.2).

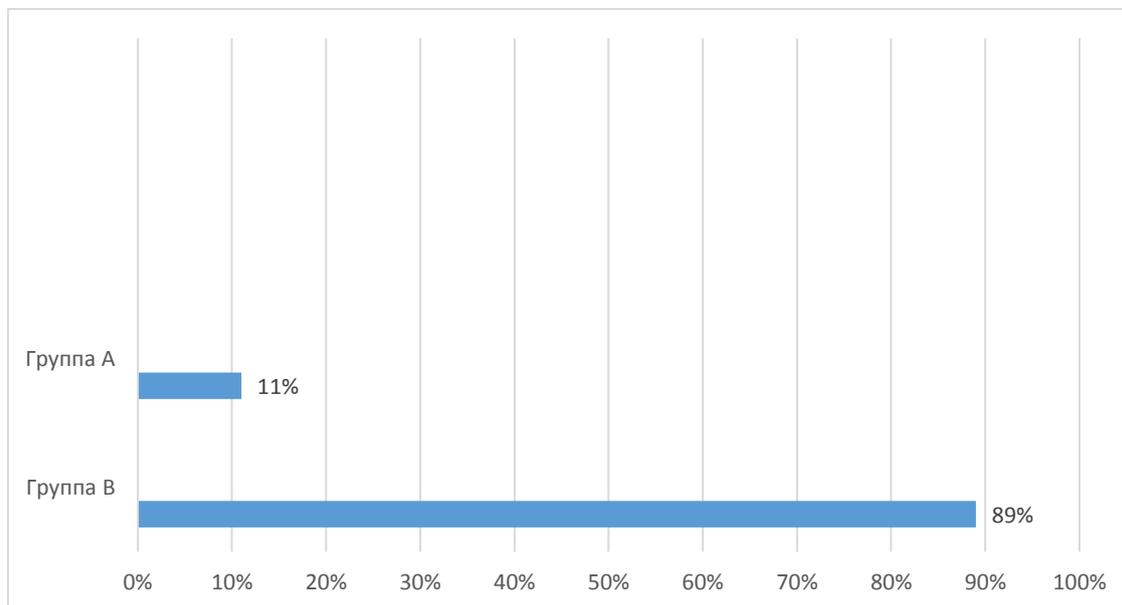


Рисунок 2.

На занятиях рассматриваются различные виды общения: формальное, примитивное, формально-ролевое, манипулятивное и деловое.

Диалог врача и пациента в профессиональной коммуникации изучается на основе принципов построения, специфики речевого поведения, системы формул общения.

Общение начинается со знакомства врача с больным, первые фразы приветствия придают конкретный настрой всему последующему диалогу и позволяет перейти к сбору анамнеза жизни и болезни [1, с.33].

Особо следует остановиться на установлении первичного контакта, который состоит из приветствия. Знакомства, объяснения своей роли (врача), при этом демонстрируя уважение и интерес, создание физического комфорта на пациента [4].

Однако следует отметить, что контактировать умеют далеко не все пациенты. Их нездоровое состояние содействует усугублению коммуникативных недостат-

ков. Взаимодействие с некоторыми категориями больных, которые находятся в стрессовых обстоятельствах, общение с родственниками больного требуют от врача владения специальными компетенциями общения. К ним относится содействие в решении жизненных недостатков, преодолении конфликтных ситуаций, побуждение больного следовать врачебным рекомендациям и т.д. [6, с.166].

Пациенты жалуются, что доктор не уделил им надлежащего внимания: не выслушал, не предупредил о потенциальных последствиях болезни, не выяснил, как они относятся к тем способам лечения, которые он рекомендовал [2].

В связи с этим, на практических занятиях по дисциплине рассматриваются проблемные ситуации, возникающие в процессе речевого общения, которые находят свое отражение в искажении восприятия информации пациентом через собственные оценочные критерии, т.е. отсутствие понимания и оценки информации. Приходим к выводу, что в случае воз-

никшей конфронтации необходимо дать пациенту высказаться, выразить свою точку зрения.

В результате длительной практики врач вырабатывает собственный стиль отношений с больными. Но всегда ли эти отношения выступают эффективными? В самом общем плане компетентность в общении подразумевает развитие правильной ориентации человека в самом себе – личном психологическом потенциале, потенциале компаньона, в обстоятельствах и задаче.

В качестве примера можно привести несколько упражнений:

Задание 1. Прочитайте текст. На основании информации текста составьте диалог врача с больным.

В больницу была доставлена больная Смирнова Наталья Петровна. Больная рассказала врачу, что у нее очень сильные сжимающие боли в области грудины, сердцебиение и одышка. Боли отдают в левую лопатку. Боли не постоянные, а приступами. Обычно приступ начинается при физической нагрузке, часто во время быстрой ходьбы. Иногда приступ может начаться даже если она просто сидит и отдыхает или ночью во сне. Приступы длятся 10-15 минут, повторяются 8-10 раз в день. Во время приступа больной трудно дышать, не хватает воздуха, ей становится страшно, что она может умереть, особенно ночью. Чтобы облегчить свое состояние больная принимает валидол или валокордин, но они не помогают.

Задание 2. Используя основные принципы делового общения, составьте ситуативные диалоги на одну из тем: «На приеме у врача», «В поликлинике», «Осмотр пациента».

Задание 3. Работа по мини-группам. Каждая из групп должна доказать свою точку зрения на один из предложенных аргументов:

Успех человека зависит:

1. От профессиональных знаний и умения общаться с людьми.

2. «Культура речевого общения составляет важную часть профессиональной культуры врача».

3. Дейл Карнеги: «Успехи того или иного человека в любой сфере или деле на 15% зависят от его профессиональных знаний и на 85% - от его умения общаться с людьми».

Задание 4. Вы сообщаете своему больному, что по результатам трёхкратного бактериологического исследования кала у него обнаружен паразитоз, который необходимо излечить, и приступать к лечению надо незамедлительно. В ответ на это пациент сказал, что считает диагноз ошибочным, что с ним «никогда такого не могло произойти». Он знает, что все врачи сейчас упорно ищут паразитозы, но он думает, что все они заблуждаются.

Задание: Оцените тип отношения к болезни пациента и способ применяемой им психологической защиты. Охарактеризуйте речевое поведение врача.

Как правильно построить разговор с пациентом на эту тему?

Задание 5. Отметьте начало диалога, препятствующее эффективному общению с пациентом:

А. «Сейчас я буду задавать вопросы, а Вы должны отвечать по существу».

В. «Скажите, пожалуйста, что Вас беспокоит».

С. «Побеседуем о Ваших проблемах».

Д. «Садитесь, пожалуйста, я с Вами сейчас побеседую».

Е. «Не стоит так волноваться, мы сейчас с Вами все обсудим».

Задание 6. Оцените речевое поведение врача. Появился барьер в общении между ним и его больной? Каков прогноз отношений в диаде «Врач-пациент»?

Пациентка: Доктор, здравствуйте, я хотела бы узнать, насколько серьезно то, что у меня нашли сахарный диабет.

Врач: О, это совершенно не страшно, не стоит волноваться из-за таких пустяков, сейчас полмира болеет диабетом.

Пациентка: Но я читала...

Врач: Не стоит читать всякую ерунду. Слушайте только врачей и тогда не будете так бояться!

Таким образом, необходимо подчеркнуть, что базой компетенций врача являются коммуникативные навыки, культура поведения и делового общения, так как именно с них начинается диалог врача и пациента. Важно уделить внимание понятию «коммуникативный потенциал личности», выступающему как способность личности вступать в коммуникации, связи и отношения с другими личностями и способность развиваться под их влиянием, сохраняя собственную идентичность. Коммуникативный потенциал наделяют такими качествами как устойчивость и изменчивость [8, с.19].

В связи с этим на занятиях по дисциплине «Коммуникативные технологии в профессиональной деятельности» студентам дается установка на правильный психологический контакт с пациентом и на соответствующее речевое поведение врача, способствующее эффективной коммуникации.

Решение заданий с проблемными ситуациями нацеливает будущих врачей на приветливое, участливое поведение. Особое внимание уделяется диалогу врача с пациентом, когда необходимо рассказать в доступной форме о болезни и лечении, учитывая при этом содержание медицинской тайны, успокоить и одобрить пациен-

та, оградить ранимую психику пациента от воздействий отрицательных факторов, при этом следует иметь в виду индивидуальные личностные особенности пациента, уметь создать обстановку доверия между врачом и пациентом, способствовать повышению авторитета врача и медицинского учреждения [5, с.27].

И здесь правомерно говорить о коммуникативной компетентности медицинского работника, которая основывается на правильно выстроенном процессе общения, психологическом контакте с пациентом.

Студенты отмечают, что именно занятия по данной дисциплине помогают выработать коммуникативные навыки врача с учетом психологических проблем пациента, способствуют построению эффективного речевого взаимодействия между медицинским работником и пациентом, минимизировать риск конфликтных ситуаций.

Таким образом, дисциплина «Профессиональные коммуникации в профессиональной деятельности» способствуют увеличению результативности подготовки медицинских работников и их соответствия запросам сегодняшних условий (рынка), помогают им стать конкурентоспособными высококвалифицированными специалистами медицинского направления [7, с.68].

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Алешина Ю.Б., Петровская Л.А. Психология общения: психологическая компетентность пропагандиста. М., 1989. С. 30-55.
2. Болучевская В.В., Павлюкова А.И. Общение врача: введение в психологию профессионального общения. // Медицинская психология в России. 2011. №1. URL: [http:// medpsy.ru](http://medpsy.ru) (дата обращения: 11.09.2023).
3. Вишневская Н. В. Общение как ценность в работе среднего медицинского работника // Молодой ученый. 2009. № 3 (3). С. 155-157.
4. Давыдова Н.С., Дьяченко Е.В., Самойленко Н.В., Серкина А.В. Навыки общения с пациентами: симуляционное обучение и оценка коммуникативных навыков в медицинском вузе: методическое руководство. Екатеринбург: «АТ групп», 2019. 128 с.
5. Коммуникации в медицине. Основы трансакционного анализа: пособие для врачей/ В.В. Колягин. Иркутск: РИО ГБОУ ДПО ИГМАЛО, 2012. 60 с.
6. Крутий И.А., Молчанова Г.В. Коммуникативные навыки врачей. Тренинг и аттестация // Медицинское образование и профессиональное развитие. 2020. Т. 11. № 3. С. 163-174.

7. Мадалиева С.Х., Асимов М.А., Ерназарова С.Т. Аормирование и развитие коммуникативной компетентности врача // Научное обозрение. Педагогические науки. 2016. № 2. С. 66-73.
8. Мухина С.А., Тарновская И.И. Основы сестринского дела. М.: «АНМИ», 2013. С. 255 с.
9. Профессиональная коммуникация и рефлексия. URL: https://spravochnick.ru/pedagogika/professionalnaya_kommunikaciya_i_refleksiya/
10. Психология общения медицинского работника и больного URL: https://asklepiya.ru/f/lekcija_1.pdf

REFERENCES (TRANSLITERATED)

1. Alyoshina Yu.B., Petrovskaya L.A. Psychology of communication: psychological competence of a propagandist. M., 1989. pp. 30-55.
2. Boluchevskaya V.V., Pavlyukova A.I. Communication of a doctor: an introduction to the psychology of professional communication. // Medical Psychology in Russia. 2011. No. 1. URL: <http://medpsy.ru> (date of reference: 11.09.2023).
3. Vishnevskaya N. V. Communication as a value in the work of a secondary medical worker // Young scientist. 2009. No. 3 (3). pp. 155-157.
4. Davydova N.S., Dyachenko E.V., Samoilenko N.V., Serkina A.V. Communication skills with patients: simulation training and assessment of communication skills in a medical university: methodological guide. Yekaterinburg: "AT group", 2019. 128 p.
5. Communications in medicine. Fundamentals of transaction analysis: a manual for doctors / V.V. Kolyagin. Irkutsk: RIO GBOU DPO IGMALO, 2012. 60 p.
6. Krutiy I.A., Molchanova G.V. Communicative skills of doctors. Training and certification // Medical education and professional development. 2020. Vol. 11. No. 3. pp. 163-174.
7. Madalievа S.H., Asimov M.A., Yernazarova S.T. Aormirovanie i razvitie communicative competence of a doctor // Scientific review. Pedagogical sciences. 2016. No. 2. pp. 66-73.
8. Mukhina S.A., Tarnovskaya I.I. Fundamentals of nursing. M.: "ANMI", 2013. p. 255 p
9. Professional communication and reflection. URL: https://spravochnick.ru/pedagogika/professionalnaya_kommunikaciya_i_refleksiya/
10. Psychology of communication between a medical worker and a patient URL: https://asklepiya.ru/f/lekcija_1.pdf

Для цитирования:

Родионова И.В., Маяцкая Н.К. Коммуникативные технологии в профессиональной деятельности медицинских работников // Гуманитарный научный вестник. 2023. №8. С.17-23. URL: <http://naukavestnik.ru/doc/2023/08/RodionovaMayatskaya.pdf>