

ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ УМІНЬ ТА НАВИЧОК МАЙБУТНЬОГО ЛІКАРЯ: ВІД ТЕОРІЇ ДО ПРАКТИКИ

FORMATION OF COMMUNICATION SKILLS OF THE FUTURE DOCTOR: FROM THEORY TO PRACTICE

Статтю присвячено питанню підвищення рівня комунікативних навичок працівників медичної галузі та демонстрації досвіду ВНМУ ім. М. І. Пирогова у цьому напрямку. Зазначено, що досі не звернено належної уваги на рівень комунікативної компетентності студента медичного університету, а відтак в майбутньому лікар, який не вміє переконувати, налагоджувати довірливі відносини з пацієнтами – ефективно комунікувати. Водночас впродовж останніх років простежено тенденцію до активізації у розробці навчальної та методичної літератури у цьому напрямку. Представлено досвід викладання дисципліни «Ефективна комунікація як показник якості взаємодії лікаря з пацієнтом» у ВНМУ ім. М. І. Пирогова. Основний фокус дисципліни направлений на розгляд дев'яти тем, що спрямовані на формування комунікативних умінь та навичок з побудови конструктивного діалогу як із колегами, так із пацієнтами; виходу із конфліктних ситуацій; повідомлення позаних новин; комунікації на різних етапах консультування пацієнта; контактної та дистантної взаємодії, самоаналізу власних комунікативних навичок.

Особливу увагу звернено на реалізацію діяльнісного підходу під час викладання дисципліни. Здобувачам освіти запропоновано низку ситуативних задач до кожної з тем, що моделюють конкретну реальну ситуацію, яка може виникнути у професійному житті фахівця медичної сфери. Під час вирішення ситуативних задач студенти використовують здобуті на заняттях знання, застосовують їх на практиці, аналізують ефективність того чи іншого комунікативного прийому в конкретній ситуації. Оволодіння знаннями в такий спосіб є результатом активної самостійної діяльності здобувача освіти. Крім того, у статті продемонстровано приклади ситуативних задач до низки тем.

Ключові слова: ефективна комунікація, комунікативні уміння та навички, діяльнісний підхід, лікар, пацієнт.

The article is devoted to the issue of improving the level of communication skills of medical professionals and demonstrating the experience of the National Pirogov Memorial Medical University. It is noted that due attention has not yet been paid to the level of communication competence of a medical student, and therefore, in the future, a doctor who does not know how to persuade, establish trusting relationships with patients – to communicate effectively. At the same time, in recent years, there has been a tendency to intensify the development of educational and methodological literature in this area. The article presents the experience of teaching the discipline "Effective communication as an indicator of the quality of doctor-patient interaction" at the Pirogov National Medical University. The main focus of the discipline is to consider nine topics aimed at developing communication skills and abilities to build a constructive dialogue with both colleagues and patients; to overcome conflict situations; to communicate bad news; to communicate at different stages of patient counseling; to contact and remote interaction, to self-analyze one's own communication skills.

Particular attention is paid to the implementation of an activity-based approach in teaching the discipline. Students are offered a number of situational tasks for each topic that model a specific real-life situation that may arise in the professional life of a doctor. When solving situational tasks, students use the knowledge they have acquired, apply it in practice, and analyze the effectiveness of a particular communication technique in a particular situation. The acquisition of knowledge in this way is the result of active independent activity of the student. In addition, the article provides examples of situational tasks for a number of topics.

Key words: effective communication, communication skills, activity-based approach, doctor, patient.

УДК 371.134:811:61
DOI <https://doi.org/10.32782/2663-6085/2025/79.1.36>

Краєвська Г.П.,
канд. філол. наук,
доцент кафедри українознавства
Вінницького національного медичного
університету імені М.І. Пирогова

Матвійчук Т.П.,
канд. філол. наук,
доцент кафедри мовних дисциплін
Державного університету
інфраструктури та технологій

Житар І.В.,
канд. філол. наук,
ст. викладач кафедри українського
ділового мовлення
Національної академії Служби безпеки
України

Питання комунікації в медицині неодноразово ставали об'єктом пильної уваги українських та закордонних дослідників [1–4, 9–11]. Так, вивчення теоретичних засад комунікацій в галузі охорони здоров'я дали можливість виокремити чотири основні для систем комунікації теорії: модель кризової комунікації та комунікації невідкладного ризику, ситуаційну теорію публічної комунікації, евристично-систематичну модель, модель дорадчого процесу. Також дослідники вказують на потребу розробки навчальних програм та планів циклів тематичного удосконалення та майстер-класів з питань міжособистісної комунікації [1, с. 163].

На сучасному етапі розвитку медичної освіти досі недостатньо звернено увагу на розвиток

мовно-комунікативних умінь та навичок здобувачів освіти, хоча й спостережено активізацію у розробці навчальної та методичної літератури у цьому напрямку. Так, останнім часом видані підручники «Комунікативні навички лікаря» [6], «Ефективна комунікація в галузі охорони здоров'я» [5], посібник «Мова лікаря має значення» [7].

Метою нашої розвідки є демонстрація досвіду викладання дисципліни, спрямованої на підвищення якості комунікації в медичній галузі, у Вінницькому національному медичному університеті ім. М. І. Пирогова (далі ВНМУ ім. М. І. Пирогова).

У ВНМУ ім. М. І. Пирогова здобувачам освіти запропоновано широкий спектр дисциплін на

вибір. Так, на медичному та стоматологічному факультетах у другому семестрі охочі мають змогу обрати дисципліну «Ефективна комунікація як показник якості взаємодії лікаря з пацієнтом», що спрямована на розвиток комунікативних умінь та навичок виходу із конфліктних ситуацій; повідомлення поганих новин; мовної взаємодії на різних етапах консультування пацієнта; контактної та дистантної взаємодії, а також самоаналізу власних комунікативних навичок.

В основі викладання дисципліни компетентнісний підхід, що вбачає ефективність освітнього процесу не в обсязі засвоєних знань, а в глибині їх усвідомлення, зокрема їх застосування на практиці. Професійною спільнотою визнано, що компетентність – це динамічна комбінація знань, умінь, навичок, способів мислення, поглядів, цінностей, інших особистісних якостей, що визначає здатність особи навчатися, успішно соціалізуватися, провадити професійну діяльність [9, с. 3]. Тобто компетентнісний підхід спонукає до використання набутих знань у життєвій практиці та у ціннісних ставленнях здобувачів освіти до результатів своєї практичної діяльності.

Зазначена дисципліна сприяє формуванню низки загальних компетентностей, що є невід'ємним елементом професійної моделі конкурентноспроможного, всебічнорозвинутого медичного персоналу, здатного налагодити якісну комунікацію як з пацієнтом, так і з колегами. Також сформовані комунікативні компетентності сприяють формуванню спеціальних компетентностей.

З метою реалізації компетентнісного підходу під час вивчення дисципліни провідним є діяльнісний підхід, який передбачає застосування теоретичних знань на практиці, формування здібностей до самоосвіти і командної роботи.

Відтак, до матеріалів курсу додано низку відеозаписів процесу комунікації, ситуативні задачі, створено чимало мовного матеріалу, аналіз якого спрямований на формування умінь та навичок ефективної комунікації (говоріння, слухання), на розвиток навичок побудови повідомлення, діалогу, виходу із тривалої розмови; конфлікту, повідомлення поганих новин, подолання бар'єрів у комунікації з пацієнтом; на формування мовленнєвого етикету під час усного та письмового спілкування.

Особливу увагу під час викладання дисципліни звернено на використання ситуативних задач, що моделюють конкретну реальну ситуацію, яка може виникнути у професійному житті лікаря.

Так, під час вивчення теми прийомів виходу із конфліктної ситуації запропоновано ситуативні задачі, де здобувачі освіти моделюють вихід із конфліктної ситуації: *пацієнт був на прийманні у лікаря-стоматолога. Наступного дня у пацієнта утворилося дві виразки в ротовій порожнині.*

Пацієнт повторно звернувся до лікаря з підозрою на занесення інфекції під час лікування зуба. Лікар відмовився оглянути пацієнта, оскільки той звернувся без запису. Пацієнт звинувачує лікаря в неналежному лікуванні.

Під час вивчення прийомів відмови пацієнту із великим зацікавленням студенти моделюють діалоги коректної, аргументованої відмови. Здобувачам освіти запропоновано укласти діалог відмови пацієнту за ситуацією: *пацієнт – дитина (2 роки). У дитини підвищена температура, кашель, нежить та біль у горлі. Мама дитини хоче проконсультуватися та отримати призначення лікаря по телефону.*

Під час відпрацювання навичок повідомлення поганих новин здобувачі освіти обирають одну із запропонованих ситуацій та моделюють відповідний діалог:

Ситуація 1. Пацієнт – чоловік 45 років. Повідомлення результатів КТ із контрастом – новоутворення на правій нирці. Діагноз потребує уточнення.

Ситуація 2. Пацієнт – чоловік 85 років. Повідомлення результатів біопсії легенів – гемангіосаркома.

Ситуація 3. Пацієнтка – дівчина 23 років. Повідомлення результатів МРТ та люмбальної пункції – розсіяний склероз.

Завдання такого типу спрямовані на аналіз різних видів інформації, її узагальнення, формування навичок знаходження проблеми і пошуку можливих варіантів її вирішення відповідно до встановлених критеріїв.

Такий підхід полягає у сприянні засвоєнню знань і формуванню умінь, що є результатом активної самостійної діяльності здобувача освіти. Крім того, сам процес вирішення ситуативних задач реалізує принцип міждисциплінарних зв'язків, розширює кругозір, допомагає не тільки системно мислити, здійснювати активну пізнавальну діяльність, застосовувати вже здобуті знання і компетенції з дисципліни, а й творчо підходити до розуміння сутності та вирішення завдання.

Отже, вивчення дисципліни «Ефективна комунікація як показник якості взаємодії лікаря з пацієнтом» дає можливість розвивати комунікативні навички та уміння лікаря, за потреби добирати та ефективно застосовувати доречні мовленнєві прийоми. Робота із ситуативними задачами під час опрацювання кожної теми допомагає змоделювати конкретні ситуації, що можуть виникнути в професійному житті лікаря, та знайти шляхи їх вирішення в опорі на знання, здобуті під час вивчення тем.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Балашов К. В. Ефективна комунікація між лікарем та пацієнтом: міжнародний досвід і науково-

методологічна основа. Україна. *Здоров'я нації*. 2020. № 3/1. С. 162–164.

2. Боровик І. О., Корильчук Н. І., Творко В. М. Комунікація в медичній галузі: проблеми та підходи. *Український медичний часопис*. 2023. № 3 (155). С. 119–121.

3. Вороненко Ю. В., Гульчій, О. П., Хоменко. Комунікаційна компетенція як складова комплексного навчання фахівців громадського здоров'я. *Україна. Здоров'я нації*. 2017. № 3 (44).

4. Вороненко Ю., Гульчій О., Харченко Н., Захарова Н. Доказово побудована комунікація: необхідна передумова управління безперервним професійним розвитком. *Український медичний часопис*. 2020. С. 138.

5. Ефективна комунікація в галузі охорони здоров'я: підручник / С. М. Луцак, А. В. Ільків, Г. П. Краєвська та інші; за ред. С. М. Луцак. Івано-Франківськ: видавничий відділ ІФНМУ, 2023. 144 с.

6. Комунікативні навички лікаря : підручник / Чабан О. С., Хаустова О. О., Коваль І. А. та інші. Київ «МЕДПРИНТ», 2021. 433 с.

7. Мова лікаря має значення: посібник / Г. П. Краєвська, Л. М. Матусевич, О. М. Дудник та інші. Вінниця : ТОВ ТВОРИ, 2023. 93 с.

8. Ляшенко О. І. Модернізація змісту освіти як чинник реформування української школи. *Фізика як змістовий і концептуальний елемент природничої освіти і її роль у процесі розбудови нової української школи* : матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції «Чернігівські методичні читання з фізики та астрономії. 2019». 2019. Чернігів : Десна Поліграф. С. 3–5

9. Tindle K., David A., Carlisle S. et al. (2020) Relationship of the built environment on nursing communication patterns in the emergency department: A task performance and analysis time study. *J. Emerg. Nurs.*, 46(4): 440–448. doi.org/10.1016/j.jen.2020.04.005.

10. Ortega P., Prada J. Words matter: Translanguaging in medical communication skills training. *Perspect. Med. Educat.* 2020. № 9. С. 251–255.

11. Karnieli-Miller O. Reflective practice in the teaching of communication skills. *Patient Education and Counseling*. 2020. № 103(10). С. 2166–2172.