

Практично-діяльнісний критерій сформованості професійно-комунікативної культури майбутніх сімейних лікарів

Ю. М. Острауц

Вінницький національний медичний університет ім. М. І. Пирогова, м. Вінниця, Україна

*Corresponding author. E-mail: ostraus.yulia@gmail.com

Paper received 26.04.2016; Accepted for publication 10.05.2016.

Анотація. У статті на основі аналізу наукової літератури уточнено сутність поняття «комунікативні уміння» та виявлено комунікативні уміння, необхідні для професійної діяльності фахівців-медиків, які є показниками практично-діяльнісного критерію сформованості професійно-комунікативної культури майбутніх сімейних лікарів. Визначено методи діагностики рівня розвитку зазначених комунікативних умінь, представлено результати дослідження сформованості професійно-комунікативної культури майбутніх сімейних лікарів за практично-діяльнісним критерієм.

Ключові слова: професійно-комунікативна культура, практично-діяльнісний критерій, комунікативні уміння, методика діагностики, сімейний лікар.

Вступ. Підготовка високопрофесійного, комунікативно компетентного лікаря нової генерації є актуальною суспільною потребою, задоволення якої вимагає від вищої медичної освіти орієнтації на підвищення рівня професійно-комунікативної культури майбутніх сімейних лікарів. Сформованість цього виду культури передбачає засвоєння мовленнєвих, комунікативних та етичних знань, оволодіння комунікативними уміннями, наявність системи цінностей, а також розвиненість особистісних якостей, що забезпечують результативність професійної комунікації. Невід'ємною умовою вдосконалення професійно-комунікативної культури є формування та розвиток комунікативних умінь, які необхідні для ефективної організації та здійснення професійної комунікації. Практично-діяльнісний критерій сформованості професійно-комунікативної культури майбутніх сімейних лікарів відображає рівень оволодіння майбутніми фахівцями цими уміннями.

Короткий огляд публікацій по темі. Дослідження спілкування, розвитку комунікативних умінь та навичок здійснено у працях вчених-лінгвістів (Ф. Буслєва, О. Потєбні), психологів (Л. Виготського, П. Гальперіна, І. Зимньої, М. Жинкіна, О. Леонтьєва), методистів (Н. Бабиц, О. Біляєва, М. Вашуленко, Т. Донченко), педагогів (В. Гриньової, В. Кан-Каліка, Л. Рибалко, Л. Паська) та ін. Проблема професійно значущих комунікативних умінь медиків розглядалася у роботах таких науковців, як І. Вітенко, Є. Клімов, Б. Петровський, О. Уваркіна, М. Філоненко. Проте, невіршеним на сьогодні залишається питання комунікативних умінь, сформованість яких необхідна для підвищення рівня професійно-комунікативної культури майбутніх сімейних лікарів.

Мета статті – на основі аналізу наукової психолого-педагогічної літератури виявити комунікативні уміння, необхідні для формування професійно-комунікативної культури майбутніх сімейних лікарів; визначити методи діагностики рівня розвитку цих комунікативних умінь; представити результати дослідження сформованості професійно-комунікативної культури майбутніх сімейних лікарів за практично-діяльнісним критерієм.

Матеріали і методи. Наукові праці вчених, що висвітлювали сутність понять «уміння» і «комунікативні уміння», та розглядали комунікативні уміння,

необхідні у професійній діяльності лікарів, є матеріалами нашого дослідження, до яких було застосовано теоретичні методи педагогічного дослідження (аналіз, систематизація, порівняння і узагальнення отриманої наукової інформації). Для виявлення рівня сформованості професійно-комунікативної культури майбутніх сімейних лікарів за практично-діяльнісним критерієм було застосовано емпіричні методи дослідження – тестування та опитування. Експериментально отримані матеріали оброблялися методами аналізу, опису, синтезу та узагальнення даних.

Результати та їх обговорення. У сучасній психології та педагогіці немає однастайності щодо сутності категорії «уміння». Так, у психологічному словнику даний термін трактується як «використання суб'єктом наявних знань і навичок для вибору і здійснення прийомів дій відповідно до поставленої мети» [13, с. 196]. О. Леонтьєв тлумачить уміння як складну систему усвідомлених дій, що забезпечують продуктивне застосування знань у нових умовах відповідно до мети [8, с. 54]. Л. Подоляк та В. Юрченко уміння вважають способом виконання дії, котрий опирається на знання та надає можливість якісного виконання дії у різноманітних умовах [11, с. 347]. Б. Мещеряков та В. Зінченко зазначають, що уміння є проміжним етапом оволодіння новим способом дії, який ще не досягнув рівня навички і ґрунтується на правилах чи знаннях, їх правильному використанні у процесі вирішення певних завдань [1, с. 508]. У педагогічному словнику досліджуване поняття тлумачиться як засвоєний спосіб виконання дії, що забезпечується сукупністю набутих знань і навичок, формується шляхом вправ, надає можливість виконання дії не тільки у звичних, але й у змінених обставинах [7, с. 359]. А. Новіков визначає, що уміння являє собою засвоєну здатність людини належно виконувати певні дії, засновану на доцільному використанні набутих знань, навичок, досвіду [10]. Таким чином, ми можемо стверджувати, що в педагогіці і психології уміння – це готовність до практичних дій, які виконуються свідомо на основі засвоєних знань.

Під комунікативними уміннями розуміють уміння міжособистісної комунікації, тобто уміння правильно і грамотно висловити свої думки, адекватно сприймати інформацію від партнера. Визначаючи сутність цього поняття, Л. Уманський підкреслює, що комуні-

кативні уміння передбачають встановлення певних, практично однозначних відносин з людьми [15]. Г. Медведь встановила, що комунікативні уміння пов'язані з організацією особистої взаємодії між особами [9, с. 52]. О. Галкіна та О. Толстеньова називають комунікативні уміння комплексом усвідомлених комунікативних дій, що базуються на високій теоретичній та практичній підготовленості особи, що дозволяє їй творчо використовувати знання для відображення та перетворення дійсності [3, с. 20].

Таким чином, проведений аналіз підходів до визначення понять «уміння» і «комунікативні уміння» дозволяє нам трактувати комунікативні уміння майбутніх сімейних лікарів як сукупність усвідомлених та цілеспрямовано засвоєних способів комунікативних дій, що ґрунтуються на продуктивному використанні комунікативних знань, дозволяють організувати, ефективно здійснювати і регулювати процес професійної комунікації.

Комунікативні уміння, необхідні лікарю у професійній діяльності, було окреслено у роботах Є. Клімова, Б. Петровського, М. Філоненко, І. Вітенка. Так, Є. Клімов зазначає, що уміння слухати та чути іншу людину, розуміти її та її внутрішній світ відіграє надзвичайно важливу роль у професіях типу «Людина – людина». Воно є основою належного розуміння партнера по комунікації, оскільки слухання – це не тільки фізичне відчуття звуку, а й складний процес сприймання, осмислення, розуміння, структурування та запам'ятовування інформації, в якому задіяна уся особистість людини. Вчений наголошує, що наявність уміння говорити обов'язкова для представників професії типу «Людина – людина». Науковець також підкреслює важливе значення міміки, пантоміміки, навіть зовнішнього виду та одягу для фахівців професій зазначеного типу. Серед інших умінь, необхідних фахівцю-медику, Є. Клімов називає уміння уявити внутрішній світ іншого, здатність співпереживати, готовність прийти на допомогу, бути терплячим та поблажливим [6, с. 185-187].

Б. Петровський вважає мовлення найважливішим засобом комунікації лікаря, що має особливе значення і для встановлення контакту, і для його підтримання та розвитку. При цьому уміння говорити не тільки забезпечує порозуміння зі співрозмовником, а й свідчить про культурний та професійний рівень лікаря, про його самоповагу, допомагає йому завоювати довіру та повагу пацієнта, колег. Вчений стверджує, що вирішальну роль у встановленні контакту між лікарем і пацієнтом можуть відігравати саме невербальні засоби комунікації – поза, жести, міміка, вираз обличчя, контакт очима тощо. Варто зазначити, що важливими уміннями лікаря науковець також вважає уміння встановлювати контакт, налагоджувати відносини, розуміти і проникати у внутрішній світ іншого, вести бесіду, та уміння самопрезентації, яке впливає на перше враження про лікаря, що складається на основі його зовнішнього виду, манери поведінки, стилю спілкування [4, с. 327-334].

У праці М. Філоненко визначено, що у практичній діяльності лікаря необхідні такі специфічні комунікативні уміння: вести бесіду з пацієнтом, враховувати індивідуальні психологічні особливості пацієнтів,

керувати власним психічним станом, переборювати психологічні бар'єри, проявляти співчуття, проникати у внутрішній світ пацієнта, вислухати і дати пораду пацієнту, аналізувати усі компоненти своєї діяльності [16, с. 131].

Крім цього, важливого значення науковці надають умінню вести бесіду, оскільки вона була і залишається основним видом спілкування лікаря і пацієнта та одним з найважливіших методів, що застосовується у повсякденній практичній роботі фахівця-медика. Клінічна бесіда, що носить діалогічний характер, відіграє значну роль у процесі лікування оскільки з бесіди починається побудова співпраці лікаря і пацієнта, вона надає лікарю значну частину необхідної інформації, дає йому можливість інформувати пацієнта про його стан здоров'я та рекомендувати необхідне лікування. Зазначимо також, що діалог з лікарем надзвичайно важливий для емоційного стану пацієнта, адже лікар може поспівчувати, заспокоїти, надати надію на одужання та вселити віру у краще, чи навпаки – проявити байдужість чи неповагу, таким чином зашкодивши пацієнту [2, 16].

Уміння вести бесіду вимагає від лікаря знань принципів ведення діалогу, створення відповідних психологічних умов, використання прийомів, котрі дозволяють правильно будувати розмову з хворим, отримати необхідну інформацію. Дане уміння включає в себе цілу низку специфічних професійно-комунікативних умінь: уміння самопрезентації у спілкуванні; уміння встановлювати контакт з пацієнтом; уміння розуміти особистість пацієнта та його внутрішній стан; уміння враховувати індивідуальні психологічні особливості пацієнтів; уміння проявляти співчуття, доброзичливість і повагу; уміння вселити хворому віру у власні сили; уміння керувати своєю поведінкою і переборювати психологічні бар'єри. У зв'язку з цим, ми вважаємо уміння вести бесіду (діалог) одним із основних професійно-комунікативних умінь майбутніх сімейних лікарів.

Таким чином, до базових комунікативних умінь, що необхідні для ефективної організації та здійснення професійної комунікації сімейного лікаря, ми відносимо уміння слухати, уміння говорити, уміння сприймати і розуміти невербальні комунікативні сигнали, уміння вести бесіду. Ці уміння відіграють ключову роль у професійній комунікації лікаря, забезпечуючи встановлення контакту та порозуміння зі співрозмовником, надаючи можливість отримати та надати пацієнту необхідну інформацію, дозволяючи завоювати повагу та довіру пацієнтів. Зазначені уміння ми вважаємо показниками практично-діяльничого критерію сформованості професійно-комунікативної культури майбутніх сімейних лікарів.

Для визначення рівня сформованості професійно-комунікативної культури майбутніх сімейних лікарів за практично-діяльничим критерієм відповідно до вищевказаних показників нами були підібрані наступні діагностичні методики:

1. Тест «Уміння слухати» [12, с. 276-278], що надає можливість за класифікатором визначити до якої з наступних категорій відноситься піддослідний: ідеальний слухач; хороший слухач, який припускається окремих помилок; посередній слухач, який припус-

кається багатьох помилок; поганий слухач; особа, що не вміє слухати.

2. Тест «Що вам говорять міміка та жести» [14, с. 41-42], який дозволяє визначити сформованість умінь сприймати та розуміти невербальні комунікативні сигнали за трьома рівнями: високий, середній та низький.

3. Опитування викладачів, що пропонувало оцінити сформованість у студентів умінь говорити (тобто умінь формувати речення, будувати повідомлення, чітко і ясно висловлювати свою думку, володіти голо- сом та інтонацією, високий рівень культури мовлення, хорошу дикцію) та вказати у відсотках кількість студентів, які мають високий, середній і низький рівень розвитку цього умінь.

4. Тест «Чи вмієте ви вести діалог?» [5, с. 218-219], котрий дозволяє оцінити сформованість умінь вести діалог за трьома рівнями: високий, середній та низький.

Відповідно до рівнів прояву обраних показників нами було виділено три рівні сформованості професійно-комунікативної культури майбутніх сімейних лікарів за цим критерієм: високий, середній, низький. До **високого рівня** було віднесено студентів категорії «ідеальні слухачі» з високим рівнем сформованості умінь сприймати і розуміти невербальні комунікативні сигнали, говорити та вести діалог. До **середнього**

рівня ми відносили студентів категорій «хороший слухач, який припускається окремих помилок» та «посередній слухач, який припускається багатьох помилок» з середнім рівнем сформованості умінь сприймати і розуміти невербальні комунікативні сигнали, говорити та вести діалог. До **низького рівня** було віднесено студентів категорій «поганий слухач» та «особа, що не вміє слухати» з низьким рівнем сформованості умінь сприймати і розуміти невербальні комунікативні сигнали, говорити та вести діалог.

З метою визначення рівня сформованості професійно-комунікативної культури майбутніх сімейних лікарів за практично-діяльним критерієм на базі Вінницького національного медичного університету ім. М. І. Пирогова у 2014-2015 навчальному році було проведено дослідження, у якому прийняло участь загалом 30 викладачів та 560 студентів медичного факультету: 280 студентів 1 курсу та 280 студентів 2 курсу. Опитування проводилося анонімно, щоб підвищити надійність отриманої інформації шляхом виключення фактору остраху студентів відповідати правдиво. Представимо результати діагностики студентів 1 та 2 курсів у порівняльній характеристиці (див. табл. 1).

Таблиця 1. Результати діагностики сформованості професійно-комунікативної культури майбутніх сімейних лікарів за практично-діяльним критерієм

Рівні прояву	1 курс		2 курс	
	кількість	%	кількість	%
Умінь слухати				
Високий	6	2,14	2	0,71
Середній	205	73,21	182	65,00
Низький	69	24,64	96	34,29
Всього	280	100	280	100
Умінь сприймати та розуміти невербальні комунікативні сигнали				
Високий	1	0,36	1	0,36
Середній	128	45,71	105	37,50
Низький	151	53,93	174	62,14
Всього	280	100	280	100
Умінь говорити				
Високий	46	16,33	70	24,83
Середній	139	49,70	129	46,07
Низький	95	33,97	81	29,10
Всього	280	100	280	100
Умінь вести діалог				
Високий	90	32,14	78	27,86
Середній	155	55,36	164	58,57
Низький	35	12,50	38	13,57
Всього	280	100	280	100
За практично-діяльним критерієм загалом				
Високий	36	12,86	38	13,57
Середній	157	56,07	145	51,79
Низький	87	31,07	97	34,64
Всього	280	100	280	100

Висновки. Отже, узагальнення результатів проведеного дослідження надає можливість зробити висновки про рівень сформованості професійно-комунікативної культури майбутніх сімейних лікарів за практично-діяльним критерієм. Найменша кількість студентів мають високий рівень сформованості цього виду культури за даним критерієм – 12,86% студентів 1 курсу та 13,57% студентів 2 курсу, при цьому

середній рівень було виявлено у 56,07% студентів 1 курсу та 51,79% студентів 2 курсу. Низький рівень сформованості професійно-комунікативної культури за практично-діяльним критерієм було зафіксовано майже у третини піддослідних – у 31,07% студентів 1 курсу та 34,64% студентів 2 курсу.

Зазначимо, що подальшого дослідження потребує проблема розробки методики формування професій-

но-комунікативної культури майбутніх сімейних лікарів. Аналіз отриманих даних наводить на думку про те, що при проектуванні такої методики варто звер-

нути увагу на підвищення рівня сформованості базових комунікативних умінь, необхідних для ефективної професійної комунікації.

ЛІТЕРАТУРА

1. Большой психологический словарь / сост. и общ. ред. Б. Г. Мещеряков, В. П. Зинченко. - СПб.; М.: Прайм – Евроник : Олма-Пресс, 2004. - 666 с.
2. Вітенко І. С. Медична психологія : Підручник / І. С. Вітенко. – К : Здоров'я, 2007. - 208 с.
3. Галкина Е. Н. Формирование коммуникативных умений у будущих специалистов сферы обслуживания: монография / Е. Н. Галкина, А. А. Толстенева. - Н. Новгород : НГПУ, 2012. - 117с.
4. Деонтология в медицине : в 2 т. Т. 1. Общая деонтология / О. С. Белорусов, И. В. Богорад, Н. П. Бочков ; ред. Б. В. Петровский; АМН СССР. - М. : Медицина, 1988. - 352 с.
5. Измайлова М. А. Деловое общение : Учебное пособие – 2-е изд. / М. А. Измайлова. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2009. – 252 с.
6. Климов Е. А. Психология профессионального самоопределения : Учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / Е. А. Климов. – М. : Издательский центр «Академия», 2004. – 304 с.
7. Коджаспирова Г. М. Педагогический словарь / Г. М. Коджаспирова, А. Ю. Коджаспиров. - М. : ИКЦ «Март»; Ростов н/Д : Издательский центр «Март», 2005. - 448 с.
8. Леонтьев А. Н. Деятельность. Сознание. Личность / А. Н. Леонтьев. – М. : Смысл, Академия, 2005. – 352 с.
9. Медведь Г. М. Формування професійної комунікативної культури майбутніх інженерів зв'язку : дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : 13.00.04 «Теорія та методика професійної освіти» / Г. М. Медведь. – Київ, 2010. – 251 с.
10. Новиков А. М. Педагогика: словарь системы основных понятий / А. М. Новиков. – М. : Издательский центр ИЭТ, 2013. – 268 с.
11. Подоляк Л. Г. Психологія вищої школи : підручник / Л. Г. Подоляк, В. І. Юрченко. – 2-ге вид. – К. : Каравела, 2008. – 352 с.
12. Психодиагностика персонала. Методика и тесты. Учебное пособие для факультетов: психологических, экономических и менеджмента. В 2 т. Т. II. / Редактор-составитель Д. Я. Райгородский. – Самара : Издательский Дом «Бахрах-М», 2007. - 560 с.
13. Психологічний словник / [За ред. В. І. Войтка]. – К. : Либідь, 1982. – 215 с.
14. Скаженик Е. Н. Деловое общение / Е. Н. Скаженик. – Таганрог : Изд-во ТРТУ, 2006. – 180 с.
15. Уманский Л. И. Психология организаторской деятельности школьников : учеб. пособие для студентов пед. интов / Л. И. Уманский. – М. : Просвещение, 1980. – 160 с.
16. Філоненко М. М. Психологія спілкування. Підручник / М. М. Філоненко. - К. : Центр учбової літератури, 2008. - 224 с.

REFERENCES

1. Great psychological dictionary /compilers and redactors B. Gh.Meshherjakov, V. P. Zynchenko - Moscow, Saint Petersburg, 2004. - 666 p.
2. Vitenko I. S. Medical psychology. - Kyjiv, 2007. - 208 p.
3. Ghalkina E. N., Tolsteneva A. A. Communicative skills formation in future service industry professionals. - Nizhnij Novgorod, 2012. - 117 p.
4. Deontology in medicine: in 2 vols. Volume 1. General deontology / O. S. Belorусov, Y. V. Boghorad, N. P. Bochkov; redactor B. V. Petrovskij. - Moscow, 1988. - 352 p.
5. Izmajlova M. A. Business communication. - Moscow, 2009. - 252 p.
6. Klimov E. A. Psychology of professional self-determination. - Moscow, 2004. - 304 p.
7. Kodzhaspirova G. M., Kodzhaspirov A. Ju. Pedagogical dictionary. - Moscow, 2005. - 448 p.
8. Leontjev A. N. Activity. Consciousness. Personality. - Moscow, 2005. - 352 p.
9. Medvedj Gh. M. Professional communicative culture formation in future communications engineers : thesis for the degree of Candidate of Pedagogical Sciences. - Kyjiv, 2010. - 251 p.
10. Novikov A. M. Pedagogy: Dictionary of the system of basic concepts. - Moscow, 2013. - 268 p.
11. Podoljak L. Gh., Jurchenko V. I. Psychology of higher education. - Kyjiv, 2008. - 352 p.
12. Psychodiagnostics of staff. Methods and tests: in 2 vols. Volume 2. / redactor and compiler D. Ja. Rajgorodskij. - Samara, 2007. - 560 p.
13. Psychological dictionary / redactor V. I. Vojtko. - Kyjiv, 1982. - 215 p.
14. Skazhenik E. N. Business communication. - Taganrog, 2006. - 180 p.
15. Umanskij L. Y. Psychology of organizational activity of schoolchildren. - Moscow, 1980. - 160 p.
16. Filonenko M. M. Psychology of communication. - Kyjiv, 2008. - 224 p.

Practical criterion of future family physicians' professional communicative culture development

Ostraus Y.

Summary. On the basis of scientific literature analysis, the author specifies the meaning of the term “communicative skills” and reveals communicative skills necessary for doctors’ professional communication, which are considered as indicators of the practical criterion of future family physicians’ professional communicative culture development. The author defines the diagnostic methods of communicative skills development and presents the results of the study of future family physicians’ professional communicative culture development by the practical criterion.

Keywords: professional communicative culture, practical criterion, communicative skills, diagnostic methods, family physician.

Практический критерий сформированности профессионально-коммуникативной культуры будущих семейных врачей Ю. Остраус

Аннотация. В статье на основе анализа научной литературы уточнена сущность понятия «коммуникативные умения» и определены коммуникативные умения, необходимые для профессиональной деятельности специалистов-медиков, которые рассматриваются как показатели практического критерия сформированности профессионально-коммуникативной культуры будущих семейных врачей. Определены методы диагностики уровня развития данных коммуникативных умений, представлены результаты исследования сформированности профессионально-коммуникативной культуры будущих семейных врачей за практическим критерием.

Ключевые слова: профессионально-коммуникативная культура, практический критерий, коммуникативные умения, методика диагностики, семейный врач.