УДК 159.9.075

КОММУНИКАТИВНЫЕ ВЗАИМООТНОШЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ С ПАЦИЕНТАМИ

Биненко Е.В., Шадрина Ю.Е.

Российский Университет Дружбы Народов, медицинский институт
г. Москва

Профессия медработника предполагает интенсивный и длительный контакт с пациентами, их родственниками, коллегами - от медицинских сестер до главных врачей и руководителей медицинских организаций. Умение общаться, устанавливать и развивать взаимоотношения с людьми во многом помогает профессиональному успеху медработника. По мере накапливания опыта профессионального общения молодой специалист уже осмысленно использует различные психологические навыки, которые облегчают общение с больными.

Ключевые слова: коммуникативность, эмпатия, толерантность, медицинские работники.

Communicative relationship of health workers with patients

Binenko E.V., Shadrina Ju.E.

RUDN University, medical Institute, Moscow

The profession of a health worker presupposes an intensive and long-term contact with patients, their relatives, colleagues - from nurses to chief physicians and heads of medical organizations. Ability to communicate, establish and develop relationships with people in many ways helps the professional success of the health worker. As the experience of professional communication accumulates, the young specialist is already meaningfully using various psychological skills that facilitate communication with sick people.

Keywords: communicativeness, empathy, tolerance, health workers.

Профессия медработника предполагает интенсивный и длительный контакт с пациентами, их родственниками, коллегами - от медицинских сестер до главных врачей и руководителей медицинских организаций.

По мере накапливания опыта профессионального общения молодой специалист уже осмысленно использует различные психологические навыки, которые облегчают общение с больными. И чем больше стаж работы, тем больше внимания медицинский работник уделяет психологическим аспектам диагностического и лечебного процесса,

повышает степень коммуникативной компетентности, что во многом обеспечивает результативность профессионального взаимодействия [1, 2].

Цель исследования – уметь контактировать с пациентами – коммуникативная компетентность медицинских работников – это искусство, в той или иной форме начинает вырабатываться уже в процессе учебы в медицинских заведениях, а потом в процессе самостоятельного профессионального общения с пациентами, людьми с всевозможными психологическими качествами, различной возрастной категории, степени образования, общественной и профессиональной принадлежности.

Материалы и методы исследования

Для анализа коммуникативных навыков медицинского персонала, чтобы выделить основные способности сопереживать и понимать мысли и чувства другого человека, проводилось исследование на базе одной из детских поликлиник Московской области города Люберцы.

Мощность поликлиники 150 посещений в смену.

Поликлиническое отделение имеет отделения:

– педиатрическое отделение.

– отделение организации медицинской помощи несовершеннолетним в образовательных организациях.

Поликлиника обслуживает 7 детских садов и 3 школы.

Для получения медицинской помощи амбулаторно, пациент может записаться на прием к врачу по телефону, через Интернет-регистратуру на сайте министерства здравоохранения Московской области, через информационный терминал в регистратуре поликлиники.

Для получения медицинской помощи на дому при острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний пациент может вызвать на дом участкового врача.

В исследовании принимали участие 19 медицинских работников - женщины, средний возраст которых составил 43 года.

Результаты исследования и их обсуждение

Сначала проводилась оценка умения сопереживать и понимать мысли и чувства другого человека по методике диагностики уровня эмпатических способностей В. В. Бойко. Подсчитывалось число правильных ответов (соответствующих «ключу») по

каждой шкале, а затем определялась суммарная оценка для анализа показателей отдельных шкал и общей суммарной оценки уровня эмпатии.

По результатам диагностики данной поликлиники, средний суммарный показатель составил 17 баллов – заниженный уровень эмпатии – считается средним уровнем.

Средний уровень эмпатии имеется у большинства людей. Средний уровень выражается в том, что личность готова в нужный момент проявить сочувствие к тому человеку, который в этом нуждается, но при этом не стремится всецело проникнуться его состоянием. Мы все мысленно способны пожалеть человека, с которым случилась неудача. Однако далеко не каждый готов действительно принимать серьезное участие в судьбе незнакомого человека. Даже если личность нам знакома, это не значит, что вы предпочтете отложить все свои срочные дела и погрузитесь в решение чьей-то проблемы.

Далее те же сотрудники прошли тест по методике диагностики коммуникативной толерантности В. В. Бойко. Медицинские работники отвечали на вопросы и возле каждого ответа ставили меру согласия с суждениями от 0 до 3 баллов. В итоге считалось общее количество набранных баллов, после чего проводился анализ о поведенческих признаках, свидетельствующих об общей коммуникативной толерантности.

Подсчитав сумму баллов, полученных нами по всем признакам, можно определить - чем больше балов, тем ниже уровень коммуникативной толерантности. Максимальное число баллов, которые можно заработать – 135, свидетельствует об абсолютной нетерпимости к окружающим. Ноль баллов – свидетельство терпимости ко всем типам партнеров во всех ситуациях.

Разумеется, полученные данные позволяют подметить лишь основные тенденции, свойственные взаимодействиям с партнерами. В непосредственном, живом общении личность проявляется ярче и многообразнее.

Узнав - что такое эмпатия, многие начинают пытаться к тому, чтобы изучить эту способностью или развивать ее у своих детей. Нужно учитывать, что люди с таким даром не умеют использовать его по назначению. Такая особенность психики, может быть, давать личности сильные мучения, ведь для того, чтобы побороть чужие негативные эмоции, необходим решительный характер и зрелый разум. Приняв решение формировать эту способность, рекомендуется ознакомиться не только с серьезными моментами, но и с оборотной стороной медали.

К позитивным моментам можно отнести следующее:

- большие перспективы для профессионального формирования;
- результативная помощь родным людям;
- невозможность быть обманутым;
- вероятность избегать и гасить конфликты.

К негативным моментам можно отметить:

- быстрое эмоциональное выгорание;
- подверженность беспокойности;
- большая возможность развития психических расстройств;
- в сфере межличностных взаимоотношений вероятно создание ситуаций по схеме «игра в одни ворота»;
- вероятно наличие взаимности со стороны окружающих;
- повышенная впечатлительность приводит к тому, что таким людям легко нанести моральную боль, и сами они не способны этому противостоять.

Эксперты рекомендуют эмпатам найти результативный способ освобождаться от посторонних чувств и осмыслить, что спасение утопающего в основном - дело его собственных рук.

Эта способность как инструмент, который при умелом обращении может приносить пользу хозяину. При отсутствии умения отделять личные эмоции и потребности от посторонних, эмпатия может стать причиной крупных проблем.

Методология дает начало для результативной практики и теории: консультант знает, как выстроить созидательную продуктивную беседу, как применять знания этих техник, как повлиять на клиента в нужном направлении. Значимой в этом процессе является личная и культурная эмпатия, наблюдательность, оценка личности и ее социальной среды, и применение методов положительного роста и развития.

Выводы

Вывод по анализу эмпатии в целом состоит в том, что данное изучение может быть основой для дальнейшего исследования развитости эмпатических способностей у медицинских работников, обнаруженные результаты говорят о том, что имея низкие баллы суммарный показатель уровня эмпатии заниженный.

Обобщая проведенную интерпретацию результатов, можем сделать окончательные выводы:

В результате исследования было установлено, что медицинские работники изучаемой поликлиники имеют заниженный уровень эмпатии и выявлено преобладание проникающей способности.

Выполненный набор методик способен дать картину качественно-количественного состояния эмпатийности и направленности личности и экспериментально подтвердить наличие похожего явления как эмпатия.

Отталкиваясь из вышесказанного, можно сделать вывод, что проявления коммуникативной толерантности определены тем, что индивидуум либо не воспринимает различия между собой и другими, или не испытывает отрицательных волнений из-за этого. Основой толерантности является совместимость партнеров и их индивидуальных особенностей, таких как ценностные ориентации, привычки, потребности, этические нормы, эмоциональный фон. Она играет немалую роль для установления взаимопонимания друг друга.

Профессиональная толерантность проявляется во взаимоотношениях к различным типам людей, с которыми приходится иметь дело по роду деятельности. Толерантность выражается в обстановке рабочей атмосферы, при взаимодействии с теми людьми, с которыми приходится иметь дело по роду деятельности (пациентами). Особенное внимание уделено этнической толерантности (отношение к людям иной расы и этнической группы, к собственной этнической группе, оценка культурной дистанции).

Итогом исследования стали практические рекомендации для повышения уровня эмпатии:

1. Медицинскому персоналу применять методики, которые помогают развитию познавательно-когнитивной сферы. Так же психологические диагностические опросники, которые направлены на диагностику эмпатии.

2. Использовать методы, способствующие расширению и осознанию эмоционально-чувственного опыта человека. Можно использовать педагогические тренинги, используемые в педагогической практике.

3. Эффективным средством для повышения уровня эмпатии может быть применение методик для развития гуманитарной направленности личности. Для этого можно использовать тесты для определения ценностей, мотивов и черт личности, оценки коммуникативных способностей, ее направленности и межличностных отношений.

Список литературы

1. Научно-методический электронный журнал Концепт. Издательство: Межрегиональный центр инновационных технологий в образовании (Киров). Том: 6, Год: 2017, Страницы: 246-248.

2. http://www.bestreferat.ru/referat-149608.html

Биненко Елена Витальевна - ассистент кафедры «Управление сестринской деятельностью», Российский Университет Дружбы Народов, медицинский институт, г. Москва, ул. Миклухо-Маклая, д. 8, +79252999645, binenko_ev@rudn.university