DOI: 10.17117/na.2016.06.01.562

<http://ucom.ru/doc/na.2016.06.01.562.pdf>

Поступила (Received): 02.06.2016

Милова Ю.В., Каримова Р.М. Коммуникативная компетентность медицинского персонала

Milova Yu.V., Karimov R.M.
Communicative competence of medical personnel

В статье излагаются результаты исследования связей коммуникативной компетентности медицинского персонала с эффективностью его деятельности, а также исследование различий в показателях коммуникативной компетентности между эффективными и неэффективными сотрудниками поликлиники

Ключевые слова: коммуникативная компетентность, эффективность деятельности, медицинский персонал

The article presents the results of research linking the communicative competence of the medical staff with the efficiency of its operations, as well as the study of the differences in terms of communicative competence between effective and ineffective staff clinic

Key words: communicative competence, operational efficiency, medical personnel

Милова Юлия Владимировна

Кандидат педагогических наук, доцент
Южный университет
г. Ростов-на-Дону, пр. Михаила Нагибина, 33 А/47

Milova Yuliya Vladimirovna

Candidate of Pedagogic Sciences, Associate Professor
Southern university
Rostov-on-Don, Mikhail Nagibina ave., 33 A/47

Каримова Роза Мусаевна

Студент
Южный университет
г. Ростов-на-Дону, пр. Михаила Нагибина, 33 А/47

Karimova Rose Musaevna

Student
Southern university
Rostov-on-Don, Mikhail Nagibina ave., 33 A/47

Согласно Ю.М. Жукову, коммуникативная компетентность – это способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми [2]. Содержательными компонентами коммуникативной компетентности являются коммуникативные способности, коммуникативные умения и коммуникативные знания, адекватные коммуникативным задачам и достаточные для их решения (по Е.В. Сидоренко).

Коммуникативные знания – это знания о том, что такое общение, каковы его виды, фазы, закономерности развития. Коммуникативные умения – это речевые умения, получать обратную связь, умение преодолевать коммуникативные барьеры, умение строить равноправное общение, умение самоконтроля и саморегуляции, умение активного слушания, умение адекватно воспринимать и оценивать поведение партнера и др. Коммуникативные способности – это индивидуально-психологические свойства личности, отвечающие требованиям

коммуникативной деятельности и обеспечивающие ее быстрое и успешное осуществление [6].

Эффективная врачебная деятельность во многом определяется высоким уровнем развития коммуникативной компетентности. Чаще всего в качестве составляющих коммуникативной компетентности медицинского персонала, определяющего его профессиональную эффективность, исследователи называют: коммуникативный самоконтроль, толерантность, эмпатию, умение устанавливать контакты, умение слушать, внимательность, открытость, низкую конфликтность, желание помочь и ориентацию на социальную полезность, стремление к сотрудничеству и т.д. Коммуникативными недостатками, снижающими успешность деятельности врача, являются: повышенная тревожность, эмоциональная нестабильность, чрезмерная интровертированность, агрессивность и др. [1; 3; 4; 5; 7].

Цель исследования – изучение коммуникативной компетентности медицинского персонала поликлиники как фактора повышения эффективности их профессиональной деятельности. Объект исследования – 30 сотрудников МБУЗ «Городская поликлиника №5 г. Ростова-на-Дону» мужского и женского пола в возрасте от 24 до 72 лет с высшим и средним образованием. Было опрошено 4 медика мужского пола и 26 медиков женского пола. Гипотезы исследования: предполагается, что коммуникативная компетентность положительно связана с эффективностью деятельности медицинского персонала и выше в группе эффективных сотрудников поликлиники.

Для проверки гипотезы использовались следующие методики: тест коммуникативных умений Л. Михельсона в адаптации Ю. З. Гильбуха, тест коммуникативного минимума Г.С. Никифорова, тест оценки коммуникативных умений А. Карелина, тест перцептивно-интерактивной компетентности Н.П. Фетискина, оценка эффективности деятельности сотрудников поликлиники (экспертные оценки). Экспертные оценки деятельности врачей и медсестер давались администрацией поликлиники по двум параметрам: профессионализм (действенность оказываемой медицинской помощи) и отношение пациентов к сотрудникам (популярность). Оценки производились по пятибалльной шкале. Основными учетными медицинскими документами при оценке эффективности работы сотрудника с точки зрения профессионализма стали: медицинская карта амбулаторного больного; паспорт врачебного участка; ведомость учета врачебных посещений в амбулаторно-поликлинических учреждениях, на дому; контрольная карта диспансерного наблюдения; талон амбулаторного пациента; полнота охвата прививками; обоснованность назначения лекарственных средств и соблюдение выписки рецептов пациентам, в том числе имеющим право на получение набора социальных услуг. Оценка эффективности с точки зрения популярности основывалась на количестве устных и письменных жалоб пациентов.

Согласно экспертным оценкам 50% сотрудников признаны эффективными с точки зрения профессионализма и аналогичное число сотрудников при-

знано неэффективными с точки зрения профессионализма. С точки зрения отношения пациентов (популярности) признано эффективными 63% и 37% признано неэффективными.

По данным теста коммуникативной компетентности Г.С. Никифорова обнаружено 17% опрошенных с низким и 83% опрошенных со средним уровнем коммуникативной компетентности. По данным теста коммуникативной компетентности Л. Михельсона низким уровнем выраженности коммуникативной компетентности обладают 7% опрошенных, средним – 63% опрошенных и высоким – 30% опрошенных. Обобщение данных по тесту оценки коммуникативных умений А. Карелина показало наличие высокого уровня развития коммуникативных навыков у 20% опрошенных, среднего уровня развития коммуникативных навыков с тенденцией к высокому у 67% опрошенных, среднего уровня развития коммуникативных навыков с тенденцией к низкому у 10% опрошенных и низкого уровня развития коммуникативных навыков у 3% опрошенных. Перцептивно-интерактивная компетентность у большинства (77%) представлена на низком уровне и у меньшего числа (23%) – на среднем.

Корреляционный анализ обнаружил достоверную прямую связь между эффективностью с точки зрения профессионализма и коммуникативной компетентностью по Л. Михельсону (0,38), достоверную обратную связь между эффективностью с точки зрения отношения пациентов и социальной адаптивностью (-0,36). Таким образом, чем выше коммуникативная компетентность в плане уверенного, партнерского поведения (способность отказывать, открыто говорить о своих требованиях и настаивать на своем, устанавливать контакты, начинать и оканчивать беседу, открыто выражать позитивные и негативные чувства в речи и неречевом поведении при их соответствии, прямо и честно выражать собственное мнение без оглядки на окружающих, принимать похвалу, использовать «Я» и др.), тем больше оценивают сотрудника поликлиники как эффективного с точки зрения профессионализма. Кроме того, чем меньше проявляется гибкость в социальном поведении у медперсонала, тем выше оценивается его эффективность с точки зрения отношения пациентов (тем лучше отношение пациентов). Возможно, пациенты, в первую очередь, ценят тех медиков, которые не приспосабливаются к пожеланиям первых, а отстаивают в процессе коммуникации свою профессиональную позицию.

Различия между эффективными и неэффективными сотрудниками поликлиники по уровню коммуникативной компетентности анализировались с помощью U-критерия Манна-Уитни. Обнаружились значимые различия между эффективными и неэффективными сотрудниками, оцениваемыми с точки зрения профессионализма, по уровню коммуникативной компетентности (Л. Михельсон) (65,5), по уровню коммуникативных умений (65). Коммуникативная компетентность в среднем выше у эффективных сотрудников по сравнению с неэффективными. Что касается коммуникативных умений, то они оказались в среднем выше у неэффективных сотрудников по сравнению с эффективными. Возможно, неэффективные сотрудники уделяют чрезмерно много времени пониманию проблем собеседника и созданию дружественной атмосферы в ущерб адекватной диагностической и лечебной работе.

Обнаружились значимые различия по социальной адаптивности (52) между эффективными и неэффективными с точки зрения отношения пациентов сотрудниками поликлиники. Т.е. у популярных сотрудников (к ним лучше относятся пациенты) ниже уровень гибкости в социальных ситуациях, чем у непопулярных медиков. Это может объясняться большей ценностью для таких сотрудников отстаивания своей профессиональной позиции по сравнению с приспособлением к желаниям пациентов, что вызывает большее уважение последних.

Обнаружились значимые различия между эффективными и неэффективными с точки зрения профессионализма медиками по отношению к ним пациентов (69). Это означает, что пациенты лучше относятся к более профессиональным сотрудникам поликлиники.

Выводы: в изученной выборке сотрудников поликлиники преобладает средний уровень развития коммуникативной компетентности; для большинства характерен уровень развития коммуникативных умений выше среднего; большинство опрошенных обнаружило низкий уровень развития перцептивно-интерактивной компетентности; эффективность с точки зрения профессионализма позитивно связана с коммуникативной компетентностью по Л. Михельсону; эффективность с точки зрения популярности у пациентов негативно связана с социальной адаптивностью; у эффективных с точки зрения профессионализма сотрудников выше уровень коммуникативной компетентности по Л. Михельсону и ниже уровень коммуникативных умений по А. Карелину; у эффективных с точки зрения популярности у пациентов сотрудников ниже уровень социальной адаптивности.

Список используемых источников:

1. Арасланова А.Т. *Формирование коммуникативной компетентности студентов в условиях медицинско-го колледжа: Автореф. дис. канд. пед. наук. Оренбург, 2008.*
2. Жуков Ю.М. *Коммуникативный тренинг. М.: Гардарики, 2004.*
3. Карачарова Ю.А. *Психологические факторы профессиональной успешности участкового врача-терапевта: Автореф. дис. канд. психол. наук. Тверь, 2010.*
4. Кипиани А.И. *Развитие коммуникативной компетентности врача-стоматолога как условие профессиональной успешности: Автореф. дис. канд. психол. наук. Ставрополь, 2006.*
5. *Медицинская психология. Донецк: Каштан, 2008.*
6. Сидоренко Е.В. *Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. СПб.: Речь, 2008.*
7. Юрьева Л.Н. *Факторы, определяющие профессиональный успех.*
URL: <http://medbe.ru/materials/meditsinskaya-psikhologiya/factory-opredelyayushchie-professionalny-uspekhi/>