



УДК 37(09)(41+73):377-057.874:316.454.52

СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ СТУДЕНТІВ У МЕДИЧНИХ КОЛЕДЖАХ ВЕЛИКОЇ БРИТАНІЇ ТА США

Юлія Гребеник

У статті обґрунтовано важливість формування комунікативної культури студентів медичних коледжів. Визначено сутність поняття «комунікативна культура студента медичного коледжу» та з'ясовано основні шляхи її формування на заняттях з іноземних мов. Обґрунтовано необхідність вивчення зарубіжного досвіду у формуванні комунікативної культури майбутніх медичних працівників. З'ясовано основні тенденції формування комунікативної культури студентів у медичних коледжах Великої Британії та США. Розроблено рекомендації щодо залучення зарубіжного досвіду для формування комунікативної культури студентів у медичних коледжах України.

Ключові слова: комунікативна культура, студенти медичних коледжів, віртуальні навчальні заклади, світова інтеграція.

Глобалізація в сучасному світі охоплює всі сфери існування суспільства. Освіта не є винятком. Глобалізація в освіті зумовлює певні стандарти надання освітніх послуг, підвищення якості освіти, обмін досвідом та інформацією, стажування для міжнаціональної співдружності (навчання та робота за кордоном, волонтерські програми), створення віртуальних навчальних закладів, проведення міжнародних конференцій та молодіжних програм обміну, що сприяють активній міжрегіональній співпраці.

Вивчення зарубіжного досвіду надає можливість упроваджувати прогресивні нововведення в українській системі вищої освіти. Медицина – одна із галузей науки, яка постійно має розвиватися, щоб забезпечувати здорове майбутнє суспільства. Взаємопідтримка, співпраця та обмін інформацією є першою умовою у вирішенні основних завдань сучасної медицини.

Медичний працівник – особистість, яка покликана служити людям та рятувати життя. Загальні якості, якими повинен бути наділений кожний медичний працівник, мають закладатися в медичних закладах освіти. До таких загальних якостей медичного працівника відносимо: професійні якості, моральні цінності та комунікативні навички.

Саме комунікативні навички – найперша ланка у взаємодії медичного працівника з пацієнтом. Низький рівень володіння медичного працівника комунікативними навичками призводить до розчарування в медичних працівниках, державній медицині й до активного користування послугами приватних та закордонних медичних установ.

Вивчення сучасних тенденцій формування комунікативної культури студентів медичних коледжів Великої Британії та США збагатить досвід та



відкриє нові шляхи формування комунікативної культури студентів медичних коледжів України.

Проблеми різнобічного, у тому числі комунікативного виховання студентів медичних коледжів досліджували: О. Андрійчук, М. Воловська, Т. Дем'янчук, Х. Мазепа, Л. Примачок, Р. Тарасова, А. Ткаченко. Психологічні особливості цього процесу вивчали: Л. Бурлачук, І. Вітенко, К. Платонов, Л. Тилевич, О. Юдіна. Професійна підготовка студентів-медиків розкрита в працях О. Кривонос, В. Ороховського, Л. Супруна, Т. Темерівської, Я. Цехмістера.

Водночас мусимо констатувати недостатньо глибоке вивчення та використання в Україні досвіду професійно-комунікативної підготовки студентів медичних коледжів Великої Британії та США.

Мета статті – охарактеризувати основні сучасні тенденції формування комунікативної культури студентів медичних коледжів Великої Британії та США.

XXI століття характеризується зміщенням акценту з виробництва товарів до виробництва послуг, де інформація та знання перетворюються на домінуючий виробничий ресурс. За цих умов збільшуються вимоги до професійної підготовки фахівця, його вміння управляти інформацією, а головне – постійно удосконалювати свої знання.

Ідея застосування потенціалу освіти базується на двох теоріях: людського та суспільного капіталу. У людському капіталі освіта розглядається як «сукупність знань, умінь та навичок індивіда, які використовуються ним для задоволення власних та суспільних потреб». У теорії суспільного капіталу зазначається, що освіта виконує вирішальну роль у забезпеченні суспільного добробуту [3, с. 28, 31–32]. Це доводить, що освіта – ключовий момент у розв'язанні нагальних проблем, які стоять перед суспільством.

Зміни, що відбуваються в освіті, впливають на загальну якість надання освітніх послуг та рівень оволодіння знаннями. Медицина – галузь науки, яка має постійно розвиватися і відповідати потребам сучасного суспільства. З розвитком технологій зростають вимоги до сучасного медичного працівника, який повинен бути не тільки професіоналом, а й бути культурною особистістю з високим рівнем комунікативних навичок.

Отже, у визначенні професійних якостей студентів медичних коледжів важливе місце має посідати їхня комунікативна культура – сукупність професійних якостей, моральних цінностей та комунікативних умінь майбутнього медичного працівника, що реалізуються під час спілкування. Це доводить важливість проблеми формування комунікативної культури студентів медичних коледжів, одним із напрямів розв'язання якої є вивчення та використання відповідного зарубіжного досвіду, зокрема професійно-комунікативної підготовки студентів-медиків у Великій Британії та США.

Виховання та навчання студентів медичних коледжів нашої країни базується на медичній етиці та деонтології медичного працівника. Основні правила кожного медичного працівника України закладені у клятві Гіппократа, клятві Флеренс Найтінгейл, праці Авіценна «Канон лікарської науки». Зразки служіння своїй справі надають відомості про діяльність Агапіта, М. Пирогова,



Д. Самоїловича, М. Мудрова, С. Боткіна, І. Павлова та ін.

Основою моральних цінностей для формування комунікативної культури студентів у США, як наголошує лікар Рао, також є клятва Гіппократа. Автор звертає увагу на те, що комунікативна культура медичного працівника сприяє задоволенню потреб пацієнта, кращому догляду за хворим та зменшенню судових скарг, а також визначає низку вимог і правил щодо комунікації медичного працівника, які ми наводимо нижче.

- В усіх медичних закладах освіти мають навчати не тільки медицині, але й комунікації. Добрі стосунки між колегами можуть допомогти у розв'язанні будь-яких ситуацій із пацієнтом.
- Пам'ятайте, що пацієнтом можете бути Ви або будь-хто з Вашої родини.
- Спілкуючись з пацієнтом, представте себе, поясніть свою мету, потисніть руку, але зверніть увагу, чи зручно це пацієнту. Звертайтеся до пацієнта поважно («Міс», «Місіс», «Містер»), але не називайте пацієнта за прізвищем.
- Двері палати не повинні бути відчинені; якщо є ще хтось в палаті – привітайтеся. Упевніться, що пацієнту зручно та комфортно під час огляду та спілкування.
- Виробіть власний стиль у наданні порад. Будьте готові дати відповідь та пораду у складній ситуації. Зовнішній вигляд лікаря має бути охайним, чистим та консервативним.
- Комунікація – це частина повсякденної роботи. Будьте готові до письмового та усного спілкування, умійте запитувати у пацієнта інформацію, яка є необхідною для визначення його емоційного стану, та ділитися інформацією з пацієнтом.
- Комунікація – головна частина медицини. Правильно сформовані комунікативні навички – повсякдення медичного працівника. Від них залежать взаємовідносини в колективі та задоволення потреб пацієнтів.
- Давайте пацієнту можливість висловлюватися. Підбадьорюйте його за допомогою «тепліх» слів, а також використовуйте невербальну форму спілкування. Під час комунікації плануйте розмову у формі діалогу, ставте запитання до пацієнта.
- Пам'ятайте, що не тільки знання можуть розв'язати проблему, адже такі цінності, як любов, дружба, хоробрість та співчуття, є важливими компонентами лікування.
- Співчуття – одна із головних якостей медичного працівника. Слухайте пацієнта. Дайте йому висловитися. Співчуйте хворому.
- Вмінню бути професіоналом у стосунках з пацієнтами не вчать у коледжах. Освіта забезпечує потребу у збільшенні тренінгів для медичних працівників у поводженні з пацієнтами.
- Студенти мають практикувати спілкування в усній, писемній та електронній формі. Важливим є створення та розв'язання ситуаційних задач.
- Приділення уваги формуванню комунікативної культури не є



достатнім. Збільшення тренінгів, навчальних курсів під час навчання, проведення майстер-класів висококваліфікованих лікарів сприятимуть покращенню ситуації.

- Як засвідчують дані, здобуті в результаті перевірки 15000 медичних закладів, є необхідність приділення більшої уваги формуванню комунікативної культури студентів медичних коледжів США [5].

У світлі наведеного зазначимо, що ці поради відображують основні сучасні тенденції у формуванні комунікативної культури студентів медичних коледжів США. Увага приділяється не тільки формуванню професійних, а й комунікативних якостей студентів. Комунікативна культура базується на моральних цінностях, що є важливим у формуванні особистості майбутнього медичного працівника. Правильно сформовані комунікативні навички відіграють важливу роль, адже допомагають уникнути під час спілкування непорозумінь і неприємних ситуацій, конфліктів і розбіжностей.

На прикладі Британської медичної організації розглянемо формування комунікативної культури студентів у медичних коледжах Великобританії. У сучасних програмах цієї країни містяться важливі рекомендації, які наводимо нижче.

1. Демонструйте динамізм від однієї комунікативної ситуації до ситуації. Головні якості – пристосовність, відповідальність та повне залучення.
2. Обдумуйте та плануйте результат.
3. Спілкування – взаємодія, діалог – залежить від обох співрозмовників. Обдумуйте різні моделі.
4. Надавайте можливість пацієнту проявляти лідерські якості та почуття «роботи в команді».
5. Для одужання пацієнта головна умова – правильна організація: настанови лікаря та інших медичних працівників, що дбають про стан хворого.
6. При високому рівні сформованості комунікативних навичок більш вірогідне точне з'ясування проблеми пацієнта та подальше її розв'язання.
7. Комунікативна культура дає змогу налагодити правильні стосунки пацієнта з лікарем. Для швидшого одужання важливе виконання настанов лікаря.
8. Тренування ситуацій «лікар-пацієнт» має відчутний результат у покращенні емоційного стану пацієнта, вивченні симптомів та фізичного стану пацієнта.
9. При прийнятті рішень слід урахувати побажання та погляди пацієнта.
10. Комунікативна культура дає можливість уникнути помилок у лікуванні пацієнта.
11. Правильно сформовані комунікативні навички ведуть до правильного рішення у складних ситуаціях.
12. При впевненій позиції лікаря (медичного працівника) під час спілкування зменшуються скарги пацієнтів.
13. Основні моделі спілкування повинні вивчатися у навчальних



зкладах.

14. Важливим є постійне тренування комунікативних навичок.
15. Незнання та неправильно сформовані комунікативні навички проявляються в різних ситуаціях, для їх уникнення слід інформувати пацієнта в зрозумілій формі, надавати конструктивні пояснення та дослухатися до поглядів пацієнта.
16. Неправильна інформованість пацієнта може спричинити непорозуміння між пацієнтом і лікарем.
17. Володіння недостатньою інформацією про хворобу або умови одужання не є причиною для непорозуміння і неправильного спілкування між пацієнтом і лікарем.
18. Причиною невдалого спілкування може бути стрес або людські почуття.
19. Уникнення мовленнєвого бар'єру.

Також наводяться поради для студентів:

1. Пам'ятайте: спілкуватися з пацієнтами, їхніми рідними та зі своїми колегами слід логічно, структуровано та зрозуміло. Тренування різних ситуацій в ролі пацієнта, лікаря (медичного працівника), колеги допоможуть уникнути складних ситуацій.
2. Не слід забувати, що пацієнт може спілкуватися в різній формі та манері.
3. Пам'ятайте про індивідуальні особливості кожного пацієнта: його соціальний, культурний, етнічний статус та фізичний стан.
4. Спілкуйтеся з пацієнтами, які не володіють англійською, за допомогою перекладачів.
5. Важливим є тренування студентів в усній, письмовій та електронній комунікації для прийняття рішення в складних ситуаціях, озвученні «поганих новин», при роботі з тяжкохворими та при спілкуванні з психічнохворими.
6. Використовуйте різні методи та прийоми.
7. Тренуйтеся у розумінні невербальної мови.
8. Зрозумійте, в якій ситуації слід поділитися інформацією з іншими спеціалістами.
9. Використовуйте свої знання в тренуванні проблемних ситуацій та питань.
10. Пам'ятайте: комунікативна культура – це невід'ємний складник вашого професіоналізму.
11. Правильно сформовані комунікативні навички допоможуть у взаєморозумінні з колегами [4, с. 4–21].

Зазначимо, що формування комунікативної культури студентів медичних коледжів у Великій Британії є гарним прикладом щодо взаємодії з пацієнтом, його рідними та колегами. Особлива увага приділяється формуванню комунікативних навичок. Важливим є уточнення щодо мовленнєвого бар'єру, адже від розуміння медичним працівником пацієнта залежить подальше одужання останнього. Варто звернути увагу на формування комунікативної культури студентів медичних коледжів у Великої Британії шляхом тренування електронної форми спілкування, що не є



характерним для українських коледжів.

Аналіз сучасних тенденцій формування комунікативної культури студентів у медичних коледжах Великої Британії та США доводить доцільність їх використання в Україні. Проте для залучення зарубіжного досвіду слід урахувати менталітет та особливість української медичної освіти.

Як зазначає Н. Касевич, складними для розмови з пацієнтами питаннями вважаються: статеве життя (хвороби, що передаються статевим шляхом), психічні хвороби, злоякісні новоутворення, безпліддя, небажана вагітність, аборт. Автор дає такі поради для ефективного вербального спілкування: говоріть доступною мовою, не зловживайте незрозумілою для пацієнта термінологією, правильно обирайте час для спілкування, стежте за інтонацією голосу, давайте тільки точні рекомендації, не використовуйте натяків та підтекстів, не обіцяйте неможливого, повторіть сказане, якщо відчуваєте, що пацієнт вас не зрозумів [2, с. 103–104].

За основу у формуванні рекомендацій щодо залучення зарубіжного досвіду вважаємо необхідним взяти моральні цінності та принципи кожної людини, громадянина та медичного працівника.

Одна із основних якостей кожного медичного працівника – гуманність. Як зазначає О. Андрійчук, в основі формування гуманістичних рис майбутніх медичних бакалаврів є засвоєння ними частини основ людської діяльності, яка пов'язана із проблемами благодійності, людяності, доброти, чесності, що потрібні кожній людині незалежно від обраної професії [1, с. 14]. Гуманність – двигун у боротьбі з хворобами. Саме гуманність в першу чергу відрізняє студентів медичних коледжів. Другою ознакою є толерантність. Це ознака висококваліфікованого медичного працівника. Студенти медичних коледжів мають пам'ятати, що саме від їхньої витримки повною мірою залежить настрій пацієнта, його емоційний стан та бажання одужати. Третя обов'язкова ознака – належне та чітке виконання своїх обов'язків. Студенти медичних коледжів мають пам'ятати, що помилки в їхній роботі можуть коштувати життя пацієнта.

Отже, вивчення сучасних тенденцій формування комунікативної культури студентів-медиків у Великій Британії та США є актуальним для медичних коледжів України, зокрема у процесі вивчення іноземних мов. Подальше розроблення цієї проблеми плануємо спрямувати на дослідження нормативних основ професійно-комунікативної підготовки студентів у медичних коледжах Великої Британії та США.

Список використаних джерел:

1. Андрійчук О. Я. Виховання гуманності у студентів медичного коледжу в процесі фахової підготовки : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец. 13.00.07 «Теорія і методика виховання» / О. Я. Андрійчук. – К., 2003. – 20 с.
2. Касевич Н. М. Медсестринська етика і деонтологія : підручник / Ніна Микитівна Касевич. – К. : Медицина, 2009. – 200 с.
3. Локшина О. І. Зміст шкільної освіти у країнах Європейського Союзу: теорія і практика (друга половина XX – початок XXI ст.) : монографія / Олена Ігорівна Локшина. – К. : Богданова А. М., 2009. – 404 с.
4. BMA: Board of medical education / Communication skills education for doctors an update (November 2004) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://faculty.ksu.edu.sa/nadalyousefi/Documents/Communication%20skills.pdf>
5. Skills in medical communication: slideshare [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.slideshare.net/doctorrao/skills-in-medical-communication-13399826>.