УДК 159.9.019.2:614.253.8:316.48

Островська Маргарита Олександрівна
магістрантка кафедри психології
Півень Любов Валентинівна
асистентка кафедри психології
ПВНЗ «Київський медичний університет»
м .Київ

ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ТА ПРОФЕСІЙНИХ КОНФЛІКТІВ У МЕДИЧНОМУ КОЛЕКТИВІ

У наш час в медичному середовищі широко поширюється практика вдосконалення емоційного інтелекту, командної роботи та конструктивного вирішення конфліктних ситуацій. Не менш важливу роль відіграє в цьому комунікативна компетентність, що зазнає впливу через реформи, запроваджені в системі охорони здоров'я та зростання психологічного навантаження на медичних працівників. Ми вважаємо, що психологічні аспекти саме цієї компетентності медичного персоналу установ, які забезпечують медичну допомогу, профілактику, діагностику, лікування, а також центрів первинної медико-санітарної допомоги, відіграють одну з ключових ролей у зниженні рівня професійних конфліктів, підвищенні якості надання послуг і створенні стабільно-позитивного клімату в колективі .

Спілкування в системі «Лікар – Пацієнт» змінювалося з плином часу: від акценту на провідній ролі лікаря – до концепції прав пацієнта, на підставі яких він отримує медичну допомогу. З розвитком етики та медичної психології широкого поширення набули стратегії застосування комунікативних навичок. Володіння ними дозволяє лікарю успішно проводити комунікацію з пацієнтами.

Поняття комунікативної компетентності та її вплив в медичній сфері послуг досліджувало багато українських науковців.

Юдіна Олена Миколаївна з Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України в своїй дисертації звертає увагу на важливість ефективної комунікації в медичному закладі між пацієнтами та працівниками системи охорони здоров'я. Авторка також виокремлює кілька важливих компонентів компетентності, а

саме медичну грамотність, культурну компетентність та мовні бар'єри [4, с. 15].

Гревцова Радмила Юріївна зазначає, що спілкування в системі «Медична сестра – Пацієнт» є терапевтичним і орієнтованим на пацієнта. У запропонованій комунікативній моделі дослідниця робить наголос на повазі до пацієнта, адже він перш за все є особистістю, а вже потім пацієнтом [5, с. 927].

Таким чином, комунікація, орієнтована на пацієнта, не лише сприяє ефективному догляду, а й слугує засобом профілактики конфліктних ситуацій. Тому можна сказати, що комунікативна компетентність медичної сестри є важливою, так само як і компетентність лікарів.

Професійні конфлікти є однією з ключових проблем психологічної науки. Вони безпосередньо впливають на ефективність міжособистісної взаємодії, психоемоційний стан працівників та якість виконання професійних обов'язків. Під час дослідження увага зверталася як на комунікативну компетентність, так і на емоційну компетентність.

Фоміна Людмила Володимирівна та Калініченко Ольга Василівна, з Харківського національного медичного університету, у своїй статті [3, с. 475], наголошують на важливості використання мовленнєвих стратегій: активне слухання, емпатійне реагування та чітке формування думок. Це дозволяє знизити напругу та попередити виникнення конфліктних ситуацій у системі «Лікар – Пацієнт». Важлива роль, для ефективної комунікації, також надається здатності лікаря контролювати свої власні емоції щодо пацієнта.

Можна узагальнити, що вміння керувати власними емоціями та володіти мовленнєвими стратегіями допомагає уникнути непорозумінь та конфліктних ситуацій в професійному середовищі. Це у свою чергу підвищує якість надання медичних послуг.

З огляду на це доцільно розглянути класифікацію медичних конфліктів та способи їх вирішення через комунікативну здатність. Загалом у сфері охорони здоров'я вирізняють наступні види професійних конфліктів:

1. Міжособистісні конфлікти в парах:
- Лікар – Пацієнт
- Лікар – Лікар
- Лікар – Адміністратор
2. Міжгрупові, такі як:

- Лікар – Родичі пацієнта

- Адміністрація медичного закладу – Пацієнт – Лікар [1, с. 134].

Вирішити їх можна на двох рівнях: досудовому та судовому. На досудовому рівні конфлікт вирішується на початковому рівні між лікарем, пацієнтом чи адміністрацією. Також до вирішення конфлікту може бути залучений етичний комітет. На судовому рівні конфлікти вирішуються органами державної та недержавної юрисдикції [2, с. 41].

Саме на досудовому рівні для уникнення/вирішення конфлікту можуть бути застосовані тактики комунікативної компетентності, що використовуються для управління взаємодією та конфліктними ситуаціями в професійному медичному середовищі.

У своєму дослідженні Фоміна Л.В. та Калініченко О.В. наводять декілька тактик вирішення конфліктних ситуацій [3, с. 476-477]. Ось декілька з них:

Тактика «Противник – Союзник». Ця стратегія дозволяє перетворити конфліктного опонента на союзника через зміну ракурсу спілкування. Також вона дозволяє переосмислити образ лікаря з образу «Він ворог», на образ «Він соратник». Замість нападу пацієнт обирає фокус на спільній меті з лікарем – збереженню та покращенню власного здоров'я.

Тактика «Збереження обличчя». Це тактика збереження гідності, яка сприяє уникненню ескалації конфлікту. Вона допомагає лікарю у професійному спілкуванні не лише не принижувати співрозмовника під час конфлікту, а й попередити виникнення активної його фази, виказуючи співрозмовнику повагу та розуміння. Розрізняють як оборонну сторону тактики, так і захисну. Фоміна Л. В. та Калініченко О. В. звертають увагу на те, що під час оборонної тактики одна сторона конфлікту намагається запобігти спробі іншої представити її безпорадною чи слабкою. Натомість під час захисної тактики дій одна із сторін конфлікту поступається в суперечці іншій, але не втрачає під час цього своєї гідності [3, с. 476].

Тактика «Звернення по допомогу». Такий підхід зменшує рівень конкуренції та суперництва, зміцнює командну взаємодію та демонструє професійну зрілість. Це дозволяє знизити ймовірність виникнення потенційних конфліктів у професійному середовищі лікарів.

Таким чином проведене дослідження дозволяє зробити висновок про те, що комунікативна компетентність є не лише інструментом професійного спілкування, а й важливим засобом врегулювання конфліктів в сфері надання медичних послуг. Розвиток емпатії, активне слухання та застосування мовленнєвих тактик допоможуть сформувати здорове професійне середовище. Також вони продемонструють зрілість, гнучкість і професіоналізм, необхідні для роботи в сучасному медичному середовищі.

Список використаних джерел

1. Бідучак А. С. Медичні конфлікти в системі «лікар - пацієнт». *Науковий вісник Ужгородського університету*. Серія «Медицина». Вип. 2(66). 2022. С. 133-135 URL: https://med-visnyk.uzhnu.uz.ua/index.php/med/article/view/198/315 (дата звернення: 09.04.2024)
2. Токарьова К. С. Медіація у спорах щодо охорони здоров'я. *Наше право*. 2020. №4. С. 39-46
3. Фоміна Л. В., Калініченко О. В. Мовленнєва компетентність медичних працівників у конфліктних ситуаціях: психологічні та лінгвістичні аспекти. *Вісник науки та освіти* №8(26) 2024. С. 466-478 URL: http://perspectives.pp.ua/index.php/vno/article/view/14537/14607 (дата звернення: 12.04.2024)
4. Юдіна О. М. Психологічні особливості формування емпатійності майбутніх лікарів: дис... канд. психол. наук : 19.00.01 / Ін-т психології ім. Г. С. Костюка АПН України. Київ, 2004. 16 с.
5. Hrevtsova R.Y. Informed Consent and Informed Refusal A Developing Country Perspective. R.G. Beran (ed.), Legal and Forensic Medicine, Springer-Verlag. Berlin Heidelberg. 2013. 927 p.