

Мікаелян В. В.

Мовленнєва компетентність як професійно важлива якість лікаря

Анотація. У статті обґрунтовано важливість культури професійного мовлення фахівця сфери охорони здоров'я для встановлення психологічного контакту та довірливих продуктивних відносин з пацієнтами та колегами. Розглянуто важливі складові, умови та принципи формування фахового мовлення в процесі вивчення спеціальних дисциплін в медичному університеті. Запропоновано різні підходи до визначення поняття «професійно-мовленнєва компетентність» та висвітлено важливість завдання формування професійно-мовленнєвої компетентності студентів медичного університету у процесі професійної підготовки.

Ключові слова: професійно-мовленнєва компетентність, професійна комунікація, комунікативна взаємодія, міжособистісні контакти, фахівці сфери охорони здоров'я, пацієнти.

Мікаелян В. В.

Речевая компетентность как профессионально важное качество врача

Аннотация. В статье обоснована важность культуры профессиональной речи специалиста сферы здравоохранения для установления психологического контакта и доверительных продуктивных отношений с пациентами и коллегами. Рассмотрены важные составляющие, условия и принципы формирования профессиональной речи в процессе изучения специальных дисциплин в медицинском университете. Предложены различные подходы к определению понятия «профессионально-речевая компетентность» и освещена важность задачи формирования профессионально-речевой компетентности студентов медицинского университета в процессе профессиональной подготовки.

Ключевые слова: профессионально-речевая компетентность,

профессionalная коммуникация, коммуникативное взаимодействие, межличностные контакты, специалисты сферы здравоохранения, пациенты.

Mikaelian V. V.

Speech competence as a professionally important quality of a doctor

Abstract. *The article substantiates the importance of the culture of professional speech of a healthcare specialist for establishing psychological contact and confidential productive relationships with patients and colleagues. Important components, conditions and principles of the formation of professional speech in the process of studying special disciplines in a medical university are considered. Various approaches to the definition of the concept of "professional communicative competence" are suggested and the importance of the task of forming professional communicative competence of students of a medical university in the process of professional training is highlighted.*

Key words: *professional communicative competence, professional communication, communicative interaction, interpersonal contacts, healthcare professionals, patients.*

Постановка проблеми. В умовах реорганізації і динамічного розвитку системи охорони здоров'я зростають вимоги до підготовки майбутніх лікарів. Окрім засвоєння знань з профільних дисциплін, студенти медичних навчальних закладів повинні набути досвіду з формування професійно важливих особистісних якостей, виховання яких відбувається на засадах гуманізму, толерантності і тактовності. Мовленнєва компетенція лікаря є одним із показників його професійної компетентності. Основні положення Закону України «Про вищу освіту» передбачають вдосконалення освітнього процесу, що має на меті формування особистості, яка володіє вміннями усного і писемного мовлення, вміннями відбору мовленнєвих засобів в залежності від завдань професійного спілкування, що забезпечують її мовленнєву компетентність. Оволодіння фаховою комунікацією передбачено сучасною

освітньо-професійною програмою підготовки майбутнього лікаря, однак на практиці виявляється, що професійна комунікація медичного працівника знаходиться на недостатньо високому рівні для досягнення ним цілей комунікації.

Серед студентів-медиків, а згодом серед вже кваліфікованих працівників сфери охорони здоров'я, спостерігається низький рівень сформованості мовленнєвих навичок і вмінь, недостатній ступінь розвитку вміння побудови професійних відносин з колегами, невміння і небажання налагодження довірливих відносин з пацієнтами, низький рівень емпатії. З іншого боку, професійна мовленнєва компетентність, яка знаходиться на достатньо високому рівні, дає змогу засвоювати потрібну інформацію, реалізовувати отримані знання в діалозі з колегами і пацієнтами, підвищувати професійну майстерність.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематика формування мовної та мовленнєвої компетентності майбутніх фахівців різного профілю розглядалась у працях таких вітчизняних дослідників, як К. Балабанова, Н. Бідюк, В. Борисенко, Т. Ганніченко, Т. Гороховська, А. Загнітко, Л. Зосімова, Г. Кацавець, К. Климова, О. Коваленко, О. Ковтун, О. Копусь, М. Криськів, Л. Мацько, Г. Онкович, О. Семенов, Л. Сікорська, Н. Тоцька, Н. Формановська, Т. Хоменко, С Шевчук, І. Ющук.

У працях таких науковців, методистів і письменників, як Б. Антоненко-Давидович, Н. Бабич, Л. Власов, І. Вихованець, М. Дороніна, М. Зубков, М. Каган, Г. Кисіль, А. Коваль, І. Кочан, П. Мовчан, Н. Обозов, Л. Паламар, О. Пономарів, О. Сербенська, Є. Чак, С. Шевчук та ін. приділено увагу мовній поведінці особистості; подано рекомендації щодо правильного і доцільного використання слів, мовних засобів відповідно до умов спілкування.

У своїх працях Г. Берегова, Л. Барановська, О. Гоголь, Л. Головата, Н. Костриця, Л. Лучкіна, В. Момот, Т. Окуневич, Е. Полатай, Л. Романова, Т. Рукас, Н. Тоцька, О. Штепа, С. Шумовецька та ін. пропонують педагогічні

технології формування культури ділового, професійного мовлення студентів вищих навчальних закладів.

Незважаючи на низку наукових праць, проблема формування професійно-мовленнєвої компетентності майбутніх лікарів, для яких уміння володіти словом є обов'язковим компонентом майбутньої фахової діяльності, потребує подальшого наукового дослідження.

Метою статті є розгляд питання важливості сформованості професійно-мовленнєвої компетентності для ефективної діяльності працівників сфери охорони здоров'я, а також характеристика ефективних методів формування даного виду компетентності майбутніх медиків.

Виклад основного матеріалу. Аналіз спеціальної літератури дозволяє визначити спілкування як процес обміну між людьми інформацією, думками, оцінками, почуттями. При цьому варто розрізняти неформальне й формальне спілкування [3, с. 12]. Неформальне спілкування не має чітко регламентованих принципів, його мета і структура в більшості визначаються особистими стосунками людей і мають суб'єктивний характер. Формальне спілкування обумовлене соціальними функціями людини, має чітко визначену форму і зміст. Професійне спілкування належить до формального, здійснюється у відповідності до встановлених правил і спрямоване на встановлення та підтримку зв'язків між колегами, партнерами, організаціями.

Формування професійного мовлення майбутнього лікаря є педагогічним процесом, кінцевою метою якого є оволодіння системою принципів, методів і прийомів, спрямованих на здійснення ефективної комунікативної взаємодії з колегами і пацієнтами. Л. Мацько вважає, що «рівень володіння фаховою метамовою (терміносистемами, фразеологією, композиційно-жанровими формами текстотворення) та рівень мовного іміджу соціальних ролей» [5] є найвищим рівнем формування мовної особистості.

Належний рівень професійного мовлення передбачає досконале володіння усною і писемною формами спілкування, вміння використовувати набуті знання, вміння і навички для мовної поведінки у професійній сфері, яка

представлена у таких схемах комунікації, як «лікар – лікар», «лікар – інший медичний персонал», «лікар – пацієнт», «лікар - родичі хворого», «лікар – адміністрація», «лікар - аудиторія».

Належна увага приділяється науковцями визначенню типів мовленнєвого спілкування і професійних дій студентів-медиків. О. Корольова виокремлює такі види медичного мовлення, як мовленнєве інформування: повідомлення пацієнту його діагнозу, особливостей лікування тощо; отримання інформації лікарем та медперсоналом шляхом збору анамнезу, відстеження умов праці, сімейної історії хвороб тощо; обмін інформацією та консультації з колегами, участь у консилиумах та конференціях.

Всесвітня організація охорони здоров'я дає визначення сучасного висококваліфікованого лікаря наступним чином: особа, яка «надає допомогу, приймає рішення, спілкується, керує та враховує інтереси й потреби суспільства у сфері охорони здоров'я» [9, с. 14].

Робота лікаря передбачає велику кількість міжособистісних контактів. Від професійно-мовленнєвої компетентності лікаря залежить кінцева мета спілкування з пацієнтами, рідними хворого та колегами. Успішна комунікативна взаємодія допомагає учасникам комунікації налагодити взаєморозуміння між лікарем і хворим, дійти спільного рішення, досягти цілей лікування.

Професійно-мовленнєва компетентність майбутнього лікаря є комплексним явищем, яке обумовлює мовленнєву поведінку і базується на сукупності здібностей, а саме: а) розуміти наміри співрозмовника; б) усвідомлювати доцільність мети професійного спілкування; в) вміти програмувати стратегію комунікації; г) управляти комунікацією (використовувати систему тактичних прийомів) в межах дискурсу.

Лісовий М. І. у своїй роботі зазначає, що професійне мовлення передбачає наявність у суб'єкта «мовної компетенції – знання норм літературної мови; сформованих механізмів сприйняття й продукування, закладених в поняття мовленнєвої компетенції; комунікативної компетенції –

спроможності вибирати й реалізовувати програми мовленнєвої поведінки залежно від здатності людини орієнтуватися в різноманітних ситуаціях, тобто її вміння оцінювати ситуації, враховуючи тему, завдання, комунікативні установки, що виникають в учасників до й під час бесіди» [4, с. 17].

Н. Кузьміна виокремлює п'ять складових педагогічної діяльності, які співвідносяться з професійною діяльністю лікаря: гностичну, проектувальну, конструктивну, комунікативну й організаторську.

Гностична складова містить медичні знання й уміння, які дають змогу ознайомлюватись із досягненнями в галузі медицини з метою запозичення передового досвіду. Вона також передбачає здатність лікаря перепланувати свою діяльність відповідно до сучасних вимог. При цьому необхідними є вміння адекватно оцінити достовірність отриманої інформації, здатність проаналізувати власну діяльність, критично оцінити наявні помилки, оцінити особистісні особливості пацієнта, врахувати його реакцію на свою діяльність і перебудувати її в разі потреби.

Проектувальна складова передбачає вміння визначати чинники суспільного життя, що впливають на стан здоров'я людини. Лікарю потрібно чітко розуміти соціальні причини хвороби, вміти спрогнозувати результати лікувальної стратегії і вирішити, який зі способів медичного втручання у конкретному випадку буде оптимальним. Від розвиненості цих умінь лікаря багато в чому залежить ефективність медичного впливу на хворого.

Конструктивна складова полягає в здійсненні процесу лікування на основі загальної нозології, етіології і патогенезу захворювання, який буде ефективним лише за умов постановки правильного діагнозу й аналізу проявів захворювання у кожного окремого хворого. Конструктивні вміння полягають у наявності навичок і вмінь, що спрямовані на відновлення здоров'я, а саме у здатності надати невідкладну допомогу, вміти виконувати діагностичні та лікувальні маніпуляції, вміти оцінити результати скринінгових та рентгенографічних досліджень, проводити реанімаційні заходи. Однак ця складова передбачає наявність у лікаря вмінь обирати методи лікування,

найбільш прийнятні у ситуації лікування конкретного пацієнта, зважаючи не лише на історію хвороби, а й на індивідуальні особливості самого хворого.

Комунікативна складова є однією з найважливіших з вище зазначених складових у роботі лікаря. Важливість культури професійного мовлення у фаховій діяльності є беззаперечною, адже специфіка праці передбачає постійну комунікативну взаємодію фахівців однієї чи різних галузей. Специфічним у роботі лікаря є той факт, що його партнером у комунікативних ситуаціях є пацієнт або ж його рідні. Відомо, що від якості мовленнєвої діяльності медичних працівників значною мірою залежить успіх лікування. Необдумана та невміла стратегія поведінки і висловлювань лікаря може спричинити стан, відомий під назвою ятрогенія - невротичний розлад, зумовлений в основному неправильною поведінкою лікаря, невмінням спілкуватися [6, с. 106]. Вже при першій розмові з пацієнтом лікар повинен уміти визначати особистісні риси його характеру і розуміти, яку інформацію і як подавати. Делікатне ставлення лікаря до свого пацієнта повинно виражатись у його мовній поведінці. В працях М. Пирогова зазначається, що для ефективної професійної діяльності лікар повинен встановити психологічний контакт з пацієнтом, уподібнювати себе з хворим з погляду його стану, проникати в його внутрішній світ, намагатись зрозуміти його переживання. Медична освіта, на думку М. Цуцунави, повинна передбачати підготовку фахівця як організатора допомоги пацієнту, наставника і співрозмовника [8, с. 41].

Організаторська складова полягає в тому, що лікарю доводиться організовувати діяльність інших людей. Лікар повинен здійснювати організаційно-методичну роботу, вирішувати завдання щодо діяльності лікувально-профілактичних установ і контролювати виконання обов'язків медичним персоналом. Лікарі повинні «вести» хворого і ефективно вирішувати питання, що виникають у процесі лікування, користуючись окрім фахових знань ще й навичками спілкування. Більш того, досвідчений лікар повинен бачити загальну картину захворювання, напрям лікування, зважати на особливості особистості пацієнта, його соціальний статус та умови життя. Такі

здібності є концептуальними. «Чільне місце в практичній діяльності лікаря загальної практики посідають здатність і необхідність навчитись розуміти хворого як неповторну індивідуальність з усіма його проблемами і роздумами, сумнівами і потребами, що складає емпатико-рефлексивний компонент психологічної сумісності» [1, с. 46].

Всі вищезазначені складові функціонуватимуть успішно лише тоді, коли будуватимуться на засадах високої моралі, гуманності, милосердя і усвідомлення цінності людського життя.

Для успішного формування навичок професійного мовлення варто уважно підходити до їх поетапного формування. Потрібно визначити обсяг висловлювання, необхідну інформацію, послідовність її викладення. Після цього відбувається добір мовних засобів, які дають змогу передати обраний обсяг інформації.

Сьогодні у практиці підготовки студентів ВНЗ поряд із традиційними методами навчання чільне місце посідають інтерактивні методи навчання, що ґрунтуються в основному на діалозі, який передбачає вільний обмін думками про шляхи вирішення тієї чи іншої проблеми та характеризуються високим рівнем активності студентів [7].

Ефективним засобом комунікативної підготовки майбутніх лікарів є ділова гра. Завдяки своїм особливостям ділова гра дає можливість формувати у студентів цілісне уявлення про майбутню професію, виробляти в них як предметно-професійний, так і соціальний досвід, у тому числі знання ділового етикету, комунікативні, перцептивні та інтерактивні вміння спілкування [2, с. 148].

За допомогою ретельно відібраного і організованого матеріалу можна навчити студентів-медиків успішному діалогічному і монологічному професійному мовленню. Зокрема можна навчити правильно використовувати наукову лексику, правильно добирати доцільні мовні засоби у різних ситуаціях професійного спілкування, довести закріплені навички до автоматизму за умов монологічного чи діалогічного мовлення.

Висновки. Професійна діяльність лікаря базується на фундаменті, який складають його професійні і моральні якості. Професійна діяльність медика повинна супроводжуватись постійним вдосконаленням знань, передбаченням результатів проведеної роботи, вмінням і бажанням використовувати в своїй діяльності отриману інформацію з інших галузей знань, готовністю встановлювати психологічний контакт з пацієнтами і колегами, покращенням організаторських умінь.

Динаміка змін у суспільстві, зміна пріоритетів, переоцінка цінностей сприяють виникненню нових комунікативних завдань. Актуальним завданням для кожного молодого фахівця є набуття власного стилю професійного спілкування. Як розмовляти лікаря з пацієнтами різних вікових груп, якого стилю взаємодії варто дотримуватись керівнику з підлеглими – ці питання постають перед лікарем в його щоденній практиці і тому є актуальними незалежно від обраної ним спеціалізації і напряму роботи.

Низький рівень розвитку професійного мовлення майбутніх медичних працівників створює труднощі як під час вивчення фахових дисциплін у вищих медичних навчальних закладах, так і під час виконання завдань професійної діяльності, що негативно позначається на ефективності лікування.

Професійно-мовленнєва компетентність майбутніх медиків має забезпечувати високий рівень виконання лікарем усіх складових його професійної діяльності. Актуальним завданням підготовки майбутніх лікарів у сфері професійної комунікації є пошук ефективних методів і прийомів формування професійно-мовленнєвої компетентності.

Література

1. Вітенко І. С. Психологічна адаптація сімейного лікаря до професійної діяльності : монографія / І. С. Вітенко – Вінниця : Нова Книга, 2013. – 132 с.
2. Галузьяк В. М. Розвиток професійної спрямованості студентів вищих медичних навчальних закладів: монографія / В. М. Галузьяк, С.І. Тихолаз. – Вінниця, 2016. – 228 с.

3. Дороніна М.С. Культура спілкування ділових людей: Посібник для студентів гуманітарних факультетів вищих навчальних закладів / М.С. Дороніна – К. : Видавн. дім „KM Academia”, 1997. – 192 с.
4. Лісовий М. І. Формування професійного мовлення майбутніх медичних працівників у вищих медичних навчальних закладах : дис. ... кандидата пед. наук : 13.00.04 / Микола Іванович Лісовий. – Вінниця, 2006. – 192 с.
5. Мацько Л. Матимемо те, що зробимо / Л. Мацько // Дивослово - 2001. – № 9. – С. 2 – 3.
6. Назар П.С. Основи медичної етики / П.С. Назар, Ю.Г. Віленський, О.А. Грандо. – К.: Здоров'я, 2002. – 344 с.
7. Холковська І.Л. Інтерактивні методи навчання у підготовці майбутніх учителів до попередження і розв'язання педагогічних конфліктів / І.Л. Холковська // Теоретичні та методичні засади особистісно-професійного розвитку майбутнього вчителя: Матеріали міжнародної науково-практичної інтернет-конференції. – Вінниця: ТОВ «Нілан ЛТД», 2014. – С. 160-164.
8. Цуцунава М. Р. Медсестринское исследование : навстречу сестринской практике / М. Р. Цуцунава // Главная медицинская сестра. — 2001. — № 1. — С. 39—46.
9. Шелест Н. О. Формування іншомовної комунікативної компетентності у студентів немовних спеціальностей [Електронний ресурс] : Збірник матеріалів Студентської наукової конференції "Сучасна іншомовна освіта очима студентів" (28 лютого 2013 р., м.Київ) / Педагогічний інститут Київського університету імені Бориса Грінченка, Інститут психології і соціальної педагогіки Київського університету імені Бориса Грінченка. – Випуск 11. – К., 2013. – Режим доступу до збірника : http://www.psyh.kiev.ua/Збірник_наук._праць._-_Випуск_11.