

УДК 159.9-316.6

ББК 88.53

Б-43

**Теоретико-эмпирические основания  
коммуникативной компетентности среднего медицинского персонала**

Беялова М. А. Деды А. А

МАОУВО «Краснодарский муниципальный медицинский

институт высшего сестринского образования»,

Краснодар, Россия

Актуальность исследования. А.Н.Радищев в 4-хтомном философском трактате « О человеке, о его смертности и бессмертии» (1809 год опубликования) пишет: «... Кто воззвал род человеческий к общежитию из лесов и дебрей... Кто устроил их союз? Кто дал им правление, законы? Кто научил гнушаться порока и добродетель сотворил любезную? Речь, слово; без нее онемелая наша чувствительность, мысленность, остановившаяся пребыли бы... недействующи, полумертвы... Но ... едва человек изрек слово единое и образ вещи превратил в звук, звук сделал мыслью... – очи его зрят ясность, уши слышат благостие, чувственность вся дрожит, мысль действует, и се уже может он постигать, что истинно, что ложно; дотоле же чужд был и того и другого» [5].

В современном профессиональном мире коммуникативная компетентность становится основным источником карьерного роста человека и эффективного осуществления профессиональной деятельности. Конкурентноспособными специалистами становятся лишь те, кто помимо профессиональной компетентности имеют социальный (эмоциональный) интеллект и коммуникативную грамотность, которая включает в том числе и владение деловым этикетом. Панфилова А.П. обращает внимание на знание правил этикета и действия, в основе которых лежат нравственные ценности, позволяющие человеку сформировать позитивный имидж и иметь безупречную репутацию, что во всем цивилизованном мире ценится наивысшим образом в любой профессиональной деятельности [3].

В качестве стратегии модернизации подготовки специалистов сегодня выдвигается компетентностный подход, в рамках которого рассматривается и коммуникативная компетентность [6].

В данном исследовании «коммуникативная компетентность», «коммуникация» и «общение» используются как синонимичные.

Компетенция – это круг вопросов, в которых человек хорошо осведомлен и обладает познаниями и опытом. «Компетенция» включает совокупность взаимосвязанных качеств личности (знаний, умений, навыков, способов деятельности), задаваемых по отношению к определенному кругу предметов и процессов и необходимых для качественной продуктивной деятельности.

Компетентность – владение человеком соответствующей компетенцией, включающей его личностное отношение к ней и предмету деятельности. Компетентный в профессиональной среде человек, по мнению Галяминой И.Г. и Хуторского А.В., обладает соответствующими знаниями и способностями, позволяющими ему обоснованно судить об этой области и эффективно действовать в ней [1,7].

Профессиональная компетентность определяется как совокупность знаний, умений, навыков, которыми будущий специалист должен овладеть за время его обучения в образовательном учреждении и которые можно определить как единство временных и пространственных характеристик в определенной профессиональной сфере. Профессиональные компетенции проявляются в системе практической реализации профессиональных знаний, умений, навыков; стратегической ориентации на будущее развитие организации; способности осуществлять профессиональные функции не только в обычных, но и в нестандартных ситуациях; степени освоения современных социально – экономических и психологических методов жизнедеятельности в коллективе; гражданских и нравственных ориентирах; коммуникативной компетентности и др.

Академик Зимняя И.А. трактует «компетенции» как некие внутренние потенциальные психологические новообразования (знания, представления, программы действий, система ценностей и отношений), которые затем выявляются в актуальной деятельности человека как компетентности.

Коммуникативная компетенция – это способность выстраивать коммуникации как с одним, так и с множеством людей; готовность решать коммуникативные задачи – выступает условием межкультурной коммуникации [2].

Общение, как концептуально его определяет Парыгин Б.Д. – это «сложный и многогранный процесс, который может выступать в одно и то же время и как процесс взаимодействия индивидов, и как информационный процесс, и как отношение людей друг к другу, и как процесс их взаимовлияния друг на друга, и как процесс сопереживания и взаимного понимания друг друга» [4].

#### Теоретико-методологическая основа исследования:

– компетентностный подход в системе медицинского образования по Байденко В.И., Галяминой И.Г., Зимней И.А., Хуторскому А.В.; Андреевой Г.М., Битяновой М.Р.,

Еникееву М.И., Карпову А.В., Минцбергу Г., Ольшанскому Д.В., Панфиловой А.П., Холодной М.А.;

– коммуникативный мир личности как жизненное и профессиональное пространство ее развития по Андреевой Г.М., Асмолову А.Г., Блумеру Г., Бодалеву А.А., Дольнику В.Р., Кабрину В.И., Лоренсу К., Маркову В.Н., Морену Д., Шибутани Т.;

– теоретико-эмпирические основания коммуникативной компетентности среднего медперсонала в работе с больными по Аббясову И.Х., Двойникову С.И., Кулешовой Л.И., Мухиной С.А., Сизовой Л.А., Тарновской И.И., Обуховец Т.П., Заньковой О.В., Островской И.В., Рузановой Н.И., Туляковой Т.И., Емельяновой Т.Г. и др.

Эмпирическое исследование коммуникативной компетентности среднего медицинского персонала проводилось в терапевтическом отделении ГБУЗ РА Энемская РБ.

Главный врач Богус Р. Х., определяя кадровую политику в лечебном учреждении, уделяет достойное внимание воспитанию коллектива на идеалах доброго отношения к коллегам, руководителям и больным; делает попытки в разработке корпоративного этикета для сотрудников, но это не нашло еще содержательно и нормативно определенного локального документа.

В исследовании принимали участие медицинские сестры в количестве 25 человек.

Исследование коммуникативно-характерологических особенностей личности (Л.И. Уманский, И.А. Френкель, А.Н. Лутошкин, А.С. Чернышов) показало, что у медицинских сестёр все коммуникативно-характерологические особенности личности более выражены, чем у кого-либо. У медицинских сестёр наиболее выражена такая особенность, как направленность личности (принципиальность, коллективизм, правдивость, общественная направленность).



Рис. 1. Результаты исследования коммуникативно-характерологических особенностей личности медицинских сестёр.

Постоянство проявления базовых коммуникативно-характерологических особенностей личности благотворно сказывается на успешной работе среднего медицинского персонала, повышении устойчивости, эмоционально-психологического настроения и на исполнении профессиональных обязанностей.

Согласно результатам исследования для медицинских сестёр трудолюбие, отзывчивость и прямота, принципиальность, коллективизм, добросовестность, работоспособность, требовательность, самокритичность – это те коммуникативно-характерологические особенности личности, которые будут наилучшим образом способствовать повышению коммуникативной компетентности, создавать благоприятную, устойчивую, творческую атмосферу в коллективе и положительно сказываться на его профессиональной деятельности.

Исследование интегральных форм коммуникативной агрессивности (В.В. Бойко) продемонстрировало, что медицинские сестры чаще проявляют невысокий уровень агрессии, возникающий в связи с неумением переключать агрессию на деятельность, возможностью проявления спонтанной агрессии, что может нарушить адекватное исполнение профессиональных обязанностей.

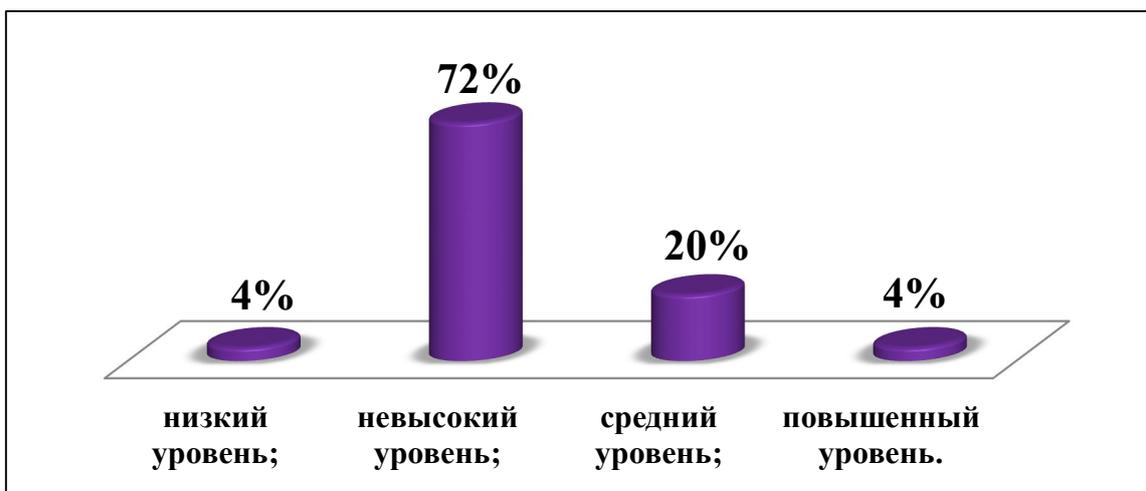


Рис. 2. Результаты исследования интегральных форм коммуникативной агрессивности у медицинских сестёр.

Следует отметить, что определенная часть медицинских сестёр проявляет средний уровень агрессии, выражающийся в спонтанности, некоторой анонимности и слабой способности к торможению, неумением медперсонала быстро адаптироваться в возникшей ситуации. Очень высокого уровня агрессии, связанного с получением удовольствия от агрессии, перенятием агрессии толпы, провокацией агрессии у окружающих выявлено не было.

Исследование продемонстрировало, что психологическая устойчивость, умение быстро адаптироваться в ситуации, способность контролировать свои чувства являются теми

факторами, которые оказывают положительное влияние на деятельность медицинской сестры и способствуют развитию коммуникативных компетенций.

Исследование уровня конфликтоустойчивости (Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов) свидетельствует, что большинству респондентов присущ высокий и средний уровни конфликтоустойчивости - это говорит об их стремлении избегать конфликтов, способности к компромиссу, а также способность благоприятно влиять на разрешение и предотвращение конфликтных ситуаций в коллективе.

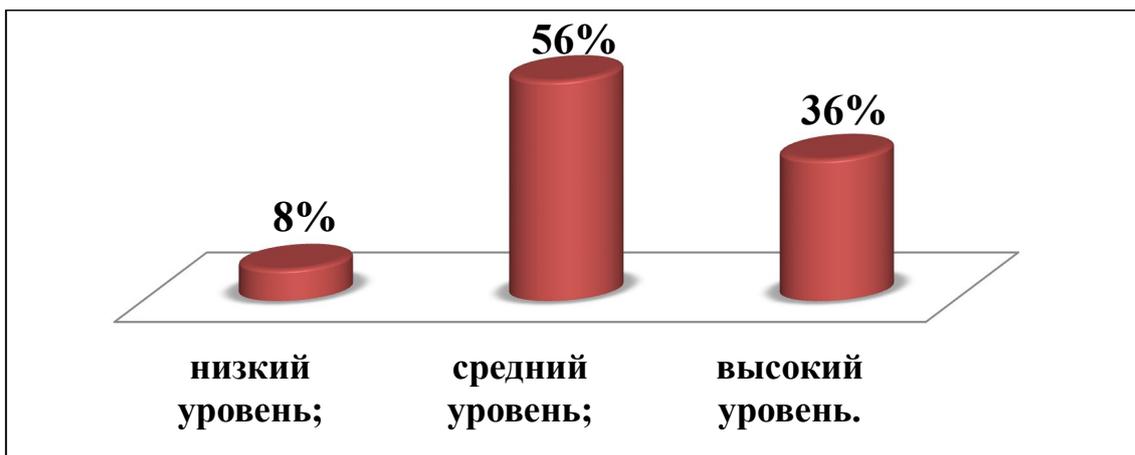


Рис. 3. Результаты исследования уровня конфликтоустойчивости у медицинских сестёр.

Проявление толерантности, самоконтроля, четкости и соответствия грамотных действий и поведения в проблемных ситуациях, в управлении своими эмоциями в предконфликтных и конфликтных ситуациях способствует эффективному взаимодействию с больными. Низкий уровень конфликтоустойчивости наиболее выражен у определенной части медицинских сестёр, что может привести к разобщению в коллективе, определенным провокациям и агрессии.

Наличие положительных качеств у медицинского персонала лечебного учреждения, выявленных в эмпирической части, способствует успеху коммуникации, который, по мнению Д. Ольшанского, определяется уверенностью в себе, использованием понятного языка, убедительностью в общении.

Способность медицинских сестёр сохранять оптимальность в различных условиях деятельности является наиболее характерным показателем профессионального здоровья, предпосылкой к обеспечению высокой профессиональной эффективности.

Аннотация. Теоретико-эмпирические основания коммуникативной компетентности среднего медицинского персонала

Белялова М. А. Деды А. А

В современном профессиональном мире коммуникативная компетентность становится основным источником карьерного роста человека и эффективного осуществления профессиональной деятельности.

Компетентность – владение человеком соответствующей компетенцией, включающей его личностное отношение к ней и предмету деятельности. Компетентный в профессиональной среде человек, по мнению Галяминой И.Г. и Хуторского А.В., обладает соответствующими знаниями и способностями, позволяющими ему обоснованно судить об этой области и эффективно действовать в ней.

Коммуникативная компетенция – это способность выстраивать коммуникации как с одним, так и с множеством людей; готовность решать коммуникативные задачи – выступает условием межкультурной коммуникации.

Способность медицинских сестёр сохранять оптимальность в различных условиях деятельности является наиболее характерным показателем профессионального здоровья, предпосылкой к обеспечению высокой профессиональной эффективности.

В качестве стратегии модернизации подготовки специалистов сегодня выдвигается компетентностный подход, в рамках которого рассматривается и коммуникативная компетентность.

Ключевые слова: коммуникативная компетентность, профессиональная компетентность, межкультурная коммуникация.

Annotation. Theoretical and empirical foundations of communicative competence of nursing staff

Belyalov MA Santa AA

In today's world of professional communicative competence becomes a major source of human career growth and the effective implementation of professional activity.

Competence - Possession of a person suitably qualified, including his personal attitude to it, and the subject of activity. The competent person in a professional environment, according to the IG Galyamin and Khutorskoy AV, has the appropriate knowledge and skills to enable it to reasonably judge the field and it to act effectively.

Communicative competence - the ability to build communication as one, and with a lot of people; willingness to solve communication problems - a condition in favor of intercultural communication.

The ability of nurses to maintain optimal activity under different conditions is the most characteristic indicator of occupational health, a prerequisite to ensure high professional efficiency.

As the strategy of modernization of training specialists today extends competence-based approach , in which the treated and communicative competence .

Key words: communicative competence, professional competence, intercultural communication .

## Литература

1. Галямина, И.Г. Проектирование государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования нового поколения с использованием компетентностного подхода // Труды методологического семинара «Россия в Болонском процессе: проблемы, задачи, перспективы». – М., 2005.
2. Зимняя, И.А. «Компетентность человека – новое качество результата образования» // Проблемы качества образования. Материалы XIII Всероссийского совещания. – М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов. – 2003.
3. Панфилова, А.П. Теория и практика общения.// А.П. Панфилова. – М.: Академия, 2007.
4. Парыгин, Б.Д. Основы социально-психологической теории. – М., 1971.
5. Радищев, А.Н. О человеке, о его смертности и бессмертии. – Полное собрание сочинений в 3 т. – М.; – Л.: Изд-во АН СССР, 1941. Т. 2.
6. Русина, Н.А. Компетентностный подход в системе высшего медицинского образования // Высшее образование в России. – 2010. – № 2. С.20-25.
7. Хуторской, А.В. Ключевые компетенции и образовательные стандарты // Интернет-журнал "Эйдос". – 2002.