

Міністерство освіти і науки України
Рівненський державний гуманітарний університет
Психолого-природничий факультет
Кафедра загальної психології, психодіагностики та психотерапії

КОНДРАТЮК НАТАЛІЯ ВЯЧЕСЛАВІВНА

**ШЛЯХИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ
МЕДИЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ**

Освітня програма *«Психологія»*
Спеціальність *053 Психологія*
Галузь знань *05 Соціальні та поведінкові науки*

Кваліфікаційна робота
на здобуття освітнього ступеня магістра

Науковий керівник:
кандидат педагогічних наук
доцент Ольга АРТЕМОВА

Рівне, 2025

РЕЗЮМЕ

Загальний обсяг кваліфікаційної роботи складає 60 сторінок, робота містить 3 таблиці, рисунки, список використаних джерел налічує 61 найменувань, додатки.

Об'єкт дослідження - особливості комунікації медичних працівників, здатність ефективно спілкуватися з пацієнтами та колегами.

Предмет дослідження - шляхи формування комунікативної компетентності медичних працівників, які включають в себе формування навичок активного слухання, емпатії, чіткого висловлення думок та досягнення взаєморозуміння, що є критично важливим для якісної медичної допомоги.

Мета дослідження: дослідити та обґрунтувати ефективні шляхи, методи та засоби формування комунікативної компетентності медичних працівників, щоб підвищити якість професійної діяльності, оптимізувати взаємодії з пацієнтами та їх родичами, а також забезпечити високий рівень професійної етики в медичній сфері.

Методи дослідження: **теоретичні:** систематизація та узагальнення теоретичних підходів з означеної проблеми; **емпіричні:** методи констатувального та формувального експериментів, метод тестування з використанням стандартизованих психодіагностичних методик; методи математикостатистичної обробки емпіричних даних: описова статистика, метод моделювання і якісного аналізу для концептуальної візуалізації встановлених закономірностей та узагальненої інтерпретації емпіричних і математикостатистичних результатів.

У дослідженні використані **методики:**

- опитувальник «Діагностика комунікативної компетентності у сфері ділового спілкування»;
- методика діагностики загальної комунікативної толерантності В.В. Бойко;
- тест В. Ряховського для визначення рівня комунікабельності.

База дослідження - комунальне некомерційне підприємство «Костопільська багатопрофільна лікарня інтенсивного лікування» Костопільської міської ради (далі – КНП «Костопільська БЛЛ» КМР). У дослідженні взяли участь 36 медичних працівників.

Ключові слова: комунікація, комунікативні уміння, комунікативна компетентність, медичні працівники, пацієнти.

ABSTRACT

The total volume of the qualification work is 60 pages, the work contains 3 tables, figures, the list of used sources includes 61 names, appendices.

Object of research - features of communication of medical workers, ability to effectively communicate with patients and colleagues.

The subject of the study is ways of forming the communicative competence of medical workers, which include the formation of skills of active listening, empathy, clear expression of opinions and achieving mutual understanding, which is critically important for quality medical care.

The purpose of the study: to investigate and substantiate effective ways, methods and means of forming communicative competence of medical workers in order to improve the quality of professional activity, optimize interactions with patients and their relatives, as well as ensure a high level of professional ethics in the medical field.

Research methods: theoretical: systematization and generalization of theoretical approaches to the specified problem; **empirical:** methods of ascertaining and formative experiments, testing method using standardized psychodiagnostic methods; methods of mathematical and statistical processing of empirical data: descriptive statistics, method of modeling and qualitative analysis for conceptual visualization of established regularities and generalized interpretation of empirical and mathematical statistical results.

The methods used in the research are:

- questionnaire «Diagnostics of communicative competence in the field of business communication;
- method of diagnosing general communicative tolerance V.V. Boyko;
- test B. Ryakhovsky to determine the level of sociability.

The research base is a communal non-commercial enterprise «Kostopil multidisciplinary intensive care hospital» of the Kostopil City Council (hereinafter – KNP «Kostopil BLIL» KMR). 36 medical workers took part in the study.

Key words: communication, communication skills, communicative competence, medical workers, patients.

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МЕДИЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ	Error! Bookmark not defined.
1.1. Сутність понять «комунікація», «комунікативні уміння і навички», «комунікативна компетентність»	Error! Bookmark not defined.
1.2. Сучасний стан дослідження комунікативної компетенції медичних працівників	Error! Bookmark not defined.
1.3. Психологічні особливості формування комунікативної компетентності медичних працівників	Error! Bookmark not defined.
<i>Висновки до першого розділу</i>	Error! Bookmark not defined.
РОЗДІЛ II. ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ МЕДИЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ	Error! Bookmark not defined.
2.1. Організація та проведення дослідження	Error! Bookmark not defined.
2.2. Аналіз результатів дослідження	Error! Bookmark not defined.
<i>Висновки до другого розділу</i>	Error! Bookmark not defined.
РОЗДІЛ III. ШЛЯХИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МЕДИЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ	Error! Bookmark not defined.
3.1. Розробка та апробація тренінгової програми для розвитку комунікативної компетентності медичних працівників	Error! Bookmark not defined.
3.2. Порівняльний аналіз та ефективність тренінгової програми формування комунікативної компетентності медичних працівників. ..	Error! Bookmark not defined.
<i>Висновки до третього розділу</i>	Error! Bookmark not defined.
ВИСНОВКИ	9
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	Error! Bookmark not defined.
ДОДАТКИ	Error! Bookmark not defined.

ВСТУП

Актуальність дослідження. Професійна діяльність медичних працівників супроводжується підвищенням ризиків емоційного вигорання та конфліктності, потребою швидко діяти в екстремальних ситуаціях та ухвалювати важливі рішення. Питання готовності медичних працівників до ефективної, у більшості випадках кризової комунікації, має характеризуватися своєчасністю, точністю, повнотою та неоднозначним розумінням конкретної медичної ситуації та вмінням це продемонструвати.

Висока стресогенність та психотравматичність професійної діяльності медичних працівників потребує розробки та впровадження медико-психологічних заходів для медичних працівників, а саме: психоосвіта (інформування) та психологічний тренінг (навчання базовим навикам професійної взаємодії з пацієнтом, ефективної комунікації та розвитку комунікативної компетентності).

Комунікативна компетентність для медичних працівників дуже важлива, адже це і здатність вступати в комунікацію, і бути зрозумілим, і невимушено спілкуватися. Вона передбачає комплексне застосування мовних і немовних засобів, уміння змінювати глибину і коло спілкування, а також вміння інтерпретувати невербальні прояви інших людей. Комунікативна компетентність запобігає професійному вигоранню, формується в умовах безпосередньої взаємодії і є результатом досвіду спілкування між людьми.

Проблему вивчення комунікативної компетентності досліджували багато педагогів і психологів. Педагогічні і методичні сторони цього питання розробляли педагоги: К.Ушинський, В.Сухомлинський, В.Бадер, О.Біляєв, Т.Ладжинська, Л.Мацько, О.Хорошківська, М.Вашуленко. Психологічні аспекти проблеми формування комунікативної компетенції відображені у працях Л.Виготського, М.Жинкіна, І.Синиці, Л.Щерби. А ось проблемам розвитку комунікативної компетенції медичних працівників, які повинні вступати в комунікацію з метою порозуміння, підтримки, супроводу, приділено

недостатньо уваги в наукових дослідженнях. В останні роки проведено значну кількість досліджень, що розкривають психологічні аспекти медичної діяльності (О. А. Грандо, С. О. Грандо, Трибрат, С. Шуть, В. Шепітько, В.А. Ташлаков, І.М. Гурвич, Е.С. Чугунова, Ф.Н. Портнов, А.П. Василькова та ін.), проте зазначені роботи не вичерпують вивчення комунікативної компетентності медичних працівників. Важливість і недостатність проведених досліджень з означеної проблеми і зумовило вибір теми кваліфікаційної роботи “Шляхи формування комунікативної компетенції медичних працівників”.

Мета дослідження: дослідити та обґрунтувати ефективні шляхи, методи та засоби формування комунікативної компетентності медичних працівників, щоб підвищити якість професійної діяльності, оптимізувати взаємодію з пацієнтами та їх родичами, а також забезпечити високий рівень професійної етики в медичній сфері.

У межах цієї мети визначені такі **завдання дослідження:**

1. Вивчити теоретичні аспекти формування комунікативної компетентності особистості загалом і у професійній медичній діяльності зокрема.

2. Проаналізувати сучасний стан дослідження комунікативної компетентності медичних працівників.

3. Визначити специфічні потреби в комунікативних компетенціях у медичних працівників.

4. Розробити та апробувати тренінгову програму формування комунікативної компетентності медичних працівників.

5. Здійснити оцінку ефективності розробленої тренінгової програми та впроваджених заходів щодо формування комунікативної компетентності медичних працівників.

Об’єкт дослідження - особливості комунікації медичних працівників. здатність ефективно спілкуватися з пацієнтами та колегами.

Предмет дослідження - шляхи формування комунікативної компетентності медичних працівників, які включають в себе формування

навичок активного слухання, емпатії, чіткого висловлення думок та досягнення взаєморозуміння, що є критично важливим для якісної медичної допомоги.

Методи дослідження: теоретичні: систематизація та узагальнення існуючих теоретичних підходів з означеної проблеми; **емпіричні:** методи констатувального та формувального експериментів, під час яких використані психодіагностичні **методики:**

- опитувальник «Діагностика комунікативної компетентності у сфері ділового спілкування»;

- методика діагностики загальної комунікативної толерантності В.В. Бойко;

- тест В.Ряховського для визначення рівня комунікабельності.

База дослідження - комунальне некомерційне підприємство «Костопільська багатoproфільна лікарня інтенсивного лікування» Костопільської міської ради (далі – КНП «Костопільська БЛІЛ» КМР). У дослідженні взяли участь 36 медичних працівників.

Гіпотеза дослідження полягає у припущенні того, що використання науково-обґрунтованої системи комунікативної компетентності, проведення відповідних психологічних тренінгів підвищить ефективність комунікації медичних працівників. На підставі врахування людського фактору буде досягнута наукова організація праці, підвищення ефективності лікування і профілактики захворювань.

Теоретичне значення дослідження. Опрацювання наукової літератури з питань комунікативної компетенції медичних працівників та представлення теоретичних засад проблеми дозволяє медичній психології відкривати нові підходи в царині дослідження ресурсів медичної діяльності, а саме у сфері формування комунікативної компетентності медичних працівників.

Практичне значення дослідження. Розроблені та апробовані тренінгові програми, проведенні заходи щодо формування комунікативної компетенції медичних працівників, використані спеціальні вправи та творчі завдання для тренування навичок спілкування, описані в дослідженні, можуть бути

використані у практичній медицині як досягнення психологічної науки, які дозволять підвищити якість надання медичної допомоги. Вивчення комунікативної компетенції у медичному контексті дозволить використовувати не тільки медичні засоби, але й психологічні способи впливу.

Апробація. Виступи на засіданні кафедри загальної психології, психодіагностики та психотерапії; публікації в збірнику *Актуальні питання психологічної науки: Альманах студентського наукового товариства*. Вип.18. Рівне: РДГУ, 2024; Участь у звітній науковій конференції викладачів та здобувачів вищої освіти РДГУ за 2024 рік; участь в III Всеукраїнському науково-практичному онлайн семінарі «Актуальні питання сучасної української психології та соціальної роботи» (20.11.2025); участь у Міжнародній науково-практичній конференції «Травмоване дитинство: психологічні проблеми особистісного та соціального становлення дітей та молоді в умовах війни та поствоєнного періоду» 27-28 листопада 2025 року.

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаної літератури та додатків.

ВИСНОВКИ

Кваліфікаційна робота присвячена вивченню особливостей комунікативної компетентності медичних працівників, створенню та апробації тренінгової програми з підвищення ефективності комунікації. У роботі здійснено теоретичний аналіз та проведено емпіричне дослідження. Узагальнюючи результати дослідження можемо дійти наступних висновків:

1. Вивчивши сучасні підходи до трактування «комунікативна компетентність» і проаналізувавши стан проблеми шляхів формування комунікативної компетентності медичних працівників на засадах технологічного підходу з'ясовано, що комунікативна компетентність є системою знань, умінь і навичок особистості, які забезпечують ефективну міжособистісну взаємодію, і включають: мовленнєву, дискурсивну, соціолінгвістичну, ілюктивну, стратегічну, лінгвокультурну та міжкультурну компетентності. Комунікативну компетентність медичного працівника визначено як складову професійної компетенції, що полягає у здатності формування у нього навичок контактності, готовності до збору та аналізу інформації, планування та донесення до пацієнта суті діагностичних і лікувальних процедур, завершення комунікації, структурування комунікативного акту, вміння застосовувати різні комунікативні механізми з метою забезпечення терапевтичного впливу на пацієнта.

2. Результати діагностики комунікативної компетентності за відповідними методиками свідчать, що загальний рівень комунікативної готовності медичних працівників є задовільним. Колектив має міцний фундамент у вигляді добре розвинених навичок слухання, емоційної стійкості та готовності вчитися на помилках. Це є значним активом, який створює сприятливі умови для подальшого зростання. Усі чотири компоненти компетентності (когнітивний критерій (знання та розуміння), інструментальний критерій (навички та вміння), особистісний та емоційний (ставлення) і мотиваційний критерій (цілі та прагнення) розвинені відносно рівномірно і знаходяться на середньому рівні. Водночас особистісний та

мотиваційний компоненти демонструють дещо вищі показники (4,17 та 4,11) що вказує на наявність здорового психологічного клімату та внутрішнього потенціалу до розвитку. Когнітивний компонент має нижчий середній бал (3.91). Ключові зони росту, зокрема надання зворотного зв'язку та усвідомлення стратегічної важливості комунікації, вимагають першочергового втручання.

3. Нами була розроблена тренінгова програма, яка включала ефективні методи формування комунікативної компетентності, практикування технік активного слухання, емпатії та управління конфліктами.

4. Апробація тренінгової програми довела її ефективність як практичного інструменту формування комунікативної компетентності у медичних працівників. Завдяки поєднанню теоретичних знань і практичних вправ, учасники отримали можливість не лише розширити уявлення про ефективну комунікацію, а й відпрацювати конкретні навички, необхідні у щоденній роботі з пацієнтами, родичами хворих і колегами.

5. Розвиток комунікативної компетенції сприяв підвищенню емоційної стійкості, професійного задоволення та якості взаємодії в команді, що безпосередньо впливає на рівень медичної допомоги та психологічний клімат у колективі.

Перспективами подальшого дослідження є удосконалення алгоритму консультування, проведення подальших досліджень з метою покращення комунікації медичних працівників з пацієнтами.