

КЗВО ЛОР «ЛЬВІВСЬКА МЕДИЧНА АКАДЕМІЯ  
ІМЕНІ АНДРЕЯ КРУПІНСЬКОГО»

Кафедра соціально-гуманітарних дисциплін

«До захисту допущено»

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2024 р.

Завідувач кафедри

\_\_\_\_\_ к.іст.н. Лозинська С.О.

**Костерева Наталія Василівна**

УДК 616-051-082:316.77

ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ ТА СТРАТЕГІЯ ПРИСУТНОСТІ:  
СПІЛКУВАННЯ В СЕСТРИНСЬКІЙ ПРАКТИЦІ

Спеціальність 223 Медсестринство

Наукова робота на здобуття освітнього ступеня магістр

Науковий керівник

кандидат політичних наук, доцент

Олійник Наталія Юріївна

Львів 2024

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП .....</b>	<b>6</b>
<b>РОЗДІЛ 1. СТАН ТА ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАЦІЇ В СЕСТРИНСЬКІЙ СПРАВІ .....</b>	<b>13</b>
1.1. Стан проблеми дослідження комунікації в сестринській справі .....	13
1.2. Теоретичні засади дослідження: сутність та процес комунікації .....	19
1.3. Види комунікації .....	27
1.3.1. Вербальна комунікація.....	27
1.3.2. Невербальна комунікація.....	36
1.4. Напрямки та стилі комунікації .....	44
Висновки до розділу 1 .....	48
<b>РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНІ ТА ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ТЕРАПЕВТИЧНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В СЕСТРИНСЬКІЙ СПРАВІ .....</b>	<b>52</b>
2.1. Терапевтична комунікація: сутність та особливості, навички та інструменти .....	54
2.2. Загальні бар'єри для спілкування в сфері охорони здоров'я та стратегії їх подолання .....	64
2.3. Адаптація терапевтичного спілкування .....до різних груп пацієнтів 72	
2.3.1. Адаптація спілкування відповідно до віку та рівня розвитку пацієнта. 72	
2.3.2. Спілкування з сім'єю/родиною, опікунами пацієнтів чи друзями .....	74
2.3.3. Робота зі складними людьми .....	76
2.3.4. Спілкування з вмираючими пацієнтами .....	77
2.3.5. Стратегії спілкування з пацієнтами з порушеннями слуху .....	78
2.3.6. Стратегії спілкування з пацієнтами з порушеннями зору .....	79
2.3.7. Стратегії покращення спілкування з пацієнтами з порушеннями мовлення .....	79
2.3.8. Спілкування з членами медичної команди.....	81
Висновки до розділу 2 .....	83

<b>РОЗДІЛ 3. КОМУНІКАЦІЯ ТА КОМУНІКАТИВНІ</b>	
<b>КОМПЕТЕНТНОСТІ В СЕСТРИНСЬКІЙ ОСВІТІ ТА ПРАКТИЦІ .....</b>	<b>88</b>
Висновки до розділу 3 .....	118
<b>ВИСНОВКИ .....</b>	<b>122</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....</b>	<b>132</b>
<b>ДОДАТКИ .....</b>	<b>140</b>

## АНОТАЦІЯ

В магістерській роботі комплексно та системно проаналізовано особливості, проблеми, види та методи ефективної комунікації та стратегії присутності в сестринській практиці. На основі аналізу іноземних та вітчизняних досліджень з питання ефективної комунікації в сфері охорони здоров'я, з'ясовано, що навички ефективного спілкування є надзвичайно важливими в роботі сестер/братів медичних, проте цьому предмету не приділяється достатньої уваги у підготовці сестер/братів медичних.

Досліджено теоретичні засади ефективної комунікації та терапевтичної комунікації в сестринській справі, зокрема комплексно проаналізовано комунікативну ситуацію в закладах охорони здоров'я, канали комунікаційного зв'язку, моделі спілкування, особливості застосування сестрами/братами медичними вербальної та невербальної комунікації. Виокремлено різні типи комунікації, які використовуються в медичних установах, а також стилі комунікації. Досліджено бар'єри, які можуть ускладнити спілкування в сфері охорони здоров'я і запропоновано ряд стратегій, які сестри/брати медичні можуть використовувати для подолання цих бар'єрів та покращення спілкування з пацієнтами.

В контексті зростання ролі доказовості, об'єктивності та персоналізації в медицині особливу увагу приділено значенню категоризації пацієнтів, які потребують особливого підходу та стратегій спілкування та запропоновано рекомендації для ефективної комунікації з ними.

Проведене опитування допомогло проаналізувати ставлення до комунікації в сестринській освіті та практиці студентів сестринського ЗВО та практикуючих сестер/братів медичних, оцінити їхні комунікативні компетентності, виявити основні проблеми і запропонувати рекомендації для покращення комунікативних компетентностей в сестринській освіті та практиці.

## ABSTRACT

The master's thesis comprehensively and systematically analyzes the features, problems, types, and methods of effective communication and presence strategies in nursing practice. Based on an analysis of foreign and domestic research on the issue of effective communication in the healthcare field, it was found that effective communication skills are critical in the work of medical nurses. Still, this subject is not given enough attention in the training of medical nurses.

The theoretical foundations of effective communication and therapeutic communication in nursing have been studied, in particular, the communication situation in healthcare institutions, communication channels, communication models, and features of the use of verbal and non-verbal communication by nurses/brothers have been comprehensively analyzed. Various types of communication that are used in medical institutions, as well as communication styles, are highlighted. Explores barriers that can make healthcare communication difficult and suggests several strategies nurses can use to overcome these barriers and improve communication with patients.

In the context of the growing role of evidence, objectivity, and personalization in medicine, special attention is paid to the importance of categorizing patients who require a special approach, and communication strategies and recommendations for effective communication with them are offered.

The survey helped analyze the attitude towards communication in nursing education and practice of nursing students and practicing nurses/brothers, assess their communicative competencies, identify the main problems, and offer recommendations for improving communicative competencies in nursing education.

## ВСТУП

**Актуальність дослідження.** Комунікація - важлива і невід'ємна частина нашого життя, адже спілкування необхідне не лише для передачі інформації та знань один одному, але, що важливіше, для взаємодії між людьми.

В сестринській справі комунікація також відіграє одну із ключових

ролей, адже сестринський догляд фокусується на задоволенні потреб здоров'я людини як біопсихосоціальної та духовної істоти. Комунікація є життєво важливим елементом сестринської справи у всіх сферах діяльності та у всіх її втручаннях, таких як профілактика, лікування, терапія, реабілітація, освіта та зміцнення здоров'я. І саме тому сестринська практика потребує не лише наукових знань, а й ефективного міжособистісного спілкування. Навички ефективного міжособистісного спілкування та спілкування між постачальниками медичних послуг та пацієнтами є одним із найважливіших факторів підвищення задоволеності пацієнтів, дотримання режиму лікування та покращення загального стану здоров'я [23]. Пацієнти складають враження про сестру/брата медичних на основі того, як ці сестра/брат медичні спілкуються і ставляться до них, і враження, яке сестра/брат медичні справляють на пацієнтів, вплине на їхню задоволеність і, отже, на їхні результати в галузі охорони здоров'я. Дослідники [77] стверджують, що здатність ефективно спілкуватися з іншими людьми є основою догляду за кожним пацієнтом, адже якісне та доброзичливе спілкування впливає на реакцію пацієнта на медичну послугу. Науковці [25] довели, що пацієнти, які розуміють деталі свого захворювання та лікування, які відчують і вірять, що сестра/брат медичний дбає про їхнє благополуччя, часто демонструють велику задоволеність отриманою допомогою і з більшою ймовірністю підуть на лікування та виконуватимуть усі приписи. Використання навичок ефективного спілкування в медичних закладах також приносить користь не лише пацієнтам, а й медичним працівникам, тому що позитивно впливає на їхню задоволеність роботою та запобігає стресові.

Саме тому, усвідомлення свого рівня комунікативних компетентностей, своїх сильних і слабких сторін, комунікативних бар'єрів, точок росту, у яких слід удосконалюватися, є важливою навичкою у роботі сестри/брата медичного загалом і, особливо у відносинах сестри/брата медичного та пацієнта/клієнта у сестринській практиці. Глибоке розуміння сестрою/братом медичним ефективних комунікативних інструментів, ролей та перешкод у процесі та

результатах надання медичної допомоги може бути одним із способів досягнення цілісного та орієнтованого на пацієнта/клієнта догляду. Проте, проведений аналітичний огляд вітчизняної наукової літератури та аналіз освітніх програм сестринських ЗВО України показав, що незважаючи на широко поширене визнання важливості ефективних навичок спілкування та міжособистісного спілкування, цьому предмету не приділяється достатньої уваги у клінічній підготовці сестер/братів медичних. Це і визначило актуальність нашого дослідження, його напрямок, мету та завдання.

**Об'єкт дослідження** - ефективна комунікація та стратегія присутності в медсестринській практиці в системі охорони здоров'я.

**Предмет дослідження** - комунікативні компетентності сестер/братів медичних, підходи та інструменти покращення комунікативних навичок у сестринській освіті та практиці.

**Мета дослідження** - комплексно вивчити особливості та проблеми ефективної комунікації у сфері охорони здоров'я і запропонувати підходи та інструменти покращення комунікативних компетентностей в сестринській освіті та практиці.

Реалізація поставленої мети обумовила такі дослідницькі завдання:

- 1) аналіз джерельної бази дослідження питання ефективної комунікації в медсестринській практиці;
- 2) дослідження теоретичних засад ефективної комунікації та стратегії присутності в сестринській справі;
- 3) аналіз бар'єрів для спілкування в сфері охорони здоров'я та визначення стратегій їх подолання;

- 4) дослідження стратегій, стилів та практик ефективної терапевтичної комунікації в роботі сестер/братів медичних;
- 5) адаптація терапевтичного спілкування до різних груп пацієнтів, зокрема пацієнтів похилого віку, дітей та підлітків, родичів чи опікунів пацієнтів, пацієнтів з порушеннями слуху, зору та мовлення, «складних» пацієнтів, а також членів медичної команди;
- 6) дослідження ставлень до комунікації в сестринській освіті та практиці студентів сестринського ЗВО та практикуючих сестер/братів медичних, а також їхніх комунікативних компетентностей;
- 7) формування підходів та інструментів покращення комунікативних компетентностей в сестринській освіті та практиці.

**Методи дослідження.** Для дослідження питання ефективної комунікації та стратегії присутності в сестринській освіті та практиці було застосовано комплекс методів та прийомів. Методологічною основою нашої магістерської роботи стали три групи методів: загальнонаукові, емпіричні та логічні. Серед загальнонаукових було використано бібліосемантичний метод, що дав змогу проаналізувати іноземні та вітчизняні дослідження з питання ефективної комунікації та стратегії присутності в сестринській освіті та практиці. Порівняльний метод застосовано для зіставлення та аналізу особливостей та бар'єрів загальної та терапевтичної комунікації в сфері охорони здоров'я. Серед емпіричних методів було використано метод опитування для вивчення та аналізу ставлень до комунікації в студентів сестринського ЗВО та практикуючих сестер/братів медичних, а також їхніх комунікативних компетентностей. Також застосовано метод системного аналізу для проведення кількісного та якісного аналізу основних аспектів, особливостей та проблемних ситуацій комунікації в роботі сестри/брата медичних та обґрунтування важливості ефективної комунікації та стратегії присутності як важливого чиннику сестринського догляду. Метод контент-аналізу застосовано для вивчення змісту і проведення аналізу наукових робіт зарубіжних та вітчизняних дослідників, а також міжнародної та вітчизняної 8



діючої нормативно-правової бази щодо ефективної комунікації та комунікативних компетентностей в сестринській освіті та практиці. Серед логічних методів було використано індукцію, дедукцію, аналіз і синтез для виокремлення ролі терапевтичної комунікації в сестринській справі, а також вони допомогли узагальнити опрацьований матеріал та підбити логічні підсумки магістерської роботи.

**Наукова новизна** роботи полягає у тому, що на основі комплексного теоретичного аналізу досліджуваної проблеми:

- комплексно та системно проаналізовано особливості, проблеми, види та стратегії ефективної комунікації в медсестринській практиці;
- на основі проведеного опитування виявлено ставлення до комунікації в сестринській освіті та практиці студентів сестринського ЗВО та практикуючих сестер/братів медичних, проаналізовано їхні комунікативні компетентності і запропоновано нові підходи та інструменти до покращення комунікативних компетентностей в сестринській освіті та практиці.

**Практичне значення отриманих результатів** полягає в обґрунтуванні політики і дій на основі вивчення зарубіжного досвіду та проведеного опитування для удосконалення комунікативних компетентностей в сестринській освіті та практиці.

Основні положення, рекомендації та висновки магістерської роботи можуть бути використані:

- *у науково-дослідній сфері* - для подальшого вирішення наукових та практичних проблем щодо покращення комунікативних компетентностей в сестринській освіті та практиці;
- *у медичних закладах освіти* - для формування навчальних планів і викладання навчальних дисциплін для сестер/братів медичних із врахуванням комунікативних компетентностей необхідних для якісного надання сестринських послуг;

- у системі охорони здоров'я - для підвищення якості надання медичних послуг і впровадження інноваційних підходів медсестринської діяльності.

**Апробація результатів роботи.** Основні положення, рекомендації та висновки магістерської роботи доповідались та були обговорені на конференціях: 5 міжнародних, 2 всеукраїнських та 1 регіональній та були викладені в публікаціях:

- Костерева Н.В. *Використання інтерактивного навчання при вивченні дисципліни «Основи медсестринства» як методу підготовки конкурентноспроможних медичних сестер.* // Міністерство охорони здоров'я України, Івано-Франківський національний медичний університет, Опольська політехніка (Польща), Опольський Університет (Польща), Університет ім. Павла Йозефа Шафарика в Кошицях (Словакія), Карловий Університет (Чехія), Литовський Університет наук здоров'я (Литва), Тартуський університет (Естонія), Університет Вармії та Мазури в Ольштині (Польща), Варшавський медичний університет (Польща) - «Актуальні питання підвищення якості освітнього процесу»: матеріали науково-методичної конференції з міжнародною участю, м. Івано-Франківськ-Яремче, 23.09.2022 р.
- Костерева Н.В. *Особливості самостійної роботи студентів спеціальності 223 Медсестринство ОПП «Сестринська справа» при вивченні дисципліни «Основи медсестринства».* // Міністерство охорони здоров'я України, Черкаська медична академія, Вища Школа Агробізнесу в Ломжі (Польща) - Актуальні проблеми методології вищої та фахової передвищої медичної (фармацевтичної) освіти: сучасні виклики та нові можливості: матеріали Міжнародної науково-методичної інтернет-конференції, м. Черкаси, 15 жовтня 2022 р.
- Костерева Н. В. *Застосування методу рольових ігор при вивченні дисципліни «Основи медсестринства».* // Міністерство охорони здоров'я України, Запорізький державний медичний університет, Медичний фаховий 10 коледж Запорізького державного медичного університету - II Всеукраїнська дистанційна науково-практична конференція «Інновації медичної освіти:

перспективи, виклики та можливості» 23 січня 2023 року

- Костерева Н. В. *Роль позааудиторної самостійної роботи студентів у розв'язанні проблемних ситуацій професійної діяльності медичних сестер.* // Воєнний стан. Медицина. Освіта: Матеріали X Міжнародної науково-практичної конференції. - Бахмут-Полтава-Харків, 23-24 березня 2023 р. // Полтава-Харків: ХНМУ, АМУ, БМФК, 2023 р. - 149 с.

- Костерева Н.В., Олійник Н.Ю. *Формування комунікативних навичок при вивченні дисципліни «Основи медсестринства».* // Матеріали Всеукраїнської студентської науково-практичної конференції «Теоретичні та прикладні аспекти фундаментальних медико-біологічних наук». (м. Львів, 18 травня 2023 р.). - Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2023. - 408 с. ISBN 978-966-941-819-7

- Костерева Н. *Формування комунікативної компетентності на заняттях із основ медсестринства.* // Актуальні проблеми методології вищої та фахової передвищої медичної (фармацевтичної) освіти: сучасні виклики та нові можливості: матеріали III Міжнародної науково-методичної інтернет-конференції, м. Черкаси, 19 жовтня 2023 р. / уклад.: І.Я. Губенко, О.Т. Шевченко, З.П. Шарлович, П.О. Гайдай. Черкаси: Видавець Олександр Третяков, 2023. 352 с. ISBN 978-617-7827-57-2

- Костерева Н.В. *Роль практичного навчання у формуванні клінічного мислення при викладанні дисципліни «Основи медсестринства».* // Матеріали IV регіональної науково-практичної конференції (заочна форма) “Стратегія розвитку вищої медсестринської освіти” (м. Львів, 27 жовтня 2023 року). - Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2023. - 160 с. ISBN 978-966-941-865-4

- Костерева Н.В. *Особливості формування комунікативної компетентності майбутніх медичних сестер на сучасному етапі.* // Збірник наукових праць за матеріалами XXII Міжнародної наукової конференції імені

засновника Київського медичного університету Валерія Володимировича Поканевича «Стратегії розвитку особистості здобувачів медичної освіти», м. Київ, 2024. 134 с.

**Структура магістерської роботи.** Робота складається із вступу, трьох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаної літератури (99 позицій). Загальний обсяг магістерської роботи - 131 сторінка. Робота містить 5 таблиць, 45 рисунків, 4 додатки.