Formations of communicative skil ls at students of faculty "Nurse business"

J.V. Pereborova

Article given the program of the communicative competence developed by Department of communicative skills, basis of Psychotherapy, common and medical Psychology for students «Nurse business" faculty. There presented the purpose which are the preparation and release of experts with high level of communicative competence as a professio- nally important quality allowing to solve many problems of medical, psychological and social character on a medical labor market.

Keywords: communicative skills, students, the staff nurse, the patient.

РАЗВИТИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СТУДЕНТОВ-СТОМАТОЛОГОВ

Марданова Ш.С.

Казахский национальный медицинский университет им. С.Д. Асфендиярова, Алматы

В статье рассматривается понятие компетентность, обосновывается необходимость развития коммуникативной компетентности у студентов-стоматологов, определяются задачи развития коммуникативной компетентности на каждом этапе обучения, оптимизация учебного процесса медицинского вуза строится на основе организации компетентностного подхода, который ориентирует на высокий конечный результат обучения. Формирование коммуникативной компетентности врача-стоматолога предполагает осуществление целенаправленной, последовательной, поэтапной деятельности по развитию коммуникативных навыков.

Ключевые слова: *компетентность, компетенция, коммуникативная компетентность, имидж специалиста, межличностная коммуникация.*

В настоящее время в связи с развитием медицины возросли требования общества к качеству медицин- ского обслуживания. В условиях разнообразия типов стоматологических учреждений остро стоит задача подго- товки высококвалифицированного специалиста конкурентоспособного на рынке труда. В этой ситуации кон- курентоспособными ресурсами личности врача-стоматолога являются не только профессиональные знания, умения и навыки, важную роль в профессиональной деятельности практикующего врача играет коммуникатив- ная компетентность.

Именно поэтому оптимизация учебного процесса медицинского вуза строится на основе организации компетентностного подхода, который ориентирует на высокий конечный результат обучения.

В современном словаре иностранных слов понятие «компетенция» (от лат. «competere» - добиваться; со- ответствовать, подходить) определяется как круг полномочий какого-либо органа или должностного лица и круг вопросов, в которых кто-либо хорошо осведомлен. Понятие «компетентный» означает человека, обладаю- щего компетенцией, то есть правомочного, знающего, сведущего, авторитетного в определенной области.

Компетентностный подход объединяет в себе не только интеллектуальную и навыковую составляющие, то есть когнитивный и операционально-технологический аспект, но и мотивационную, этическую, социальную и поведенческую составляющие процесса обучения. Он включает результаты обучения - знания и умения, сис- тему, привычки, ценностные ориентации. Компетентность означает способность мобилизовать полученные знания, умения, опыт и способы поведения в условиях конкретной ситуации, конкретной деятельности. В ко- нечном итоге в понятии «компетентность» заложена идея интерпретации содержания образования, формируе- мого «на результат».

Среди основных пяти компетенций, которым должен обладать выпускник стоматологического факульте- та, важное место занимает коммуникативная компетентность. Коммуникативная компетентность – это успеш- ное осуществление коммуникативной деятельности, на основе усвоенных средств и стратегий речевого обще- ния, подкрепленное прочными знаниями, умениями и навыками общения. Коммуникативная компетентность предполагает развитие ряда способностей, а именно:

- социально-психологическое прогнозирование коммуникативной ситуации, в которой предстоит об- щаться;
- социально-психологическое программирование процесса общения, опираясь на специфику конкретной ситуации;
- осуществление социально-психологического управления процессами общения в коммуникативной си- туации.

Важность развития коммуникативной компетентности студента-стоматолога определяется следующими факторами:

1) профессиональная деятельность врача-стоматолога осуществляется в непосредственном контакте с пациентом;
2) профессиональная деятельность врача-стоматолога предполагает интенсивное общение с большим ко- личеством пациентов;

3) профессиональное взаимодействие предполагает общение с разным контингентом людей, имеющим этнические, гендерные, возрастные, социокультурные, профессиональные, индивидуальные различия; разный уровень образованности и информированности;

4) профессиональное взаимодействие осложняется общением с пациентом, испытывающим на соматиче- ском уровне – боль, на психологическом уровне - тревогу и страх;

5) профессиональное общение требует искусства воздействия на мотивационную, когнитивную, эмоцио- нальную и поведенческую сферу пациента;

6) успех профессиональной деятельности зависит от максимальной степени удовлетворенности пациента от оказанной услуги и впечатления от процесса общения с врачом;

7) коммуникативная компетентность врача-стоматолога способствует благоприятному впечатлению о нем, что побуждает пациента быть постоянным клиентом данного медицинского учреждения;

8) успешная коммуникация с пациентом способствует формированию положительного имиджа специа- листа и расширяет поле его профессиональной деятельности (удовлетворенный оказанной услугой пациент ре- комендует врача своим знакомым и близким).

Формирование коммуникативной компетентности врача-стоматолога предполагает осуществление целе- направленной, последовательной, поэтапной деятельности по развитию коммуникативных навыков.

На первом этапе обучения работу по формирования коммуникативной компетентности целесообразно начинать с овладения студентами базовыми (неспецифическим) навыками, которые необходимы всем специа- листам, работающим в системе «человек-человек». Основная цель данного этапа - приобретение навыков эф- фективной межличностной коммуникации с любым партнером вне профессиональной сферы. Развитие базовых навыков осуществляется в течение первого и второго курсов обучения. Такое распределение объясняется сле- дующими факторами, а именно: на первом и втором курсах студенты-стоматологи изучают общеобразователь- ные дисциплины, не обучаются на медицинских базах и не имеют опыта профессионального общения и взаи- модействия. Также опыт преподавания коммуникативных навыков в медицинском вузе показывает, что многие студенты первого и второго курса имеют личностные особенности (неадекватно заниженную или завышенную самооценку, высокий уровень интровертированности, отсутствие коммуникативной направленности, застенчи- вость), которые могут создавать барьер и препятствовать осуществлению эффективной коммуникации. Знание закономерностей коммуникативного процесса и приобретение базовых навыков коммуникации способствует и психологической коррекции личности будущего стоматолога. Основными базовыми компетенциями эффектив- ной коммуникации являются:

1.Умение устанавливать контакт с собеседником:

- умение презентовать себя;
- умение представиться;
- умение производить благоприятное впечатление (улыбка, взгляд, тон голоса, интонация);
- умение контролировать свои невербальные проявления.

2.Умение рефлексивно слушать собеседника и понимать содержание его высказываний, используя тех- ники: выяснения, перефразирования, резюмирования.

- умение проявлять соучастие и интерес к партнеру;
- умение выслушивать, выяснять проблему партнера;
- умение развивать мысли партнера;
- учение прояснять, конкретизировать проблему партнера;
- умение выражать свое отношение к высказываниям партнера.

3.Умение считывать невербальную информацию собеседника для понимания его психологического со- стояния:

- умение осознавать и понимать невербальные сигналы партнера;
- умение осознавать и понимать интонационные особенности речи партнера.
- умение понимать эмоциональное состояние партнера по общению. 4.Умение

присоединяться к эмоциональному состоянию партнера.

- владеть навыками тактического и стратегического присоединения;
- владеть навыками присоединения к репрезентативной системе партнера.

Основная задача второго этапа – развитие навыков профессионального общения, то есть коммуникатив- ных навыков в ситуациях «врач-пациент». Именно на третьем и четвертом курсах студенты-стоматологи начи- нают обучаться в стоматологических клиниках: изучают базовые медицинские дисциплины, осваивают техники приема пациентов и приобретают опыт взаимодействия и общения с пациентами. Наблюдения за процессом приема пациентов, опыт самостоятельной диагностики и лечения зубов пациентов способствует реализации базовых коммуникативных навыков в профессиональную деятельность. На этом этапе обучения студенты- стоматологи приобретают углубленные профессиональные коммуникативные навыки. При помощи компонен- тов углубленных профессиональных коммуникативных навыков осуществляется элементарный уровень стома- тологической культуры обслуживания при оказании платных услуг. К значимым навыкам данного этапа можно отнести следующие:

1.Умение адекватно психологическим особенностям пациента передавать информацию:

- умение точно и конкретно передавать информацию;

- умение перефразировать информацию, используя разнообразные стили речи;
- умение понимать смысл высказываний пациента;
- умение предоставлять обратную связь, учитывая психологические особенности пациента. 2.Владение навыками убеждающей речи:
- умение высказывать свою точкузрения;
- умение аргументировать свою речь;
- умение показать достоинства новых технологий и материалов для лечения;
- умение разъяснить условия предоставления гарантий;
- умение снимать напряжение в разговоре с помощью юмора;
- умение гибко реагировать на возражение пациента.

На четвертом курсе обучения, а также в период обучения в интернатуре студенты-стоматологи приобре- тают специализированные коммуникативные навыки, связанные с особенностями профессиональной специали- зации: терапевт, хирург, ортопед, ортодонт. Основная цель третьего этапа развития коммуникативных навыков

– формирование позитивного впечатления у пациентов о своем профессионализме, об эффективности процесса и результата лечения. Именно на этом этапе все приобретенные ранее навыки должны приобрести устойчивый характер и способствовать формированию коммуникативной компетентности, интегрального профессионально- личностного образования, влияющего на эффективность деятельности и успешность профессиональной само- реализации. Психологическими характеристиками такого профессионально-личностного образования, являю- щимся результатом высокого уровня коммуникативного мастерства и свободы в профессиональном общении, являются высокий уровень включенности в профессиональное взаимодействие, отсутствие фрустрированности и напряженности в процессе общения, высокая контактность, совместимость, гибкость, адаптивность и хоро- шие навыки саморегуляции. Основные коммуникативные навыки этого этапа связаны с умением специалиста устанавливать прочные доверительные отношения и эффективно сотрудничать с пациентом.

Литература:

1.Емельянов Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение. – Л., 1985.

2..Жуков Ю.М., Петровская Л.А., Растянников П.В. Диагностика и развитие компетентности в общении: Практическое пособие. – Киров, 1991.

3..Иванова Т.В. Социально-перцептивная компетентность и ее развитие средствами рисованного юмора: Автореф. дис. …канд. психол. наук. – Самара, 1999.

4.Лабунская В.А., Менджерицкая Ю.А., Бреус Е.Д. Психология затрудненного общения: Теория. Мето- ды. Диагностика. Коррекция.- М., 2001.

5.Митина Л.М. Учитель как личность и профессионал. – М., 199434.Митина Л.М. Учитель как личность и профессионал. – М., 1994

6.Петровская Л.А. Теоретические и методические проблемы социально-психологического тренинга. – М., 1982.

Студент-стоматологтардың коммуникативтік біліктілігін дамыту

Ш.С. Марданова

Бұл мақалада біліктілік туралы ұғым, студент-стоматологтарға қажетті коммуникативтік біліктілігін дамыту, әр кезеңде коммуникативтік біліктілігін дамыту міндеттерін анықтау жәнінде айтылады.

Тнйінді сөздер: біліктілік, білікті, коммуникативтік біліктілік, маманның имиджі, тұрғааралық коммуникация.

Development of communicative competence in students-stomatologists.

Mardanova Sh.S.

This article deals with the concept of competence, grounding of communicative competence developing necessi- ty and determining tasks of communicative competence at each stage of study.

Key words: competence, communicative competence, specialist’s image, interpersonal communication.