

## САМООЦЕНКА НА КОМУНИКАТИВНАТА КОМПЕТЕНТНОСТ НА СТУДЕНТИ МЕДИЦИНСКИ СЕСТРИ ВЪВ ФАКУЛТЕТ „ОБЩЕСТВЕНО ЗДРАВЕ” ПРИ МЕДИЦИНСКИ УНИВЕРСИТЕТ – СОФИЯ

И. СТАМБОЛОВА<sup>1</sup>, М. СПАСОВА<sup>2</sup> И В. ПЕТКОВА<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Катедра „Здравни грижи”, Факултет по обществено здраве, Медицински университет – София

<sup>2</sup>Българска асоциация на професионалистите по здравни грижи (БАПЗГ)

## SELF-ASSESSMENT OF THE COMMUNICATIVE COMPETENCE OF STUDENTS IN THE NURSING SPECIALTY IN FACULTY OF PUBLIC HEALTH, MEDICAL UNIVERSITY – SOFIA

I. STAMBOLOVA<sup>1</sup>, M. SPASOVA<sup>2</sup> AND V. PETKOVA<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Department of Health Care, Faculty of Public Health, Medical University – Sofia

<sup>2</sup>Bulgarian Association of Health Care Professionals (BAHCP)

**Резюме.** Професията на медицинската сестра е свързана с общуване и интензивна комуникативна активност. Процесът на комуникация предполага добри способности както за говорене, така и за разбиране под формата на т.нар. „обратна връзка”. При обучението на студентите от специалност „Медицинска сестра” е необходимо да се акцентира върху изграждането на умения за отправяне на ясна информация и разбираеми послания, както и върху способността да възприемат съдържанието и емоционалната обогатеност на посланията. Ефективната комуникативна способност се изгражда с опита през годините, но нейните добри основи се поставят с възпитанието в семейството, с обучението в училището и университета. Оптималната комуникация между медицинските сестри и пациентите е общуване, насочено към постигане на основната цел – опазване и възстановяване на здравето. **Целта** на проучването е да се изследва самооценката на комуникативната компетентност на студенти от специалността „Медицинска сестра” от ФОЗ, МУ – София. Изследването е проведено в периода ноември-декември 2015 г. със 165 студенти от специалността „Медицинска сестра” в МУ – София, ФОЗ – 30 от първи курс, 32 от втори курс, 35 от трети курс и 68 от четвърти курс. Изследването е осъществено чрез социологически и статистически методи. Резултатите показват, че всички анкетирани лица са удовлетворени от обучението, което са преминали по комуникативни умения в процеса на следването си. Знанията и уменията, свързани с ефективните професионални комуникации, студентите изграждат в тригодишния курс на обучение и окончателно придобиват самочувствие за общуване с пациенти и колеги по време на преддипломния стаж. Студентите от първи курс споделят, че не се чувстват достатъчно подготвени и се страхуват от общуване с пациентите и техните близки. По-уверени стават след втори и трети курс на обучението си. Повече от 80% от студентите считат, че комуникативните умения се изграждат и по-нататък в работата им. От проучването могат да се направят следните **изводи**: 1. Комуникативната компетентност на студентите медицински сестри се изгражда през целия период на обучението им. 2. Студентите от първи курс се чувстват най-неуверени в знанията и уменията си за общуване с пациенти и колеги. 3. Над 80% считат, че комуникативните умения ще се доразвият в процеса на работата им за в бъдеще.

**Ключови думи:** комуникативни умения, самооценка, медицински сестри

**Abstract. Introduction:** The nurses' profession is related to communication and intensive communicative activity. The process of communication involves good skills for speaking and understanding in the form of so-called "feedback". In the process of training of students in the nursing specialty it is necessary to focus on building skills for giving clear and understandable messages, and the ability to perceive the emotional content of messages. Effective communication skills are acquired with the work experience

through the years, but their good fundamentals are placed with family upbringing, training at school and university. Optimal communication between nurses and patients is that communication which is aimed at achieving the main goal – to preserve and restore health. **Objective:** The study aim is the self-assessment of communicative competence of students of the nursing specialty in Faculty of Public Health, Medical University – Sofia. **Material and methods:** The survey was conducted during the period November–December 2015, with 68 successful graduates of the specialty „Nurse“ in Medical University of Sofia, Faculty of Public Health. The study was conducted by sociological and statistical methods. **Results:** All respondents are satisfied with communication skills they have received during their studies. In the three-year training course students have built their knowledge and skills related to effective professional communication and during the internship they acquire the confidence to communicate with patients and colleagues. Students in their first year of training said that they did not feel enough prepared and they are afraid of communicating with patients and their relatives. They become more confident after the second and third year of training. More than 80% of students think that communication skills continue to build and further in their work. **Conclusions:** 1. The communicative competence of nursing students have been built throughout the period of their training. 2. Students in their first course feel most unconfident in their knowledge and skills to communicate with patients and colleagues. 3. Over 80% of students believe that communication skills will be further developed during their work in the future.

**Key words:** communication skills, self-assessment, nurses

## Увод

Професията на медицинската сестра е свързана с общуване и интензивна комуникативна активност. Тя е изградена от различни по форма и съдържание двупосочни послания между медицинската сестра и пациентите, колегите, медиците, близките на болните. Този процес предполага комуникативна култура – добри способности както за говорене, така и за разбиране под формата на т.нар. „обратна връзка“. Има необходимост да се акцентира върху обучението и уменията на студентите от специалност „Медицинска сестра“, придобивани в процеса на това обучение, така че те да отправят ясна информация и да изпращат разбираеми послания, както и да имат добра способност да възприемат съдържанието и емоционалната обогатеност на посланията. Принципите и нормите на културата на общуване са се оформяли векове наред. Хората са подбирали, съхранявали и натрупвали опита за общуване съгласно принципа: разумно–нравствено–красиво. Основа на историческата култура на общуването е хуманното отношение на човек към човека.

Комуникативната култура предполага интелектуална, психична и социална готовност на човека за общуване. Човек се нуждае от другите хора и това е една основна потребност, жизненоважна за него.

В съвременните здравни грижи значително се разширяват възможностите и сферите за комуникация, което изисква и допринася

за повишаване значимостта на комуникативните способности и култура на медицинската сестра. Общуването осигурява възможността за социално и професионално утвърждаване по пътя на непрекъснатото разширяване на индивидуалния опит. Именно от този опит в значителна степен зависят резултатите от практическата дейност на медицинската сестра в различни направления.

Активното и пълноценно участие на медицинската сестра в междуличностно общуване е свързано с определена култура, която включва три основни елемента:

- да разбира хората, с които общува, и правилно да оценява техните психични особености;
- да отговаря адекватно емоционално на тяхното поведение и състояние;
- да избира и прилага към всеки само такива способности на обръщение и поведение, които са в нормите на добрата сестринска практика и в съответствие с индивидуалните особености и състояние на пациента.

Взаимодействието и сътрудничеството между медицинската сестра и пациента се основават на хуманни взаимоотношения и са възможни само като резултат от качествена комуникация. Такова общуване е възможно, ако сестрата непрекъснато се стреми да издига и обогатява своята комуникативна култура. Знанията и уменията за професионално общуване се изграждат в студентите през целия процес на обучение и се прилагат в реална обстановка по време на учебната им практика и преддипломния стаж.

Ефективната комуникативност се формира с опита през годините, но нейните добри основи се изграждат с възпитанието в семейството, обучението в училището и университета. Оптималната комуникация между медицинските сестри и пациентите е комуникация, насочена към постигане на основната цел – опазване и възстановяване на здравето.

Комуникацията в медицинската практика е вид социално общуване. Тя е основен механизъм за организиране и осъществяване дейността на медицинските специалисти. По своята същност тя може да се определи като преднамерена, съзнателно проектирана и осъществявана дейност, като активно взаимодействие и многостранен процес. Чрез нея се реализира предаването на адаптиран социален опит, на определени норми на отношение и поведение на личността в съответствие със социокултурни модели. Първостепенно значение има комуникацията между главните субекти – медицинска сестра–пациент, без да се подценява и тази на всички останали участници – близки, роднини, ръководители на здравните грижи и др. Този вид комуникация е вторична спрямо екзистенциалната (всекидневната) комуникация, има официален статус, отличава се със своята целенасоченост, преднамереност, системност и регламентираност.

Ефективността на комуникацията до голяма степен зависи от това доколко взаимоотношенията между медицинските сестри и пациентите се изграждат на принципите на сътрудничеството, взаимното уважение и доверие, съпричастността и отговорността. Процесът на комуникация между медицинските сестри и пациентите, от една страна, и между самите медицински специалисти, от друга, има широки и богати измерения.

### Цел

Да се изследва самооценката на комуникативната компетентност на студенти от специалността „Медицинска сестра“ от Факултет „Обществено здраве“ (ФОЗ) към Медицинския университет (МУ) – София.

### МАТЕРИАЛ И МЕТОДИ

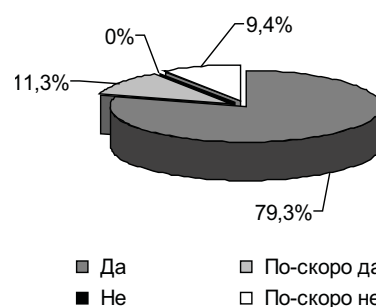
Изследването е проведено в периода ноември–декември 2015 г. със 165 студенти, от които в първи курс – 30, втори курс – 33, тре-

ти курс – 35, и 68 успешно дипломирали се студенти от специалността „Медицинска сестра“ във ФОЗ, МУ – София. Изследването е осъществено чрез социологическа анкета, за обработка и представяне на резултатите са използвани статистически методи.

### РЕЗУЛТАТИ И ОБСЪЖДАНЕ

В процеса на обучение на студентите от специалност „Медицинска сестра“ са включени лекции и учебно-практически занятия по комуникации при изучаване на учебните дисциплини: „Философия и въведение в сестринските грижи“, „Медицинска етика“, „Психология“, „Медицинска педагогика“, СИП „Комуникативен тренинг“. Те се изучават последователно, като допълват и надграждат знанията и уменията на студентите за комуникация и общуване в професията. Самите студенти имат изградени личностни умения за общуване в дома и в училище, а много от тях и в работна среда. Средната възраст на випускниците е 24.3 г., което предполага добре развити социални умения за общуване.

В сестринската професия ефективната комуникация и общуване са основните фактори за постигане на добри терапевтични резултати, поради което липсата на комуникативни умения се отразява съществено върху работния процес във всички здравни структури и направления.

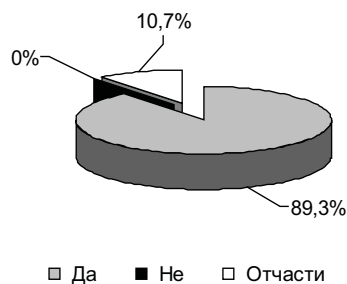


**Фиг. 1.** Мнение на студентите относно водещата роля на университета за формиране на комуникативни умения за професията медицинска сестра

Според респондентите, академичната подготовка в университета има водеща роля за придобиването на знания и формирането на комуникативните умения – 79,3%. По-скоро „да“ са посочили 11,3% от респондентите, а 9,4% – по-скоро „не“. Напълно отрицателни

отговори няма. В университета студентите имат възможност да се обучават и да развиват конкретни комуникативни умения, които са им необходими, за да изпълняват професионалните си задължения (фиг. 1).

Обучението на студентите през целия курс възпитава отношение на емпатия, търпение, разбиране, съпричастност и уважение към личността. Общуването в професията е съчетание от отлично слушане, правилно и ясно говорене и емпатично отношение към пациенти и колеги.



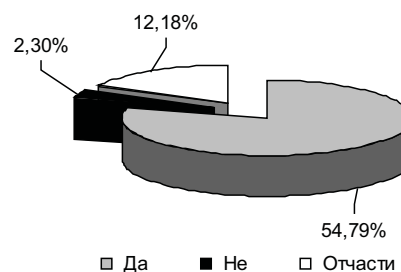
**Фиг. 2.** Самооценка на анкетираните лица относно уменията им за слушане

Студентите дипломанти определено считат, че имат знания и умения, свързани с изслушването на събеседника – това може да е пациент, да са близките на пациента или колеги. Положителен отговор дават близо 90.0%, а делът на тези, които не са убедени в уменията си за слушане, е едва 10.7%.

Не по-малко важно за вербалната комуникация е уменията да се задават подходящи въпроси. Повече от половината от

анкетираните самооценяват, че имат умения за водене на терапевтичен разговор и за задаване на въпроси към пациенти и колеги. Едва 2,30% не смятат, че биха се справили с разговорите с пациенти и колеги.

След усвояването на основните теоретични знания за комуникацията в сестринските грижи и формирането на комуникативни умения в учебно-практическите занятия, студентите усъвършенстват тези умения и ги превръщат в навици на професионалното си поведение по време на клиничната практика и преддипломния стаж.



**Фиг. 3.** Притежаване на умения за водене на разговори и задаване на въпроси в професионална среда

Вследствие на тази системна подготовка по време на преддипломния стаж студентите се чувстват уверени и свободни в общуването си с пациенти, с техните близки и с колегите си. Те самооценяват високо комуникативността си с тях.

Резултатите показват, че не съществуват статистически значими разлики в самооценките на анкетираните лица за общуването

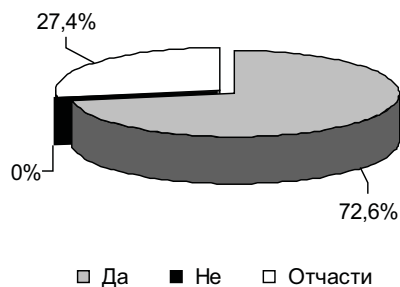
**Таблица 1.** Сравнителен анализ на самооценките на студенти дипломанти медицински сестри за комуникативните им умения

Оценка	Общуване с пациенти		Общуване с близки на пациентите		Общуване с колеги		Общуване с ръководители	
	Брой	%	Брой	%	Брой	%	Брой	%
Отличен 6	54	79,4%	38	50,0%	66	97,04%	36	52,3%
Мн. добър 5	14	20,6%	27	39,7%	2	2,94%	29	43,3%
Добър 4	–	–	3	10,3%	–	–	3	4,4%
Среден 3	–	–	–	–	–	–	–	–
Слаб 2	–	–	–	–	–	–	–	–
Ср. оценка ( $\bar{X}$ )	5,79		5,51		5,97		5,48	
P > 0,05								

**Забележка:** Резултатите са от отговори само на студенти дипломанти!

им със съответните групи в професионалната сфера. Най-висока оценка те поставят на общуването с колеги, а след това на общуването с пациентите. Въпреки високата оценка става ясно, че общуването с близките на пациентите затруднява стажантите медицински сестри, а комуникацията им с ръководните здравни кадри е с най-ниска оценка. В нея те визират най-вече общуването със старшата сестра, като техен пряк ръководител и наставник по време на преддипломен стаж, и в много по-малка степен с главната сестра.

Както вече подчертахме, ефективността на комуникацията до голяма степен зависи от взаимоотношенията между медицинските сестри и пациентите – те се изграждат на принципите на сътрудничеството, взаимното уважение и доверие, сърдечността и отговорността. Пропуските в комуникацията и недостигът на персонал са най-вероятните причини за нарушаване на доброто общуване и за възникване на конфликт.

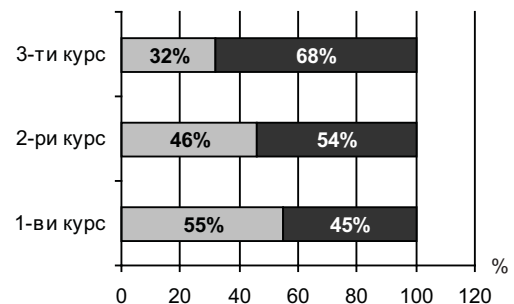


**Фиг. 4.** Мнение на студенти дипломанти относно притежаването на комуникативни умения за избягване на конфликтни ситуации

Значителна част от анкетираните лица – 72,6% – са отговорили положително на въпроса *Считате ли, че притежавате комуникативни умения, които Ви помагат за избягване на конфликтните ситуации в работната среда?* Близо 1/3 от респондентите са посочили отговор „отчасти“ (фиг. 2). Резултатът показва, че студентите дипломанти в голямата си част оценяват своите комуникативни умения като достатъчно добре развити, за да се справят в конфликтни ситуации. Въпрос на лично усърдие и желание за самоусъвършенстване е непрекъснатото обогатяване на комуникативната им компетентност, за да могат да избягват конфликтните

ситуации, възникващи по време на тяхната практика. Значение за безконфликтното общуване на работното място имат личността и възпитанието на медицинската сестра, а качества като запазване на самообладание, честност, искреност, тактичност са особено важни във всекидневието ѝ.

През целия период на обучението студентите получават знания и умения, свързани с комуникациите и общуването, самият академичен процес на обучение включва и личния пример на преподавателите относно комуникациите и общуването с пациенти и колеги. При анкетирането, студентите от различните курсове оценяват по различен начин обема на теоретичните знания и комуникативните умения в учебната практиката по специалността. От анализа на данните е видно, че докато в първи курс според студентите преобладава натрупване на теоретични знания за комуникация и общуване, то във втори и най-вече в трети курс те прилагат все по-широко своите умения за невербално и вербално общуване на практика (фиг. 5).



**Фиг. 5.** Съотношение на придобиваните теоретични и практически знания по курсове

Всички анкетираните лица са удовлетворени от обучението, което са преминали по комуникативни умения в процеса на следването си. Знанията и уменията, свързани с ефективните професионални комуникации, студентите изграждат в тригодишния курс на обучение и окончателно придобиват самочувствие за общуване с пациенти и колеги по време на преддипломния стаж. Въпреки това на въпроса *Считате ли, че учебният хорариум е достатъчен за усвояване на необходимите знания и умения за комуникация и общуване?* – само половината от респондентите отговарят положително, а около

30% отрицателно и биха желали тези часове да бъдат повече.

Студентите споделят, че в първи курс не се чувстват достатъчно подготвени и се страхуват от общуване с пациентите и техните близки. По-уверени стават след втори и трети курс на обучението си. Преддипломният стаж е време за самостоятелна работа и за усъвършенстване на професионалната комуникация. Повече от 80% от студентите считат, че комуникативните умения ще се доизграждат и по-нататък в работата им.

### Изводи

1. Комуникативната компетентност на студентите медицински сестри се изгражда през целия период на обучението им.

2. Студентите от първи курс натрупват теоретични знания за общуване, но се чувстват най-неуверени в уменията си за общуване с пациенти и колеги.

3. Над 80.0% от анкетираните лица считат, че комуникативните умения ще се развиват в процеса на работата им за в бъдеще.

### Библиография

1. Дойновска Р. Нагласа за професионално и кариерно развитие на професионалистите по здравни грижи. Здравни грижи, 2011, (2):16-23.
2. Дойновска Р. Управление на човешките ресурси – дейности по набиране и подбор на служители. Сестринско дело, 2012, 44(2): 27-31.
3. Маринов Р. Комуникационна култура и комуникативна компетентност, МРЕЖА@, 2002, 8(1):13.
4. Стамболова И. Комуникации в управлението на здравните грижи. – В: Управление на здравните грижи. София, Филвест, 2007.
5. Стамболова И. Сестринството в България – възникване, развитие, състояние и перспективи, МУ – София, ЦМБ, 2015.
6. Терзиева А., Стамболова И. Професионална реализация на дипломирани студенти от специалност „медицинска сестра“ през 2015 г. на ФОЗ, МУ – София. Здравни грижи, 2016, № 2.
7. Rider E. A., Keefer C. H. Communication skills competencies – definitions and teaching toolbox, Blackwell Publishing Ltd 2006. Medical education, 2006, 40, 624-629.

✉ Адрес за кореспонденция:

Проф. И. Стамболова, дм  
Катедра „Здравни грижи“  
Факултет по обществено здраве  
Медицински университет  
ул. „Бяло море“ № 8  
1527 София  
e-mail: st\_vania@abv.bg

### ОФЕРТИ ЗА РЕКЛАМНО УЧАСТИЕ В ИЗДАНИЯТА НА ЦМБ:

1. Отпечатване на многоцветна рекламна страница:

- на корица – 720 лв.;
- в книжното тяло – 600 лв.

2. Отпечатване на черно-бяла реклама и/или текст за 1 страница – 150 лв.

3. Разпространение на готова вложка със списание – 1.00 лв./брой.

*При отпечатване на повече от една реклама се правят отстъпки по договаряне.*

*По желание на рекламодателя многоцветните реклами могат да бъдат придружени от безплатно отпечатване на 1 страница текст след съгласуване на съдържанието му с редколегията.*

*Всеки рекламодател получава книжки от списанието.*