

МЕДИЦИНСКИ УНИВЕРСИТЕТ - СОФИЯ
ФАКУЛТЕТ ПО ОБЩЕСТВЕНО ЗДРАВЕ
Катедра «Здравни грижи»

Деляна Петрова Хаджиделева

КОМУНИКАЦИИ В
АКУШЕРСКИТЕ ГРИЖИ

АВТОРЕФЕРАТ
на дисертационен труд

За присъждане на образователна и научна степен “ Доктор “
от област на висше образование 7. Здравеопазване и спорт в
професионално направление 7.4. Обществено здраве по докторска
програма „ Социална медицина и организация на
здравеопазването и фармацията “

Научни ръководители:
Проф. Магдалена Александрова, дм
Доц. Иванка Стамболова, дм

РЕЦЕНЗЕНТИ:
Доц. Иванка Стамболова, дм
Доц. д-р Катя Попова - Юрукова, дм

София, 2014 г.

Дисертационният труд е одобрен и насочен за публична защита от разширен катедрен съвет на катедра по „Здравни грижи“.

Дисертационният труд съдържа 174 стандартни страници и е структуриран в три глави. Онагледен е с 50 фигури, 7 схеми, 5 таблици. Включени са 7 бр. приложения. Библиографията се състои от 136 източника, от които 104 на кирилица, 27 на латиница и 5 интернет източника.

Научно жури:

Проф. Магдалена Александрова, дм
Доц. Иванка Стамболова, дм
Доц. д-р Недялка Кръстева, дм
Доц. д-р Катя Попова - Юркова, дм
Доц. д-р Коста Костов, дм

Публичната защита ще се състои на 23 октомври 2014 г. от 15 часа, във Факултета по обществено здраве, ул. „Бяло море“ №8, София.

Материалите по защитата са публикувани на интернет страницата на Медицински Университет - София.

Номерата на таблиците и фигурите не съответстват на номерата в дисертационния труд.

СЪДЪРЖАНИЕ

I. ВЪВЕДЕНИЕ	5
II. ЦЕЛ, ЗАДАЧИ И МЕТОДОЛОГИЯ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО	7
2.1. ЦЕЛ.....	7
2.2. ЗАДАЧИ.....	7
2.3. МАТЕРИАЛ И МЕТОДИКА	7
III. РЕЗУЛТАТИ И ОБСЪЖДАНЕ	12
3.1. Мнение на пациентите относно ролята на комуникациите и професионалното общуване в акушерската практика	12
3.2. Комуникациите в акушерската практика от гледната точка на акушерките.....	21
3.3. Проблемите на професионалните комуникации в акушерската практика според преподавателите	29
3.4. Комуникациите в учебния процес на студентите от специалност „Акушерка“	36
3.5. Концептуален модел за развитие и овладяване на професионална комуникация в акушерските грижи	44
3.6. Резултати и обсъждане от направената експертна оценка на концептуалния модел за развитие и овладяване на професионална комуникация в акушерските грижи	50
IV. ЗАКЛЮЧЕНИЕ, ИЗВОДИ, ПРЕПОРЪКИ	52
V. ПРИНОСИ	56
VI. Публикации и участия в научни форуми свързани с дисертационния труд	57

ИЗПОЛЗВАНИ СЪКРАЩЕНИЯ

АГ	Акушерство и гинекология
ВМУ	Висше медицинско училище
МЗ	Министерство на здравеопазването
МУ	Медицински университет
МФ	Медицински факултет
САГ	Специализирани акушерски грижи
САГБАЛ	Специализирана АГ болница за активно лечение
СБАЛАГ	Специализирана болница за активно лечение по АГ
СДО	Следдипломно обучение
СЗО	Световна здравна организация
ТУ	Технически университет
ФОЗ	Факултет по Обществено здраве
ФЗГ	Факултет Здравни грижи

I. ВЪВЕДЕНИЕ

В съвременното общество различните форми на комуникация са важен елемент на човешката жизнена дейност, необходимо условие за формиране на личността, за социализация на всеки индивид. Чрез комуникацията и в процес на комуникация, човек опознава не само другите, а и самия себе си.

Реформата в здравеопазването изисква нов начин на мислене и професионално поведение. В повечето европейски страни се предприемат здравни реформи чрез въвеждане на нови модели за осигуряване на здравни и акушерски грижи. Основна предпоставка за постигане на високо качество на здравните грижи е наличието на комуникативни умения за професионално общуване.

Професията на акушерката може да се определи като „комуникативна” професия. Една от основните ѝ задачи се свързва с умението на акушерката да изгражда ефективни професионални взаимоотношения, да мотивира жената за активно участие и съдействие в процеса на акушерски грижи, да поддържа системно емоционална връзка с нея, да постига съразмерна емоционална подкрепа, да умее да снижава болката и тревожността, да вдъхва увереност, да я учи и подпомага в поддържането на подходящо за нея здравно поведение.

Като една от най-големите групи здравни професионалисти, работещи в различни здравни заведения, акушерките са ключов ресурс за осъществяване на здравни реформи. Акушерските грижи са съществена съставна част от лечебно-диагностичния процес в помощ за оздравяване и възстановяване на гинекологично болната жена, бременната жена, родилката и майката. Новите предизвикателства пред тези здравни специалисти включват широк спектър дейности и грижи: грижи към най-уязвимите пациенти, обучение на пациенти от различни възрастови и социални групи и техните семейства, грижи за репродуктивното здраве, за новородените деца и т.н.

Акушерството е не само практическа дейност, извършване на манипулации или изпълнение на предписанията на лекаря, а една хуманна професия, изискваща специфични личностни и професионални качества, нагласа и мотивация, насочени към първична профилактика, специални акушерски грижи за бременните жени, майките и новородените деца, жените с гинекологични заболявания, семейното планиране и др. Акушерката има специфична роля в системата на здравеопазването и притежава специална професионална

идентичност. Като специалист, занимаващ се с личния живот на жените, ежедневната и дейност изисква емоционална сдържаност, тактичност, деликатност, емпатия и съчувствие към пациента. В професията на акушерката комуникативните умения се явяват неразделна част от професионалната им компетентност. Именно поради близостта на акушерката с пациента, към нея има едно, на практика безалтернативно изискване – да притежава и непрекъснато да развива своите комуникативни умения и навици.

Ясно се очертава необходимостта от добре обучени акушерки, които бързо да се адаптират, да поемат отговорност за работата си, да могат да работят в многопрофилен и многосекторен контекст в болниците и общностите, да могат да управляват промените и предизвикателствата в работата си.

Формирането на професионални умения за общуване на акушерката става в процеса на обучението ѝ в университета. Ефективното общуване между обучаем и учител е процес, гарантиращ успех в образователния процес, а също и спомагащ за правилното формиране на личностни и професионални качества в студента. Дейността на преподавателите трябва да се насочи към по-тясна работа със студентите по време на аудиторната и извън аудиторна заетост, включването им в разработването на проекти, внедряване на иновационни технологии на преподаване.

Професионалните комуникативни умения на здравните професионалисти е необходимо да се формират във всички клинични дисциплини в процеса на обучение, съобразно спецификата на разглежданата проблематика и нозологията в тях.

Подготвени ли са да осъществяват ефективни професионални комуникации, навлизащите в професията „акушерка“? Кои са водещите фактори за развитие на необходимите комуникативни умения в тяхното обучение и реализация? Какви са пречките в този процес? Кои са подходящите образователни и организационни стъпки към усъвършенстването на професионалните комуникации с оглед повишаване качеството на акушерските грижи?

Търсенето на отговори на тези въпроси ни мотивира за избор на настоящата тема. Защото постоянният напредък в практиката и качеството на акушерските грижи изисква съответен напредък в качеството на образованието на тези, които навлизат в професията на акушерката, както и непрекъснато обучение на онези, които вече практикуват тази професия.

II. ЦЕЛ, ЗАДАЧИ И МЕТОДОЛОГИЯ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО

2.1. ЦЕЛ

Оценка на комуникативните умения на практикуващи акушерки и студенти от специалност „Акушерка”, и разработване на концептуален модел за развитие и овладяване на професионална комуникация в акушерските грижи с оглед оптимизиране на обучението и подобряване качеството на акушерските грижи.

2.2. ЗАДАЧИ

За реализиране целта на настоящето проучване са поставени следните задачи:

1. Обзор и анализ на представени в научната литература основни теоретични подходи и концепции в изучаването на избраната тема.
2. Проучване оценката на отделните групи респонденти по отношение на комуникативната им компетентност.
3. Очертаване на базовите компоненти в учебния процес, които имат отношение към формирането на умения за професионално общуване.
4. Проучване негативните аспекти на нарушената комуникация водеща до конфликти и понижаваща ефективността на работата в екип.
5. Разработване и предлагане на концептуален модел за развитие и овладяване на професионална комуникация в процеса на грижи за бременни, родилки и гинекологично болни жени.
6. Експертна оценка на концептуалния модел.

2.3. МАТЕРИАЛ И МЕТОДИКА

Обект на наблюдение са студенти от специалност „Акушерка”, преподаватели, практикуващи акушерки и жени ползватели акушерски грижи /пациентки

Предмет на наблюдение са комуникативните умения на студенти от специалност „Акушерка” и практикуващи акушерки .

Технически единици на наблюдение са Висши учебни заведения, обучаващи студенти по специалност „Акушерка ” от градовете София, Варна, Стара Загора и Плевен и три специализирани АГ – болници - клинични учебни бази на МУ - София.

Логически единици на наблюдение са:

- студенти от специалността “Акушерка”;
- преподаватели по специалността „Акушерка” ;
- практикуващи акушерки в учебните клинични бази на МУ – София;
- жени-ползватели на акушерски грижи/пациентки в учебни бази за обучение на студенти от специалността “Акушерка” на ФОЗ при МУ – София.

ПРИЗНАЦИ НА НАБЛЮДЕНИЕ

Признаци свързани с:

- Демографска характеристика, социален статус и професионална характеристика на респондентите;
- Удовлетвореност на жените ползватели на акушерски грижи от общуването им с практикуващи акушерки и студенти от специалност „Акушерка”;
- Комуникативни проблеми и конфликтите на работното място на практикуващи акушерки
- Комуникативните знания и умения на студентите по специалност „Акушерка”
- Потребност от допълнително обучение по комуникативни умения на студентите и практикуващи акушерки

ОБХВАТ, МЯСТО И ВРЕМЕ НА ПРОУЧВАНЕТО

Обхват – извадката включва **680 лица**, разпределени както следва :

- 240 студенти от специалност “Акушерка”, обучаващи се във ФОЗ на МУ - София, ФОЗ на МУ- Варна, МФ на ТУ - Стара Загора, ФЗГ на МУ - Плевен
- 40 преподаватели от ФОЗ на МУ - София, ФОЗ на МУ - Варна, МФ на ТУ - Стара Загора, ФЗГ на МУ - Плевен, участващи в обучението по специалност „Акушерка”
- 150 акушерки, работещи в ПСАГБАЛ „Света София”, СБАЛАГ „Майчин дом”, ПСАГБАЛ „Шейново – клинични бази ФОЗ, МУ– София
- 250 жени, получили акушерски грижи в ПСАГБАЛ „Света София”, СБАЛАГ „Майчин дом”, П-ра САГБАЛ „Шейново” – клинични бази ФОЗ, МУ– София”

Време и място:

- Проучването е ретроспективно за 2 годишен период – от септември 2012 г. до март 2014 г. включително. Основен критерий при подбора на изследваните лица в това проучване е доброволно изявеното им желание за участие.
- Осъществено е на територията на:
 - ФОЗ на МУ - София, ФОЗ на МУ- Варна, МФ на ТУ - Стара Загора, ФЗГ на МУ - Плевен
 - ПСАГБАЛ „Света София”, СБАЛАГ „Майчин дом”, ПСАГБАЛ „Шейново – клинични бази ФОЗ, МУ– София

МЕТОДИ НА ПРОУЧВАНЕТО**Социологически методи:**

➤ **Анкетен метод** – анкетно проучване за събиране, обобщаване и анализиране на информация относно мнения и оценки чрез пряка анонимна, индивидуална анкета.

Приложен е структуриран собствен въпросник, включващ анкетиране на :

- Анкета за жени-ползватели на акушерски грижи /пациентки, съдържаща 12 въпроса, касаещи удовлетвореността им от комуникативните умения на обгрижващите ги акушерки (приложение 3);
- Анкета за практикуващи акушерки в учебните клинични бази, съдържаща 15 въпроса и разглеждаща мнението им за важността и потребността от комуникативни умения в акушерската практика (приложение 4);
- Анкета за преподаватели в специалност „Акушерка”, съдържаща 12 въпроса, свързани с оценка на комуникативните умения на студентите и необходимостта от оптимизиране на обучението им в тази посока (приложение 5);
- Анкета за студенти от специалността “Акушерка” от I до IV курс, съдържаща 12 въпроса, относно оценка и самооценка на комуникативните им умения и необходимостта от допълнителни знания и умения за развитието на комуникативната им компетентност (приложение 6).

При разработване на анкетите, въпросите са съобразени с литературни данни от подобни изследвания и е взета предвид експертната помощ на специалисти от здравната и образователната практика със значителен опит.

Подготовката за провеждането на проучването се организира 2 месеца преди началото му. За целта са проведени работни срещи с цел разясняване на съдържанието на анкетите, целта и същността на провежданото проучване и необходимостта от активно участие на изследваните лица, като особено внимание се обръща на неговата анонимност.

Въвеждането на данните, първоначалната обработка и графичното представяне на резултатите са осъществени с програмен продукт Microsoft Excel. Статистическата обработка и анализът на данните са извършени с помощта на статистически пакет SPSS версия 17.0.

➤ **Полуструктурирано интервю.** В хода на провеждане на изследването е проведено интервю със студенти, преподаватели и практикуващи акушерки. Същото е използвано в съчетаване с метода на анкетирането, като интервюто е проведено след обработка на данните от анкетното проучване, въз основа на което се дава възможност за целенасочено обогатяване на информацията и по-дълбоко вникване в същността на темата.

Експертна оценка по метода Делфи, която е осъществена по отношение на разработения концептуален модел за оптимизиране на професионалната подготовка на акушерките в контекста на априорното изискване за притежаване на комуникативни умения и подобряване качеството на грижи за бременни, родилки и гинекологично болни жени.

Статистически методи:

За оценка на статистическата значимост на наблюдаваните количествени разлики в отговорите на различните групи анкетирани са използвани:

- Непараметрични анализи
 - тест за независимост на Pearson за субективните категориини данни от анкетите - изследвания коефициент χ^2 за силата на линейната връзка между две променливи
 - Метод на Mann-Whitney - за установяване на различия при независими извадки
- Параметрични анализи
 - Еднофазен дисперсионен анализ (ANOVA) - за сравнение на средно аритметични при повече от две групи
 - t-критерии на Studan Fisher – за сравняване на средно аритметични при точно две групи

Обследван е точния коефициент на Фишер за достоверност на резултатите при стойности $p < 0,05$.

- Алтернативен
- Корелационен
- Графичен и табличен анализ – сортиране на данните в комплексни таблици – кръгови, линейни и стълбцови диаграми и фигури

Системно-исторически:

- **преглед на научната литература със систематизация;**
- **документален метод** – проучени са национални и европейски нормативни документи, отнасящи се към темата, както и научна литература по изследвания въпрос.

ПРОЦЕДУРА НА ИЗСЛЕДВАНЕТО

Етапи на цялостния изследователски процес:

1. Подготвителен етап:

- Критичен анализ и синтез на научната литература по темата.
- Подготвяне на методиките за изследване, определяне на извадката и формиране на отделните гнезда по случаен принцип.

2. Изследователски етап – събиране на данни:

Първата част от този етап на изследването се проведе в периода м. септември - декември 2012 г. Следван бе принципът на доброволно участие в провежданото проучване.

Втората част от етапа на изследването се проведе в периода февруари 2013 – март 2014, в градовете Варна, Стара Загора и Плевен, където се обучават акушерки.

С оглед игнориране на социалната желателност в инструкцията е отбелязано, че изследването е за научни цели. Може да се приеме, че степента на надеждност на данните е висока поради анонимния характер на анкетата, както и поради напълно доброволния характер на участие.

След провеждането на изследването, анкетните карти бяха събрани, а данните от тях въведени във файл с цел по-нататъшната им статистическа обработка.

3. Заключителен етап:

- Обработка, анализ на всички данни, изготвяне на изводи и препоръки;
- Разработване на концептуален модел за оптимизиране на професионалната подготовка на акушерките в контекста на априорното изискване за притежаване на комуникативни умения и подобряване качеството на грижи за бременни, родилки и гинекологично болни жени;
- Експертна оценка на създадения концептуален модел.

РАБОТНА ХИПОТЕЗА

Допускаме, че комуникативните умения на практикуващи акушерки и обучаваните не са на необходимото професионално ниво и пропуските в придобиването им още на образователния етап, оставят своя негативен отпечатък в продължение на цялостната професионална им реализация.

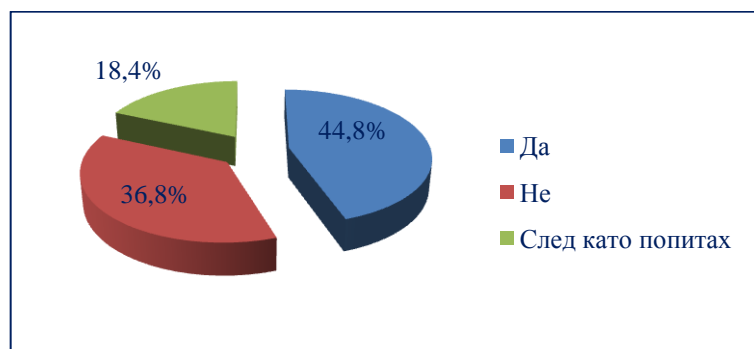
III. РЕЗУЛТАТИ И ОБСЪЖДАНЕ

3.1. Мнение на пациентите относно ролята на комуникациите и професионалното общуване в акушерската практика

Изучаването на мнението на пациентите по отношение на професионалните комуникации с акушерките е от съществено значение за разкриването на водещи проблеми, които може и трябва да бъдат решавани своевременно. Общуването от гледната точка на пациентките има своите особености и специфика, поради което те трябва да бъдат в основата на професионалните комуникации, провеждани от акушерките.

По отношение на възрастовото разпределение на жените, ползватели на акушерски грижи се забелязва, че значителна част от включените в проучването пациентки са на възраст от 19 до 30 години – това са 40,8%. На второ място с относителен дял 35,6% са тези, които на възраст от 31 до 40 години. Значително по-малко са тези, които са на възраст от 41 до 50 години – 16,8 и над 50 години – 6,8%. Това се дължи до голяма степен на факта, че жените изпълняват своята репродуктивна дейност основно до 30 годишна възраст и това е по-големият контингент, за който акушерките полагат грижи. Бременните жени и родилките са здрави млади жени и имат определени очаквания от комуникацията с акушерките, както и определени нагласи, които са формирани в резултат на съществуващите традиции в акушерската практика.

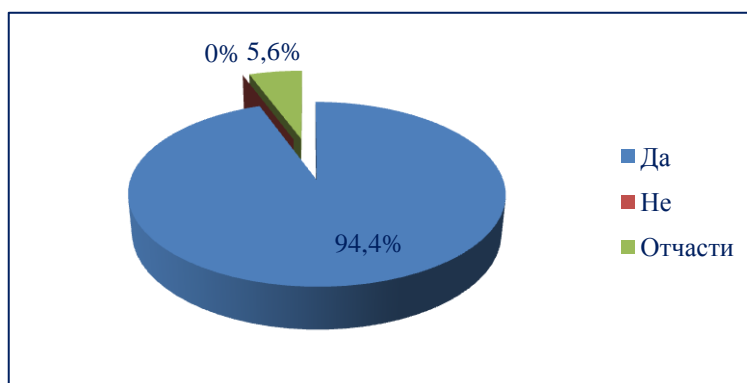
Резултатите от анализа на образователната степен на пациентите показват, че пациентите с висше образование са значителен брой (51,2%), следвани от пациентите със средно (42%). С основно образование сформират 6,8% от извадката. Трябва да се има в предвид, че по-високата степен на образование на жените - ползватели на акушерски грижи е предпоставка, от една страна, за по-големи изисквания от пациентката при професионалното общуване с акушерката, а от друга страна - предполага по-ефективна комуникация между тях.



Фигура 1. Представяне и запознаване на акушерката при първа среща с пациентка

Акушерската практика изисква създаването на добри условия за комуникация, както и доверие между акушерката и жената – бременна или пациентка с гинекологични проблеми, които могат да бъдат постигнати, когато е показано уважително отношение и представяне. Изграждането на взаимна връзка и общуване трябва да започва със запознаване, базирано на професионалното поведение на акушерката.

Получените данни относно първото впечатление, запознаване и представяне на акушерката, показват един важен аспект в акушерските грижи, който не се отразява благоприятно на професионалното общуване с пациентките, когато липсва. Положителен отговор на въпроса „Представи ли Ви се акушерката, която се грижеше за Вас по време на престоя Ви в болничното заведение?“ са посочили по-малко от половината анкетиранни жени – 44,8%. Прави впечатление, че отрицателен отговор са посочили не малка част от тях – 36,8%. Пациентки, на които акушерката се е представила, но след като са я попитали, са 18,4%. (фиг.1)

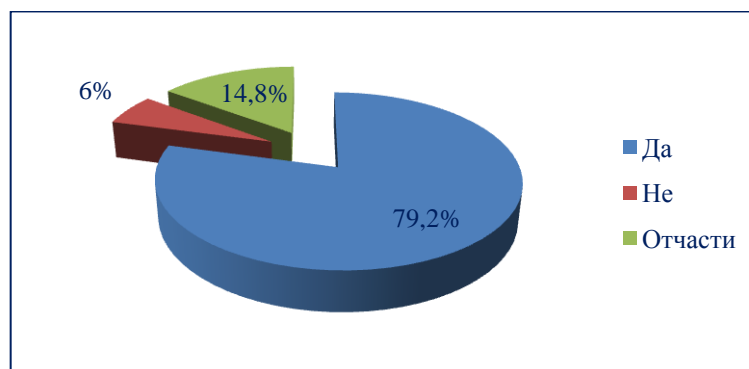


Фигура 2. Мнение на анкетираните относно комуникационните умения и добрите взаимоотношения в акушерството

Резултатите, отразени в фиг.2, показват, че според мнението на жените, на които се налага да получават акушерски грижи, комуникативните умения на специалистите са определящи за създаването на добри взаимоотношения между тях и акушерките. Трябва да се обърне внимание, че на въпроса до каква степен комуникативните умения благоприятстват осъществяването на по-добри взаимоотношения между акушерката и пациентката, няма посочени отрицателни отговори. Едва 5,6% от пациентките считат, че това е само отчасти. Действително по време на акушерските грижи, дейности и манипулации, уменията на една акушерка да провежда разговор с пациентката заема водещо място за нейното предразполагане, за да сподели с акушерката всички проблеми, които има, и всички въпроси, които иска да зададе към нея. Констатира се слаба зависимост с резултата от анализа на същия въпрос, зададен и на акушерките ($\chi^2 = 2,695$, $p > 0,05$), което показва, че и

пациентите и акушерките отчитат еднакво необходимостта от формиране и развиване на комуникативни умения, спомагащи за добрите взаимоотношения в акушерските грижи.

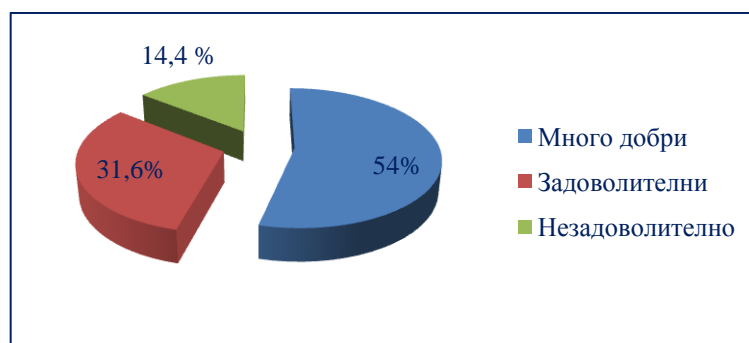
В процеса на обучение по акушерски грижи е важно тези умения да се развият в студентите, което ще им позволят да се изградят като компетентни професионалисти, притежаващи не само практически умения, но и професионални комуникативни способности за оказване на качествени акушерски грижи.



Фигура 3. Удовлетвореност от уменията на акушерките за общуване

Относно удовлетвореността на пациентките от уменията на акушерките да осъществяват комуникация с тях (фиг.3), значителна част от анкетираните лица – 79,2% посочват, че са удовлетворени. Отрицателно са отговорили само 6% от анкетираните, а отговор „отчасти“ са посочили 14,8%. Доколко тези отговори са напълно обективни, също е въпрос на анализи и обсъждане, тъй като често пациентките отговарят на тези въпроси положително, а след това дават примери, в които изразяват определено недоволство, несъгласие или определена степен на неудовлетвореност от общуването си с акушерката.

Наличието на отговори, които показват неудовлетвореността на пациентките, изисква да се търсят причините за това и да се поставят ясни и точни критерии, когато се говори за професионални комуникационни умения. Бременните жени са особено чувствителни по отношение на общуването и комуникацията с тях, поради което е важно акушерките да могат да отговорят на техните очаквания.

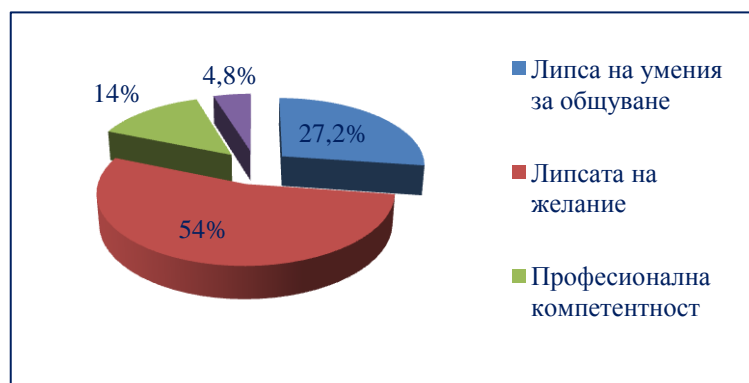


Фигура 4. Оценка за комуникативните умения на акушерките

Независимо, че значителна част от пациентките посочват, че са удовлетворени от уменията на акушерките за общуване, прави впечатление, че когато се изисква от тях да направят оценка на осъществените професионални контакти, тя е значително по-критична (фиг.4). На въпроса „*Как бихте оценили комуникативните уменията на акушерките, които са Ви обслужвали?*“ „много добра“ оценка са поставили едва половината от анкетираниите – 54%; „задоволителна“ оценка са посочили около 1/3 от анкетираниите, а „незадоволителна“ оценка – 14,4%. Тези резултати показват, че според пациентките, акушерките не показват особено добри умения свързани с общуването.

В сферата на здравните грижи общуването се подценява от самите професионалисти и не се приема като значима част от тяхната професионална дейност. За пациентите, обаче, провеждането на тези разговори, получаването на информация, както и изслушването са също толкова важни, колкото и провеждането на лечение, изследвания и медицински процедури.

Формирането на професионални умения за общуване в акушерството все още не се явява приоритетна цел. Това е една от причините, обуславяща снижаване качеството на акушерските грижи и авторитета на акушерската професия.



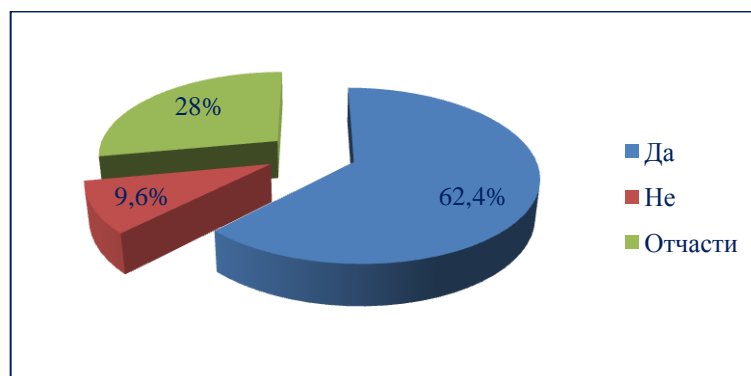
Фигура 5. Мнение на пациентите относно проблемите в медицинската комуникация

Анализът на резултатите от изследването установява, че основните проблеми на комуникацията в медицинската практика на акушерките, според жените-респонденти се дължат на *липсата на желание* за тяхното осъществяване. Този отговор е посочен от повече от половината анкетирани пациенти – 54%. Близко 1/3 от тях посочват като отговор *липсата на умения* за общуване (фиг.5). Според 14% от анкетираниите, проблемите произтичат от дефицита на комуникативна компетентност на медицинските специалисти, докато 4,8% считат, че тези проблеми са свързани и с комуникативните умения на пациентите.

Тези резултати насочват към един съществен проблем, който съществува в практиката на здравните грижи – липсата на време и желание да се общува с пациентите.

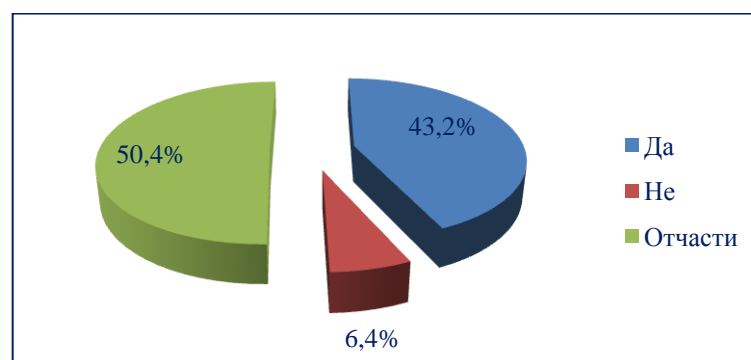
Обикновено се счита, че голямата заетост и натовареност на специалистите е причина да не се акцентира върху комуникацията като част от цялостния процес на грижите.

Анализът на резултатите очертава необходимостта академичната подготовка на студентите и следдипломното обучение на акушерките да се насочат към преодоляване на тези проблеми като значим компонент на съвременната акушерска практика, в която комуникацията изпълняват своята важна функция.



Фигура 6. Липсата на време и на персонал, като пречка за добрата комуникация

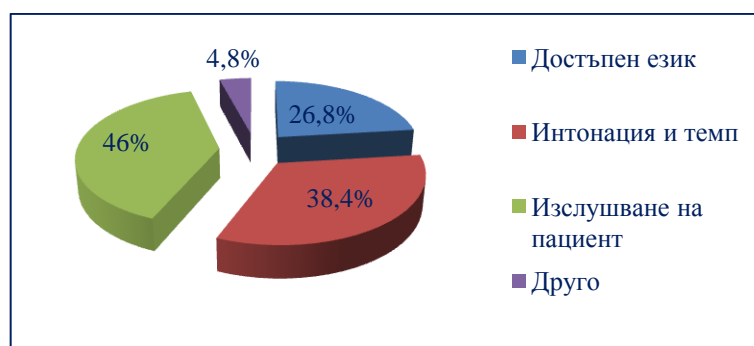
Данните от въпрос №5 от анкетата (фиг. 8) показват, че според 62,4% от анкетираните пациенти, липсата на време и на персонал са причина за дефицит в професионалната комуникация. Отговор „отчасти“ са посочили около 1/3 от анкетираните, а отрицателен отговор – 9,6%. Въпреки преобладаващото мнение, че липсата на персонал и на време са причини за непълноценните комуникации, от получените данни става ясно, че не само това са основните причини. Пациентите считат, че за комуникационните проблеми има и други съществени фактори, произтичащи от нерентабилно разпределение на времето.



Фигура 7. Информация на пациента свързана със състоянието му

На въпроса „Достатъчна ли е информацията, която акушерките Ви предоставят?“, едва половината (50,4%) от анкетираните лица отговарят положително (фиг.7). Значителен относителен дял заема отговор „отчасти“, който посочват 43,2% от респондентите. Отрицателно са отговорили само 6,4% от анкетираните. Видно е от резултатите, че

пациентките не получават достатъчна информация от акушерката по отношение на състоянието и проблемите на бременността си или грижите за заболяването. Общуването по смислен и разбираем за пациента начин помага за вземането на информирани решения за собственото му здраве или за здравето на детето му (включително неродените деца). Но трябва да се има в предвид, че регламентираните професионални компетенции на акушерките определят рамките на техните професионални отговорности и за всяка една ситуация акушерката трябва да знае каква информация има право да даде на пациентката и каква няма право.

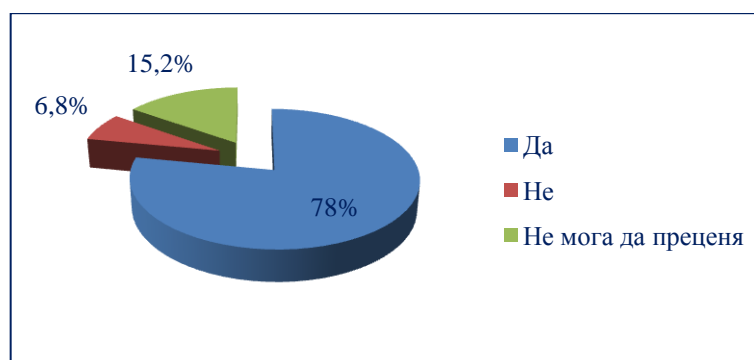


Фигура 8. Предпоставки за успешна комуникация

В изследването е проучено мнението на пациентките за подобряване на професионалното общуване в акушерската практика. В препоръките, които те дават за осъществяване на успешна комуникация в акушерската практика (фиг.8), първо място заема „изслушването на пациента“ - 46%. Данните и от други проучвания, дискутирани в теоретичната част на разработката, определят дефицита на това комуникативно умение като съществен проблем на медицинските грижи у нас. За съжаление в България патерналистският модел (висок контрол на медицинския специалист и нисък на пациента) е всеобщ, с малки изключения. Наблюдава се демонстрация от страна на оказващия здравни грижи на висок социален и образователен статус чрез вербално и невербално поведение, поемане на решения и рискове, несподелени с пациента, но отнасящи се, разбира се, до неговото здраве, неуведомяване за съществуването на алтернативни възможности за лечение, налагане на схема на поведение при лечението, липса на каквото и да било обяснение или обсъждане на диагнозата и лечението. Приема се, че пациента трябва само да слуша, но никой не си поставя за цел да му предостави възможност да говори и да бъде изслушан. Съблюдаването на принципа за комуникация, поставяща в центъра пациента, е явно пренебрегвана част в медицинската практика и в частност – акушерската.

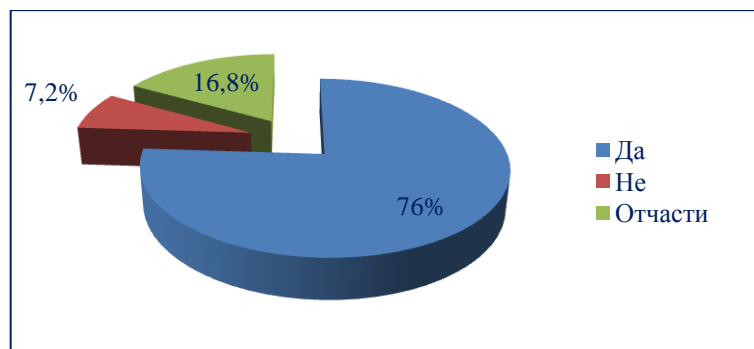
На второ място е поставена „интонацията и бързината на говорене“ - 38,4 %. Чрез интонацията на вербалната реч много често медицинските специалисти показват

неуважително отношение към пациентите. Бързото говорене е сериозен проблем за комуникацията. Речта на акушерката трябва да бъде изразителна, правилно интонирана, разнообразна, за да има положително въздействие върху пациентката. За повече от $\frac{1}{4}$ от жените-респонденти трета по важност препоръка към комуникативните умения на акушерките е „използването на достъпен, разбираем език” – 26,8%. Необходимо е овладяването на професионална комуникация, съответстваща на пола, образованието, възрастта, образователния ценз, култура, етническа принадлежност на ползвателите на акушерски грижи. Нарушената устойчивост и концентрация на вниманието при голяма част от пациентите не им позволяват да разберат и дори да чуят какво им се казва по отношение на състоянието им, изследвания, терапия или друга информация. При общуването на акушерката с бъдещата майка това важи в още по-голяма степен, поради обстоятелството, че по време на бременността жената е емоционално лабилна и склонна към по-силни емоционални реакции. Нивото на тревожност на пациентката може да се отрази на способността ѝ да се концентрира и осмисли информацията, давана ѝ от акушерката.



Фигура 9. Комуникативните умения като критерии за постъпване на работа според пациентите

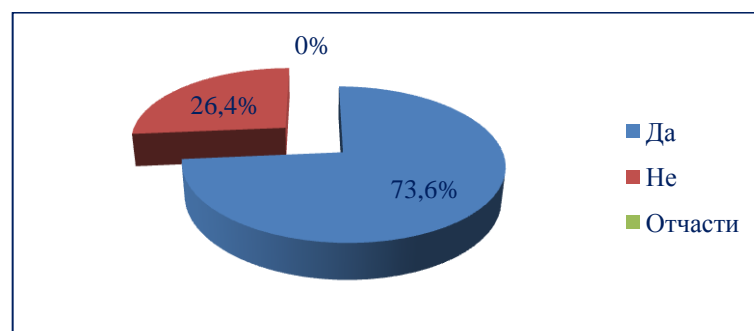
Според мнението на 78% от анкетираните жени-ползватели на акушерски грижи, комуникативните умения трябва да са един от основните показатели при назначаване на акушерките на дадено работно място. Отрицателен отговор, както и отговор „не мога да преценя“ са посочили една незначителна част от респондентите. (фиг.9) Получателите на акушерска помощ се нуждаят от пълноценни професионални грижи и внимание към техните потребности, страхове и страдания. Резултатите от отговорите показват, че в повечето случаи жените имат доверие на акушерката в нейната професионална компетентност, но и изискват от нея осъществяване на ефективно професионално общуване, основано на личната грижа към човека, изразена в отношение на внимание, съчувствие, емоционална топлина, зачитане и подкрепа. Уменията за общуване е подходящо да бъдат поставени като приоритет при провеждане на конкурси и при подбор на персонал за работа с бременни жени, родилки и гинекологично болни жени.



Фигура 10. Необходимост от подобряване на обучението на акушерките относно комуникационните умения

Отговорите на въпроса: „Необходимо ли е според Вас да бъде засилена подготовката по комуникативни умения при обучението на акушерките в Медицинския университет?“ почти съвпадат с данните, получени и на предходния въпрос. Повече от 2/3 от жените-респонденти (76%) категорично подчертават необходимостта от подобряване на обучението в насока професионална комуникация (фиг.10). Това недвусмислено потвърждава мнението на пациентите, че значимо място в професионалните компетенции на акушерките заемат техните комуникативни умения. Обучението на акушерките през последните години беше съществено променено, но въпреки това акцентът все още не е поставен върху овладяването на професионалната комуникация. В учебната програма фигурират въпроси, касаещи професионалните комуникации, но те са по-скоро от общ характер. Подходящо е в академичната подготовка на акушерките да се задълбочи обучението в модели на терапевтично поведение /и подобряване на невербалния и вербалния стил на комуникация акушерка- екип - пациент / на базата на рефлексивна практика и усвояването на адекватни психологични подходи за прилагане на пациент - насочения подход, чието подценяване рефлектира негативно върху качеството на акушерските грижи.

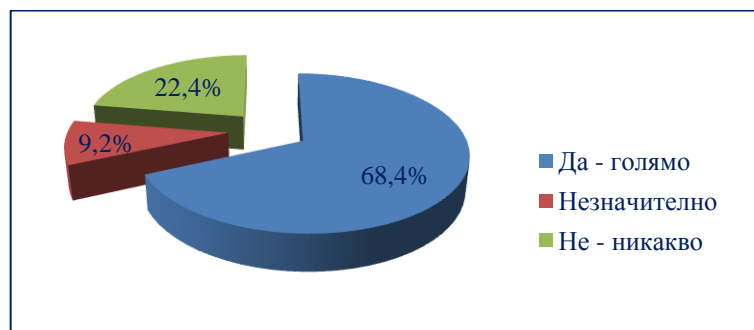
Добрите комуникации между пациентите и медицинските специалисти са гаранция за създаването на добри отношения между тях и за изграждането на доверие, което е особено важно в акушерската практика.



Фигура 11. Доверие на пациентите към акушерките

Пациентите в по-голямата си част – 73,6%, се доверяват на акушерките, които са поели отговорността за грижите към тях. Но има и не малка част – 26,4%, според които такива взаимоотношения на доверие не се създават (фиг.11). Причините трябва да се търсят действително в комуникацията между акушерка и пациент. По време на раждане е крайно необходимо родилката да има пълно доверие на акушерката и да може да сподели с нея всичко, което я вълнува.

Акушерската практика е особено специфична област на медицината, при която се създават условия за споделяне на конфиденциална информация и за изграждане на доверие, основаващо се на професионалните умения на акушерката. Важно условие е акушерката да умее да общува професионално и да предразположи жената към изграждането на взаимно доверие.



Фигура 12. Значение на невербалната комуникация в акушерските грижи според пациентките

Според значителна част от анкетираните пациентки – 68,4%, елементите на невербалната комуникация имат съществено значение. В общуването между акушерките и жените, освен вербалната реч, значителен дял заема несловесната (невербална) комуникация. Жестовете, мимиките, погледите, интонацията на гласа са основен компонент за изграждане на взаимно доверие и атмосфера на спокойствие (фиг.12).

Прави впечатление, обаче, че за повече от 1/5 от жените-респонденти, невербалната комуникация няма значение. Може би това се дължи, от една страна, на социалния и образователен статус на част от отговорилите. а от друга, на разбирането на тази малка част от анкетираните, че сериозните проблеми, пред които е изправена една бременна жена или родилка изискват преди всичко прояви на професионалните практически умения на акушерката.

3.2. Комуникациите в акушерската практика от гледната точка на акушерките

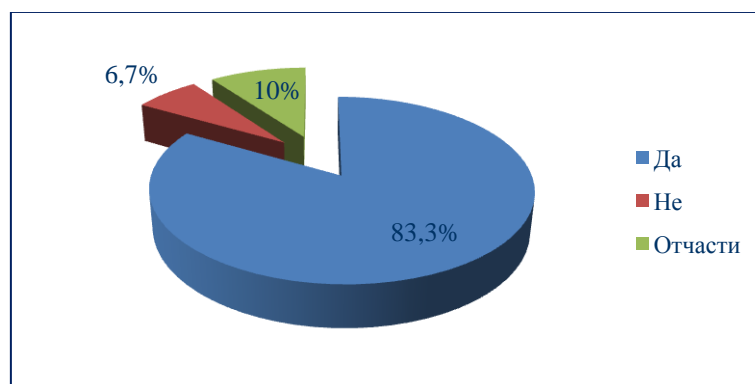
Анализът на възрастовата характеристика на включените в проучването акушерки показва, че средната възраст на анкетираните е 41 години, като най-голям е относителният дял на тези, които са на възраст от 41 до 50 години – 34,7%. Близко една трета от акушерките са на възраст от 31 до 40 години. Най-малко са тези на възраст от 24 до 30 години. Над 50 годишна възраст са близо 1/5 от анкетираните (табл.1).

В последните години се забелязва застаряване на работещите в системата на акушерските грижи медицински специалисти, което е вследствие, от една страна, на малкото желаещи да се обучават в това професионално направление и от друга, че младите новозавършили кадри, предпочитат да работят в чужбина.

Таблица 1. Сравнителен анализ на възрастовите характеристики и професионалния стаж на акушерките

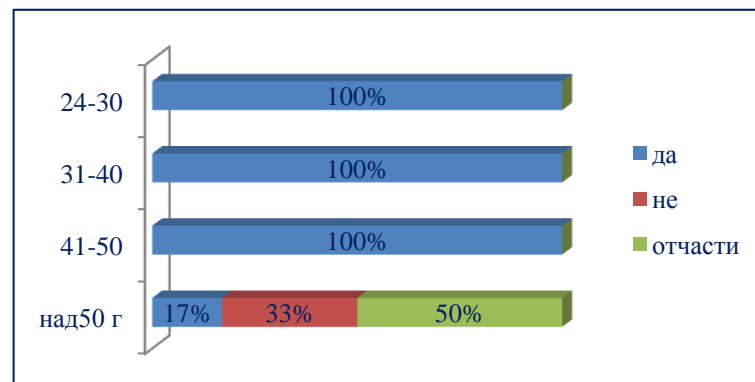
Възраст на акушерките			Акушерски трудов стаж		
Ср. Възраст (± SD) 41г ± 7м	Брой лица	Отн. дял %	Среден стаж (± SD) 14г ± 2м	Брой лица	Отн. дял %
24-30 год.	23	15,3%	1-3 год.	23	15,3%
31-40 год.	45	30,0%	4-10 год.	35	23,3%
41-50 год.	52	34,7%	Над 10 год.	62	41,4%
Над 50 год.	30	20%	Над 20 год.	30	20%

По отношение на професионалния трудов стаж на респондентите се забелязва, че поголемия относителен дял се пада на акушерките със стаж над 10 години – 41,4%, след тях са групата със стаж до 10 год. - 23,3%. Най-малък е делът на анкетираните със стаж от 1-3 години. Средния трудов стаж на акушерките е 14 години (табл.1).



Фигура 13. Положително влияние на комуникативните умения за взаимоотношенията акушерка-пациентка

В обобщения анализ за мнението на анкетираните акушерки относно влиянието на комуникативните умения за създаване на добри взаимоотношения с жените-потребители на акушерски грижи, определено трябва да се подчертае, че по-голямата част от тях – 83,3% - са напълно съгласни, че комуникативните умения имат много съществена роля при създаването на добри взаимоотношения между акушерката и пациентката. Отрицателно са отговорили само 6,7%, а отговор „отчасти“ са посочили 10% от анкетираните (фиг.13). При сравнителен анализ с резултатите на същия въпрос от анкетата на пациентите – респонденти, не се наблюдава статистически значимо различие ($\chi^2 = 2,692$ $p > 0.05$), което показва, че и акушерките и пациентите имат близко становище за значимата роля на комуникативните умения в акушерските грижи. И това е така, защото акушерската практика се основава не само на професионалните компетенции на акушерката, но в повечето случаи се създават взаимоотношения, които определят както поведението на пациентката, така и нейната удовлетвореност от акушерските грижи.



Фигура 14. Разпределение на мнението на акушерките съобразно трудовия им стаж, относно ролята на комуникативните умения за създаването на добри взаимоотношения между акушерката и пациентката

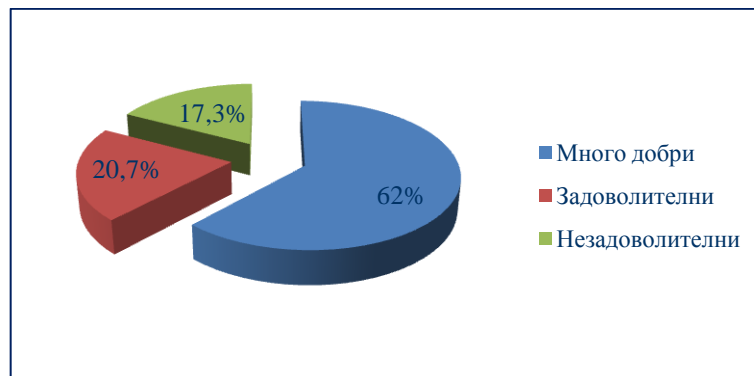
От анализа на въпроса за ролята на комуникативните умения за взаимоотношенията „акушерка-пациент“ е видно, че има статистически значима разлика ($\Phi = 0,894$, $p < 0,05$) по отношение мнението на по-младите на възраст акушерки и тези над 50 годишна възраст. Всички респонденти (100%) на възраст до 50 години, отговарят положително относно ролята на комуникативните умения за създаването на добри взаимоотношения между тях и жените, за които полагат акушерски грижи. Прави впечатление, че 33% от по-възрастните акушерки не смятат, че професионалното общуване е предпоставка за създаване на добри взаимоотношения, а 50% - че има роля - „отчасти“. Най-малкият относителен дял се пада на тези, които са на мнение, че комуникативните умения нямат никакво значение (фиг.14).

Може да се предположи, че това се дължи на факта, че по-възрастните акушерки отчитат професионалните си компетенции и рутината в работата си като по важен аспект в

обгрижването на жените – бременни, родилки и гинекологично болни. Уменията на акушерката да разговоря с пациентката и да ѝ предоставя информацията, от която тя има нужда, са гаранция за изграждането на взаимоотношения в професионалните акушерски грижи.

Според по-голямата част от анкетираниите акушерки – 78,7%, изградените и формираните у тях умения за професионално общуване, допринасят съществено за доверието на пациентките им. Отрицателен отговор на този въпрос не е посочен от респондентите, но отговор „отчасти“ са избрали 21,3% от анкетираниите. Изследвана е зависимостта между тези резултати и мнението на жените, получили акушерски грижи. 94,4% от анкетираниите пациентки оценяват по-високо необходимостта от комуникативни умения за спечелването на доверието им и по метода на Ман - Уитни е отчетена статистически значима разлика между тяхното мнение и акушерките респонденти ($u=16745$, $p < 0,05$).

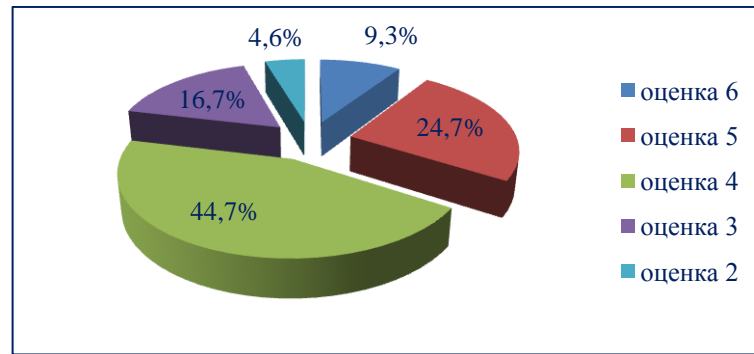
Предразполагането на пациентката и спечелването на нейното доверие са основни елементи от акушерските грижи. Много често раждащата жена има изразена потребност от внимание, разбиране и подкрепа за споделяне на преживяванията ѝ в момента на раждането. Важен акцент в дейността на акушерката е професионалната комуникацията с пациентката, като манипулациите и процедурите са последващи в акушерския процес.



Фигура 15. Оценка на акушерките относно комуникативните умения на колегите им

Оценката на акушерките по отношение на комуникативните умения на колегите им показва следните резултати: като „много добри“ са оценени комуникационните умения на акушерките от 62%, като „задоволителни“ – 20,7% и „незадоволителни“ – от 17,3% от анкетираниите. Тези резултати определено показват една висока критичност от страна на акушерките и необходимост от развитие на умения за комуникация (фиг.15).

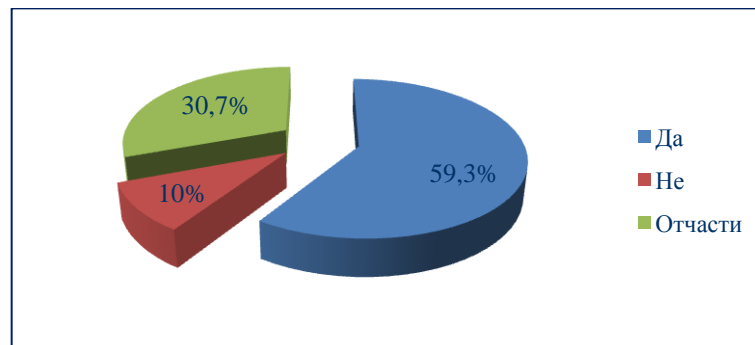
Натрупването на опит в практиката не винаги може да бъде гаранция за развиване на комуникационните умения, ако това не се осъществява целенасочено.



Фигура 16. Оценка на комуникативните умения на новопостъпилите акушерки

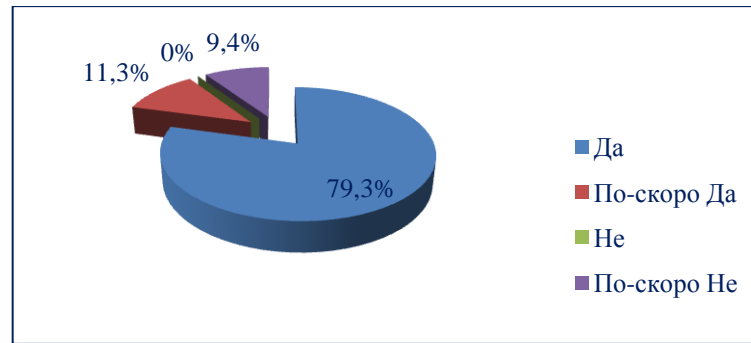
По-голямата част от анкетираните акушерки – 44,7% поставят оценка „добър 4“ на комуникативните умения на новопостъпилите акушерки, оценка „много добър 5“ са поставили ¼ от анкетираните, оценка „среден 3“ са поставили 16,7% от акушерките, оценка „отличен 6“ са посочили едва 9,3%, а „слаб 2“ – 4,6%. Тези резултати определено показват, че новоназначените акушерки не притежават необходимите комуникационни умения, за да се справят с функциите и задачите на акушерката (фиг. 16).

Независимо от извършените промени в обучението на акушерките, явно те все още не са добре подготвени и обучени за осъществяване на необходимите професионални комуникации с пациентките.



Фигура 17. Неефективна комуникация при новоназначените акушерки поради недостатъчни комуникативни умения

Положителен отговор на това съждение са посочили 59,3% от анкетираните. Отрицателен отговор са избрали 10% от акушерките, а отговор „отчасти“ – 30,7% от респондентите. Получените данни съвсем резонно отчитат незначителна корелация ($\chi^2=1,986$, $p>0,05$) с анализа на предишния въпрос, че оценените новоназначени акушерки с недостатъчни комуникативни умения, довеждат и до неефективната комуникация с пациентките (фиг. 17). В акушерската практика комуникациите са един от основните фактори за постигане на ефективни резултати, поради което липсата на комуникативни умения се отразява съществено върху работния процес, независимо от спецификата на секторите в акушерството.



Фигура 18. Водещата роля на университета за формиране на комуникативни умения

Според акушерките, академичната подготовка има водеща роля за формирането на комуникативните умения на студентите – 79,3%. По скоро „да“ са посочили 11,3% от респондентите, а 9,4% - по скоро „не“. Напълно отрицателни отговори няма посочени, което показва реално, че в университета студентите имат възможност да се обучават и да развиват конкретни комуникативни умения, които са им необходими, за да изпълняват на високо ниво професионалните си функции (фиг.18).

Програмите за обучение в университетите трябва да предоставят на студентите възможности да развиват своите професионални умения чрез различни и допълнителни форми на обучение. Освен това университетските структури трябва да предлагат и различни програми за обучение, които да се предлагат като следдипломно обучение за тези, които считат че не са добре подготвени по определени теми или професионални области.

Таблица 2. Сравнителен анализ на самооценките на акушерките за комуникативните им умения при:

Оценка	Общуване с пациенти		Общуване с близките на пациентите		Общуване с колегите в мед. екипи		Общуване със своите ръководители	
	Брой лица	Отн. дял%	Брой лица	Отн. дял%	Брой лица	Отн. дял%	Брой лица	Отн. дял%
Отличен 6	119	79,4%	76	50,6%	146	97,4%	79	52,7%
Мн. добър 5	31	20,6%	60	40%	4	2,6%	65	43,3%
Добър 4	-	-	14	9,4%	-	-	6	4%
Среден 3	-	-	-	-	-	-	-	-
Слаб 2	-	-	-	-	-	-	-	-
Ср. оценка(\bar{x})	5,79		5,41		5,97		5,48	
P > 0,05								

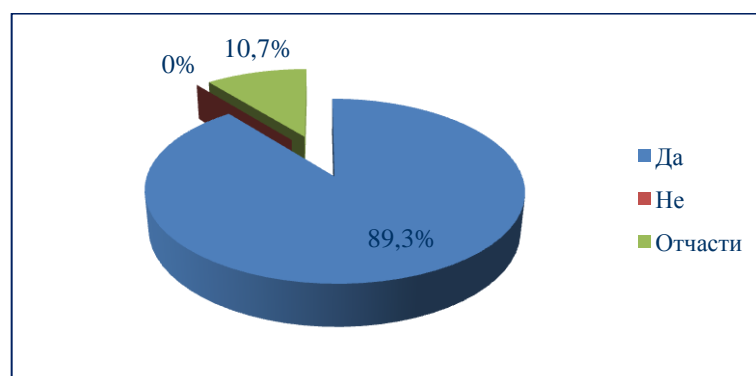
Средно аритметичните резултати (\bar{x}) (табл. 2), показват, че не съществуват статистически значими разлики в самооценките на акушерките за общуването им в професионалната сфера. Анкетираните акушерки оценяват с „отличен 6“ комуникативните си умения относно общуването с колегите в екипите, както и при общуването с пациентите.

Оценка „много добър 5“ те поставят на общуването си с близките на пациента и със своите ръководители. Оценки „добър 4“, „среден 3“ и „слаб 2“ почти няма посочени от респондентите. Процесът на комуникация между акушерките и пациентите, от една страна, и между самите акушерки, от друга, има твърде разнородни измерения. Поради това медицинският персонал трябва да умее не само да осъществява преки контакти с отделните пациенти, техните близки и екипа, но и много добре да познава механизмите на формиране на междуличностните отношения.

При направена съпоставка с оценката на пациентките-респонденти за уменията на акушерките за професионално общуване се установява статистически значима разлика ($u=13442$, $p<0,05$). Според половината от пациентките, комуникативните умения на акушерките са „задоволителни“.

Ефективността на комуникацията до голяма степен зависи от това до колко взаимоотношенията между медицинския персонал и пациентите се изграждат на принципите на сътрудничеството, взаимното уважение и доверие, сърдечността и отговорността.

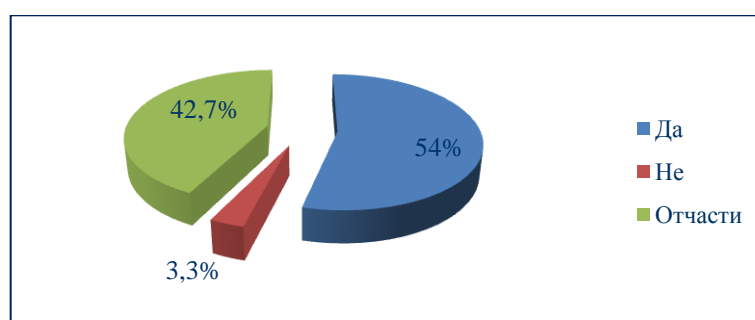
Пропуските вследствие на неефективната комуникация стават причина, макар и рядко, за възникване на проблеми в работата и могат да доведат до конфликти ситуации. Значителна част от анкетираните - 72,6% - са отговорили положително на въпроса „Приемате ли, че притежавате комуникативни умения, които Ви помагат да избегнете конфликтните ситуации в работната среда? Отрицателен отговор няма посочен от анкетираните акушерки. Близко 1/3 от респондентите са посочили отговор „отчасти“. Тези данни показват, че акушерките оценяват своите умения по комуникация 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.



Фигура 19. Самооценка относно уменията за слушане по време на общуване

Акушерките определено считат, че имат изградени умения свързани с изслушването на събеседника си – това може да бъде пациентка, близките на пациентката или колеги. 89,9 % от респондентите отговарят положително на този въпрос, малък е относителния дял на отговорилите „отчасти” – 10,7%, а отрицателни отговори няма посочени (фиг.19).

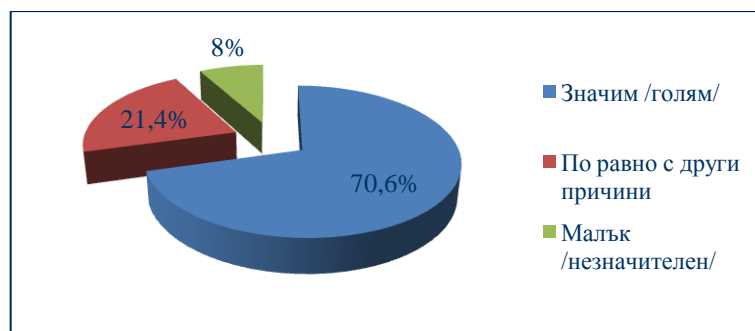
Умението за възприемане на информация изисква много търпение и разбиране на чувствата на пациентите. Акушерките трябва добре да познават състоянието на една жена по време на бременност, по време на раждане, както и по време на различни здравословни проблеми. Именно в тези случаи е много важно акушерката да може да изслушва и да получи необходимата информация, за да вземе и най-подходящото решение, което професионалните ѝ компетенции позволяват.



Фигура 20. Умения за подпомагане на процеса на комуникация с рационални решения

Положителен отговор на този въпрос са посочили половината от анкетираните акушерки – 54%. Значителна част от анкетираните – 42,7% дават отговор „отчасти“, а отрицателен отговор са избрали само 3,3% (фиг.20).

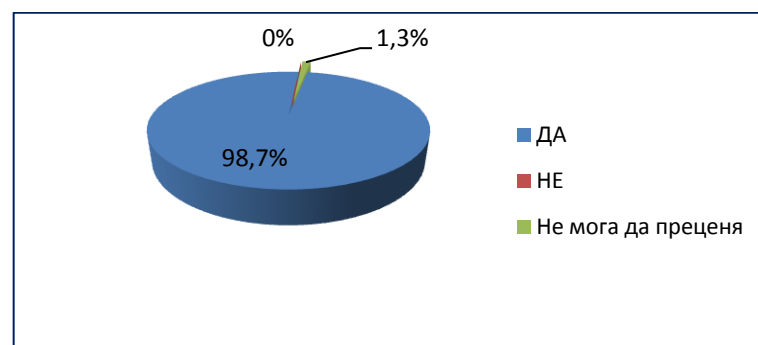
Резултатите показват, че независимо от високата самооценка на акушерките по отношение на техните комуникативни умения, когато трябва да предприемат конкретни действия и да вземат решения, при които трябва да помогнат реално на процеса на комуникация, те се затрудняват. Ето защо е необходимо, независимо от продължителността на професионалния опит, на всички полагащи здравни грижи да се предоставя възможност за развитие и усъвършенстване и в областта на комуникациите.



Фигура 21. Наличие на конфликти в резултат на грешки при комуникацията в акушерската практика

По-големият относителен дял от анкетираните акушерки - 70,6% посочват, че редица конфликти се дължат на грешки при осъществяване на комуникация с пациентките или между колегите. Близко 1/5 от тях посочват, че делът на конфликтни ситуации вследствие на комуникативен дефицит е равен на дела от други причини. Значението на комуникацията за допускането на конфликти е незначително, според 8% от тях (фиг.21).

Необходимо е по-задълбочено изучаване на проблемите, свързани с комуникацията и конфликтните ситуации в акушерската практика, за да могат да се решават адекватно. Важно е да се познават основните етични принципи, от които се ръководи професията, както и професионалните компетенции, за да не се достига до конфликтни ситуации.



Фигура 22. Потребност от засилена подготовка по комуникативни умения

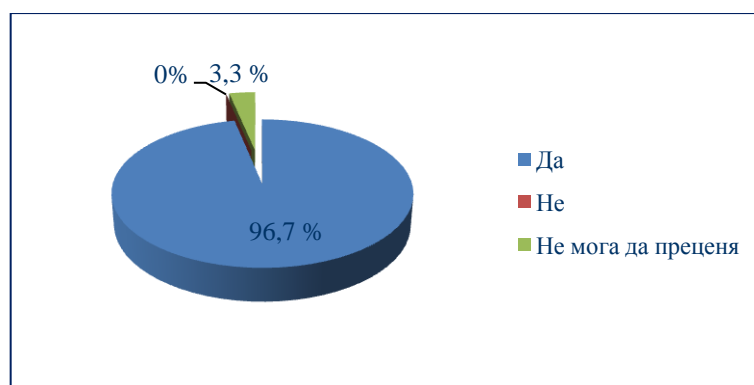
Почти всички анкетираните акушерки - 98,7% са на мнение, че е необходимо да бъде повишена подготовката по отношение на професионалните комуникации – от една страна на студентите и от друга страна – на професионалистите. Необходимо е да се използва целият потенциал на университетите, за да се организират различни и разнообразни форми на обучение, които да отговарят на индивидуалните потребности на всички, избрали тази професия (фиг.22).

Акушерството е професия, която изисква много добри способности за комуникация, но те трябва да бъдат развивани и усъвършенствани през различните периоди на професионално развитие. Решаването на казуси от професионалната практика повишава квалификацията на работещите от сферата на здравните грижи и ги подпомага при вземането на правилно решение, отговарящо на съвременните професионални стандарти. Следдипломното обучение има за цел да поддържа знанията и уменията на професионалистите на високо ниво. Актуализирането на учебния материал във висшите училища се извършва непрекъснато в съответствие с развитието на научните постижения, поради което трябва да се търсят възможностите на СДО.

Анализът на резултатите показват, че по-голямата част от анкетираните акушерки - 82%, биха се включили в практическо обучение по комуникации по програми на СДО. Прави

впечатление, че има известна част – 15,3% от анкетираните, които отговарят отрицателно на този въпрос. Докато младите акушерки и част от тези със стаж до десет години приемат почти безусловно ползата от допълнителни форми на обучение за придобиване на комуникативни познания, то акушерките с над 10 години стаж, в съчетание с малка част от средната генерация, считат, че използването на тези форми няма смисъл.

Разработването на практически ръководства и практикуми по комуникации в акушерската практика е изключително целесъобразен начин за създаване на организация, при която всяка една акушерка да има възможност да участва в практическо обучение, което да отговаря на нейните потребности.



Фигура 23. Поставянето на комуникационните умения като важен критерий за постъпване на работа в акушерската практика

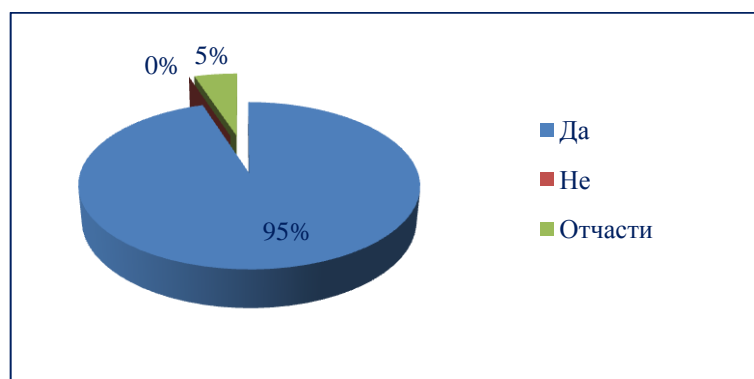
Ясно е убеждението, че за да получиш добра професионална реализация, трябва да имаш добри комуникативни умения. Това споделят 96,7% от анкетираните. Почти всички са на мнение, че е необходимо комуникационните умения на кандидатите за работа да бъдат поставяни като приоритет. Отрицателни отговори на този въпрос няма посочени. Ето защо е необходимо да се разработят критерии както за оценка на персонала, така и за оценка на кандидатите за назначаването им като акушерки, които да включват оценка на комуникационните умения (фиг.23).

3.3. Проблемите на професионалните комуникации в акушерската практика според преподавателите

За целта на нашето изследване проведохме анкетиране на университетски преподаватели на студентите от специалност „акушерка” от различни ВМУ от страната. Проучихме мнението им относно проблемите на професионалните комуникации в акушерската практика и връзката между степента на тяхното усъвършенстване и неефективната комуникация.

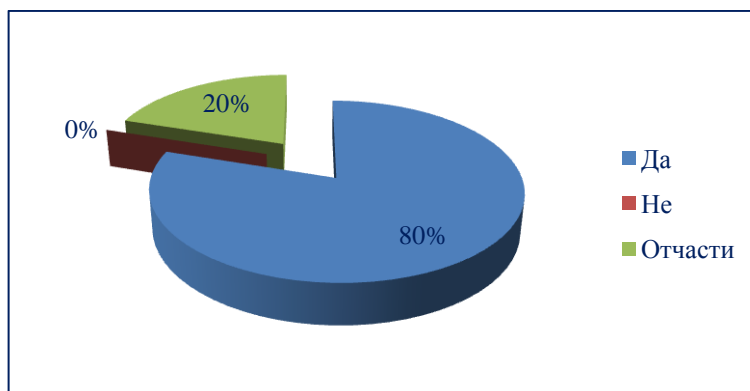
Анализирайки възрастовата характеристика на респондентите, се установи, че в проучването са участвали преподаватели на различна възраст. Най-големият относителен дял се пада на лицата до 50 години - 52,5%, следвани от тези над 50 години – 20%.

Според получените резултати, преобладават анкетиранияте преподаватели със стаж над 10 години. На второ място са тези с трудов стаж над 10 години, а тези със стаж от 6 до 10 години са на трето място. Действително трябва да се има в предвид, че с натрупването на повече практически опит всеки един преподавател развива и усъвършенства своите умения за комуникация и общуване. Въпреки това, тези умения се определят до голяма степен от личностните качества на всеки един човек и начина му на общуване, които изразяват спецификата на всяка една човешка индивидуалност. Възрастта променя преподавателите не само по отношение на уменията за комуникация, но променя и техните професионални качества.



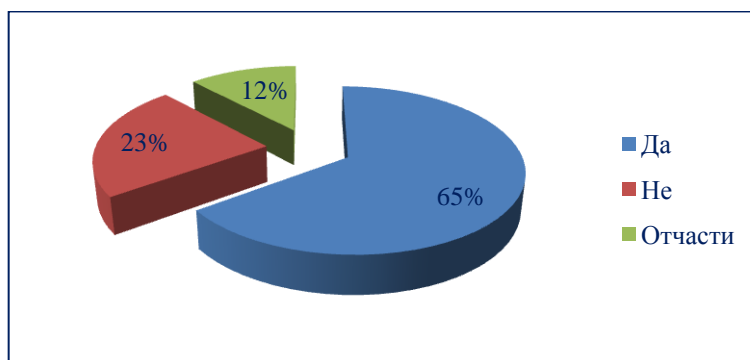
Фигура 24. Влияние на комуникативните умения за подобряване качеството на акушерските грижи

Почти всички преподаватели – 95%, са на мнение, че комуникативните умения оказват съществено влияние върху качеството на акушерските грижи. Наблюдението на бременността, консултациите на бременната жена, воденето на раждане и др. са акушерски дейности, които е невъзможно акушерката да осъществи без да провежда ефективна комуникация с пациентката. Общуването между акушерката и пациентката е необходимо да бъде съпроводено със създаването на по-тесни взаимоотношения, базиращи се на конфиденциалността и на интимността на пациентката. Тези специфични особености трябва да се имат в предвид, когато се обсъждат проблемите на комуникацията в акушерската практика (фиг.24).



Фигура 25. Необходимост от комуникативни умения в професионалната подготовка на студента

Получените резултати от пряката анкета с преподавателите разкриват, че болшинството от изследваните университетски преподаватели (80%) изразяват мнение, че комуникативните умения са съществен елемент от професионалната подготовка на студентите. Отрицателен отговор не е посочен от нито един от анкетираните, а отговор „отчасти“ са посочили 20% от тях. Наблюдението на бременността, консултациите на бременната жена, воденето на раждане и др. са акушерски дейности, които е невъзможно акушерката да осъществи без да провежда ефективна комуникация с пациентката. Жените са изключително чувствителни по време на бременността и по време на раждането, както и по време на следродилния период. Общуването между акушерката и пациентката създава потесни взаимоотношения, базиращи се на конфиденциалността и на интимността на пациентката. Тези специфични особености трябва да се имат в предвид и е целесъобразно да се разработят допълнителни учебни програми за формиране и развитие на комуникативните способности на студентите, необходими им при обгрижването на жените (фиг.25).

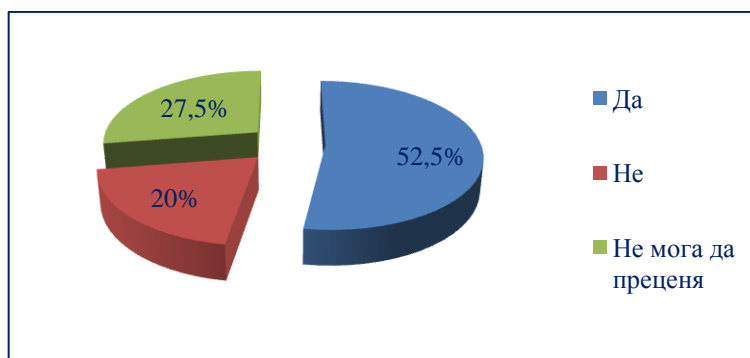


Фигура 26. Роля на обучението при формиране на комуникативни умения на студентите

Повече от половината анкетираните преподаватели – 65% - отговарят положително на въпроса „Според Вас, изпълнява ли МУ водеща роля при формиране на комуникативните умения в студентите - бъдещи акушерки?“. Отговор „отчасти“ са посочили много по-малко от тях - само 12%. Трябва да се обърне внимание на относителния дял на преподавателите,

които посочват отговор „не“ – 23%. Тези резултати определено показват необходимостта от промяна в обучението на акушерките по отношение на професионалните комуникации и възможностите за формиране на комуникативни умения у студентите по време на практическото им обучение (фиг.26).

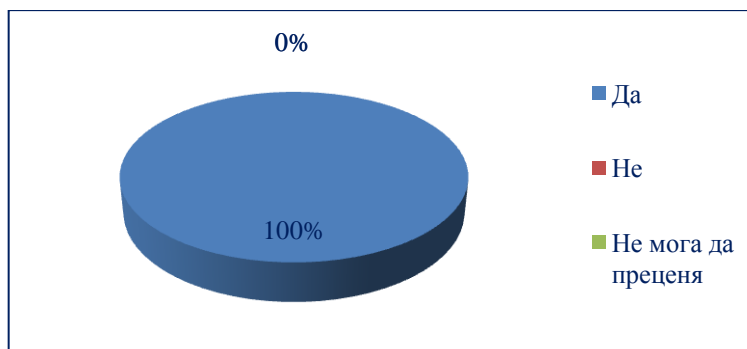
Проведените реформи в обучението на акушерките доведоха до създаването на 9 дисциплини в сферата на акушерските грижи (регламентирани от държавните изисквания), но по темата за професионалните комуникации са отделени само 2 часа лекции и 2 часа упражнения през първия семестър.



Фигура 27. Достатъчност на обучението относно професионалното общуване

Половината от анкетираните преподаватели 52,5%, са на мнение, че обучението в професионално общуване е достатъчно, но отговорилите отрицателно - 20%, и тези, които не могат да преценят -27,5%, съставляват другата половина от анкетираните (фиг.27). Може да се подчертае, че обучението на студентите от специалност „акушерка“ има съществени пропуски в изследваната област. Темата за комуникациите намира все по-голямо развитие в сферата на обучението, но когато става въпрос за професионална акушерска практика, трябва да се има в предвид професионално поведение и общуване, което се характеризира с определени рамки и форма на информацията, както и с определени професионални умения, изградени в процеса на обучение. Недостатъчният хорариум възпрепятства формирането на професионални умения, необходими на акушерките за осъществяване ефективна комуникация с всяка една пациентка.

Съвременните средства на преподаване са изключително разнообразни и ефективни и те могат успешно да бъдат използвани по отношение създаването на професионални комуникативни умения. Това могат да бъдат ролеви игри, решаване на казуси за конкретни случаи от акушерската практика, като се обосновават професионалните отговорности на акушерката и вземането на решения в съответствие с етичните принципи и норми на професията.



Фигура 28. Необходимост от практически тренинг на студентите относно общуването с пациентите

Резултатите определено показват, че всички преподаватели (100%) са на едно и също становище – необходимо е да се направят промени в обучението на акушерките и то в посока поставяща акцент върху комуникациите и формирането на професионални умения за общуване. Според тях е необходимо въвеждането на практически тренинг за студентите, които се обучават по специалност „акушерка“, за да развият своите умения в посока на професионалното общуване с жените, за които полагат грижи (фиг.28). Редица учебни програми предлагат обучение по комуникативен тренинг, но целите на това обучение са създаването на общи умения за комуникация, без да се отразява спецификата на акушерската практика и особеностите на взаимоотношения, които възникват по време на акушерската консултация, по време на подготовката на бременната жена за раждане, по време на периодите на раждане, както и след това. Това са изключително специфични ситуации в живота на една жена и в тези моменти тя има до себе си един професионалист, от комуникативните способности, на който зависи как ще преживее всичко това. Психологическото и емоционалното състояние на жената е другият съществен фактор, който определя общуването на акушерката като особена и изключително специфична функция.

Таблица 3. Сравнителен анализ на оценяването на студентите от преподавателите

Оценка	Комуникативни умения на новопостъпили студенти за общуване в студентската група		Комуникативните умения на новопостъпили студенти при общуване с пациентите	
	Брой отговорили преподаватели	Относителен дял %	Брой отговорили преподаватели	Относителен дял %
Отличен 6	4	10,00	2	5,00
Мн. добър 5	8	20,00	7	17,50
Добър 4	25	63,00	21	52,50
Среден 3	3	7,00	10	25,00
Слаб 2	0	-	0	-
Ср. оценка	4,33		4,02	
	P < 0,05			

Прави впечатление резултата от оценките на преподавателите за новопостъпилите студенти и комуникационните им умения. И в двете групи по-големият относителен дял се пада на оценка „Добър”. При общуването в студентската група оценката „Среден” е 7%, а при общуването с пациенти е 25%. Това говори за неуменията на студентите за професионално общуване. Използвайки еднофакторния дисперсионен анализ и метода на най-малките значими разлики при сравняване на средно аритметичните стойности, се забелязва съществена разлика. Преподавателите оценяват уменията на студентите за общуване по между си с добър - 4,33, а уменията им да общуват с пациенти с добър – 4,02 ($p < 0,05$). Тези резултати определено показват едно ниско ниво на комуникативни умения на студентите, които постъпват да се обучават по тази специалност (табл. 3).

Таблица 4. Оценяване на студентите от преподавателите в началото и в края на обучението им относно комуникативните им умения

Оценка	Комуникативни умения на новопостъпилите студенти при общуване с пациентите		Комуникативни умения на завършващите студенти при общуване с пациентите	
	Брой отговорили преподаватели	Относителен дял %	Брой отговорили преподаватели	Относителен дял %
Отличен 6	2	5,00	8	20,00
Мн. добър 5	7	17,50	20	50,00
Добър 4	21	52,50	10	25,00
Среден 3	10	25,00	2	5,00
Слаб 2	0	-	0	-
Ср. оценка	4,02		4,85	
	P < 0,001			

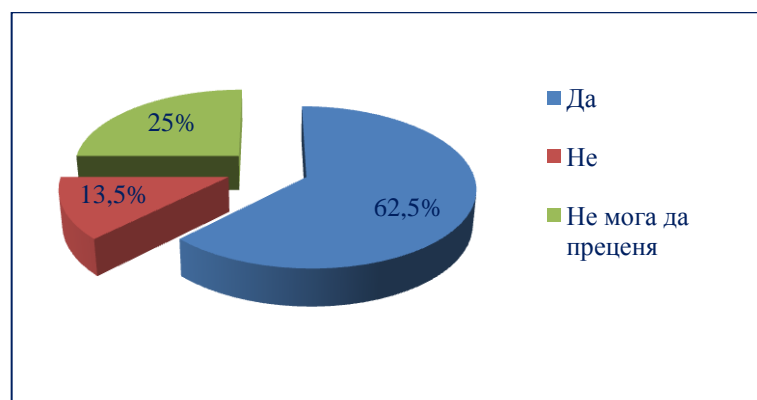
Относно оценката на преподавателите относно уменията на студентите да комуникират с пациента в началото на обучението им по специалност „акушерка“: най-голям е относителният дял на преподавателите, оценяващи ги с оценка „добър 4” – 52,5% от анкетираните. На второ място е посочена оценка „среден 3” - 25% от преподавателите. На трето и четвърто място са съответно тези, оценени с „мн. добър 5” – 17,5% от преподавателите и с оценка „отличен 6” - само 5% от преподавателите.

Резултатите от оценките на завършващите студенти са значително по-различни от предходните. Половината от анкетираните преподаватели поставят оценка „мн. добър 5” на комуникационните умения на студентите при тяхното завършване. Оценка „отличен 6” е поставена от по-голям брой преподаватели – 20%, а оценка „добър 4” – от 25% от анкетираните. Оценка 3 са поставили само 5% от анкетираните преподаватели (табл.4).

Установено е статистически значимо увеличаване на средната оценка на преподавателите относно комуникативните умения на студентите в началния курс на обучение – „добър 4,02“ и при завършването им – „мн. добър 4,85“ ($p < 0,001$), което е добър показател за влиянието на обучението при формиране и развиване на професионалните комуникативни умения на студентите от специалността. Прави впечатление, че и при двата въпроса няма преподаватели, които да са посочили оценка „слаб 2“, което е признак, че при приемането в университета е направен подбор и са приети за обучение кандидати с определено ниво на комуникативните умения, които могат да бъдат развити в процеса на обучение.

При анализа на самооценката на преподавателите относно техните комуникативни умения данните сочат, че значителна част от анкетираните – 85% определят своите комуникационни умения като достатъчни, за да осъществяват преподавателската си дейност. Има една не малка част от тях, които не могат да преценят това, като отрицателни отговори на този въпрос липсват.

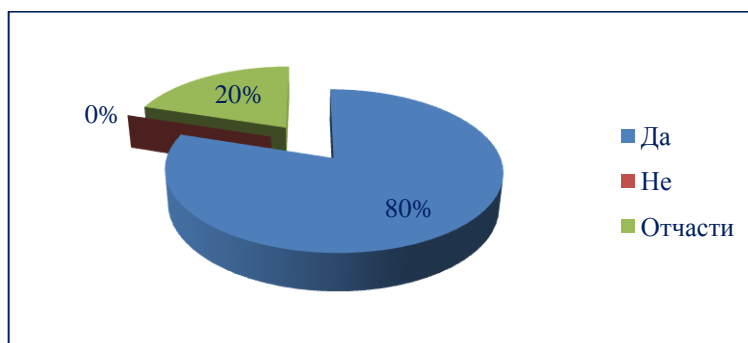
Преподавателската професия определено изисква умения за комуникация, за да може знанията, които даден преподавател има, да бъдат разбрани и усвоени от студентите. Преподавателите непрекъснато осъществяват комуникации на различни нива в практическото обучение на студентите, поради което те са от съществено значение за тяхната успешна професионална реализация.



Фигура 29. Потребност от усъвършенстване на комуникативните способности на преподавателите

Преподавателската професия е особено специфична дейност, която се осъществява чрез средствата на комуникацията и общуването. Получените резултати показват, че независимо от факта, че преподавателите са средно с над 10 години трудов стаж, значителна част от тях - 75% считат, че имат потребност от усъвършенстване на способностите за комуникация и общуване. Прави впечатление също, че няма преподаватели, които да са посочили отрицателен отговор. Това показва, че всички, независимо от възрастта и

професионалния си опит, считат, че трябва да се развиват в тази насока и да доусъвършенстват комуникативната си компетентност (фиг.29).



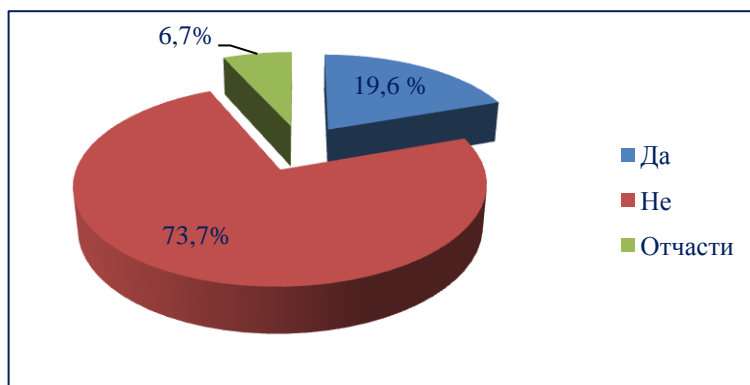
Фигура 30. Самооценка на преподавателите за способността им за справяне с конфликтни ситуации

При самооценката на преподавателите за способността им да се справят с конфликтни ситуации възникнали в дейността им, се забелязва високият процент на положително отговорилите, но не се достига до 100 % позитивна самооценка. Една пета от анкетираните отговарят с „отчасти“, което показва, че не са напълно сигурни в уменията си да се справят успешно при възникването на различни конфликти (фиг.30).

Успешното справяне и изборът на най-подходящо поведение по време на конфликтни ситуации до голяма степен зависи от предварителната подготовка и обучение. Само, когато човек е добре информиран и запознат с тези проблеми, само тогава може да направи преценка и да вземе правилното решение по отношение на поведението си.

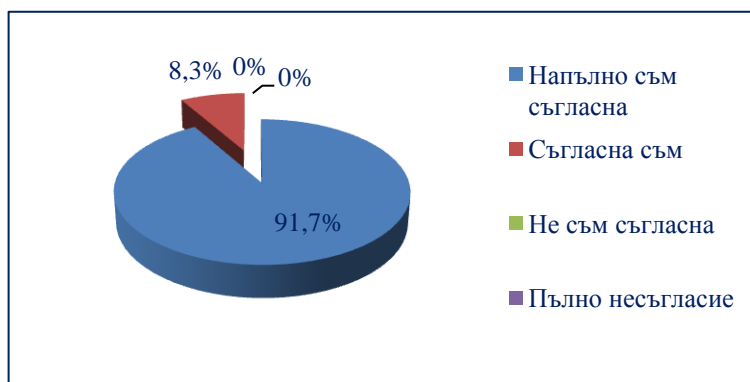
3.4. Комуникациите в учебния процес на студентите от специалност „Акушерка“

При анализиране на възрастовата характеристика на анкетираните студенти се забелязва, че преобладаващата част от студентите, които се обучават по специалност „акушерка“ са на възраст от 19 до 25 години, има и не малка част – около 1/3, които са от 26 до 35 години. Макар и по-малко, има и такива, които са на възраст от 36 до 45 години – 17,9% и над 45 – 3,3%. Това показва една доста разнородна група по отношение на възрастта. Обучението по комуникационни умения трябва да бъде съобразено от една страна с индивидуалните способности на студентите, а от друга – с тяхната възраст и натрупан практически опит.



Фигура 31. Самооценка на комуникационните умения на студентите преди постъпването им за обучение

Получените данни определено показват, че студентите нямат предварителна подготовка относно развитието на комуникативните си умения. По-голямата част от анкетираните студенти – 73,7%, съобщават, че не са участвали в каквито и да било форми на обучение, при които да бъдат развивани техните умения за общуване и комуникация. Положително са отговорили 19,6%, а отговор „отчасти“ са посочили 6,7%. Данните показват, че обучението на акушерките по отношение на изграждането и развиването на професионални умения за комуникация трябва да започне още в началото – при постъпването им в университета, като през цялото обучение се развиват и надграждат знанията и уменията им, за да може при завършването си да са способни да ги прилагат на практика (фиг.31).



Фигура 32. Необходимостта от развитие на комуникативните умения при акушерките

По този въпрос почти всички студенти – 91,7%, от специалността са „напълно съгласни”, че за осъществяването на акушерската професия са необходими професионални комуникационни способности и умения. 8,3% от тях - са „съгласни” с това съждение, и няма нито един „несъгласен” (фиг.32). Според теоретичните постановки всеки индивид е уникален по отношение на комуникацията – вербална и невербална, но когато става въпрос за

професионални комуникации, всяка една професия има своя специфика, и за да може тя да бъде осъществявана, са необходими точно определени умения.

Акушерската професия е свързана с грижите за жената в особено специални ситуации от нейния живот, поради което общуването, обмяна на информация, отношението, доверието и запазването на професионалните граници на общуване са от изключително значение.

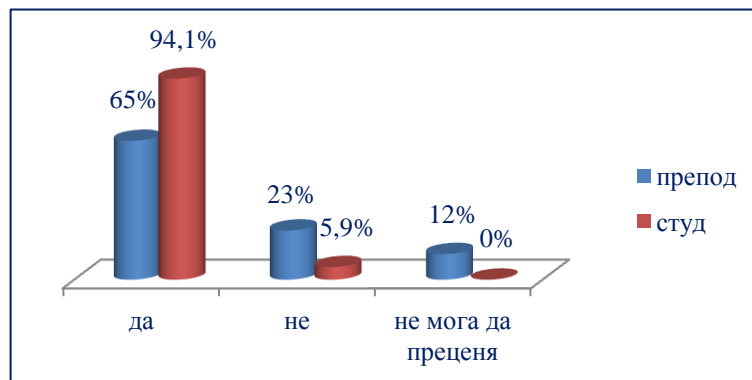
Таблица 5. Сравнителен анализ от самооценката на студентите за общуване в студентската група и професионалното общуване с пациентите

Оценка	Самооценка на студенти за комуникативните им умения при общуване в студентската група		Самооценка на студенти за комуникативните умения при общуване с пациентите	
	Брой отговорили студенти	Относителен дял %	Брой отговорили студенти	Относителен дял %
Отличен 6	89	37,00%	43	17,90%
Мн. добър 5	120	50,00%	51	21,30%
Добър 4	12	5,00%	137	57,10%
Среден 3	19	8,00%	9	3,70%
Слаб 2	0	-	0	-
Ср. оценка	5,16		4,43	
	P < 0,05			

Половината от анкетираните студенти смятат, притежават „много добри“ комуникационни умения за общуване с колегите си от групата Оценка „отличен 6“ са си поставили 37%, а оценка „среден 3“ – 8%. Значително по-малко от анкетираните, които са се оценили с „добър 4“ – 5%. Тези данни определено показват, че студентите могат да общуват свободно по между си. Но способностите за общуване на всеки човек са изключително различни и трябва да бъдат развивани и променяни в съответствие с неговата среда и професионално развитие. Доста по критични са самооценките на студентите-респонденти за комуникационните им умения за общуване с жените, на които трябва да се оказват акушерски грижи. Най-големият относителен дял се пада на оценка „добър 4“ – 57,1% Оценка „отличен 6“ са си поставили само 17,9%, а „много добър 5“ – 21,3%. Прави впечатление, че оценка „слаб 2“ не е поставена от никой. Резултатите показват, че студентите самооценяват подготовка си, като недостатъчната относно уменията за общуване с пациентките и техните близки, а това е крайно необходимо, за да може да осъществяват своята професионална дейност(табл.6).

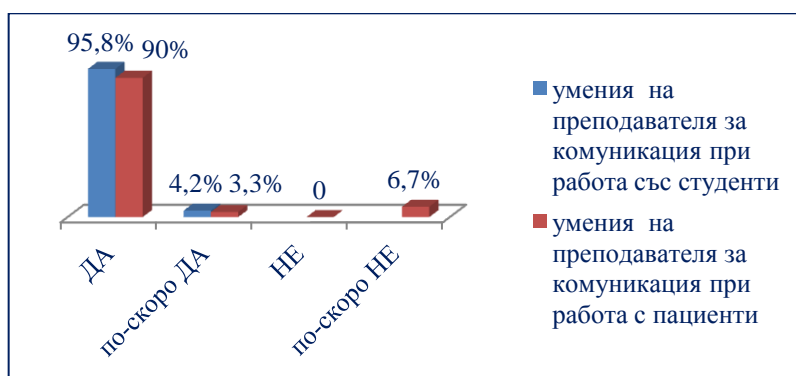
Използвайки t-критерия на Стюдан Фишер е изчислена статистически значима разлика ($t=3,758$ $p<0,05$) Става ясно, че у нас общообразователната система създава условия за изграждането и развиването на общи комуникационни умения на учениците, поради което

в рамките на университетското обучение трябва да се осъществява специално насочено обучение за формиране и усъвършенстване на комуникативната компетентност.



Фигура 33. Ролята на университетското обучение за формиране на комуникативните умения на студентите

На въпроса за водещата роля на университетското обучение за формиране на комуникативни умения, отговорите на студентите определено показват тяхното положително мнение – 94,1%. Много малък процент, едва 5,9% от тях не са съгласни. Тези данни корелират с доста по-малкия процент, който дават преподавателите – 65% - изразили положително становище, а 23% - дават отрицателен отговор (фиг.33). При сравнителен анализ по метода на Ман-Уитни, се установява статистически значима разлика ($u=3347,1$ $p<0,001$). Това са резултати, които показват че е необходима промяна в обучението на студентите по отношение изграждане и формиране на комуникативни умения, които са им необходими за да могат да се реализират пълноценно в тази професия.



Фигура 34. Мнение на студентите относно комуникативните умения на преподавателите при общуването с тях и при работа с жените, на които се оказват акушерски грижи

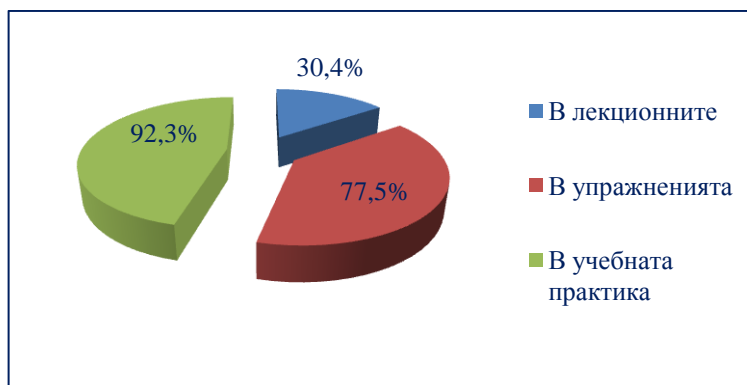
Важно място в обучението по професионална комуникация в акушерските грижи, заема преподавателят като основна фигура, която насърчава, провокира и мотивира формирането и усъвършенстването на комуникативните умения на студентите. Тя намира

израз в определени препоръки, съвети изисквания и даване на примери за подходящ начин на комуникация.

При прилагането на еднофакторния дисперсионен анализ (ANOVA) на данните от фигура 34, за разкриване на различия в отговорите на изследваните студенти относно удовлетвореността им от комуникативните умения на преподавателите по време на курса им на обучение, резултатите показват статистически значими различия, които се обуславят от вида на комуникацията ($p < 0,05$).

95,8% от студентите - респонденти смятат, че без съмнение пълноценното общуване с преподавателите, които са специалисти в своите професионални области, имат значима роля при стимулирането им за активно участие в обучението и повишаване на интереса за реализация в избраната професия. Тук отрицателни отговори не са посочени. Според тях относително високо е и професионално ниво на комуникативните умения на преподавателите по време на практическото обучение и при оказване на акушерските грижи – 90% от анкетиранияте студенти отговарят с „да“. Отговор „по-скоро да“ са посочили 3,3% от анкетиранияте. Но тук има и известна част – 6,7%, които са посочили отрицателен отговор (фиг.34). Наличието на отрицателни отговори е сигнал за пропуски и грешки в преподавателската дейност, които трябва да бъдат коригирани. Много често тези пропуски се дължат на по-големия брой студенти в група, който води до недостиг на време и възпрепятства възможността на преподавателя да формира и усъвършенства практическите умения за професионалното общуване с пациентките под негово ръководство. Известно е, че само добрите комуникации на преподавателите не са достатъчни, за да се развият уменията и компетенциите на студентите. Необходимо е да се прилага голямо разнообразие от съвременни средства и подходи, за да може да се постигнат целите на учебния процес във връзка с развитието на комуникационните умения на студентите, важна характеристика за тяхната професионална подготовка.

Според студентите, дисциплините по които получават преди всичко теоретични знания по темата за комуникации, са: комуникативен тренинг, медицинска психология и медицинска етика. Прави впечатление, че по-малък е относителният дял на студентите, които посочват „Практически основи на САГ“ като дисциплина, която им дава такива знания. Тази дисциплина е основна за студентите от специалността и има за цел да развива практическите им умения в грижите, но в същото време включва теми за теоретична подготовка преди практическото приложение на знанията и уменията.



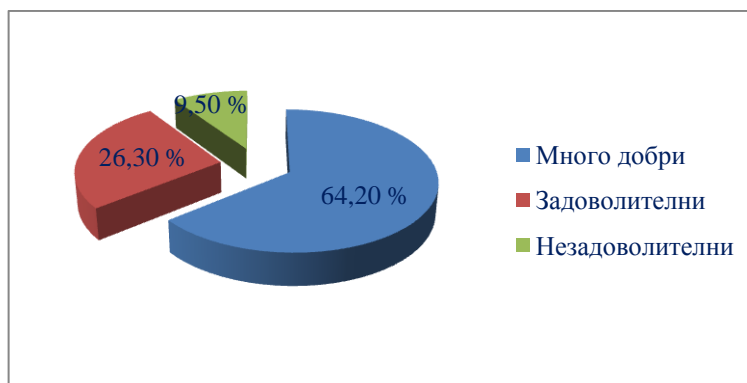
**Процентите са повече от сто, поради даване на повече от един отговор*

Фигура 35. Мнение на студентите относно учебните форми за усвояване на комуникативни умения

Според студентите – респонденти, най-големият относителен дял се пада на усвояването на комуникативни умения по време на учебната им практика – 92,3%. Това може да се счита като добър индикатор за интереса на студентите към бъдещата професия. Друга голяма част – 77,5% са на мнение, че упражненията са формата, която спомага за развиването на комуникационните умения. Лекциите като форма за усъвършенстване на уменията по професионална комуникация са посочени само от 30,4% от анкетираните (фиг.35). След усвояването на основните теоретични знания за комуникацията в акушерските грижи и формиране на комуникативни умения в учебно-практическите кабинети, студентите усъвършенстват тези умения и ги превръщат в навици на професионалното си поведение, по време на клиничната практика, ръководена от преподавателите по здравни грижи.

Резултатите показват необходимостта от обновяване и осъвременяване на тематичния план на учебната практика, целящи разширяване на знанията и изграждане на практически умения за комуникации, конкретно насочени към определени дейности и грижи от сферата на акушерската практика.

Професионалните комуникативни умения на акушерките е необходимо да се формират във всички клинични дисциплини, съобразно спецификата на разглежданата проблематика. Необходимо е да се провеждат специални упражнения, не само за получаване на информация, но и за развитие способностите на студентите да разговарят с пациентите чрез решаване на казуси, основаващи се на най-често срещаните професионални ситуации.



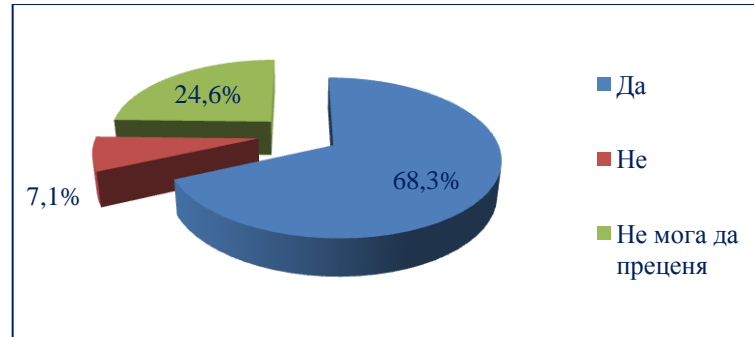
Фигура 36. Оценка на студентите за комуникативните умения на акушерките от учебните бази

По-голямата част от студентите оценяват комуникативните умения на акушерките като „много добри“ – 64,2%, но има не-малка част от тях, които ги оценяват като „задоволителни“ -26,3% и 9,5% - като „незадоволителни“. Резултатите определено показват, че има недостатъчна подготовка на акушерките по отношение на професионалните комуникации с пациентките (фиг.36).

За да бъде осъществено качествено обучение на студентите от специалност „акушерка“, е необходимо да бъде провеждано обучение и на наставниците и участниците в процеса на практическото им обучение. Акушерската практика изисква да се развиват уменията на акушерката по отношение на редица съвременни медицински изследвания и методи, но съществено място трябва да имат и професионалните комуникации.

При анализа на въпроса: „Имате ли необходимост от специално обучение за придобиване на практически умения по професионална комуникация?“ най-големия относителен дял– 87,5% се пада на студентите – респонденти, които изразяват мнение, че имат необходимост от обучение, което да е насочено към формиране на специфичните за акушерската професия професионални комуникационни умения. Спецификата на различните ситуации в акушерската професия не могат да бъдат предадени на студентите по друг начин, освен да се структурират и да се поднесат в допълнителна дисциплина, като се използват възможностите на съвременните педагогически методи и подходи – като ситуационни задачи, ролеви игри и др. Трябва да се осигури възможност младите специалисти да приложат на практика усвоените теоретични знания и умения за професионалната комуникация. Затова е необходимо е в обучението да се използва пълноценно включването на пациент в учебния процес, който предоставя възможност на студентите да развиват комуникативната си компетентност в специфична за медицинското обучение образователна среда. В общуването с жените нуждаещи се от акушерска грижа, бъдещите акушерки се учат чрез действие и емоционално преживяване да използват различни техники за задаване на

въпроси в зависимост от целите, които си поставя конкретната ситуация, емоционалното състояние и характера на пациентката, развиват умения за активно слушане, умения за разчитане на невербалното поведение, за изразяване на емпатия. Гарант за качеството на здравните грижи полагани за пациента, е преподавателят (наставникът).



Фигура 37. Умения на студентите за комуникация в конфликтни ситуации

По-голямата част от анкетираните студенти са на мнение, че имат способността да се справят в конфликтни ситуации по най-подходящия начин – 68,3%. Отрицателен отговор са посочили едва 7,1% от студентите, но близо $\frac{1}{4}$ от тях отговарят че „не могат да преценят“ (фиг.37).

Но трябва да се отчете факта, че те все още не са попадали в ситуации, при които сами могат да вземат решение за разрешаване на възникнал с пациентката конфликт. Обучението относно поведението им в различни конфликтни моменти при обгрижването на жените е от особена важност и необходимост, за да бъдат подготвени и да могат бързо да вземат решения, за да се справят с проблема.

В акушерската практика винаги има възможност да бъде създадена конфликтна ситуация, поради което е важно акушерката да знае и да може да реагира правилно и адекватно на ситуацията. Психологическото състояние на жената по време на бременност, раждане и при гинекологично заболяване е много променено и затова акушерката трябва да познава здравните проблеми на пациентката, за да може да анализира причините водещи до промяна в нейното поведение.

Равносметката от направения анализ разкрива, че мненията на изследваните лица (университетски преподаватели и студенти) в голяма степен са сходни и затова не се установяват статистически значими разлики. Представителите и от двете извадки приемат комуникативните умения като значим фактор в акушерската практика и необходимостта от формиране и усъвършенстване на комуникативната компетентност на студента.

3.5. Концептуален модел за развитие и овладяване на професионална комуникация в акушерските грижи

Въз основа на задълбочен анализ на български и европейски литературни източници, на добрата практика в областта на акушерските грижи, както и на емпиричните данни от настоящето проучване разработихме Концептуален модел за развитие и овладяване на професионална комуникация в акушерските грижи.

В професията на акушерката комуникативните умения се явяват неразделна част от професионалната им компетентност. За да могат акушерките да общуват ефективно с жените, са им необходими специални комуникативни умения и техники. Тези умения помагат и за изграждането на близка връзка между акушерката и жената, което е от ключово значение за крайния резултат от бременността и раждането. Грижата за изграждането на добра връзка между акушерка и пациент е важна, защото акушерството е професия на грижите.

Именно поради своята близост с пациента, към нея има едно, на практика безалтернативно изискване – да притежава и непрекъснато да развива своите комуникативни умения и навици.

Професионалното поведение на акушерката с оглед осъществяване на ефективна психологична комуникация е свързано със съблюдаване на някои основни изисквания:

- да успокоява, да напътства, да информира за всичко свързано със състоянието;
- да подготвя и разяснява на бъдещата майка как протича едно спокойно и овладяно раждане;
- да задава въпроси, обобщаващи казаното от пациентката;
- да води разговори на теми, които са най-близки до пациентката (навици, интереси и др.);

Според експерти на СЗО първостепенно място в акушерските грижи заема комуникацията между акушерката и жените ползватели на тези грижи. Насоките на този процес могат да бъдат онагледени чрез следния модел:

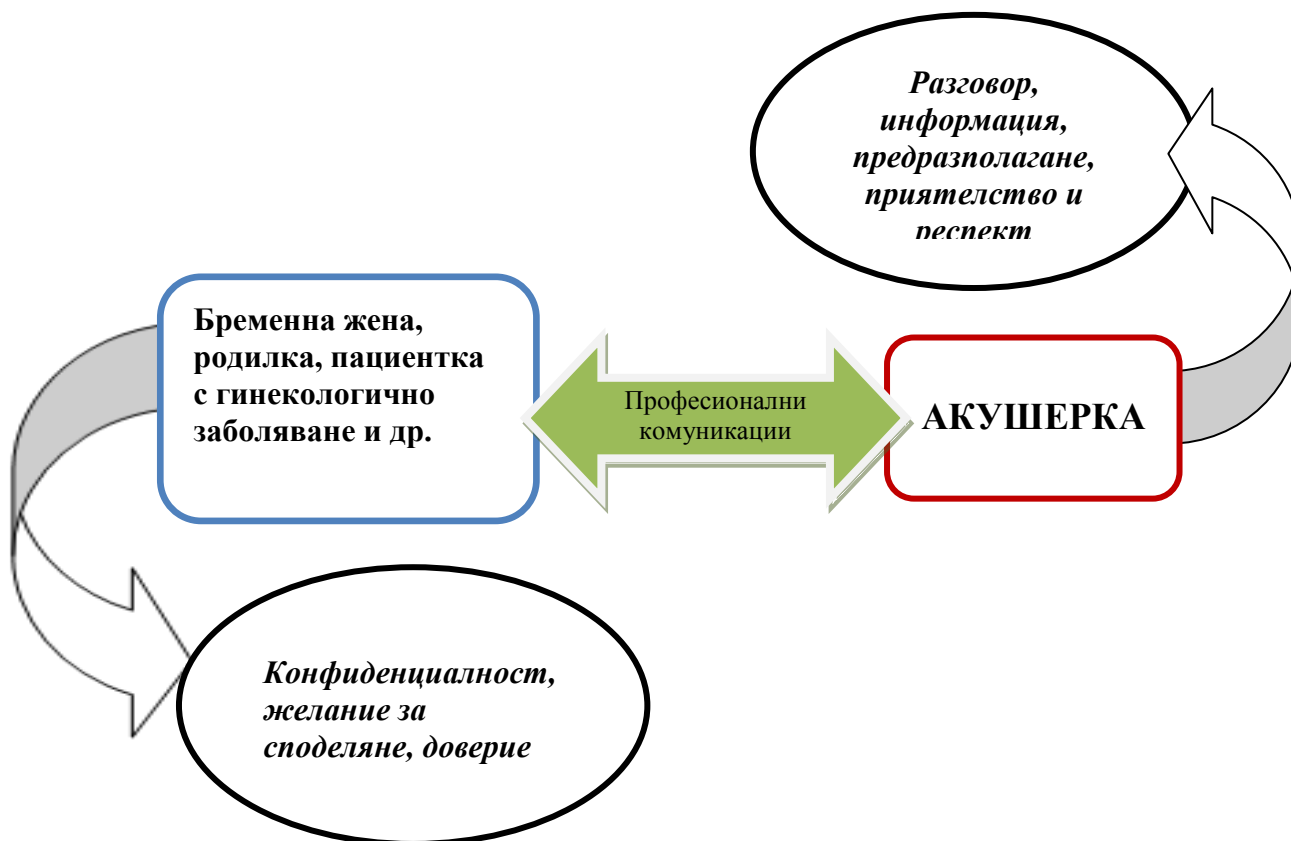


Схема 4. Модел на професионални комуникации в акушерските грижи

По този начин, един от най-актуалните проблеми на акушерските грижи, се явява проблемът с комуникативната компетентност на акушерките при осъществяването на специфична професионална комуникация на акушерката с бременни, родилки и жени с гинекологични проблеми, който намира своето изражение в уменията:

- да се разбере емоционалното състояние на пациентката;
- да се въздейства върху психиката на пациентката;
- да управлява собственото си емоционално състояние.

Развитието на комуникативната компетентност на акушерките, трябва да започва в базовото обучение на студентите от специалност „Акушерка“ чрез придобиване на основни знания и практически умения за комуникация с пациента и да се доразвива чрез подходящи програми, в продължаващо обучение и професионална кариера на акушерката.

Въпросът, свързан с развитието и усъвършенстването на професионалната комуникация и комуникативните умения на бъдещите акушерки, е от особено значение. Очертава се явна необходимост от обучение на акушерките за усъвършенстване на комуникативните им знания и умения, които ще подобрят взаимоотношенията с жените потребители на акушерски грижи(пациенти).

Акцентирането върху най-ефективните условия, средства и техники за развитие и усъвършенстване на комуникативните компетенции и структурирането им във вид на модел,

реализуем при организирането на процеса на практическо обучение в условията на висшето медицинско училище, способства за професионалното развитие на студентите. Това предполага установяване на взаимоотношения, позволяващи отчитането и удовлетворяването на нуждите от общуване, правилното разбиране и оценка на информацията за ефективността на комуникацията, което от своя страна помага за реализирането на качествена професионална подготовка на бъдещите акушерки.

Усъвършенстването на комуникативните умения в бъдещите акушерки ще бъде по-ефективно, при реализиране на модела за развитие и овладяване на професионална комуникация чрез организиране на практическо обучение, обединяващо:

- познавателен, поведенчески и мотивационен компонент на комуникативна компетентност;

- комплекс от психолого-педагогични, организационни и дидактично-методични условия за развитие на комуникативната компетентност.

Към тези условия се отнасят:

- ❖ ориентиране на процеса на обучение към развитие и усъвършенстване на комуникационната компетентност;
- ❖ преориентиране на студентите от позициите на обект към позициите на субект в професионалната дейност;
- ❖ налагане на необходимостта от самообразование, в частност усъвършенстване на професионалната комуникация;
- ❖ обезпечаване на възможностите за участие на студенти в извън аудиторни проекти на творчески групи в различни направления, ориентирани към развитие и усъвършенстване на комуникативната компетентност.

Основните направления на модела се разпределят в следните посоки:

I. Организационни

Работа със студенти:

- ✚ Организиране на семинар на студентите преди клиничната практика, даване на практически задачи за провеждане на професионални разговори с пациентките.
- ✚ Организиране и провеждане на събеседвания със студенти на теми свързани с холистичния подход в акушерските грижи
- ✚ Организиране на практически курсове по комуникативен тренинг

Работа с преподаватели :

Провеждане на срещи с преподавателите в специалността за оптимизиране на дейността им, свързана с развитието на знания и умения в областта на професионалната комуникация на студентите.

II. Научно-методически

- ✚ Разработване на програма за свободно-избираема дисциплина за развитие на комуникативна компетентност на студентите./Приложение 1/
- ✚ Разработване на „Комуникативен“ паспорт на студента;
- ✚ Разработка на задачи за студентите свързани с клиничната практика в съответното отделение, осигуряващ усъвършенстване на уменията за професионална комуникация;
- ✚ Оформяне на мултимедийни презентации относно начините и подходите за ефективно общуване с пациентите;
- ✚ Оформяне на каталог с материали от периодичния печат относно общуването с пациенти;
- ✚ Създаване на електронна база данни с информационни материали, осигуряващи интерактивно обучение, с практическа насоченост;
- ✚ Разработване на анкети за анализ на нивото на формиране на професионалната комуникация на студентите;
- ✚ Разработване на карти за самооценка на студента за осъществяване на рефлексии след приключването на клиничните практики по специалността.

III. Изследователски

- ✚ Диагностика на нивото на формирана комуникативна компетентност на студентите чрез:
 - ❖ Отчитане на резултати от оценки и самооценки на студента при регистрирането им в „Комуникативен паспорт на студента“, с цел идентифициране проблемите в обучението, определяне на перспективни направления, внасяне на промени в учебната програма.
 - ❖ Изследване на нивото на комуникативни компетенции на студентите на различни етапи на обучение, съгласно разработените критерии./Приложение 2/

Комуникативните умения на студентите, достигнати в процеса на формиране на комуникативните навици, предполагат решаване на задачи на различни нива *микрониво* – общуване един с друг; *мезониво* – общуване с пациенти; *макрониво* – общуване с други субекти в съвкупността. Такова общуване е възможно само когато всеки индивид непрекъснато се стреми да издига и обогатява своята комуникативна култура.

Анализът на дейностите показва необходимостта от специална целенасочена подготовка на студентите - бъдещи акушерки, по отношение на комуникативната култура, в основата на която е комуникативната компетентност (професионалната комуникация).

Процесът на развитие на комуникативната култура не може да се разглежда изолирано от способностите за общуване и формирането на професионалната комуникация.



Схема 5. Процес на развитие на комуникативна култура

Управлението на процеса на развитие на комуникативната компетентност, изисква способност за безпроблемни и последователни действия в способността да се общува с хората:

- да организира съвместна дейност с пациентите;
- да се избира правилния стил и тон при общуването с пациентите;
- да контролира тяхното внимание;
- да предразполага събеседника към себе си;
- да предава информация визуално и др.

Формирането на професионална комуникация при студентите предполага три групи на умения:

- ❖ Комуникативни (обмен на информация);
- ❖ Интерактивни (междупersonностно взаимодействие);
- ❖ Перцептивни (взаимно възприятие и разбиране).



Схема 6. Механизми за формиране на професионално комуникативни умения

Ефективността на комуникацията до голяма степен зависи от това до колко взаимоотношенията между акушерките и пациентите се изграждат на принципите на сътрудничеството, взаимното уважение и доверие, сърдечността и отговорността. Процесът на комуникация между тях, от една страна, и между самите медицински специалисти от друга, има твърде богати измерения. Поради това акушерките трябва да умеят не само да осъществяват преки контакти с отделните пациенти, а и много добре да познават механизмите за формиране на междуличностните отношения.

В практиката си, акушерките постоянно общуват с жени, ползватели на акушерски грижи. И владенето на комуникативни умения е част от професионалните им компетенции. Студентите - бъдещи акушерки трябва да се научат да управляват процесите на взаимодействие с участниците в лечебния и акушерския процес.

За развитието на комуникативната компетентност на студентите в процеса на обучение са необходими следните задължителни компоненти: познавателни (информационни), поведенчески (действени) и мотивационни (личностни).



Схема 7. Компоненти за развитие на комуникативна компетентност на студента

Тези компоненти се намират в диалектическа връзка и умението за общуване се разглежда като съвкупност от тях. На основата на знания, придобити в процеса на комуникативна ситуация, в студентите се формират комуникативни умения, изграждат се комуникативни навици; някои навици, изградени като автоматични, се превръщат в комуникативни навици, и обратно, на основата на комбиниране на налични навици се осъществява формиране на нови комуникативни умения. От друга страна, комуникативните ситуации формират комуникативен опит в студентите, който се проявява в нови комуникативни знания.

В процеса на практическото обучение на студентите, също се формират познавателни, поведенчески и мотивационни елементи на комуникативна компетентност, които определят нейното прогресивно развитие и усъвършенстване в бъдещите акушерки. Основна роля играе мотивационният компонент, който в най-голяма степен способства за оформяне личността на бъдещата акушерка и обуславя процеса на професионалното общуване. Именно той насърчава студента към постоянно опресняване на знанията, разширяване на запаса от комуникативни умения и навици, т.е. води към развитието на комуникативна компетентност, необходима за осъществяването на специфичната професионална комуникация на акушерката.

По този начин процесът на развитие и усъвършенстване на комуникативната компетентност (професионалната комуникация) в акушерските грижи, оказва непосредствено позитивно влияние върху професионалното личностно развитие на студентите и намира свое практическо изражение в осъществяването на активна и ефективна дейност в хода на клиничното обучение.

Комбинацията от тези компоненти представлява различни нива на формиране на комуникативна компетентност и определят степента на готовност на студента за овладяване на професионалното общуване.

3.6. Резултати и обсъждане от направената експертна оценка на концептуалния модел за развитие и овладяване на професионална комуникация в акушерските грижи

Осъществена е експертна оценка на изготвения модел на професионална комуникация в акушерските грижи, основан на анализирания данни от проведеното изследване и проучения положителен опит в тази посока. Оценката е изготвена от 19 експерти в областта на акушерските и здравните грижи, общественото здраве и организационното поведение - хабилитирани преподаватели по акушерство и гинекология, управление на здравните грижи,

приложна психология, медицинска педагогика, главни и старши акушерки в АГ-болници с образователно-квалификационна степен «Бакалавър» и «Магистър» по управление на здравните грижи.

Анализът на получените експертни мнения показва, че моделът се приема без забележки от повечето експерти. В тези оценки се изтъква като положителен факт балансът, който е постигнат в синтеза на емпиричните данни от проведеното проучване върху отделните аспекти на комуникациите в акушерските грижи и изведените акценти на добрата акушерска практика.

Всички експерти одобряват формулираните и разработени механизми и компоненти във формирането на професионални комуникативни умения, които предоставят по-добри дидактически и организационни възможности в зависимост от потребностите на студентите. Особено високо са оценени детайлно представените функции на модела, които притежават явна научно-приложна стойност.

Експертите са на мнение, че представеният модел на професионална комуникация в акушерските грижи съответства на належащите нужди от развитие на комуникативната компетентност в сферата на акушерските грижи. Той може да послужи като база за развиване и оценяване на комуникативните компетенции на акушерките. Постоянният напредък в практиката и качеството на акушерските грижи изисква съответен напредък в качеството на образованието на тези, които навлизат в професията на акушерката, както и непрекъснато обучение на онези, които вече практикуват.

Силните страни на модела, според експертите, са: актуалност, уникалност – за пръв път се разработва такъв модел с научно-приложен характер в сферата на акушерските грижи; изграден е върху ясна цел, много добре формулирани задачи и функции, разработване на „Комуникативен“ паспорт на студента и др.

Като слаби страни са посочени: липсата на определени отчетливо учебни форми; необходимост да се обогати тематично обучението.

Посочените затруднения, които могат да възникнат при прилагането на модела, са: организационни, материални, технически.

Някои от експертите отправят препоръка да се обмислят учебни и тренингови форми за овладяване на знания и умения в сферата на професионалните комуникации в акушерската практика, като се постави акцент върху академичната подготовка на акушерките.

Единодушно е мнението на експертите, че моделът ще оптимизира подготовката на акушерките по отношение на комуникативната им професионална компетентност, постигането на екипна ефективност и по-високо качество на акушерските грижи.

IV. ЗАКЛЮЧЕНИЕ, ИЗВОДИ, ПРЕПОРЪКИ

Всеки, който е поел пътя на хуманна професия, каквато е грижата по опазване на човешкото здраве и живот, е призван да овладява не само знания и умения в своята професионална област, но и да развива комуникативната си компетентност. Тъй като професията на акушерката принадлежи към т.нар. комуникативни професии и предполага непрекъснати контакти с пациенти от най-различни социални, етнически и културни групи, добрата културална подготовка се явява практически задължителен елемент от нейната обща професионална подготовка. Разгледано в по-разширен план, тази подготовка е задължителна и за всички специалисти в здравеопазната система. Знаем, че ефективният процес на лечение задължително преминава през естествените, неформални отношения в системата медицински специалист / пациент.

Осъществяването на био-психо-социален подход към здравето в съответствие със съвременните европейски стандарти за медицинско обслужване изисква добра социалнопсихологична подготовка на акушерките. Тя е необходима стъпка към изграждането им като компетентни професионалисти в областта на общественото здраве. Съществен елемент от работата на акушерката е умението ѝ да общува: с обгрижваните жени и техните близки, с колегите, с членовете на мултидисциплинарния екип. Всъщност без ефективно общуване усилията ѝ не ще имат необходимия ефект, защото в комуникативния процес се обменя важна информация, изграждат се отношения на взаимно разбиране, доверие и партньорство.

Необходимо е да се използва целият потенциал на академичната подготовка и продължаващото обучение, за да се организират различни и разнообразни форми на обучение, насочени към формиране на комуникативна компетентност на практикуващи акушерки и бъдещи акушерки.

Въпреки, че резултатите не предлагат категорични отговори на многобройните въпроси, свързани с професионалната комуникация на акушерката, те могат да послужат като основа за бъдещи проучвания в тази насока.

ИЗВОДИ

Въз основа на направения анализ на данните от проведеното емпирично проучване могат да се формулират следните основни изводи:

1. Обобщавайки акцентите на анализиранияте литературни източници, определяме ясната необходимост от задълбочаване на академичната подготовка на акушерките по отношение на овладяването на модели на терапевтично поведение чрез подобряване на невербалния и вербалния стил на комуникация „акушерка – пациент“.
2. Над половината респонденти – жени, ползватели на акушерски грижи (54%) оценяват като „много добри“ комуникативните умения на акушерките, 1/3 от анкетираните са ги посочили като „задоволителни“, а 14,4% са дали „незадоволителна“ оценка. Близко ¼ от анкетираните жени споделят, че не се създават взаимоотношения на доверие с акушерките, поели отговорността за грижите към тях.
3. Според 54% от пациентките, основните проблеми на комуникацията в акушерската практика се дължат на липсата на желание за общуване от страна на акушерките, а 1/3 от респондентите считат, че причина за това е дефицитът на професионални умения за общуване.
4. Всички анкетираните акушерки (98,7%) са на мнение, че се налага да бъде оптимизирана подготовката по отношение на професионалните комуникации – от една страна на студентите и от друга страна – на професионалистите.
5. 70,6% от акушерките посочват, че значим дял от конфликтите, възникнали в процеса на работа се дължат на грешки при комуникацията и смятат за необходимо да бъде засилено обучението по комуникативни умения във Висшите медицински училища. Над 82% от акушерките изявяват желание да участват в практикуми по комуникации, както и в програмите за СДО да бъдат включени проблеми по общуването в работна среда.
6. Мнението на практикуващите акушерки (96,7%) и на респондентите-жени (78%) са твърде сходни по отношение на необходимостта, комуникативните умения да са един от основните показатели при назначаване на акушерките на дадено работно място.
7. Почти всички преподаватели - респонденти (80%), изразяват положително становище, че комуникационните умения са необходим елемент от професионалната подготовка на студентите от специалност „Акушерка“.
8. 87,5% от преподавателите считат, че в обучението на бъдещите акушерките е необходимо да постави акцент върху комуникациите и формирането на

професионалните им умения за общуване. Всички (100%) изразяват мнение, че за студентите е необходимо въвеждането на практически тренинг за общуване с пациента.

9. Значителна част от студентите (87,5%) са на мнение, че имат необходимост от специално обучение, което да е насочено към формиране на специфичните за акушерската професия професионални комуникационни умения. Според 92,3% от тях, най-добре комуникативните умения се овладяват и формират по време на клиничната им практика.
10. Повече от половината студенти-респонденти оценяват комуникативните умения на практикуващите акушерки като „много добри“ – 64,2%, но не-малка част от тях ги оценяват като „задоволителни“ (26,3%), а 9,5% - като „незадоволителни“. Тези резултати определено показват, че има недостатъчна подготовка на акушерките по отношение на професионалните комуникации с пациентките.
11. Всички изследвани групи лица определят единодушно значимостта на комуникативните способности на акушерките, като съществен елемент от професионалната им компетентност.
12. С разработения концептуален модел за развитие и овладяване на професионална комуникация в акушерските грижи е намерен практически подход за оптимизиране на обучението и подобряване качеството на акушерските грижи.
13. Според експертната оценка, разработеният концептуален модел:
 - отговаря на явните потребности за оптимизиране на образователната подготовка в областта на акушерските грижи;
 - притежава научно-приложна стойност;
 - прилагането му ще съдейства за постигане на комуникативни компетенции, значими за професията на акушерката.

ПРЕПОРЪКИ

Изхождайки от конкретните резултати на проведеното проучване и за постигане на по-голяма ефективност, разработихме следните препоръки към Висшите медицински училища

1. Да се въведе изискване за минимално ниво комуникативни умения у бъдещите акушерки, което да стане част от приемния изпит за постъпване във висшето училище.
2. Да се актуализират периодично учебните планове и програми по „Медицинска етика”, „Психология” и други учебни дисциплини имащи отношение към комуникативната компетентност.
3. В учебните програми по всички клинични дисциплини да застъпят и учебно-практически задачи за изграждане на комуникативни умения, съобразно спецификата на разглежданата патология.
4. Да бъдат разработени и предложени актуални програми по комуникативни умения за СДО, касаещи работа в екип и преодоляване на конфликти, както за акушерките, така и за ръководителите и мениджърите на АГ грижи.

V. ПРИНОСИ

С теоретично-познавателен характер

1. Разработен е концептуален модел, основаващ се на препоръките на СЗО за оптимизиране на акушерските грижи, който акцентира върху комуникативния процес, определя неговите приоритети и създава възможност за поддържане на оптимални взаимоотношения между акушерката и жените, гарантиращи качествено обслужване и удовлетворяване на индивидуалните потребности.
2. Разработени са направленията за осъществяването на модела в педагогическата практика, на базата на комплекс от организационни, научно-методически и изследователски функции за развитие на комуникационната компетентност.

С практико - приложен характер

1. Дефинирани са основните функции в процеса на комуникация на акушерските грижи и методите, подходящи за използване в университетското образование на студентите
2. Изработена е специфично ориентирана и адаптирана програма за избираема учебна дисциплина „Комуникативна компетентност в акушерската практика” на студентите от специалност „Акушерка”, включваща теоретична подготовка и упражнения за развитие на професионални комуникационни умения.
3. Създадени са критерии за оценка на нивата на развитие на комуникативна компетентност на студентите от специалност „Акушерка”, отразяващи специфичните им умения и компетенции и определящи степента им на готовност за общуването с пациента.

VI. Публикации и участия в научни форуми свързани с дисертационния труд

1. **Хаджиделева,Д.,** Формиране на комуникационни умения у студентите при обучението по акушерски грижи, списание „Сестринска дело” ISSN 1310-7496, София, 2014 бр.3, стр.(под печат)
2. **Хаджиделева,Д.,** А. Димитрова, Синдромът на „емоционално и професионално изпепеляване и нарушената комуникация в акушерската практика, списание „Акушерство и Гинекология” ISSN 0324-0959, София,2014, бр. 53,стр.52
3. **Хаджиделева,Д.,** Мотивация и очаквания на акушерките свързани с потребността от непрекъснатото развитие на професионалната им компетентност, В: В: Интердисциплинна идея в действие, под ред. акад. Н.Манолов, изд. TEMTO ISSN1313-9134 , София, 2014, стр.98
4. Чакърва,Л., С. Младенова, **Д. Хаджиделева,** Образование за устойчиво развитие – концепция и подходи, Академично списание „Управление и образование”ISSN 13126121, 2014, кн.3 том X Б.,стр.142
5. Чакърва,Л.,С. Младенова, П. Балканска, **Д. Хаджиделева,** Пациентът в условия на устойчиво развитие в здравеопазването, Сборник статии от IX - та национална конференция по етика с международно участие, София, стр.607
6. **Хаджиделева,Д.,** Н. Маркова, Мултимедийните технологии в обучението на акушерки, презентация във Втора национална студентска сесия – 27-28.03.2014 гр. Плевен
7. **Хаджиделева,Д.,** А. Димитрова, Синдромът на „емоционално и професионално изпепеляване и нарушената комуникация в акушерската практика, презентация в V национален конгрес на акушерките – 13-16.03.2014 гр. Пловдив.