

ОРГАНІЗАЦІЯ КОМУНІКАЦІЙ В НАВЧАЛЬНОМУ ТА МЕДИЧНОМУ СЕРЕДОВИЩІ ЯК ЗАПОРУКА УСПІШНОСТІ

Кефелі-Яновська О.І.

Старший викладач, ННЦ НПО ІПО
НМУ імені О.О. Богомольця, м. Київ, Україна

Листопад Д.С.

Аспірантка
НМУ імені О.О. Богомольця, м. Київ, Україна

Ефективна комунікація є ключовим чинником успішності в багатьох сферах життєдіяльності людини, особливо у таких важливих як освіта та медицина. Особливо зараз, у мовах постійного стресу в Україні, на 2 році війни, здатність чітко та правильно висловлювати свої думки, розуміти інших, а також вміння слухати і сприймати інформацію необхідні для попередження конфліктів та продуктивної взаємодії. Особистий досвід авторок роботи та комунікації зі слухачами курсів підвищення кваліфікації, та клієнтами державної стоматологічної клініки, призвели до глибокого розуміння значущості добре сформованих комунікативних вмінь та навичок в персоналу. Так звані Soft Skills, розвитку яких не приділяється достатньо уваги ані в педагогічному, ані в медичному ЗВО під час навчання, становлять наріжний камінь спілкування при роботі з потоками людей.

Добре розвинуті комунікативні навички включають багато компонентів, серед яких: знання літературної української мови, вміння ставити цілі, вміння слухати та пояснювати, позитивний комунікативний модус як налаштованість того, хто говорить, на продуктивну взаємодію, низький рівень бурчання, негативізму, заперечення.

Зазначимо, що позитивна налаштованість комуніканта на спілкування обумовлює на 50% успішність такого спілкування, і якщо одна сторона налаштована агресивно, і друга сторона також не виявляє позитивні тенденції, організувати продуктивну взаємодію є неможливим. Авторами було проаналізовано «складні» ситуації при комунікації з слухачами курсів підвищення кваліфікації в 2023 році, та з пацієнтами стоматологічного центру в 2023 році. Було виявлено за записами, що протягом 2023 року було 12 звернень слухачів курсів підвищення кваліфікації з приводу незадоволеності послугами(на 1280 слухачів в цілому) та понад 120 звернень пацієнтів стоматологічного центру (на 15000 пацієнтів). Всі проблемні ситуації було вирішено продуктивно, про що свідчить відсутність подальших скарг чи розгляду ситуацій на інших рівнях. Проте, авторами було визначено основні особливості організації ефективної комунікації за умов виникнення суперечливої ситуації:

1. Позитивний комунікативний модус адміністратора(особи, яка спілкується) та спрямованість на розв'язання конфлікту.
2. Виваженість спілкування та емоціональна врівноваженість адміністраторів.
3. Дотримання існуючих правил, стандартів та Законів України при комунікації.
4. Емпатійне ставлення до клієнтів та слухачів курсів.
5. Загальна позитивна робоча атмосфера.
6. Деталізоване пояснення ситуації пацієнту чи слухачу, деталізація до дрібниць,

розширення масштабів комунікації.

7. Визнання помилок сторонами комунікації.

8. Ствердження про наміри подальшої роботи, пропонування організації подальшої активності.

Всі вищенаведені складові сприяли організації продуктивної взаємодії, нівелюванню конфліктної ситуації та переведенню конфліктної ситуації в продуктивне вирішення. Водночас, власний досвід авторок показує, що при негативному комунікативному модусі інших колег конфліктні ситуації мали інше вирішення, не завжди продуктивне. Отже, позитивний комунікативний модус є запорукою для організації продуктивної взаємодії та запобіганню перешкодам при роботі, як в лікувальній організації, так і в освітній.