

УДК 37

DOI: 10.34670/AR.2020.45.5.175

## Специфика формирования эмпатической коммуникативной компетенции у будущих медицинских работников

**Чобан-Пилецкая Антонина Митрофановна**

Кандидат педагогических наук,  
доцент кафедры дошкольного, специального образования и педагогического менеджмента,  
Приднестровский государственный университет им. Т.Г. Шевченко,  
3300, Приднестровская Молдавская Республика, Тирасполь, ул. 25 Октября, 128;  
e-mail: antonina.ch.piletskaia@gmail.com

**Ботнар Валентина Дмитриевна**

Кандидат педагогических наук  
доцент  
Тираспольский государственный университет,  
2068, Приднестровская Молдавская Республика, Тирасполь, ул. Яблочкина, 5  
e-mail: antonina.ch.piletskaia@gmail.com

**Банул Ксения Александровна**

Аспирант  
Тираспольский государственный университет,  
2068, Приднестровская Молдавская Республика, Тирасполь, ул. Яблочкина, 5  
e-mail: kseniiast@mail.ru

### Аннотация

Целью статьи является анализ особенностей формирования эмпатической коммуникативной компетенции у будущих медицинских работников. Коммуникативная компетентность для медицинского работника коммуникативная компетентность является профессионально значимым качеством. Задачами статьи выступают характеристика понятия «коммуникативная компетентность», «эмпатия», Исследования связи эмпатии и морального развития. С помощью анализа психолого-педагогической литературы выделены особые педагогические условия для процесса формирования эмпатической коммуникативной компетенции. В следствии теоретического анализа автор приходит к выводу, что в процессе формирования эмпатической коммуникативной компетенции у будущих медицинских работников перед преподавателями учебных дисциплин стоит задача формирования нравственно и духовно развитой личности будущего специалиста.

### Для цитирования в научных исследованиях

Чобан-Пилецкая А.М., Ботнар В.Д., Банул К.А. Специфика формирования эмпатической коммуникативной компетенции у будущих медицинских работников // Педагогический журнал. 2019. Т. 9. № 5А. Ч. II. С. 626-631. DOI: 10.34670/AR.2020.45.5.175

**Ключевые слова**

Эмпатия, эмпатическая коммуникативная компетенция, гуманизация.

**Введение**

Проблема профессиональной подготовки медицинских кадров, способных эффективно решать профессиональные задачи приобретает все большую актуальность. Это связано с тем, что на современном этапе общество предъявляет все больше требований к уровню профессионального качества специалиста медицинской сферы.

Работа медицинского работника характеризуется постоянным эмоциональным взаимодействием с большим количеством людей (пациенты и их родственники, средний и младший медицинский персонал) и ответственностью за самочувствие пациентов. Способность к сочувствию, общению, уравновешенность считаются важными аспектами профессионализма медицинского работника. Так как медицинский работник часто подвергается стрессовым ситуациям, то уже в образовательном учреждении будущих медиков необходимо обучать особенному методу общения, уметь сдерживать собственные эмоции и принимать чувства пациента.

**Основная часть**

Профессиональная успешность медицинского работника зависит от уровня знаний и навыков, которыми он обладает, но столь же важно наличие определенных личностных характеристик, умение общаться, достигать взаимопонимания, устанавливать контакт с людьми. Душевное равновесие медработника, его спокойная доброжелательность, эмоциональная стабильность вызывают у пациента чувство надежности, способствуют установлению доверительных отношений и определяет продуктивность общения.

Коммуникативная компетентность представляет собой уровень сформированности опыта межличностного общения, взаимодействие с окружающими, который необходим для социализации и функционирования в данном обществе. Для медицинского работника коммуникативная компетентность является профессионально значимым качеством, т. к. профессиональная деятельность медработника предполагает интенсивное общение: с больными, их родственниками, медицинским персоналом. Одним из наиболее важных компонентов коммуникативной компетенции медицинского работника является эмпатия. Интерес к эмпатии отражается в описании феноменов «симпатия» и «вчувствование» философов 18 – начале 20 веков Smith A., Schopenhauer A., Husserl E., Lipps T., Dilthey V.

Немецкий психолог Lipps T. в 1900 году создает теорию вчувствования, согласно которой вчувствование – это механизм эстетического восприятия и познания другого человека и мира в целом. В 1907 году Lipps T. в работе «Знание о чужом «Я»» выразил мысль, что у человека имеется род знаний, выражающийся в том, что в определенных условиях воспринимаемые в другом человеке физические проявления и жизнь сознания связываются аналогично его собственным [Lunnс, 1909].

Термин «Эмпатия» впервые появился в английском словаре в 1912 г. и был близок понятию «симпатия». Возник он на основе немецкого слова *einfühling* (дословное значение —

проникновение), примененного Lipps Т. в 1885 г. в связи с психологической теорией воздействия искусства.

Исследования связи эмпатии и морального развития являются наиболее значимыми в зарубежной психологии. Hoffman, M., Eisenberg N. и Batson C.D., являясь авторами большого количества работ о моральном развитии, эмпатии и альтруистической мотивации, внесли серьезный вклад и в развитие теории эмпатии в целом. А также они дают следующие определения эмпатии: Hoffman, M.: «аффективный ответ, более соответствующий ситуации другого человека, чем собственной» [Hoffman, 1987], Eisenberg N.: «аффективный ответ, проистекающий из восприятия или оценки эмоционального состояния другого человека и аналогичный тому, что этот человек испытывает или ожидается, что испытывает» [Eisenberg, Strayer, 1987], Batson, C.D.: «чувства, ориентированные на другого, конгруэнтные его воспринимаемому состоянию» [Batson, 1994]. Эмпатия – это восприятие внутреннего мира другого человека, с сохранением эмоциональных и смысловых оттенков. Эмпатия обеспечивает адекватную коммуникацию в системе взаимоотношений медицинского работника с пациентом. Это проявляется в способности специалиста к сочувствию, сопереживанию, состраданию, психологической включенности в переживания и эмоциональное состояние пациента. Эмпатия помогает установить психологический контакт с пациентом, получить более полную и точную информацию о нем, о его состоянии, вселить веру в выздоровление [Сутурина, 2008].

Как отмечают многие исследователи, в обществе сложилась ситуация, когда медицина утратила свой гуманистический смысл и содержание. Также в литературе указывается, что в наше время становятся очевидны дегуманизация медицины, деперсонализация больных, снижение авторитета медицинского работника. Следовательно, можно заключить, что в систему медицинского образования недостаточно внедрены идеи гуманизации. Коммуникативная компетентность является предпосылкой для развития таких качеств личности, как направленность на общение, интерес к людям, рефлексия и эмпатия. Биологическое, психологическое и социальное развитие, которое проходят учащиеся за период обучения, включено в формирование будущего медработника, и будет определять качество работы и взаимоотношения в профессии на период практической деятельности специалиста [Larson, Yao, 2005]. Общие и профессиональные компетенции будущих медицинских работников имеют свою специфику, что предполагает выделение особых педагогических условий для процесса формирования эмпатической коммуникативной компетенции:

1. Предоставление учебным заведением образовательного модуля по выбору, кружка и внеклассных мероприятий.
2. Личностно ориентированный подход в учебно-воспитательном процессе.
3. Применение методов обучения, направленных на развитие коммуникативной компетенции.

Перед преподавателями учебных дисциплин стоит задача формирования нравственно и духовно развитой личности будущего специалиста. Активное включение будущих медицинских работников в учебно-воспитательную деятельность создает условия для самореализации, успешности взаимодействия обучающихся с одноклассниками и преподавателями. Упражнения в форме тренингов направлены на совершенствование техники речи, вербальных и невербальных способов общения, рефлексии, навыков эмпатического слушания. Методы, способствующие самоубеждению, самоощущению, самовнушению способствуют развитию у обучающихся навыков саморегуляции своего психического состояния. Использование метода проектов, круглых столов, диалоговых лекций, конференций, деловых игр обеспечивают

развитие у учащихся умения аргументировать, защищать свою точку зрения в споре, убеждать, принимать позицию другого.

Такой подход предполагает использование на занятиях помимо основного содержания обучения упражнений разных типов, стимулирующих учащихся к высказыванию своего мнения по вопросам морально-этической направленности, оценке поведения медработников в реальной ситуации или в ходе решения ситуативных задач. Так изучая тему «Типы повязок и способы их наложения» на учебной дисциплине «Безопасность жизнедеятельности» учащимся предлагается разыграть ситуацию. Группа учащихся делится на пациентов, медработников и экспертов, которые оценивают профессиональное поведение медработника по следующим критериям: «коммуникабельность», «уверенность», «убедительность», «внимательность к пациенту», «доверительность». Занятие заключается коллективным обсуждением поведения медработника в разных ситуациях. Учащиеся активно высказывали свое мнение, приводят примеры различных жизненных ситуаций, дают оценку поведения медработника. Таким образом мы формируем коммуникативную модель общения будущего медработника с пациентом. Данные задания не только формируют коммуникативную эмпатическую компетенцию будущих медицинских работников, но и способность быстро принимать решение в различных ситуациях, систематизацию и обобщение знаний учебной дисциплины. Эти умения специалиста признаются особо значимыми для всех специалистов медицинской сферы.

### Заключение

Преподавателям каждой учебной дисциплины рекомендуется:

- проведение лекций с обязательным установлением обратной связи;
- развитие коммуникативной компетентности обучающихся в ходе занятий;
- участие обучающихся во внеурочной деятельности;
- использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий целью формирования профессиональной коммуникативной компетенции у будущих медицинских работников.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что для эффективной работы, будущему медицинскому работнику необходимы такие качества, как развитые коммуникативные навыки, умение убеждать, эмпатийность. Именно поэтому так важна целенаправленная работа по формированию профессиональной коммуникативной компетентности будущих медицинских работников посредством использования на учебных занятиях приемов и методов развивающих коммуникативные навыки общения. По мнению большинства исследователей, наличие развитой коммуникативной компетенции делает специалиста более успешным и востребованным. В целом ряде профессий она является качеством присущим успешному профессионалу.

### Библиография

1. *Липинс Т.* Эстетика. В кн.: *Философия в систематическом изложении.* Санкт-Петербург, 1909.
2. *Hoffman, M.L.* The contribution of empathy to justice and moral judgment. In *Empathy and its development*, ed. N. Eisenberg and J. Strayer, Cambridge: Cambridge University Press. 1987. P.47-80
3. *Eisenberg N. and Strayer J.* *Empathy and its development.* Cambridge University Press, New York. 1987.
4. *Batson, Ch. D.* Why act for the public good? Four answers, *Personality and Social Psychology Bulletin.* Vol. 20, 1994. P. 603–610.
5. *Сутурина Ю.В.* Эмпатия как профессионально значимое свойство личности // *Вестник Бурятского*

- государственного университета. - № 5. - 2008. 108-113 с.
6. Larson E. B., Yao X. Clinical empathy as emotional labor in the patient-physician relationship //Jama. – 2005. – Т. 293. – №. 9. – С. 1100-1106.
  7. Martin J. N., Nakayama T. K. Reconsidering intercultural (communication) competence in the workplace: A dialectical approach //Language and Intercultural Communication. – 2015. – Т. 15. – №. 1. – С. 13-28.
  8. Rubin R. B. et al. Test of a self-efficacy model of interpersonal communication competence //Communication quarterly. – 1993. – Т. 41. – №. 2. – С. 210-220.
  9. Rubin R. B. et al. Test of a self-efficacy model of interpersonal communication competence //Communication quarterly. – 1993. – Т. 41. – №. 2. – С. 210-220.
  10. Derksen F., Bensing J., Lagro-Janssen A. Effectiveness of empathy in general practice: a systematic review //British Journal of General Practice. – 2013. – Т. 63. – №. 606. – С. e76-e84.

## **Specificity of formation of empathic communicative competence in future medical workers**

**Antonina M. Choban-Piletskaya**

PhD in Pedagogy,  
Associate Professor at the Department of preschool,  
special education and pedagogical management,  
Taras Shevchenko Transnistria State University,  
3300, 25 Oktyabrya st., Tiraspol, Pridnestrovian Moldavian Republic;  
e-mail: antonina.ch.piletskaia@gmail.com

**Valentina D. Botnar'**

Tiraspol State University  
2068, 5, st. Yablochkina, Tiraspol, Pridnestrovian Moldavian Republic;  
e-mail: antonina.ch.piletskaia@gmail.com

**Kseniya A. Banul**

Tiraspol State University,  
2068, 5, st. Yablochkina, Tiraspol, Pridnestrovian Moldavian Republic;  
e-mail: kseniiast@mail.ru

### **Abstract**

The purpose of the article is to analyze the features of the formation of empathic communicative competence in future medical workers. Communicative competence for a medical worker communicative competence is a professionally significant quality. The objectives of the article are the characteristics of the concept of "communicative competence", "empathy", Studies of the relationship of empathy and moral development. Using the analysis of psychological and pedagogical literature, special pedagogical conditions for the process of forming empathic communicative competence are highlighted. Because of the theoretical analysis, the author comes to the conclusion that in the process of forming empathic communicative competence for future medical workers, teachers of educational disciplines are faced with the task of forming a moral and spiritually developed personality of a future specialist.

**For citation**

Choban-Piletskaya A.M., Botnar' V.D., Banul K.A. (2019) Spetsifika formirovaniya empaticheskoy kommunikativnoy kompetentsii u budushchikh meditsinskikh rabotnikov [The specifics of the formation of empathic communicative competence in future medical workers]. *Pedagogicheskiy zhurnal* [Pedagogical Journal], 9 (5A-II), pp. 626-631. DOI: 10.34670/AR.2020.45.5.175

**Keywords**

Empathy, empathic communicative competence, humanization.

**References**

1. Batson, Ch. D. Why act for the public good? Four answers, *Personality and Social Psychology Bulletin*. Vol. 20, 1994. P. 603-610.
2. Eisenberg N. and Strayer J. *Empathy and its development*. Cambridge University Press, New York. 1987.
3. Hoffman, M.L. The contribution of empathy to justice and moral judgment. In *Empathy and its development*, ed. N. Eisenberg and J. Strayer, Cambridge: Cambridge University Press. 1987. P. 47-80
4. Larson, E. B., & Yao, X. (2005). Clinical empathy as emotional labor in the patient-physician relationship. *Jama*, 293(9), 1100-1106.
5. Lipps T. *Aesthetics*. In the book: *Philosophy in a systematic exposition*. St. Petersburg, 1909.
6. Martin, J. N., & Nakayama, T. K. (2015). Reconsidering intercultural (communication) competence in the workplace: A dialectical approach. *Language and Intercultural Communication*, 15(1), 13-28.
7. Rubin, R. B., Martin, M. M., Bruning, S. S., & Powers, D. E. (1993). Test of a self-efficacy model of interpersonal communication competence. *Communication quarterly*, 41(2), 210-220.
8. Suturina Yu.V. Empathy as a professionally significant personality trait *Bulletin of the Buryat State University*. - No. 5. - 2008.108-113 c.
9. Rubin, R. B., Martin, M. M., Bruning, S. S., & Powers, D. E. (1993). Test of a self-efficacy model of interpersonal communication competence. *Communication quarterly*, 41(2), 210-220.
10. Derksen, F., Bensing, J., & Lagro-Janssen, A. (2013). Effectiveness of empathy in general practice: a systematic review. *British Journal of General Practice*, 63(606), e76-e84.