

Подкорытова Елизавета Сергеевна,
Кафедра теории и практики сестринского дела,
ФГБОУ ВО Тюменский государственный медицинский
университет Минздрава России

Мищенко Арина Владимировна,
Кафедра теории и практики сестринского дела,
ФГБОУ ВО Тюменский государственный медицинский
университет Минздрава России

Научный руководитель:

Лапик Светлана Валентиновна, д.м.н., профессор,
ФГБОУ ВО Тюменский государственный медицинский
университет Минздрава России

ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОММУНИКАТИВНЫХ УСТАНОВОК СПЕЦИАЛИСТОВ СЕСТРИНСКОГО ДЕЛА

Аннотация. В статье представлены результаты эмпирического исследования профессиональных коммуникативных установок специалистов сестринского дела (на примере студентов, практикующих медсестёр и пациентов). На основе авторского анкетирования (n=32) выявлены приоритеты общения: доброжелательность, эмпатия, снятие тревоги, индивидуализация подхода и эмоциональная компетентность при работе с агрессией. Однако зафиксирован «декларативно-поведенческий разрыв»: при высокой гуманистической ориентации (84-93%) около трети респондентов в условиях дефицита времени склонны использовать обесценивающие фразы. Сделан вывод о необходимости системного формирования коммуникативных навыков на этапе образования и в непрерывном профессиональном развитии.

Ключевые слова: Коммуникативные установки, сестринское дело, эмпатия, пациентоориентированность, эмоциональный интеллект, информированное согласие, профессиональное общение, декларативно-поведенческий разрыв.

Актуальность исследования обусловлена возрастанием роли среднего медицинского персонала в лечебно-диагностическом процессе, где эффективность взаимодействия напрямую коррелирует с комплаентностью пациента и исходами лечения. В условиях современного здравоохранения, где на первый план выходят принципы пациентоориентированности, человекоцентричности и безопасности пациента, коммуникативная компетентность среднего медицинского персонала приобретает особое значение [2,3].

Цель исследования: выявить и проанализировать психолого-коммуникативные особенности профессионального общения медицинской сестры с пациентами в клинических условиях.

Материалы и методы. Нами в январе 2026 года был проведен одномоментный социологический опрос по принципу добровольной анонимной выборки с позиции трех групп респондентов: студентов медицинского вуза, практикующих медсестер и пациентов с использованием авторской анкеты, состоящей из 9 вопросов.

Результаты исследования. Сравнение эмпирических данных, полученных в ходе анкетирования (n=32), с теоретическими моделями сестринского дела демонстрирует



смещение приоритетов от манипуляционной техники к эмоциональному интеллекту. Основа эффективной коммуникации состоит в синтезе профессиональной уверенности и эмпатийного слушания, что подтверждено 84,4% голосов респондентов, выделивших снятие тревоги как главную цель взаимодействия. Мы ранжировали профессиональные установки респондентов по приоритетности.

1. Приоритеты первого контакта и идентификации. Доминирующей составляющей первого контакта респонденты назвали «Доброжелательную улыбку и установление зрительного контакта» – 43,8%, что указывает на отказ от модели «сестра-робот», признавая значимость невербального компонента.

2. Функция информирования и согласия. 84,4% опрошенных убеждены, что главная цель объяснений – «Снять тревогу и страх пациента, получив его согласие». Это позволяет утверждать: информированное согласие воспринимается современными медицинскими работниками не как формальная подпись на бумаге, а как психотерапевтический акт.

3. Дефицит времени и «трудные» диалоги. 59,4% исследуемых выбрали стратегию: «отсроченный ответ» – позволяет сохранить контакт и снизить тревогу без срыва графика работы.

4. Работа с агрессией: эмоциональная компетентность. Абсолютное большинство (78,1%) выбрало тактику «Сохранять спокойный, нейтральный тон, говорить по делу, не принимать агрессию на свой счет». 5. Учет индивидуальных особенностей. Высокая чувствительность к потребностям пациента подтверждена в вопросе о культурных и возрастных различиях: 59,4% считают этот учет «Крайне важным», еще 34,4% – «Довольно важным». Суммарно 93,8% признают необходимость индивидуализации подхода.

6. Эмпатия как главный инструмент доверия. На вопрос о факторе, лучше всего помогающем установить доверительный контакт, лидирующую позицию заняла «Эмпатия, умение выслушать, обращение по имени-отчеству» – 51,3%. Вопреки распространенному мнению, что пациенту важна исключительно «твердая рука» и скорость, респонденты выделили человекоцентрированность. Профессиональный внешний вид и уверенные действия набрали 25%, а скорость решения проблем – 21,9%.

7. Качественный анализ (открытый вопрос). В ответах на открытый вопрос «Что делает общение по-настоящему эффективным и человечным?» чаще всего встречались понятия: «доброжелательность», «вежливость», «понимание», «активное слушание с эмпатией».

Выводы. Резюмируя данные опроса, необходимо подчеркнуть выявленное противоречие. С одной стороны, респонденты демонстрируют высокие гуманистические установки (84% за снятие тревоги, 78% за контроль эмоций при агрессии, 93% за учет особенностей). С другой стороны, треть опрошенных (31,1%) готова прибегать к обесценивающим фразам («успокойтесь») при дефиците времени. Это указывает на наличие «декларативно-поведенческого разрыва»: теоретически специалисты знают, как надо общаться, но в стрессовой ситуации активизируются старые, авторитарные паттерны. Ликвидация этого разрыва должна стать приоритетной задачей как на этапе вузовского и колледжеского образования, так и в системе непрерывного профессионального развития [1].

Список литературы:

1. Белькова, Л. В. О формировании профессиональных качеств специалистов сестринского дела в процессе обучения в ВУЗе и практической деятельности / Л. В. Белькова // Академический журнал Западной Сибири. – 2020. – Т. 16, № 4(87). – С. 13-14.

2. Лапик, С. В. Организация работы руководителя сестринской службы по профилактике общих и профессиональных заболеваний у медицинских работников / С. В. Лапик, Н. И. Мезенова // Главная медицинская сестра. – 2004. – № 6. – С. 83-91.



3. Бойко, Ю. П. Коммуникативная компетентность как фактор безопасности медицинской деятельности / Ю. П. Бойко, Е. В. Разумова // Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины. – 2023. – № 31(5). – С. 890-895.

