

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ імені І.І. МЕЧНИКОВА
ІНСТИТУТ ІННОВАЦІЙНОЇ ТА ПІСЛЯДИПЛОМНОЇ ОСВІТИ
КАФЕДРА СОЦІАЛЬНИХ ТЕОРІЙ

Напрямок підготовки/спеціальність

7.130102 психологія

Освітньо-кваліфікаційний рівень

спеціаліст

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

**СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ ТРЕНІНГ ЯК ЗАСІБ
ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ КОМУНІКАЦІЇ СТУДЕНТІВ -
МЕДИКІВ**

Студентки VI курсу

денної форми навчання

Малишкіної Анжеліки Юріївни

Науковий керівник:

канд. політ.н., доцент

Долгов Олексій Володимирович

(науковий ступінь, вчене звання, посада, прізвище, ініціали)

Рецензент:

Капітан мілітації Приморського РВ

ОМУ ГУМВС, канд.пол. наук

Карагіоз Руслан Степанович

(науковий ступінь, вчене звання, посада, прізвище, ініціали)

Рекомендовано до захисту:

Захищено на засіданні ДЕК № _____

Протокол засідання кафедри

Протокол № _____ від « _____ » _____ р.

№ _____ від « _____ » _____ 201_ р.

Оцінка _____

Завідуючий кафедрою

(за 4-х бальною шкалою)

_____ доц. Нікогосян О.О. Голова ДЕК

(підпис)

(прізвище, ініціали)

(підпис)

(прізвище, ініціали)

Одеса 2013

6 44614

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ СПІЛКУВАННЯ В СУЧАСНІЙ ЛІТЕРАТУРІ	
1.1 Теоретичний аналіз сутності поняття "спілкування" в сучасних наукових підходах	7
1.2 Характеристика основних змістових аспектів спілкування	15
1.3 Аналіз проблеми формування культури професійного спілкування медичного працівника середньої ланки	23
Висновки до першого розділу	26
РОЗДІЛ ІІ. ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РІВНЯ КОМУНІКАТИВНИХ УМІНЬ СТУДЕНТІВ- МЕДИКІВ	
2.1 Організація та методи емпіричного дослідження	28
2.2 Статистичний аналіз результатів констатуючого експерименту з визначення комунікативних умінь студентів медиків	30
2.3 Психологічний аналіз результатів констатуючого експерименту з визначення комунікативних умінь студентів-медиків	36
Висновки до третього розділу	37
РОЗДІЛ ІІІ. РОБОТА З РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНИХ УМІНЬ СТУДЕНТІВ-МЕДИКІВ	
3.1 Процедура соціально-психологічного тренінгу розвитку комунікативної компетенції студентів-медиків	40
3.2 Аналіз ходу формуючого експерименту	58
3.3 Аналіз результатів формуючого експерименту з розвитку комунікативних умінь студентів-медиків	62

Висновки до третього розділу	63
ВИСНОВКИ	66
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	70

ВСТУП

Реальність і необхідність спілкування визначена сумісною життєдіяльністю людей. Корені спілкування ми знаходимо в самій їх матеріальній життєдіяльності. Щоб жити, люди вимушені взаємодіяти. Саме в процесі спілкування і лише через спілкування може виявитися сутність людини [41, 18].

В спілкуванні відбувається обмін інформацією і її інтерпретація, взаємосприйняття, взаєморозуміння, взаємооцінка, співпереживання, формування симпатій або антипатій, характеру взаємостосунків, переконань, поглядів, психологічний вплив, вирішення суперечностей, здійснення спільної діяльності. Таким чином, кожний з нас в своєму житті, взаємодіючи з іншими людьми, набуває практичні навички й уміння у сфері спілкування.

В психології прийнята теза про взаємозв'язок, єдність спілкування та діяльності. Він витікає з розуміння спілкування як реальності людських відносин. Спілкування – це форма діяльності, яка здійснюється між людьми як рівними партнерами, що приводить до виникнення психічного контакту.

Психологічний контакт надзвичайно необхідний і в медичній діяльності.

Спеціалізація та інтеграція медичної допомоги, оснащення крупних комплексів сучасною технікою, висока кваліфікація й виховання медичного персоналу – все це приносить хороші результати в лікуванні, забезпечує його велику ефективність. Характер поведінки медичної сестри або будь-якого іншого медичного працівника середньої ланки робить вплив на спливання хвороби і стан пацієнта. Відсутність у фахівця знань, умінь, навичок професійного спілкування робить його професійно малопридатним. Це пов'язано з тим, що спілкування, як найважливіший професійний інструмент, присутній на всіх етапах лікувального процесу.

Саме тому тема дипломної роботи актуальна.

Об'єкт – комунікативна сфера студентів-медиків.

Предмет – особливості розвитку комунікативних умінь студентів-медиків засобами соціально-психологічного тренінгу

Мета – вивчення проблеми спілкування і розвитку комунікативних умінь в професійній діяльності медика активними методами психологічного впливу.

Для досягнення мети були поставлені наступні **завдання**:

- 1) проведення теоретичного аналізу проблеми спілкування в сучасній літературі;
- 2) визначення особливостей спілкування та значущих комунікативних умінь в професійній діяльності фахівців-медиків;
- 3) проведення констатуючого експерименту з визначення комунікативних умінь студентів-медиків;
- 4) розробка процедури соціально-психологічного тренінгу з розвитку комунікативних умінь студентів-медиків;
- 5) проведення формуючого експерименту з розвитку комунікативних умінь студентів-медиків й аналіз його результатів.

Теоретико-методологічною базою дослідження виступили: роботи вітчизняних психологів дослідження значення спілкування в спільній діяльності Г.М. Андрєєвой, А.Ф. Яковлева, Б.Ф. Ломова, А.А. Леонтьєва та інших.; Р.М. Фатиховой, Р.К. Конечного, М.В. Боухала, Г.Ш. Лунь які проводили дослідження механізмів формування культури спілкування медичного працівника; концептуальні напрямки зарубіжних авторів: "феноменальна симпатія" М. Шелера, "теорія комунікацій" Ю. Ходермаса й "модель комунікаційного обміну" І. Гофмана.

Питаннями психології та етики ділового спілкування займаються і викладачі кафедри психології ВНУ ім. В. Даля: В.В. Третьяченко, Л.В. Вереїна, П.П. Складар. Їх рекомендації з вдосконалення професійної та міжособистої взаємодії полягли в основу дипломної роботи.

Методи (методики) дослідження: теоретичний аналіз літературних джерел; психолого-педагогічний експеримент (констатуючий, формуючий);

спостереження; психологічна бесіда; тестування (виявлення рівня спостережливості (опитувальник з виявлення рівня спостережливості), виявлення уміння слухати партнера як співбесідника (опитувальник УАС), визначення рівня вираженості емпатії (методика діагности ПУЭК В.В. Бойко), виявлення рівня комунікабельності (опитувальник з виявлення рівня комунікабельності)); статистичні методи обробки даних.

Теоретичне значення роботи полягає в проведенні теоретичного аналізу проблеми спілкування в сучасній психології та поглиблення знань в області використання активних методів психологічної дії при розвитку професійних комунікативних умінь.

Практичне значення роботи полягає в проведенні констатуючого та формуючого етапів дослідження, аналізі результатів, розробці програми соціально-психологічного тренінгу, оцінці ефективності корекційних заходів, які можуть бути використані в різноманітних галузях наукової психології, таких як медична, педагогічна психології, психології спілкування та психології праці, а також в діяльності викладачів психології установ середньої професійної освіти та практичних психологів.

ВИСНОВКИ

У дипломній роботі згідно з поставленої мети дослідження вивчалися проблеми спілкування і розвитку комунікативних умінь в професійній діяльності медика активними методами психологічного впливу. В ході дослідження були отримані наступні результати:

1. Проведений теоретичний аналіз проблеми спілкування в сучасній літературі. Проблема спілкування традиційно знаходиться у центрі уваги вітчизняних і зарубіжних соціологів й психологів у зв'язку з її значущістю у всіх сферах життєдіяльності людини та соціальних груп. Спілкування – складний багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між людьми, породжуваний потребами спільної діяльності, який включає обмін інформацією, вироблення єдиної стратегії взаємодії, сприйняття та розуміння іншої людини.

У вітчизняній психології прийнята теза про взаємозв'язок, єдність спілкування та діяльності. Він витікає з розуміння спілкування як реальності людських відносин, яка припускає будь-які види спілкування як специфічні форми спільної діяльності людей.

В зарубіжній психології в історичному плані можна виділити три підходи до вивчення проблеми: 1) інформаційний (орієнтований на передачу та прийом інформації); 2) інтеракційний (орієнтований на взаємодію); 3) реляційний (орієнтований на взаємозв'язок спілкування та взаємостосунків).

Психологи умовно виділяють в спілкуванні три сторони: комунікативну, інтерактивну і перцептивну. Всі три сторони спілкування тісно переплітаються між собою, органічно доповнюють одна одну і складають процес спілкування загалом.

2. Визначені особливості спілкування та значущі комунікативні уміння в професійній діяльності фахівців-медиків. Як вказують ряд авторів, культура професійного спілкування медичного працівника визначається як система внутрішніх ресурсів фахівця, необхідних для побудови ефективної взаємодії

з пацієнтом з метою досягнення оптимального рівня життєдіяльності останнього. Для ефективної комунікації медпрацівник повинен мати: достатньо високий рівень спостережливості для того, щоб визначити психічні і особисті особливості пацієнта, його реакцію на хворобу і відповідно побудувати тактику спілкування з ним; володіти навичками пасивного й активного слухання та навичками емпатії для того, щоб оптимально провести бесіду з хворим з метою отримання максимальної інформації, встановлення довірчих відносин і збільшення ефективності призначеного лікування; володіти загальними комунікативними навичками (уміння встановити контакт, правильно використовувати засоби комунікації, уміння задавати питання і оцінювати відповіді, уміння створити образ людини, якій можна довіряти).

3. Проведений констатуючий експеримент з визначення комунікативних умінь студентів-медиків. Для визначення комунікативної компетенції студента-медика середньої ланки були підібрані наступні методики: виявлення рівня спостережливості (опитувальник з виявлення рівня спостережливості), виявлення уміння слухати партнера як співбесідника (опитувальник УАС), визначення рівня вираженості емпатії (методика діагности ПУЭК В.В. Бойко), виявлення рівня комунікабельності (опитувальник з виявлення рівня комунікабельності).

Згідно з опитувальника з виявлення рівня спостережливості були отримані наступні результати: 30% респондентів (9 осіб) мають високий рівень спостережливості; 60% респондентів мають достатньо розвинену спостережливість та 10% респондентів не дуже цікавить те, що ховається за зовнішністю, манерою поведінки інших, хоча в спілкуванні у них не виникає скільки-небудь психологічних проблем.

Згідно з опитувальника УАС 46,7% (14 осіб) опитаним властиві деякі недоліки у спілкуванні з партнером; 50% (15 осіб) випробуваних хороші співбесідники та 3,3% респондентів (1 особа) відмінний співбесідник.

Згідно результатів методики діагностики ПУЕК В.В. Бойко 16,7% опитаних (5 осіб) емоції звичайно не заважають спілкуватися з партнерами; у 23,3% (7 осіб) респондентів є деякі емоційні проблеми в повсякденному спілкуванні; у 43,3% випробуваних (13 осіб) емоції "на кожен день" в деякій мірі ускладнюють взаємодії з партнерами та 16,7% опитаних (5 осіб) емоції явно заважають встановлювати контакти з людьми.

Проаналізувавши результати опитувальника з визначення рівня комунікабельності, виявилось, що 13,3% опитаних (4 особи) до певної міри товариські і в незнайомих обстановках відчують себе цілком упевнено; 36,7% респондентів (11 осіб) мають нормальну комунікабельність; 30% випробуваних (9 осіб) вельми товариські (деколи, мабуть, навіть понад міру) та у 20 % опитаних (6 осіб) товарищівість б'є ключем, вони завжди в курсі всіх справ.

4. Розроблена процедура соціально-психологічного тренінгу з розвитку комунікативних умінь студентів-медиків. Мета тренінгу: підвищення комунікативної компетенції студентів-медиків.

Завдання тренінгу:

1. розширення можливостей встановлення контакту у різноманітних ситуаціях спілкування;
2. розвиток спостережливості;
3. навчання навичкам ефективного слухання;
4. вдосконалення навичок емпатії та рефлексії;
5. розширення діапазону творчих здібностей;
6. розвиток загальної психологічної культури.

Психокорекційний захід складався з чотирьох тренінгових занять по 2,5 години кожне.

5. Проведений формуючий експеримент з розвитку комунікативних умінь студентів-медиків й проаналізовані його результати. Учасники формуючого експерименту були розділені на 2 тренінгові групи по 15 осіб кожна: перша група складалася з 11 дівчат та 4 юнаків, друга – з 15 дівчат.

Учасники обох тренінгових груп прослухали правила роботи в групі, погодились та разом прийняли їх.

Спочатку процес групового навчання в обох групах розвивався не досить інтенсивно, зумовлений підвищеною тривожністю та емоційним напруженням, які пов'язані зі страхом реально побачити свої проблеми у спілкуванні та відкрито досліджувати свої страхи. Але в групі, яка складалася тільки з дівчат процес "розморожування" був помітний вже після першої години заняття, вони прийняли зручну позу та розслабилися, у групі створилася атмосфера довіри. У другій групі лише на третьому занятті почав з'являтися зворотний зв'язок, який був здійснений на пізнавально-чуттєвому рівні, а не рівні оцінних суджень. На останньому занятті у групах відчувався високий рівень згуртованості членів, переважала атмосфера емоційної близькості та теплоти. Наприкінці заняття учасникам обох груп було запропоновано розповісти, як кожен з них почував себе упродовж тренінгу, що кожному дали ці заняття, чи намітились зміни в поведінці, чи розвинулись ті чи інші якості, а іншим висловити своє ставлення до змісту розповіді кожного. Обговорювання пройшло чесно та відкрито.

Аналіз формуючого експерименту показав, що експеримент з розвитку спостережливості не вдався, а експерименти з навчання навичкам ефективного слухання, з вдосконалення навичків емпатії, з оволодіння загальними комунікативними навичками студентами-медиками є валідними. Це свідчить про те, що загалом випробувані покращила свою комунікативну компетенцію завдяки заняття соціально-психологічного тренінгу.

Мета дослідження досягнута, всі поставлені завдання вирішено та гіпотеза диплома підтверджена.