

Совершенствование профессиональной коммуникации медицинских сестёр: от теории к практике

Т.В. Богданова, В.Д. Сеницына
АНО Служба «Ясное утро», Москва

Для корреспонденции: Богданова Татьяна Владимировна, e-mail: t.bogdanova@yasnoeutro.ru

Сведения об авторах

1. Богданова Татьяна Владимировна, ведущий психолог, тренер по медицинской коммуникации АНО «Служба «Ясное утро», Москва, e-mail: t.bogdanova@yasnoeutro.ru

2. Сеницына Вероника Дмитриевна, клинический психолог, ведущий психолог, тренер по медицинской коммуникации АНО «Служба «Ясное утро», Москва, e-mail: v.sinitsina@yasnoeutro.ru

Резюме

Настоящая статья посвящена разработке и апробации специализированного тренинга, направленного на повышение коммуникативных компетенций и снижение риска профессионального выгорания у медицинских сестёр. Обоснована актуальность исследования, связанная с высокой психоэмоциональной нагрузкой и влиянием коммуникации на качество медицинской помощи. Программа тренинга «Эффективный специалист» охватывает такие аспекты, как пациент-центрированный подход, техники коммуникации, разрешение конфликтов и профилактика выгорания. Эмпирическое исследование, проведённое с помощью тестов Маслач и FFMQ, а также анкетирования, зафиксировали статистически значимые изменения: снижение индекса выгорания и стресса, рост профессиональных достижений и осознанности. Полученные данные позволяют заключить, что внедрение подобных программ способствует повышению устойчивости медсестёр, улучшению качества медицинской помощи и укреплению их профессиональной идентичности.

Ключевые слова: медсестра, психологическая поддержка, коммуникация, уход за пациентом, коммуникативные тренинги для медицинского персонала, профессиональное выгорание, коммуникативные навыки, качество медицинской помощи, медицинские сёстры.

Для цитирования: Богданова Т.В., Сеницына В.Д. Совершенствование профессиональной коммуникации медицинских сестёр: от теории к практике. Медицинская сестра. 2025; 27 (8): 8–14. DOI: <https://doi.org/10.29296/25879979-2025-08-02>, EDN: AJANOQ

Improving Professional Communication of Nurses: From Theory to Practice

T.V. Bogdanova, V.D. Sinitsina
ANO «Yasnoe Utro» Service, Moscow

Information about the authors

1. Bogdanova Tatiana Vladimirovna, Leading Psychologist, Medical Communication Trainer. ANO «Yasnoe Utro» Service, Moscow, e-mail: t.bogdanova@yasnoeutro.ru

2. Sinitsina Veronika Dmitrievna, Clinical Psychologist, Leading Psychologist, Medical Communication Trainer, ANO «Yasnoe Utro» Service, Moscow, e-mail: v.sinitsina@yasnoeutro.ru

Abstract

This article focuses on the development and piloting of a specialized training program aimed at enhancing communication competencies and reducing the risk of professional burnout among nurses. The relevance of the study is justified by the high psycho-emotional load and the impact of communication on the quality of medical care. The “Effective Specialist” training program covers aspects such as patient-centered approach, communication techniques, conflict resolution, and burnout prevention. An empirical study conducted using the Maslach Burnout Inventory and FFMQ tests, as well as questionnaires, recorded statistically significant changes: a decrease in burnout and stress indices, an increase in professional achievements, and mindfulness. The obtained data allow us to conclude that the implementation of such programs contributes to increasing the resilience of nurses, improving the quality of medical care, and strengthening their professional identity.

Keywords: nurse, psychological support, communication, patient care, communication training for medical staff, professional burnout, communication skills, quality of medical care, nurses.

For citation: Bogdanova T.V., Sinitsina V.D. Improving Professional Communication of Nurses: From Theory to Practice. Meditsinskaya Sestra (The Nurse). 2025; 27 (8): 8–14. DOI: <https://doi.org/10.29296/25879979-2025-08-02>, EDN: AJANOQ

Целью исследования является оценка эффективности коммуникативного тренинга для медицинских сестёр в контексте повышения качества профессиональной деятельности, формирования профессиональной идентичности медицинских сестёр через развитие коммуникативных компетенций и снижения риска профессионального выгорания.

Задачи исследования

1. Выявить ключевые проблемы коммуникативной сферы в профессиональной деятельности медицинских сестёр.
2. Определить основные факторы риска профессионального выгорания.
3. Оценить эффективность разработанной программы тренинга в развитии коммуникативных навыков.

4. Сформулировать рекомендации по внедрению тренингов развития медицинской коммуникации в лечебные учреждения.

Про Службу «Ясное утро»

Служба помощи онкологическим пациентам «Ясное утро» с 2007 года занимается комплексом задач по поддержке и адаптации людей, имеющих онкозаболевание. Служба оказывает бесплатную анонимную психологическую поддержку онкологическим пациентам и их близким в рамках очной программы и горячей линии. На горячей линии Службы кроме психологической помощи можно получить консультацию юриста по медицинскому праву и помощь в маршрутизации пациента с онкологическим диагнозом. В год консультанты горячей линии проводят более 30 000 консультаций.

Как никто другой, мы знаем о том, как переживают пациенты и их семьи столкновение с диагнозом. Накопив многолетний опыт общения с онкопациентами, мы заметили, какую большую роль играет общение с медицинским персоналом в успешном лечении. На горячей линии Службы мы часто обсуждаем вопросы коммуникации пациента с врачом и другими сотрудниками ЛПУ, важность этого контакта, мотивируем на приверженность к лечению и соблюдению рекомендаций. Коммуникация предполагает две стороны диалога. Спустя много лет работы с онкопациентами и их близкими мы решили пойти дальше и обратиться ко второй стороне этого «диалога», а именно со стороны медицинского персонала. С 2017 года мы регулярно проводили циклы тренингов «Эффективный специалист». Они были направлены на более глубокое понимания психологии пациентов, специфику реакции на болезнь, а также включали в себя профилактику профессионального выгорания. Понимая актуальность темы, мы решили углубиться в понимание особенности коммуникации между врачом и пациентом.

Сегодня речь пойдёт о нашем опыте проведения циклов тренинга для медицинского персонала «Эффективный специалист», о новой разработанной программе, которая основывается на пациент-ориентированном подходе в медицине и о тех навыках, которые могут помочь медицинским сёстрам в формировании профессиональной идентичности, а также профилактике профессионального выгорания.

Актуальность развития коммуникативных навыков медицинского персонала

В условиях модернизации и развития системы здравоохранения приоритетное значение приобретает качество взаимодействия между медработниками и пациентами. Коммуникативная компетентность специалистов выступает детерминирующим фактором эффективности лечебно-диагностического процесса. То есть знания и умения, которые получают врачи и медицинские сёстры в профильных образовательных учреждениях, не подкрепляются развитием практических коммуникативных навыков, демонстрирует недостаточную результативность в клинической практике. Пациент-центрированный подход предполагает трансформацию парадигмы взаимодействия, где пациент рассматривается не как объект медицинского вмешательства, а как субъект, обладающий индивидуаль-

ными потребностями, ценностными ориентациями и субъективными предпочтениями. В контексте данной парадигмы актуализируется необходимость:

- диалогического взаимодействия между участниками лечебного процесса;
- персонализации медицинской помощи;
- актуализации субъективной позиции пациента.

Таким образом, современная медицинская практика требует переосмысления традиционных подходов к подготовке специалистов с акцентом на развитие коммуникативной компетентности как фундамента качественного оказания медицинской помощи.

Актуальность профилактики профессионального выгорания среди медицинских сестёр

Актуальность этой темы обусловлена множеством факторов, влияющих как на самих сотрудников, так и на всю систему здравоохранения. Это не только психологическая проблема отдельного человека, но и значимая системная угроза, которая требует комплексного решения.

Для самих медицинских сестёр.

➤ Стресс и эмоциональная перегрузка. Работа медсестры связана с высоким уровнем стресса, ответственностью за жизнь и здоровье пациентов, постоянным контактом с болью, страданиями и смертью. Отсутствие эмоциональной разрядки приводит к накоплению негативных эмоций.

➤ Психологические проблемы. Выгорание может привести к депрессии, тревожности, нарушениям сна и другим психологическим расстройствам, а также к снижению самооценки и удовлетворённости работой и жизнью в целом.

➤ Физическое здоровье. Хронический стресс, связанный с выгоранием, может стать причиной серьёзных проблем со здоровьем, включая сердечно-сосудистые заболевания, проблемы с пищеварением и снижение иммунитета.

Для пациентов.

➤ Снижение качества ухода. Уставшие, эмоционально истощённые медсестры могут быть менее внимательными и сочувствующими, что негативно сказывается на качестве предоставляемой помощи.

➤ Рост медицинских ошибок. Исследования показывают прямую взаимосвязь между выгоранием и увеличением количества медицинских ошибок, таких как неверное назначение лекарств или падение пациентов.

➤ Ухудшение удовлетворённости пациентов. Пациенты, сталкивающиеся с выгоревшим персоналом, чаще бывают недовольны качеством обслуживания, что влияет на общую репутацию медицинского учреждения.

Для медицинских учреждений.

➤ Кадровый дефицит и текучка. Выгорание является одной из главных причин высокой текучки кадров в сестринском деле, что только усугубляет и без того острый дефицит медицинского персонала. Уход опытных сотрудников требует дополнительных затрат на поиск, обучение и адаптацию новых.

➤ Ухудшение морального климата. Распространение выгорания создаёт негативную рабочую атмосферу, ухуд-

шает коммуникацию и снижает эффективность командной работы.

➤ Финансовые потери. Высокая текучесть, снижение продуктивности и рост ошибок влекут за собой значительные финансовые издержки для клиник и больниц.

Далее приведённый текст, основан на данных Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ) и содержит важную информацию о классификации профессионального выгорания в МКБ-11.

«Профессиональное выгорание» получило статус «феномена», в 2019 году ВОЗ включила выгорание в МКБ-11 как «феномен, связанный с занятостью» (occupational phenomenon). Этот феномен не считается медицинским заболеванием или расстройством. Это важное уточнение, которое отличает его, например, от депрессии.

Выгорание внесено в категорию «Факторы, влияющие на состояние здоровья или контакт со службами здравоохранения». Это означает, что оно является причиной, по которой человек может обращаться за медицинской помощью, но само по себе болезнью не является.

Гипотеза исследования

Реализация специализированной обучающей программы, направленной на развитие у медицинских сестёр навыков коммуникации и эмоциональной саморегуляции, приведёт к переходу от неосознанного применения профессиональных компетенций к их системному использованию, что в свою очередь повлечёт статистически значимое снижение риска профессионального выгорания.

Этот переход предполагает:

➤ осознанную опору на теоретические знания вместо ситуативных интуитивных решений;

➤ осознанное использование техник саморегуляции в ситуациях повышенного стресса;

➤ планомерную отработку практических алгоритмов взаимодействия вместо эпизодического применения разрозненных приёмов;

➤ рефлексивную оценку собственных коммуникативных действий вместо спонтанной реакции на обстоятельства.

В результате обучения медицинские сёстры смогут:

➤ чётко формулировать цели коммуникации в каждой конкретной ситуации;

➤ выбирать оптимальные стратегии взаимодействия на основе изученных моделей;

➤ анализировать эффективность применяемых техник и корректировать подход;

➤ транслировать освоенные алгоритмы коллегам в структурированной форме.

Структура, цели и задачи тренинга для медицинских сестёр в рамках цикла «Эффективный специалист»

Программа тренинга призвана превратить коммуникативные навыки из неосознанной привычки в управляемый профессиональный инструмент, повышающий качество медицинской помощи. Кроме того, она направлена на профилактику профессионального выгорания и обучения участников методам самопомощи, новым копинг-стратегиям и способам совладания со стрессом.

Тренинг состоит из восьми блоков, встречи проводятся по полтора часа.

1. Ознакомительная встреча. Знакомство с программой, диагностика группы, согласование целей и задач.

2. Знакомство с пациент-центрированным подходом и вариантами реализации подхода в работе медицинского персонала, знакомство с Калгари-Кембриджской моделью медицинского приёма.

3. Продолжение знакомства с Калгари-Кембриджской моделью медицинского приёма и изучение необходимых коммуникативных навыков для повышения эффективности взаимодействия с пациентами и их родственниками.

4. Коммуникативные навыки. Отработка навыков коммуникации в пациент-центрированном подходе.

5. Работа с возражениями, агрессией и другими конфликтными ситуациями, развитие коммуникативных навыков и их применение в конфликтных ситуациях.

6. Стрессоустойчивость. Повышение стрессоустойчивости у специалистов помогающих профессий, навыки самопомощи.

7. Профессиональное выгорание. Профилактика профессионального выгорания: признаки, причины, стадии, способы.

8. Завершающая встреча, подведение итогов, обсуждение результатов, итоговая диагностика.

Тренинг строится на принципах гибкого целеполагания, учитывающего специфику запроса администрации медицинского учреждения, профессиональные потребности целевой группы, текущую ситуацию в медицинском коллективе и организации в целом.

В процессе практической деятельности медицинские сёстры приобретают значимые компетенции преимущественно интуитивным путём. Программа наших встреч выстроена так, что позволяет систематизировать имеющийся опыт, осмыслить профессиональные паттерны поведения и сформировать новый осознанный подход к профессиональной деятельности. Заключительные модули программы нацелены на углублённое понимание феномена профессионального выгорания, своих особенностей, факторов, влияющих на его появление. Через практику мы помогаем участникам в освоении новых копинг-стратегий в конфликтных и стрессовых ситуациях для повышения гибкости в поведении, расширении знаний и навыков саморегулирования, самопомощи и профилактики эмоционального выгорания, борьбы со стрессом и тревогой.

Ключевые проблемы коммуникативной сферы в профессиональной деятельности медицинских сестёр

Общение с пациентами и их родственниками

➤ Медицинский слэнг: использование сложных терминов, непонятных пациентам, что создаёт барьер и мешает пониманию лечения.

➤ Недостаток эмпатии: иногда медсёстры могут казаться равнодушными, что подрывает доверие.

➤ Недостаточное информирование: предоставление неполной или поспешной информации, особенно в стрессовых ситуациях для пациента и его близких.

➤ Конфликты с пациентами и родственниками: сами пациенты, а также их родственники, беспокоящиеся о состоянии пациента, могут быть агрессивными или