

## ПЕДАГОГІКА

УДК 316.452:316.647.5:614.253

**Марина АСЛАМОВА,**  
викладач кафедри українознавства та гуманітарної підготовки  
ВДНЗУ «Українська медична стоматологічна академія»  
(Полтава, Україна) m.aslamova7@gmail.com

**Марина ЖОВНІР,**  
кандидат філологічних наук,  
викладач кафедри українознавства та гуманітарної підготовки  
ВДНЗУ «Українська медична стоматологічна академія»  
(Полтава, Україна) m.zhovnir@gmail.com

### КОМУНІКАТИВНА ТОЛЕРАНТНІСТЬ У СПІЛКУВАННІ МАЙБУТНЬОГО ЛІКАРЯ

У статті розглянуто феномен комунікативної толерантності як невід'ємного компонента фахової компетенції працівника медичної галузі. Проаналізовано суть цього поняття, окреслено різні способи його вияву в професійній діяльності медика, визначено специфіку та важливість комунікативної толерантності для злагодженої словесної взаємодії між лікарем і пацієнтом. Акцентовано увагу на доцільності використання комплексу заходів, спрямованих на формування комунікативної компетентності студентів медичних вишів.

**Ключові слова:** спілкування, комунікативна толерантність, студент-медик, культура спілкування, лікар, пацієнт.

**Maryna ASLAMOVA,**  
Lecturer of the Department of Ukrainian Studies and Humanitarian Training  
of Higher State Educational Establishment of Ukraine  
"Ukrainian Medical Stomatological Academy"  
(Poltava, Ukraine) m.zhovnir@gmail.com

**Maryna ZHOVNIR,**  
Candidate of Philological Sciences,  
Lecturer of the Department of Ukrainian Studies and Humanitarian Training  
of Higher State Educational Establishment of Ukraine  
"Ukrainian Medical Stomatological Academy"  
(Poltava, Ukraine) m.zhovnir@gmail.com

### COMMUNICATIVE TOLERANCE IN SPEECH OF FUTURE DOCTOR

In the article discusses the importance of such professional quality of an aspiring doctors communicative tolerance. The essence of this notion is different aspects of its manifestation in the doctors professional activity have been found out, concluded that the use of complex tools for the purpose of forming the communicative competence of students in medical educational establishments.

The process of curing a patient requires a holistic approach which involves considerations beyond treating a disease. It warrants several skills in a doctor along with technical expertise. Studies have shown that good communication skill in aspiring doctors improve patients' compliance and overall satisfaction. There are certain basic principles of practicing good communication. Patient listening, empathy, and paying attention to the verbal and non-verbal components of tolerant communication are the important ones that are frequently neglected. One should be extremely cautious while managing difficult encounters and breaking bad news. Formal training of future doctors in improving communication skills is necessary and has proven to improve overall outcome.

Medical students must understand that the patient-doctor communication is a complex interpersonal interaction that requires an understanding of each parties emotional state, that's why the communication between doctor and patient must be handled with huge care and tolerance.

The mutual understanding between the physician and the patient is the result of effective tolerant communication, which ensures the achievement of the main goal of treatment and recovery of the patient. At the heart of medical work a concerted communication. For the future health workers it is important to achieve the vertices of communicative skills, and it helps to motivate the use of perfect technique of professional communication, the focus of which, in our opinion, will meet communicative tolerance.

*Doctors are not born with excellent communication skills, as they have different innate talents. Instead they can understand the theory of good doctor – patient communication, learn and practice these skills, and be capable of modifying their communication style if there is sufficient motivation and incentive for self-awareness and self-monitoring.*

*In this article we came to a conclusion, that the important components of the professional training of medical students is the rational combination of the means of explication of tolerance and the clever and appropriate use of registered communicative skills, in particular the ability to converse with the patient, overcome psychological barriers, take into account the individual psychological features of the patient during treatment and adequately perceive the scrupulously analysis of all components of its activities.*

**Key words:** communication, communication tolerance, medical student, culture of communication, doctor, patient.

**Постановка проблеми.** Як зазначається в Етичному кодексі лікаря України, життя та здоров'я людини є її фундаментальними цінностями. Лікар має повсякчас турбуватися про збереження цих основних аксіологічних орієнтирів, повинен гуманно ставитися до людини, поважати її, демонструючи співчуття та співучасть, доброзичливість, милосердя, терплячість, взаємодовіру, порядність і справедливість. Головна мета професійної діяльності лікаря – це, насамперед, бажання допомогти, вилікувати, утілити віру пацієнта в одужання, тому, на наш погляд, результати професійної діяльності лікаря та будь-якого працівника медичної галузі детерміновані особистими моральними рисами й умінням адекватно вибудувати комунікацію з пацієнтом. Мистецтво мовного спілкування сприяє результативності лікування. Видається, що для успішної професійної діяльності лікар повинен досягти вершин майстерності спілкування, зробити його автоматичним, перетворити на внутрішню потребу, досконали техніку фахового словесного обміну.

**Мета статті** – проаналізувати особливості вияву комунікативної толерантності в спілкуванні майбутнього лікаря. Досягнення окресленої цілі передбачає розв'язання низки завдань: 1) розгляд наявних підходів до усвідомлення феномена толерантності; 2) обґрунтування важливості комунікативної толерантності в подальшому професійному спілкуванні лікарів; 3) визначення шляхів формування комунікативної толерантності в студентів медичного вишу.

**Виклад основного матеріалу.** Важко переоцінити значення слова в стосунках лікаря й хворого. Словом можна не тільки викликати функціональні зміни в організмі, а й навіть спричинити летальні наслідки. «Від мистецтва мовного спілкування суттєво залежать результати лікування» (Лещенко, 2004: 5). Дійсно, унормоване, лексично багате мовлення лікаря – це одна із необхідних складових частин його професійної майстерності. Зауважмо, що чим досконаліше майбутній фахівець володіє культурою професійної комунікації, тим вищий рівень його кваліфікації. Мистецтво слова має унікальні пізнавальні можливості, а сфера його вжитку практично безмежна, тому ще

однією особливістю професійної підготовки майбутніх фахівців лікувальної справи є формування в студентів культури мовлення.

Комунікація – це процес установа й розвитку контактів між людьми, що породжений потребами спільної діяльності. Він містить обмін інформацією, вироблення єдиної стратегії взаємодії, сприйняття та розуміння іншої людини. Міжособистісне спілкування – це взаємодія між кількома людьми, що здійснюється за допомогою засобів мовленнєвої та немовленнєвої взаємодії, у результаті якої виникає психологічний контакт, а іноді формуються певні стосунки між учасниками інтеракції. Для успішного міжособистісного спілкування лікареві потрібно таке: 1) урахувати чинник безпосередньої взаємодії людей; 2) пам'ятати, що кожен учасник комунікації визнає незамінність, унікальність іншої людини, бере до уваги особливості її емоційного стану, самооцінки, особистісних характеристик; 3) використовувати психічні процеси й стани співрозмовника, які забезпечують трансакцію; 4) застосовувати комунікативні практики, що опосередковують взаємодію між людьми (мовлення, невербальні повідомлення); 5) дотримуватись усталених норм і правил, які вможливають спілкування загалом.

Уміле поєднання етапів спілкування в певну функціональну єдність сприяє його результативності, нівелює можливий комунікативний конфлікт. При цьому діяльність лікаря маркована значною емоційною забарвленістю, високим рівнем емоційних переживань, схильністю до співчуття й одночасно толерантністю. Культура спілкування лікаря насамперед передбачає толерантне ставлення до пацієнта, який може бути представником іншої країни, де панують звичаї й традиції, відмінні від українських.

Загальновідомо, що основу толерантності становить взаємне визнання суб'єктами взаємин один одного як рівноправних учасників процесу, усвідомлення представниками різних культур взаємної корисності, що припускає взаємну зацікавленість, взаємну повагу й урахування інтересів, здатність жертвувати частиною власних інтересів заради життя й здоров'я пацієнта (Скок, 2005: 144).

*Толерантність* – це «здатність сприймати без агресії думки, які відрізняються від власних, а також особливості поведінки та способу життя інших людей. Терпимість до чужого способу життя, поведінки, звичаїв, почуттів, ідей є умовою стабільності та єдності суспільства» (Там само).

У науковій літературі толерантність розглядають як повагу й визнання рівності, відмову від домінування й насилля, визнання багатомірності людської культури, норми поведінки, заперечення зведень цієї різноманітності до однорідності чи домінування одного погляду на речі та події, повагу до іншої віри й іншої думки, визнання права на унікальність і суверенність; особистісну цінність і поведінковий орієнтир; інтегративну характеристику особистості (див., наприклад, праці О. Г. Асмолова, Н. О. Асташової, Т. В. Белюзевої, М. В. Берулової, Л. М. Дробіжевої, Є. Ю. Клепцовой, О. П. Саннікової, Г. У. Солдатової й ін.). Так, В. А. Лекторський виділяє чотири можливі способи трактування толерантності: 1) байдужість; 2) неможливість взаєморозуміння; 3) поблажливість до слабкостей інших, що поєднується з певною часткою презирства до них; 4) критичний діалог (Лекторський, 1997: 46). Учені пропонують поділяти загальну толерантність на негативну й позитивну (Асламова, 2016: 76). Ми дотримуємося того погляду, що толерантність – це терпимість до ідей, вірувань, переконань, традицій, звичаїв, життєвого устрою інших людей. Отже, толерантність – особлива риса, що втілює активну соціальну позицію, психологічну й моральну готовність до злагодженої взаємодії з людьми, яким притаманні відмінні погляди, світогляд, переконання, аксіологічні парадигми й поведінкові домінанти. Толерантність лікаря виявляється в його терплячості, емпатії, поведінковій і словесній виваженості.

«Нині в низці національних і світових мовознавчих студій магістральним поняттям стає *комунікативна толерантність*», – переконана дослідниця М. М. Жовнір (Жовнір, 2016: 152). Дійсно, згадане поняття викликає неабиякий інтерес у світових і вітчизняних мовознавців (див., наприклад, праці Ф. С. Бацевича, О. А. Земської, О. О. Селютіна, Й. А. Стерніна, С. Т. Шабат-Савки й ін.). Терпимість, яка виявляється в спілкуванні з оточуючими людьми, вважаємо *комунікативною толерантністю*.

У сучасних розвідках феномен *комунікативної толерантності* тлумачать по-різному. Приміром, на думку В. М. Гришук, «*комунікативна толерантність* – це психосоціальна характеристика особистості з домінантною спрямованістю свідо-

мості на терпиму, безконфліктну комунікативну поведінку, на особливий, доброзичливий тип взаємодії індивіда з іншими людьми» (Гришук, 2005: 56). «Комплексним поняттям, яке включає в себе дотримання законів, правил, конвенцій, постулатів, максимум неконфліктного спілкування, культури мовлення, усіх складників категорії ввічливості та багатьох інших чинників міжособистісної інтеракції із застосуванням засобів мови» називає розглядуваний феномен Ф. С. Бацевич (Бацевич, 2010: 110).

Отже, *комунікативна толерантність* – це характеристика ставлення особистості до людей, що показує ступінь стійкості до неприємних або неприйнятних, на її думку, психічних станів, індивідуальних особливостей, внутрішніх якостей і вчинків партнерів по спілкуванню.

Комунікативна толерантність майбутнього лікаря включає не лише відповідні знання та вміння, але й мотивацію професійної діяльності, стиль взаємовідносин із людьми, здатність до творчого саморозвитку особистісного потенціалу. В основі комунікативної толерантності лікаря, як засвідчують численні дослідження вітчизняних і зарубіжних учених, лежить його психологічна культура, яка визначає ставлення до себе, до пацієнта, до інших людей. Рівень психологічної культури медика значною мірою залежить від його професійних здібностей, ціннісного ставлення до своєї професії, від досвіду.

Особливо цінним для розвитку культури комунікативної толерантності є вміння активно слухати, адекватно сприймати почуте, урахувувати стан співрозмовника, його думку, приймати спільні рішення, узгоджувати свою позицію з позицією партнера чи групи, розширювати власний погляд на проблему завдяки врахуванню інтересів партнера, знаходити компромісні рішення в ситуації конфлікту, вирішувати їх.

Формування комунікативної толерантності є складним процесом, який триває протягом усього життя людини, є складовою частиною безперервного розвитку особистості. На наш погляд, украй гострою стає проблема опанування студентами різноманіття мовних засобів репрезентації толерантної комунікації, а також їх повсякчасного практичного застосування. Ускладнює й подовжує цей процес функціонування цілого спектра узуальних маркерів комунікативної терпимості, адже «інструментарієм вираження толерантності слугують засоби евфемізації (слова-означення із дифузною семантикою; маловживані слова іншомовного походження; вказівні, означальні та неозначені займенники; слова на позначення

неповноти вияву дії чи ознаки) і зниження категоричності висловленого (дієслова на позначення суб'єктивних ментальних чи психологічних станів, слова модальної природи зі значенням імовірності, прислівникові та партикулятивні деінтенсифікатори)» (Жовнір, 2016: 15).

Важливий компонент професійної підготовки студентів-медиків – раціональне поєднання засобів експлікації толерантності та вправне й доречне використання реєстру комунікативних навичок, зокрема вміння проводити бесіду з пацієнтом, долати психологічні бар'єри, урахувати індивідуально-психологічні особливості пацієнта

під час лікування, адекватно сприймати та скрупульозно аналізувати всі компоненти своєї діяльності.

**Висновки.** Взаєморозуміння між лікарем і пацієнтом – це результат ефективної комунікації, яка забезпечує досягнення основної мети лікування – одужання пацієнта. В основі лікарської роботи – злагоджене спілкування. Для майбутнього медичного працівника важливим є досягнення вершин комунікативної майстерності, а сприяє цьому вмотивоване використання досконалих технік фахової комунікації, основу яких, на наш погляд, становить комунікативна толерантність.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Асламова М. В. Виховання морально-етичної культури майбутнього лікаря в умовах медичного вишу. Актуальні проблеми сучасної медицини. Вісник Української медичної стоматологічної академії. Серія: Гуманітарні проблеми медицини та питання викладання у вищій медичній школі. 2016. № 2. С. 258–261.
2. Бацевич Ф. С. Лінгвокультурні аспекти комунікативної толерантності. Соціогуманітарні проблеми людини: науковий журнал. 2010. № 5. С. 108–119.
3. Гришук В. М. Формирование коммуникативной толерантности у студентов гуманитарных специальностей в вузе: дис. канд. пед. н.: 13.00.08 / Вят. гос. гуманитар. ун-т. Киров, 2005. 228 с.
4. Жовнір М. М. Світська бесіда як український лінгвокультурний феномен і її трансформації в часі: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. філологічних наук: 10. 02. 01 / Інститут мовознавства ім. О. О. Потебні НАН України. Київ, 2016. 20 с.
5. Жовнір М. М. Світська бесіда як український лінгвокультурний феномен і її трансформації в часі: дис. канд. філол. наук: 10.02.01 / Полтавський національний педагогічний університет імені В. Г. Короленка, Полтава, 2016. 238 с.
6. Лекторский В. А. О толерантности, плюрализме и критицизме. Вопросы философии: научно-теоретический журнал. № 11. 1997. С. 46–54.
7. Лещенко Т. О. Професійна мова медика: навчальний посібник. Полтава: Форміка. 2004. 140 с.
8. Скок А. Г. Стан вивчення змісту та основних компонентів толерантності в психології. Актуальні проблеми психології. Соціальна психологія. Організаційна психологія. Економічна психологія. зб. наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України. Т. 1. Ч. 14. Київ: Інститут психології імені Г. С. Костюка. 2005. С. 143–147.

#### REFERENCES

1. Aslamova M. V. Vihovannya moralno-etichnoi kulturi maybutnogo likarya v umovah medicnogo vishu [Formation of the moral and ethical culture of the future doctor in the conditions of medical education]. Actual problems of modern medicine. Bulletin of the Ukrainian Medical Stomatological Academy. Series: Humanitarian Problems of Medicine and Teaching Questions at Higher Medical School. 2016. No. 2. S. 258–261.
2. Batsevich F. C. Lingvokulturni aspekti komunskativnoyi tolerantnosti [Linguistic and cultural aspects of communicative tolerance]. Socio-humanitarian problems of humans: scientific journal. 2010. No. 5. P. 108–119.
3. Grishuk V. M. Formirovanie kommunikativnoy tolerantnosti u studentov gumanitarnyih spetsialnostey v vuze [Formation of communicative tolerance among students of humanitarian specialties in the university]. Dys. na soiskanie nauk. st. kand. ped. nauk, 2005, 174 s. [in Russian].
4. Zhovnir M. M. Svitska besida yak ukrayinskiy lingvokulturniy fenomen i yiyi transformatsiyi v chasi [Small talk as a Ukrainian linguistic and cultural phenomenon and its time transformation]. Avtoref. dis. kand. filol. nauk, Poltava, 2016. 20 s.
5. Zhovnir M. M. Svitska besida yak ukrayinskiy lingvokulturniy fenomen i yiyi transformatsiyi v chasi. [Small talk as a Ukrainian linguistic and cultural phenomenon and its time transformation]. Dis. kand. flol. nauk, Poltava, 2016. 238 s.
6. Lektorskiy V. A. O tolerantnosti, plyuralizme i krititsizme [About Tolerance, Pluralism and Criticism]. Questions of philosophy: a scientific and theoretical journal. № 11. 1997. P. 46–54.
7. Leschenko T. O. Profeslyna mova medika [Professional language of a physician]. Poltava: FormIka. 2004. 140 s.
8. Skok A. G. Stan vivchennya zmistu ta osnovnih komponentiv tolerantnosti v psihologiyi [The state of studying the content and the main components of tolerance in psychology]. Actual problems of psychology. Social Psychology. Organizational psychology. Economic psychology. Scientific works of the Institute of Psychology named after GS Kostyuk NAUP of Ukraine. T. 1. P. 14. Kyiv: GS Kostyuk Institute of Psychology. 2005. 143–147.

*Статтю подано до редакції 10.05.2018 р.*