
FACTORS INFLUENCING THE EFFECTIVENESS OF COMMUNICATION

Zhulieta GerenovaFaculty of Public Health, Medical University-Sofia, Bulgaria julieta_geo@abv.bg

Abstract: The relationship between medical staff and patient raises very significant issues in medical practice and medical deontology. Recipients of health care need full professional care and attention to their human suffering in the disease. Therefore, medical care should include not only professional competence but also effective professional communication based on individual care to the person expressed in respect of attention, sympathy, emotional warmth, respect and support .

Research from various healthcare settings shows that:

- Patients are more satisfied and less anxious if there is effective communication and therapeutic connection with the professional.
- Effective communication, including clear information, can have a positive impact on the health of people with long-standing illnesses - e.g. diabetes or asthma.
- Communicating in a meaningful and understandable way helps the patient make informed decisions about his or her own health or that of his or her child.
- Patients who do not speak or understand the language of the country in which they live have more limited access to health services and information.

Aim: To explore the influence of some factors on the effectiveness of the communication process in health care.

Materials and methods: Sociological method - Anonymous survey with students - 20 studying Physiotherapy, 50 students – studying Nursing, 10 – studying Midwives. A questionnaire was developed for this purpose. The survey was conducted between September and November 2018.

Results: According to respondents, all the factors for conducting effective communication - environment , healthy (general) patient's condition, patient's health culture, communication time, have a „very high“ and „high“ impact. Only one percent of surveyed students have identified time as „very weak“ factor.

Conclusion: The results of the survey show that the health of the patient and his health culture are leading factors in conducting effective communication.

Keywords: communication, factors, patient

ФАКТОРИ, ОКАЗВАЩИ ВЛИЯНИЕ ВЪРХУ ЕФЕКТИВНОСТТА НА КОМУНИКАЦИЯТА**Жулиета Геренова**Факултет по обществено здраве, Медицински университет - София, България, julieta_geo@abv.bg

УВОД: Взаимоотношенията *медицински персонал – пациент* повдигат много значими проблеми в медицинската практика и медицинската деонтология. Получателите на здравна помощ се нуждаят от пълноценни професионални грижи и внимание към тяхното човешко страдание в болестта. Затова медицинската помощ трябва да включва не само професионална компетентност, но и осъществяване на ефективно професионално общуване, основано на личната грижа към човека, изразена в отношение на внимание, съчувствие, емоционална топлина, зачитане и подкрепа.

Изследвания от различни места, на които се полагат здравни грижи, сочат, че :

- Пациентите са по-доволни и по-малко тревожни, ако има ефективно общуване и терапевтична връзка с професионалиста.
- Ефективното общуване, включително ясното информиране, може да повлияе положително на здравето на хората с дългогодишни заболявания – напр. диабет или астма.
- Общуването по смислен и разбираем за пациента начин помага за вземането на информирани решения за собственото му здраве или за здравето на детето му.
- Пациентите, които не говорят и не разбират езика в страната, в която живеят, имат по-ограничен достъп до здравни услуги и информация.

Цел: Да се проучи влиянието на някои фактори върху ефективността на комуникационния процес в здравните грижи.

Материали и методи: Социологически метод – проведено е анонимно анкетно проучване със студенти - 20 от специалност Кинезитерапия, 50 студента специалност Медицинска сестра, 10 - специалност Акушерка. За целта е разработена анкетна карта с подготвени за целта въпросници. Проучването е проведено в периода септември - ноември 2018 г.

Резултати: Според анкетирания всички посочени фактори за провеждане на ефективна комуникация - обстановка и околна среда, здравословно (общо) състояние на пациента, здравна култура на пациента, времето за общуване, оказват много високо и високо влияние. Само един процент от изследваните студенти са посочили времето като много слабо влияещ фактор.

Заключение: От получените резултати можем да заключим, че здравословното състояние на пациента и неговата здравна култура са водещи фактори за провеждане на ефективна комуникация.

Ключови думи: комуникация, фактори, пациенти

ВЪВЕДЕНИЕ

Основен механизъм на комуникационния процес. В специализирания речник по психология на Л. Десев [19] терминът Комуникация е предложен със следните значения: като система от връзки за придвижване, система от съобщителни линии и средства, система от актове на общуване между лица и като процес на предаване и приемане на сигнали, съобщения и информация /или информативната страна на общуването/.

Посланието се пренася до адресата по пътя на кодиране чрез сигнали, които се състоят от знаци и преминават през определени канали. От своя страна приемателят декодира посланието (схема 1):

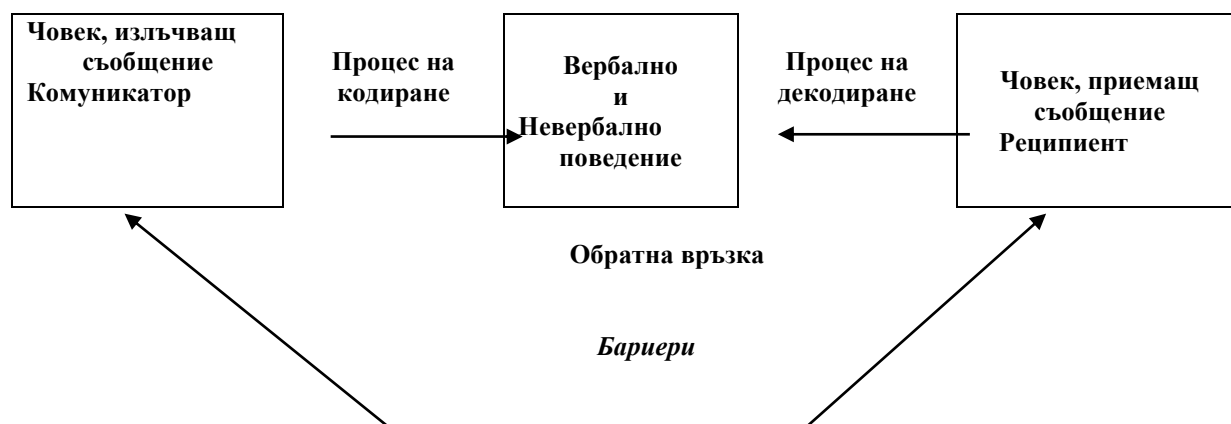


Схема 1. Основен механизъм на комуникационния процес

Най-ефективният начин за определяне дали посланието е било правилно декодирано от приемателя е обратната връзка. Без обратна връзка има едностранен комуникационен процес. Обратната връзка прави процеса двустранен, разменяйки ролята на подателя и приемателя, за да се постигне недвусмисленото им взаимно разбиране. Обратната връзка е от особено голямо значение за правилното протичане на комуникационния процес, защото тя позволява да бъдат направени корекции както в посланието, така и във възприемането.

Бариери в комуникационния процес

Затрудненията в комуникацията се дължат на различни фактори като пространствена отдалеченост, използване на повече от един канал за предаване на информация, неясно формулирани послания, използване на необщоприети символи, наличие на предразсъдъци, разлики в ценностните системи, културални, политически, етнически, етични, религиозни и други различия, неуточнено съдържание на понятийния апарат, отдалеченост във времето на съобщението и др.

Други възможни проблеми на комуникацията, с които бихме могли да се сблъскаме, са например: изпращане на грешно послание; необръщане внимание на получателя, пренебрегване на ситуацията или контекста; избор на неподходящо средство (напр. неподходящ тон или думи) или на неадекватен канал (напр. писмо вместо посещение); игнориране на обратната информация. Разбира се, проблеми възникват и от страна на получателя - човек чува това, което би желал да чуе, позволява да му въздействат предразсъдъците, слуховете, емоциите, невербалните послания.

За доброто протичане на комуникационния процес голямо значение имат взаимоотношенията между подателя и получателя. Чувства като завист, страх и други затрудняват и изкривяват подаваната информация, докато съществуващата емпатия между двамата е една от гаранциите за улесняване на общуването.

При комуникация с болни се налага по-специфично общуване, при което специалистите по здравни грижи са в различни социални роли – на разбиращи и изискващи, на съветващи и слушащи, т. к. общуването с болните изисква повече съчувствие, отколкото при общуването със здравите хора. Уменията за общуване са необходими при споделяне и обмяна на информация, идеи и чувства, решаване на проблем, взаимно преживяване и разбиране с пациентите и техните близки.

Цел: Да се проучи влиянието на някои фактори върху ефективността на комуникационния процес в здравните грижи.

МАТЕРИАЛИ И МЕТОДИ

Социологически метод – проведено е анонимно анкетно проучване със студенти - 20 от специалност Кинезитерапия, 50 студента специалност Медицинска сестра, 10 - специалност Акушерка. За целта е разработена анкетна карта с подготвени за целта въпросници. Проучването е проведено в периода септември - ноември 2018 г.

РЕЗУЛТАТИ

Таблица 1. Влияние на някои фактори за провеждане на ефективна комуникация

	Много високо	Високо	Средно	Слабо	Много слабо
Обстановка	33,00%	39,00%	23,00%	5,00%	0,00%
Здравословното състояние на пациента	46,00%	42,00%	8,00%	4,00%	0,00%
Културата на пациента	46,00%	38,00%	15,00%	1,00%	0,00%
Времето	28,00%	36,00%	32,00%	3,00%	1,00%

Влиянието на някои фактори за провеждането на ефективна комуникация в практиката е от значение. Според анкетиранияте факторите, които влияят най-много при комуникацията с пациентите са здравословното състояние на пациента и неговата култура - съответно с по 46% отговарят с много високо; 42% отбелязват отговор високо за здравословното състояние и 39% - високо влияние на обстановката.

Въпреки значението на външните фактори, специалистите по здравни грижи трябва да умеят да общуват ефективно при всякакви условия.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

От получените резултати можем да заключим, че здравословното състояние на пациента и неговата здравна култура са водещи фактори за провеждане на ефективна комуникация.

ЛИТЕРАТУРА

- Balkanska, P.,(2009) *Psychological Approaches in Health Management*, Bulvest 2000, S.
- Dimitrova, M., Stambolova, I., (2010) *Problems of professional communication of nurses*, Sister work, 42, 1, ISSN 1312-2592, pp 9-12
- Dimitrov, T., Zlatanova-Velikova, R., Dobrilova, P., Velikov, S. (2015) *Multiple sclerosis and quality of life*, Archives of the Balkan Medical Union, vol. 50, no. 4, pp. 533-537 Copyright © 2015 CELSIUS
- Goranova - Spassova, R.,(2016) *Ethical Reflection in the Preparation of Programs for Health Promotion*, 37 Scientific and Technological Session, Contact 2016, Civil Idea in Action, p. 162-165
- Hadjideleva, D.,(2016) *Communicative competence in obstetric care*, ISBN 978-954-9318-69-2q ed. Central honey library, Medical University - Sofia

- Traikovska, A., Gerilovska,S. (2015) *Changes in Lifestyle in Patients with Metabolic Syndrome*, XXXV Scientific and Technological Session ING, pp 190-195
- Trejkovska, A., Dimitrov,T., Trendafilova, A., (2015) *Physician-Patient Relations in the Health Education Process*, Social Medicine, Sofia,, p.4-29
- Tsekov,M., Mireva, M., Albert, M., (2019) *Analysis and investigation the opinion of nurses and physiotherapists on their quality of work with chronic vascular diseases patients*; International Journal Knowledge- Scientific papers/ Medical Science and Health; Vol. 30, No 4, Skopije, 915-919
- Vodenicharov,T, Mitova, M., Gateva, L., (1995), *Medical Ethics*, S.
- Трендафилова,А.(2015) *Медико-педагогически задачи на медицинските специалисти при обслужването на болните*, сп. Асклепий, №1, том X(XXIX), стр. 41-44
- Цеков,М., Мирева, М., Марангозов, С., Алексиев, Е., Видинова, Х., Чешмеджиева, А., (2019) *Мултидисциплинарен подход в лечението на хроничните заболявания*; Военна Медицина; Бр. 2, 85-88