

МЕДСЕСТРА-РУКОВОДИТЕЛЬ: СПОСОБНОСТЬ К ДЕЛОВОМУ ОБЩЕНИЮ

Н.А. Селичева, К.А.Страхов, И.И.Макарова, И.В.Березовский, Н.Г. Павлюк

Тверская государственная медицинская академия,
Областная клиническая больница, Тверь

E-mail: iim777@yandex.ru

Изучена взаимосвязь между владением старшими медсестрами навыками ведения деловой беседы и особенностями их личности.

Ключевые слова: старшие медсестры, типы темперамента, деловое общение.

Определяющая роль в организации работы медсестер в любом лечебном учреждении принадлежит руководителям сестринской службы. Медсестры-руководители решают важные вопросы, принимают решения в условиях крайней нестабильности, постоянного дефицита всех видов ресурсов. Для успешного выполнения этих задач руководителю недостаточно лишь знаний в области узкой профессиональной компетенции. Важнейшие критерии ценности медсестры как руководителя – управленческая компетентность, лидерские качества, коммуникативные способности.

Одно из условий, организующих и координирующих деятельность участников трудового процесса, – культура делового общения [1], органично вплетающаяся в структуру профессиональной

культуры и являющаяся ее неотъемлемым компонентом. Искусство общения, знание психологических особенностей подчиненных и применение психологических методов крайне необходимы специалистам, работа которых предполагает постоянные контакты между людьми [2], в том числе старшим медсестрам.

Нами изучена взаимосвязь между степенью владения старшими медсестрами навыками ведения деловой беседы и особенностями их личности.

Было проведено анкетирование [3] с использованием личностного опросника Г.Ю. Айзенка. Определяли способность к оказанию воздействия на собеседника, умение вести деловую беседу, уровень общительности по В.Ф. Ряховскому и производили математический анализ полученных данных.

В анкетировании приняли участие 38 старших медсестер 28–45 лет Областной клинической больницы Твери и поликлиники Тверской государственной медицинской академии

При определении типов темперамента старших медсестер по методике Г. Айзенка установлено, что из них 30% – флегматики, по 26% – меланхолики и холерики и 18% – сангвиники.

Данные о способности старших медсестер оказывать воздействие на собеседника приведены на рис. 1, об умении вести беседу – на рис. 2.

Оценивали также общительность по методике В.Ф. Ряховского (рис.3).

При сопоставлении типов темперамента и способности вести деловую беседу выявлено, что лучше владеют техникой ведения деловой беседы

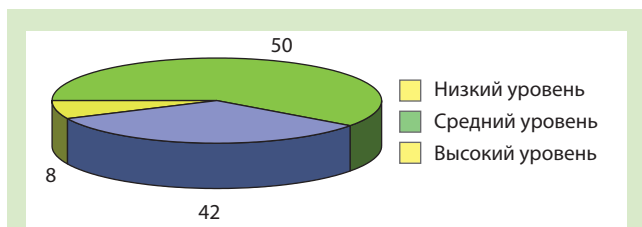


Рис. 1. Распределение старших медсестер (в %) по способности оказывать воздействие на собеседника

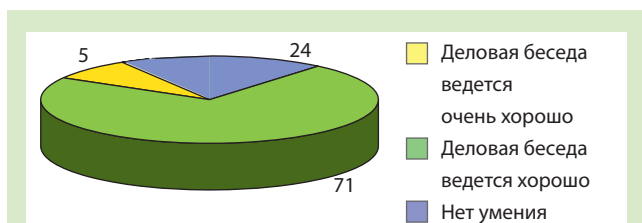


Рис. 2. Распределение старших медсестер (в %) по умению вести деловую беседу

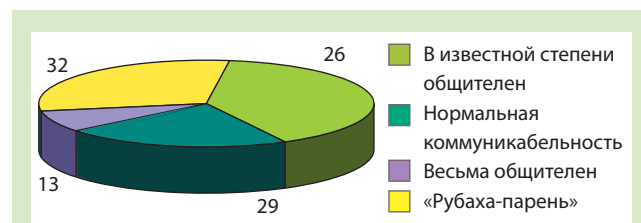
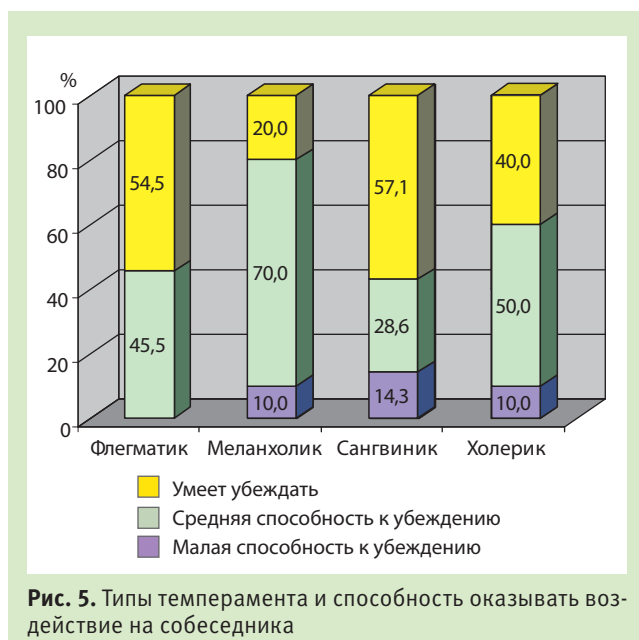
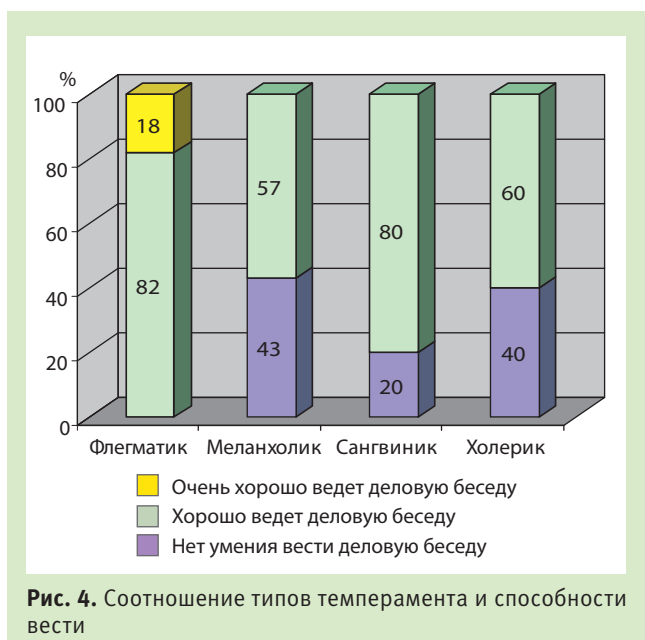


Рис. 3. Распределение старших медсестер (в %) по уровню общительности



флегматики, причем 18% флегматиков справляются с этим очень легко. Это объясняется, очевидно, тем, что флегматиков отличают терпеливость, последовательность, неконфликтность, уверенность в себе, самообладание.

Большинство сангвиников и холериков ведут деловые беседы хорошо (соответственно 80 и 60%), а 20% сангвиников и 40% холериков не обладают таким умением.

Среди меланхоликов меньше, чем среди старших медсестер с другими типами темперамента тех, кто умеет вести деловую беседу (57%) – рис.4.

При сопоставлении типов темперамента со способностью воздействия на собеседника нами обнаружено, что обладатели темперамента с сильным типом нервной системы способны оказывать большее воздействие на собеседника в ходе делового общения. Так, среди флегматиков и сангвиников больший процент тех, кто умеет убеждать (54,5% флегматиков и 57,1% сангвиников), среди холериков таким умением обладают 40%, а среди меланхоликов – лишь 20% (рис.5).

Сопоставление уровня общительности старших медсестер и умения вести деловую беседу показало, что отклонение степени общительности от нормального уровня коррелирует с ухудшением этого умения.

Все респонденты с нормальным уровнем общительности хорошо ведут деловые беседы. Из «общительных» в известной степени 40% техникой ведения деловых бесед не владеют. Не умеют вести деловые беседы среди «весьма общительных» 20%, а в категории «рубаха-парень» – 33,3%.

Таким образом, успешность делового общения выше у старших медсестер сангвинического, флег-

матического и холерического темпераментов, чем меланхолического. Нормальный уровень общительности оптимизирует владение навыками ведения деловой беседы. Чем лучше руководитель владеет этой техникой, тем больше его воздействие на собеседника.

Можно предположить, что часть старших медсестер, участвовавших в анкетировании, успешно справляются со своими обязанностями по управлению сестринским персоналом. Однако обращает на себя внимание низкий процент (29%) старших медсестер с нормальным уровнем коммуникабельности и недостаточно высокий (42%) – умеющих убеждать, а также тот факт, что техникой ведения деловой беседы отлично владеют только 5% опрошенных.

Согласно результатам обследования, далеко не у всех старших медсестер установлен достаточный уровень развития руководящих навыков, что может влиять на качество и успешность их работы. Установить зависимость изучаемых характеристик от возраста и стажа работы не удалось.

Литература

1. Аминов И.И. Психология делового общения. Учебное пособие для вузов. М.: Омега-Л, 2009. – 306 с.
2. Белинская, Е.П., Тихомандрицкая О.А. Социальная психология личности. М.: Аспект Пресс, 2005. – 301 с.
3. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения. Учебник для вузов. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 415 с.

NURSE-HEAD: THE ABILITY FOR BUSINESS COMMUNICATION

N.A. Selicheva, K.A. Makarova, I.V. Berezovskiy, N. G. Pavlyuk
Tver medical Academy, Regional clinical hospital, Tver

Examined the relationship between ownership chief nurses skills of conducting business talks and the peculiarities of their personality.

Keywords: head nurses, types of temperament, business communication.