

# **МЕНЕДЖМЕНТ КОМУНІКАЦІЙ: ІНСТРУМЕНТ ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНИХ КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ ФАХІВЦЯ СФЕРИ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я**

**Штрімайтіс Оксана**

*кандидат фармацевтичних наук, доцент,  
проректор з наукової роботи,  
професор кафедри хіміко-фармацевтичних дисциплін  
Комунального закладу вищої освіти  
«Рівненська медична академія»*

**Дейнека Аліна**

*доктор філософії, доцент, завідувачка відділення  
«Фармація» фахового медичного коледжу  
Комунального закладу вищої освіти  
«Рівненська медична академія»  
м. Рівне, Україна*

У сучасних умовах розвитку системи охорони здоров'я менеджмент комунікацій виступає важливим інструментом підвищення ефективності професійної діяльності фахівців. Комунікація забезпечує взаєморозуміння між медичними/фармацевтичними працівниками, менеджерами різних ланок та пацієнтами, сприяє налагодженню колективної роботи й створенню сприятливого соціально-психологічного клімату.

Саме тому розвиток професійних компетентностей через ефективні комунікаційні практики є стратегічним напрямом у сфері охорони здоров'я та поєднує в собі комунікацію, етику, лідерство та організаційні аспекти, створюючи основу для якісної підготовки майбутніх фахівців медицини та фармації.

Сучасний фахівець сфери охорони здоров'я, для досягнення ефективної комунікації всередині організації та між організацією і її зовнішнім середовищем, повинен володіти наступними навиками:

1. *Концепція якісної комунікації*, що ґрунтується на принципах відкритості, доступності, правдивості та емпатії. В умовах охорони здоров'я це є запорукою довіри між лікарем, фармацевтом та пацієнтом, а також досягнення високої якості надання медичної допомоги [1].

2. Не менш значущим є *формування власного «Я» та навичок самопрезентації*, адже професіонал у сфері охорони здоров'я має демонструвати не лише високий рівень знань, а й уміння представити себе як компетентного спеціаліста. Культура мовлення, зовнішній вигляд, впевненість у комунікації сприяють зміцненню авторитету серед пацієнтів і колег [2].

3. Для забезпечення ефективної командної роботи провідну роль відіграє *комунікація в колективі*. Вона базується на взаємоповазі, партнерстві та відкритості. Завдання менеджменту комунікацій – створити сприятливий клімат для співпраці, запобігати конфліктам і сприяти конструктивному діалогу.

4. Дотримання етичних норм формує позитивний імідж організації, підвищує якість обслуговування та довіру з боку пацієнтів. Професійні та моральні стандарти поведінки регламентує *кодекс корпоративної етики* [3].

5. Особливу роль відіграє *керівництво як лідерство*. Ефективний керівник у медицині чи фармації – це лідер, який уміє мотивувати, надихати, забезпечувати командний розвиток. Це сприяє не лише підвищенню результативності роботи, а й професійному зростанню співробітників.

6. Важливим інструментом організаційної діяльності є *тайм-менеджмент*, який дозволяє оптимально розподіляти час, уникати перевантаження та забезпечувати високу якість виконання завдань. В умовах охорони здоров'я, де кожна хвилина має вирішальне значення, ефективне планування часу стає складовою професійної компетентності.

Для забезпечення розвитку комунікативних та управлінських навичок у здобувачів освіти КЗВО «Рівненська медична академія» застосовується цікавий та інноваційний метод - *аналіз кінематографічних творів*. Такий підхід дозволяє студентам «побачити» на прикладах, як працюють комунікативні стратегії у різних контекстах.

Наприклад, у мультфільмі «Король Лев» (The Lion King) яскраво простежується лідерство як мистецтво надихати та об'єднувати колектив. Приклад Муфаси і Симби демонструє ефективну комунікацію керівника, засновану на мудрості, авторитеті та відповідальності. Протиставлення цьому – стиль Скара, що базується на маніпуляціях, брехні та страху. Це дозволяє студентам побачити різницю між етичним і деструктивним стилем управління.

Фільм «Порятунок містера Бенкса» (Saving Mr. Banks) показує мистецтво переговорів, вміння слухати та переконувати. На прикладі взаємодії Волта Діснея та письменниці П.Л. Треверс можна проаналізувати баланс між наполегливістю та повагою до позиції іншої сторони. Важливими акцентами є самопрезентація, культура ділової комунікації, а також вміння досягати компромісів. Таким чином, використання кінематографа як навчального інструмента дозволяє формувати навички критичного аналізу комунікативних ситуацій, розвивати здатність розпізнавати різні стилі керівництва та адаптувати ефективні практики у професійній діяльності.

Отже, менеджмент комунікацій у сфері охорони здоров'я виступає базовим інструментом формування професійних компетентностей сучасних фахівців. Його складові – якісна комунікація, самопрезентація, командна взаємодія, дотримання етики, лідерство та тайм-менеджмент – безпосередньо впливають на якість роботи. Практичний аналіз прикладів з кіно дозволяє глибше зрозуміти стилі комунікації та управління, а також формує готовність застосовувати ці знання у власній професійній практиці.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. Кічула М. Я., Кічула В. М. Пацієнтоцентрична комунікація в охороні здоров'я: принципи та переваги. Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я України, 2024, № 4, с. 54-59.
2. В. Г. Дроненко. Дослідження комунікативної компетентності майбутніх лікарів. Медична освіта. 2018, № 4, с. 41-49.
3. Міністерство охорони здоров'я України. Кодекс етики працівників охорони здоров'я України. – Київ, 2016. – 18 с.
4. Карамушка Л. М. Психологія управління: комунікативний аспект. – Київ: Либідь, 2018. – 280 с.
5. Бандурка О. М. Менеджмент: теорія та практика. – Київ: Центр учбової літератури, 2020. – 356 с.