

## ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАЦІЇ ФІЗИЧНОГО ТЕРАПЕВТА З ПАЦІЄНТАМИ ПРИ НАДАННІ РЕАБІЛІТАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

## PECULIARITIES OF PHYSICAL THERAPIST COMMUNICATION WITH PATIENTS WHEN PROVIDING REHABILITATION SERVICES

Мезенцева І. В., Павлович О. С., Ярликowa В. Д.  
ПВНЗ «Академія рекреаційних технологій і права»  
м. Луцьк, Україна

DOI <https://doi.org/10.32782/2522-1795.2022.12.8>

### Анотація

**Метою дослідження** є визначення ключових особливостей комунікації з пацієнтами при наданні реабілітаційних послуг.

**Матеріали і методи дослідження:** теоретичне узагальнення; аналіз; синтез та ін.

**Результати:** розкрито особливості комунікації фізичного терапевта з пацієнтами при наданні реабілітаційних послуг. Зазначено, що у процесі взаємодії з пацієнтом фізичний терапевт може використовувати як вербальну, так і невербальну комунікацію. При цьому, домінуючою є вербальна комунікація. Розглянуто ряд умов, яких варто дотримуватись при вербальному спілкуванні з пацієнтом.

З'ясовано, що невербальна комунікація здійснюється за допомогою міміки, жестів, поз тощо. У деяких випадках вона може бути більш ефективною, ніж вербальна. Зазначено, що кваліфікований фахівець з фізичної реабілітації (терапії) повинен знати коли і як доцільно використати різні форми невербальної комунікації.

Виокремлено основні бар'єри, що можуть перешкоджати вербальному чи невербальному спілкуванню між терапевтом і пацієнтом, зокрема: надмірний шум у зоні надання реабілітаційних послуг; велика відстань між терапевтом і пацієнтом; мова, яку вживає терапевт; час, відведений на комунікацію та ін.

Підкреслено, що для фахівця в галузі фізичної реабілітації (терапії) вагоме значення має комунікативна компетентність, оскільки під час виконання своїх професійних обов'язків йому доводиться безпосередньо комунікувати з різними людьми, використовуючи вербальні та невербальні засоби комунікації, уміти встановлювати контакт, вести бесіду з пацієнтом, слухати його тощо.

Виокремлено комунікативні уміння та навички, які необхідні у практичній діяльності фізичного терапевта, а саме: розуміння та врахування індивідуально-психологічних особливостей пацієнта; уміння вести бесіду; уміння долати комунікативні бар'єри; уміння вислухати пацієнта і дати йому пораду; здатність проявляти співчуття (емпатію) та ін.

Зроблено **висновок**, що фізичний терапевт повинен постійно вдосконалювати свою професійну та комунікативну майстерність, оскільки від цього великою мірою залежить ефективність реабілітації.

**Ключові слова:** реабілітація, реабілітаційні послуги, комунікація, комунікативна компетентність, пацієнт.

The purpose of the study is to determine the key features of communication with patients in the provision of rehabilitation services.

Materials and methods of research: theoretical generalization; analysis; synthesis, etc.

Results: the peculiarities of the physical therapist's communication with patients during the provision of rehabilitation services are disclosed. It is noted that in the process of interaction with the patient, the physical therapist can use both verbal and non-verbal communication. At the same time, verbal communication is dominant. A number of conditions that should be observed during verbal communication with the patient are considered.

It was found that non-verbal communication is carried out with the help of facial expressions, gestures, poses, etc. In some cases, it can be more effective than verbal. It is noted that a qualified specialist in physical rehabilitation (therapy) should know when and how to appropriately use various forms of non-verbal communication.

The main barriers that can prevent verbal or non-verbal communication between the therapist and the patient are highlighted, in particular: excessive noise in the area of providing rehabilitation services; a long distance between the therapist and the patient; the language used by the therapist; time allocated for communication etc.

It is emphasized that for a specialist in the field of physical rehabilitation (therapy), communicative competence is of great importance, because during the performance of his professional duties he has to communicate directly with different people, using verbal and non-verbal means of communication, to be able to establish contact, have a conversation with the patient, listen to him etc.

Communication skills and skills that are necessary in the practical activity of a physical therapist are highlighted, namely: understanding and taking into account the individual and psychological characteristics of the patient; the ability to conduct a conversation; the ability to overcome communication barriers; the ability to listen to the patient and give him advice; the ability to show sympathy (empathy), etc.

It was concluded that a physical therapist should constantly improve his professional and communication skills, since the effectiveness of rehabilitation largely depends on this.

**Key words:** rehabilitation, rehabilitation services, communication, communicative competence, patient.

**Вступ.** У сучасних реаліях реабілітаційна медицина посідає особливо важливе місце. У фахівців із фізичної реабілітації (терапії) повинні бути сформовані особистісні якості та професійні компетенції, що забезпечують успішний результат процесу реабілітації.

Надання реабілітаційних послуг орієнтоване на пацієнта. Саме тому надзвичайно важливим є відповідна і чітка комунікація пацієнта і фізичного терапевта.

Актуальність дослідження означеного питання зумовлена тим, що від того, наскільки ефективною є комунікація фізичного терапевта з пацієнтом суттєво залежить результат реабілітаційних послуг, а також задоволеність пацієнта отриманими послугами.

Результати аналізу наукових досліджень і публікацій свідчать про те, що окремі аспекти означеної проблеми висвітлені у працях сучасних учених. Зокрема, комунікативний аспект підготовки майбутніх фахівців з фізичної реабілітації (терапії) висвітлені у працях О. Бісмак, М. Демянчук, В. Кузьменко, І. Володько, Л. Волошко та ін.

Необхідність вивчення означеної проблеми зумовлена відсутністю ґрунтовних досліджень, присвячених особливостям комунікації фізичного терапевта з пацієнтами при наданні реабілітаційних послуг.

**Мета** – дослідити особливості комунікації фізичного терапевта з пацієнтами при наданні реабілітаційних послуг.

**Результати дослідження.** Сьогодні комунікативні здібності є універсальними та необхідними у різних сферах життя. Зокрема, без них неможлива ефективна діяльність фізичного терапевта, оскільки домінуючою цінністю фахівця з фізичної реабілітації (терапії) є здоров'я людини, індивідуалізований стиль взаємодії з пацієнтом, готовність до комунікативної діяльності, здатність створити атмосферу взаємодовіри тощо [5].

Фізична реабілітація є відкритою соціальною системою. Головними суб'єктами у цій системі є фахівець та пацієнт [4, с. 20-23].

Системоутворюючою категорією, яка визначає цільову спрямованість професійної діяльності фахівців з фізичної реабілітації (терапії), є суб'єкт-суб'єктна взаємодія. Це процес спільної, узгодженої, конструктивної взаємодії суб'єктів діяльності (фізичного терапевта і пацієнта), що направлена на досягнення цілей реабілітації.

У широкому розумінні суб'єкт-суб'єктна взаємодія у процесі реабілітації означає приватний чи публічний, довготривалий чи короткочасний, вербальний чи невербальний особистий контакт 2-х і більше людей, що

призводить до взаємних змін у їхній поведінці або установках [5].

Суб'єкт-суб'єктна взаємодія у професійній діяльності фахівців з фізичної реабілітації (терапії) передбачає особливі відносини, при яких сторони взаємодії та комунікації сприймають один одного як рівноправні партнери. Як зауважує Л. Волошко, «таке рівноправне сприйняття зовсім не означає схожості та однаковості думок, але дозволяє кожному мати свою думку та відстоювати її в діалозі» [5, с. 43].

Особливе значення у взаємодії між фізичним терапевтом і пацієнтом має комунікативний аспект (обмін значущою інформацією між суб'єктами для організації ефективного процесу реабілітації) [5].

Як зауважує О. Андрійчук, фізичний терапевт повинен вміти комунікувати з пацієнтом, налагоджувати взаємозв'язок для співпраці. Ця робота починається уже з першого візиту пацієнта до фізичного терапевта. Саме від її дієвої перспективності залежить ефективність реабілітації [1, с. 11].

Фахівець з фізичної реабілітації (терапії) повинен усвідомлювати важливість комунікації у його професійній діяльності та докласти максимум зусиль для ефективності цього процесу. Це може бути здійснено лише за допомогою належного використання вербального і невербального спілкування.

Між терапевтом і пацієнтом домінуючою є вербальна комунікація. Розглянемо основні умови, яких варто дотримуватись при вербальній комунікації:

– терміни та концептуальні положення слід подавати зрозумілою для пацієнта мовою;

– не слід використовувати складні для розуміння терміни. Розмовна мова є найбільш підходящою для більшості пацієнтів;

– пацієнту необхідно дати час на осмислення отриманої інформації та відповідної реакції на неї;

– тон, сила, гучність голосу можуть применшувати чи посилювати вагомість інформації. Фізичний терапевт може стимулювати пацієнта до діяльності або заспокоїти його самим голосом чи поведінкою. Тональність мови повинна відповідати міміці;

– слід спостерігати за реакцією пацієнта на інформацію. Утримування зорового контакту між терапевтом і пацієнтом дозволяє їм перейти до невербальних натяків/реплік і забезпечує більш ефективну взаємодію [3].

Слід зауважити, що невербальна комунікація, що здійснюється за допомогою міміки, жестів, поз, у деяких випадках може бути більш ефективною, ніж вербальна. Кваліфікований фахівець з фізичної реабілітації (терапії) повинен знати коли і як використати різні форми невербального спілкування. Також він повинен спостерігати за пацієнтом для того, щоб ідентифікувати його невербальне спілкування. Дуже часто, більше інформації про реакцію пацієнта на інструкції та рекомендації та більш точна оцінка його відповіді на них може бути здійснена за допомогою невербального спілкування.

Слід виокремити бар'єри, що можуть перешкоджати комунікації (вербальній та невербальній) між терапевтом і пацієнтом, зокрема:

– надмірний шум у зоні надання реабілітаційних послуг;

– велика відстань між терапевтом і пацієнтом;

– мова, яку вживає той, хто надає реабілітаційні послуги (наприклад, надмірне використання професійної термінології);

– час, відведений на комунікацію та ін.

Важливим компонентом комунікації між фізичним терапевтом і пацієнтом є вміння вислухати. Терапевт повинен уміти активно слухати: правильно оцінювати висоту тону пацієнта; спостерігати за його невербальною мовою; забезпечувати вербальний зворотний зв'язок тощо [3].

Високі вимоги до якості надання реабілітаційних послуг, складність роботи з пацієнтами, які потребують фізичної реабілітації, вимагають необхідності володіння фахівцем з фізичної реабілітації (терапії) комунікативною компетентністю (КК).

Під КК розуміють «здатність до спілкування та інтерактивної взаємодії, дотримання норм і культури спілкування, прийнятих в даному професійному середовищі, що

фасилітує досягнення фахівцем мети професійної діяльності» [9, с. 46].

КК включає такі складові:

- знання норм і правил комунікації;
- високий рівень мовленнєвого розвитку;
- уміння встановлювати контакт із людьми, враховуючи їх соціально-культурні, статеві, вікові, статусні характеристики;
- розуміння невербальної комунікації;
- емпатійне ставлення до інших людей;
- оволодіння новими формами ділової та творчої комунікації;
- уміння обирати власну комунікативну стратегію, зважаючи на оцінку співрозмовника та ін. [8; 9].

КК фізичного терапевта є одним із основних аспектів у забезпеченні взаємодії з пацієнтом. Під час виконання своїх професійних обов'язків йому доводиться безпосередньо комунікувати з різними людьми, використовуючи вербальні та невербальні засоби комунікації, уміння встановлювати контакт, слухати, вести бесіду з пацієнтом тощо. Саме тому КК для фізичного терапевта є дуже важливою.

КК фізичного терапевта Л. Примачок трактує як «складне особистісне новоутворення, що включає комунікативні здібності та вміння, психологічні знання в сфері спілкування, властивості особистості, психологічні стани, які супроводжують комунікативний процес в цілому» [9, с. 49]. Ця компетентність починає формуватися ще під час навчання у ЗВО, згодом у ході самостійного професійного спілкування з пацієнтами різного віку, рівня освіти, різної соціальної та професійної приналежності, з різними психологічними особливостями тощо.

Із накопиченням досвіду професійної комунікації фізичний терапевт починає використовувати різноманітні психологічні навички, які полегшують комунікацію з пацієнтами.

КК фізичного терапевта передбачає наявність певних психологічних знань, наприклад: щодо типів особистості, способів переживання і реагування на стрес (хворобу) у різних людей залежно від типу темпераменту тощо. Також у них повинні бути

сформовані спеціальні навички, серед яких: уміння слухати, встановлювати контакт, правильно будувати бесіду з пацієнтом, формулювати запитання та ін.

Як відзначає О. Бісмак, важливими для фізичного терапевта є володіння власними емоціями, здатність зберігати впевненість, контролювати свої реакції та поведінку загалом [2, с. 345].

Базовим компонентом КК є інтерпретаційна компетентність, що передбачає здатність до інтерпретації вчинків, дій, висловлювань інших людей, а також власних. Адекватна комунікація між терапевтом і пацієнтом передбачає правильне розуміння пацієнта і відповідна реакція на його поведінку. Слід підкреслити, що фізичний терапевт повинен уміти комунікувати з пацієнтом незалежно від того, який у пацієнта душевний стан [6].

Зважаючи на зазначене вище, професійно значущою якістю фізичного терапевта є один з аспектів КК – комунікативна толерантність, що означає терпимість, поблажливість до пацієнта. Комунікативна толерантність демонструє, в якій мірі фізичний терапевт переносить суб'єктивно небажані, неприйнятні для нього індивідуальні особливості пацієнтів, негативні якості, звички, чужі стилі поведінки та стереотипи мислення.

Розпізнавання емоцій інших людей є показником «емоційного інтелекту» особистості. Цей факт фіксує вміння людини керувати станом і почуттями співбесідника, розпізнавати і відчувати емоційний компонент міжособистісних стосунків. У професії фізичного терапевта дуже важливою є сформованість даної компетентності.

Як зазначає М. Демянчук, особливістю комунікації фахівця з фізичної реабілітації (терапії) та пацієнта є високий ступінь сугестивності, адже фізичний терапевт повинен вселити пацієнту довіру і сформувати в нього установки, які сприяють успішному процесу реабілітації. Також потрібно враховувати особливу роль мовного впливу фахівця з фізичної реабілітації (терапії) на пацієнта, що виражається у формі рекомендацій, порад, заборон тощо [7, с. 194].

Як зауважує М. Демянчук, урахуваючи специфіку професії терапевта, фахівець повинен уміти висловлюватись делікатно, у своєму словнику мати великий запас евфемізмів, за допомогою яких можна усунути різноманітні професійні ризики та конфлікти [6, с. 195].

Терапевт повинен уміти обирати тактику спілкування залежно від типу пацієнта та його соціопсихологічних даних, проектувати способи реалізації тактик з урахуванням комунікативних умов та особливостей фізичного стану пацієнта.

Ефективність взаємодії фізичного терапевта з пацієнтом залежить від уміння встановлювати контакт, у процесі якого пацієнт переконується у можливості використання власних внутрішніх резервів для успішної реабілітації; від здатності створювати атмосферу взаємодовіри, враховуючи очікування пацієнта від процесу реабілітації тощо.

Важливо зазначити, що комунікативні навички фізичних терапевтів також передбачають знання норм сучасної української літературної мови, вільне володіння грамотною та правильною державною мовою. Окрім цього, професійне спілкування має бути цілеспрямованим, доречним і коректним.

Таким чином, вважаємо, що у практичній діяльності фізичного терапевта необхідні такі комунікативні уміння та навички:

- розуміння та врахування індивідуально-психологічних особливостей пацієнта;
- уміння вести бесіду з пацієнтом;
- уміння заглибитись у внутрішній світ пацієнта;

### Література

1. Андрійчук О. Підготовка фізичних терапевтів до практичної діяльності. *Вісник Кам'янець-Подільського національного університету. Фізичне виховання, спорт і здоров'я людини*. 2019. Вип. 4. С. 10-14. DOI: <https://doi.org/10.32626/2309-8082.2019-14.10-14>.
2. Бісмак О. Формування інформаційно-комунікаційної компетентності майбутніх фахівців з фізичної реабілітації. *Освітологічний дискурс*. 2017. № 3-4 (18-19). С. 338-351. DOI: <https://doi.org/10.28925/2312-5829.2017.3-4.3851>.

– здатність проявляти співчуття (емпатію) до захворювання пацієнта;

– уміння керувати своїми психологічними станами;

– уміння долати комунікативні бар'єри;

– уміння вислухати пацієнта і дати йому пораду;

– уміння аналізувати себе та всі компоненти своєї діяльності (здатність до рефлексії).

Як влучно зауважує О. Бісмак, «комунікаційна компетентність у професійній діяльності фізичного терапевта означає вміння не тільки психологічно правильно будувати відносини з хворим, але і здатність у процесі цих відносин залишатися в рамках професійної ролі» [2, с. 346].

Слід наголосити, що фахівець з фізичної реабілітації (терапії) повинен постійно вдосконалювати свою професійну та комунікативну майстерність, оскільки від цього великою мірою залежить ефективність реабілітації.

**Висновки.** Вагомим чинником успіху в реабілітаційному процесі є комунікація між фізичним терапевтом і пацієнтом. Фахівець з фізичної реабілітації (терапії) повинен уміти встановити контакт із пацієнтом на основі складеного психологічного портрету, а також психологічно грамотно комунікувати з ним.

Під час здійснення своєї професійної діяльності фізичному терапевту доводиться постійно спілкуватися з різними людьми, використовуючи вербальні та невербальні засоби комунікації. Саме тому для нього дуже важливо постійно вдосконалювати свою комунікативну компетентність.

### References

1. Andriichuk O. (2019). *Pidhotovka fizychnykh terapevtiv do praktychnoi diialnosti*. [Training of physical therapists for practical activities]. *Visnyk Kamianets-Podilskoho natsionalnoho universytetu. Fizychnе vykhovannia, sport i zdorovia liudyny*. Vol. 4. P. 10-14. DOI: <https://doi.org/10.32626/2309-8082.2019-14.10-14>.
2. Bismak O. (2017). *Formuvannia informatsiino-komunikatsiinoi kompetentnosti maibutnikh fakhivtsiv z fizychnoi reabilitatsii*. [Formation of information and communication competence of future specialists in physical

3. Вовканич А. С. Вербальне і невербальне спілкування, вислуховування. Перешкоди спілкуванню. Львів, 2017. URL: <https://repository.ldufk.edu.ua/bitstream/34606048/6250/1>.

4. Волошко Л. Б. Предметно-змістовні компоненти професійної компетентності майбутніх фахівців з фізичної терапії. Системний підхід у професійній підготовці фахівців галузевих напрямів (20 квітня 2017 року): Всеукраїнська науково-практична інтернет-конференція з проблем вищої освіти і науки (дистанційна форма). 2017. Вип. 2. С. 20-23.

5. Волошко Л. Особливості суб'єкт-суб'єктної взаємодії в професійній діяльності фахівців з фізичної та соціальної реабілітації. *Молодь і ринок*. 2017. № 3. С. 41-44.

6. Гук С. В. Професійні функції фахівця з фізичної реабілітації. *Педагогічна освіта: теорія і практика*. 2013. Вип. 14. С. 66-70.

7. Демянчук М. Комунікативна підготовка майбутніх бакалаврів фізичної реабілітації в медичній академії – виклик часу. *Актуальні питання гуманітарних наук*. 2022. Вип. 49. Т. 1. С. 192-197. DOI: <https://doi.org/10.24919/2308-4863/49-1-30>.

8. Лазаренко Т. В. Умови ефективності міжособистісної комунікації. *Zbiór raportów naukowych. «Pedagogika. Najnowsze badania naukowe. Teoria, praktyka» (30.03.2015-31.03.2015)*. Warszawa: Wydawca: Sp. z o.o. «Diamond trading tour», 2015. С. 31-40.

9. Примачок Л. Л. Порівняльне дослідження стану сформованості професійної компетентності у фахівців з фізичної реабілітації з різним стажем роботи. *Актуальні проблеми психології*. 2019. Том I. Вип. 54. С. 43-54.

rehabilitation]. *Osvitohichnyi diskurs*. No 3-4 (18-19). P. 338-351. DOI: <https://doi.org/10.28925/2312-5829.2017.3-4.3851>.

3. Vovkanych A. S. (2017). Verbalne i neverbalne spilkuvannia, vyslukhovuvannia. Pereshkody spilkuvanniu. [Verbal and non-verbal communication, listening. Obstacles to communication]. Lviv. URL: <https://repository.ldufk.edu.ua/bitstream/34606048/6250/1>.

4. Voloshko L. B. (2017). Predmetno-zmistovni komponenty profesiinoi kompetentnosti maibutnikh fakhivtsiv z fizychnoi terapii. [Subject-content components of professional competence of future specialists in physical therapy]. Systemnyi pidkhid u profesiinii pidhotovtsi fakhivtsiv haluzevykh napriamiv (20 kvitnia 2017 roku): Vseukrainska nauko-vo-praktychna internet-konferentsiia z problem vyshchoi osvity i nauky (dystantsiina forma). Vol. 2. P. 20-23.

5. Voloshko L. (2017). Osoblyvosti subiekt-subiektnoi vzaiemodii v profesiinii diialnosti fakhivtsiv z fizychnoi ta sotsialnoi reabilitatsii. [Peculiarities of subject-subject interaction in the professional activity of specialists in physical and social rehabilitation]. *Molod i rynek*. No 3. P. 41-44.

6. Huk S. V. (2013). Profesiini funktsii fakhivtsia z fizychnoi reabilitatsii. [Professional functions of a specialist in physical rehabilitation]. *Pedahohichna osvita: teoriia i praktyka*. Vol. 14. P. 66-70.

7. Demianchuk M. (2022). Komunikatyvna pidhotovka maibutnikh bakalavriv fizychnoi reabilitatsii v medychnii akademii – vylyk chasu. [Communicative training of future bachelors of physical rehabilitation in the medical academy is a challenge of the times]. *Aktualni pytannia humanitarnykh nauk*. Vol. 49. T. 1. P. 192-197. DOI: <https://doi.org/10.24919/2308-4863/49-1-30>.

8. Lazarenko T. V. (2015). Umovy efektyvnosti mizhosobystisnoi komunikatsii. [Conditions for the effectiveness of interpersonal communication]. *Zbiór raportów naukowych. «Pedagogika. Najnowsze badania naukowe. Teoria, praktyka» (30.03.2015-31.03.2015)*. Warszawa: Wydawca: Sp. z o.o. «Diamond trading tour». P. 31-40.

9. Prymachok L. L. (2019). Porivnialne doslidzhennia stanu sformovanosti profesiinoi kompetentnosti u fakhivtsiv z fizychnoi rehabilitatsii z riznym stazhem roboty [Comparative study of the state of formation of professional competence among physical rehabilitation specialists with different work experience] Aktualni problemy psykholohii. Tom I. Vyp. 54. S. 43-54.