Визначення потреб у навчанні щодо спілкування, толерантності, чутливої мови, емпатії у роботі надавачів медичних послуг

Звіт за результатами опитування медичних працівників

Для визначення потреб у навчанні щодо спілкування, толерантності, чутливої мови, емпатії у роботі надавачів медичних послуг МОЗ спільно із україно-швейцарським проєктом «Розвиток медичної освіти» провело опитування серед медичних працівників різних рівнів надання медичної допомоги.

Дослідження проводилося шляхом електронного анонімного опитування серед працівників закладів охорони здоров'я. Посилання на опитувальник було розміщено на сайті МОЗ та україно-швейцарського проєкту «Розвиток медичної освіти», а також на сторінках у соціальних мережах. Також інформація про проведення дослідження поширювалася через Департаменти охорони здоров'я.

Збір інформації тривав протягом листопада-грудня 2025 року. На основі зібраної інформації було підготовлено звіт про потреби у навчанні щодо спілкування, толерантності, чутливої мови, емпатії у роботі надавачів медичних послуг.

Загальний опис учасників опитування

Всього в опитуванні взяли участь 6 268 осіб, з яких майже 60% склали медичні сестри. Лікарів серед опитаних було 37%, представники інших медичних і немедичних спеціальностей склали майже 4%.

Таб.1. Розподіл респондентів за посадою

Посада	n	%
Лікар	2 329	37,16
Медична сестра / брат	3 690	58,87
Інша медична спеціальність	84	1,34
Інша немедична спеціальність	165	2,63
Разом	**6 268**	**100**

В опитуванні взяли участь представники всіх рівнів надання медичної допомоги. Найбільше респондентів представляли рівень первинної медичної допомоги (37%) та спеціалізованої медичної допомоги (46 %).

Лікарі 102 спеціальностей взяли участь в опитуванні. Найчисельнішою групою є лікарі загальної практики – сімейні лікарі, які становлять майже чверть від усіх опитаних. За ними йдуть лікарі-педіатри (9,83%) та лікарі-акушери-гінекологи (6,69%).

Таб.2. Розподіл респондентів за посадою рівнем та рівнем надання медичної допомоги

Посада	Екстрена медична допомога, n (%)	Медична реабілітація, n (%)	Паліативна медична допомога, n (%)	Первинна медична допомога, n (%)	Спеціалізована медична допомога, n (%)	Інше, n (%)	Усього, n (%)
Інша медична спеціальність	1 (0,02)	62 (0,99)	1 (0,02)	9 (0,14)	8 (0,13)	3 (0,05)	84 (1,34)
Інша немедична спеціальність	10 (0,16)	76 (1,21)	1 (0,02)	22 (0,35)	46 (0,73)	10 (0,16)	165 (2,63)
Лікар	78 (1,24)	86 (1,37)	15 (0,24)	881 (14,06)	1 233 (19,67)	36 (0,57)	2 329 (37,16)
Медична сестра / брат	356 (5,68)	172 (2,74)	53 (0,85)	1 393 (22,22)	1 607 (25,64)	109 (1,74)	3 690 (58,87)
Разом	**445 (7,10)**	**396 (6,32)**	**70 (1,12)**	**2 305 (36,77)**	**2 894 (46,17)**	**158 (2,52)**	**6 268 (100,00)**

Таб. 3. Розподіл респондентів за спеціальністю

Спеціальність	К-ть	%
Лікар загальної практики - сімейний лікар	570	23,55%
Лікар-педіатр	238	9,83%
Лікар-акушер-гінеколог	162	6,69%
Лікар-терапевт	135	5,58%
Лікар-анестезіолог	91	3,76%
Лікар-невропатолог	81	3,35%
Лікар фізичної та реабілітаційної медицини	68	2,81%
Фізичний терапевт	60	2,48%
Лікар-хірург	55	2,27%
Лікар з медицини невідкладних станів	53	2,19%
Лікар-інфекціоніст	43	1,78%
Лікар-психіатр	43	1,78%
Менеджер (управитель) з охорони здоров’я	42	1,74%
Лікар-рентгенолог	40	1,65%
Лікар-офтальмолог	39	1,61%
Лікар-лаборант	37	1,53%
Лікар-отоларинголог	31	1,28%
Лікар з ультразвукової діагностики	31	1,28%
Лікар-дерматовенеролог	30	1,24%
Лікар-кардіолог	30	1,24%
Лікар-ортопед-травматолог	27	1,12%
Ерготерапевт	24	0,99%
Лікар-ендокринолог	23	0,95%
Лікар-стоматолог	22	0,91%
Лікар-анестезіолог дитячий	22	0,91%

Лікар-патологоанатом	22	0,91%
Лікар-невролог дитячий	18	0,74%
Лікар-педіатр-неонатолог	18	0,74%
Лікар-інфекціоніст дитячий	17	0,70%
Лікар-статистик	15	0,62%
Терапевт мови і мовлення	14	0,58%
Лікар-фтизіатр	13	0,54%
Лікар з функціональної діагностики	13	0,54%
Лікар-психолог	13	0,54%
Лікар-епідеміолог	12	0,50%
Лікар-отоларинголог дитячий	12	0,50%
Лікар-уролог	12	0,50%
Лікар-ортопед-травматолог дитячий	12	0,50%
Лікар-стоматолог-терапевт	11	0,45%
Лікар-хірург дитячий	9	0,37%
Лікар-онколог	9	0,37%
Лікар-офтальмолог дитячий	8	0,33%
Лікар-гастроентеролог	8	0,33%
Лікар-стоматолог-хірург	8	0,33%
Лікар-психіатр дитячий	8	0,33%
Лікар-нарколог	7	0,29%
Лікар-стоматолог дитячий	7	0,29%
Лікар-гастроентеролог дитячий	6	0,25%
Лікар-хірург судинний	6	0,25%
Лікар-ендокринолог дитячий	6	0,25%
Лікар-комбустіолог	6	0,25%
Лікар-хірург-проктолог	6	0,25%
Лікар-гематолог	6	0,25%
Лікар-пульмонолог	6	0,25%
Лікар-ендоскопіст	5	0,21%
Лікар-лаборант з клінічної біохімії	5	0,21%
Лікар-гематолог-онколог дитячий	5	0,21%
Лікар-гінеколог дитячого та підліткового віку	5	0,21%
Лікар-хірург-онколог	5	0,21%
Лікар-алерголог	5	0,21%
Лікар-кардіоревматолог дитячий	5	0,21%
Лікар-вірусолог	4	0,17%
Лікар-ревматолог	4	0,17%
Лікар-фтизіатр дитячий	4	0,17%
Лікар-трансфузіолог	4	0,17%
Лікар-бактеріолог	4	0,17%
Лікар-нефролог	4	0,17%
Лікар-патологоанатом дитячий	3	0,12%
Лікар-геріатр	3	0,12%
Лікар-нейрохірург	3	0,12%

Лікар-психотерапевт	3	0,12%
Лікар-пульмонолог дитячий	3	0,12%
Лікар з гігієни дітей та підлітків	2	0,08%
Лікар-профпатолог	2	0,08%
Лікар-лаборант, лікар-мікробіолог-вірусолог	2	0,08%
Лікар-гінеколог-онколог	2	0,08%
Лікар-імунолог дитячий	2	0,08%
Лікар-лаборант-імунолог	2	0,08%
Лікар-хірург торакальний	2	0,08%
Лікар з авіаційної медицини	2	0,08%
Лікар зі спортивної медицини	2	0,08%
Лікар-радіолог	2	0,08%
Лікар превентивної медицини	2	0,08%
Лікар-паразитолог	1	0,04%
Лікар-кардіолог інтервенційний	1	0,04%
Лікар-нейрохірург дитячий	1	0,04%
Лікар-алерголог дитячий	1	0,04%
Лікар-хірург-дерматолог	1	0,04%
Лікар-сурдолог	1	0,04%
Лікар-стоматолог-ортопед	1	0,04%
Лікар з комунальної гігієни	1	0,04%
Лікар-хірург серцево-судинний	1	0,04%
Лікар-нефролог дитячий	1	0,04%
Лікар з гігієни праці	1	0,04%
Лікар судово-медичний експерт	1	0,04%
Лікар-кардіолог-електрофізіолог	1	0,04%
Лікар-дерматовенеролог дитячий	1	0,04%
Лікар-мікробіолог-вірусолог	1	0,04%
Лікар з радіаційної гігієни	1	0,04%
Лікар з гігієни харчування	1	0,04%
Лікар-психофізіолог	1	0,04%
Лікар з радіаційної онкології	1	0,04%
Загальний підсумок	2420	100,00%

Самооцінка труднощів у комунікації з пацієнтами

Респонденти мали можливість вказати, чи виникають у них труднощі під час спілкування з різними групами пацієнтів, надання інформації таким пацієнтам щодо їхнього стану здоров’я, а також вирішення конфліктних ситуацій із родичами таких пацієнтів (Таб. 4).

Загалом аналіз відповідей за цим питанням можна проілюструвати фразою «У нас все під контролем». Переважна більшість персоналу стверджує, що труднощі у них не виникають ніколи або зрідка. Сумарно ці дві категорії складають 80-90% відповідей у всіх колонках. Лише невелика частка (близько 10-15%) визнає, що має труднощі періодично, і зовсім мізерний відсоток (менше 2-3%) – «Часто» або «Дуже часто». Це може свідчити про дві речі: 1) або працівники справді дуже кваліфіковані, 2) або, що більш ймовірно, беручи до уваги

відповіді на наступні питання, вони мають низьку чутливість до проблем комунікації, тобто просто не помічають конфлікту чи непорозуміння, доки воно не стане критичним.

Якщо сумувати відповіді «Періодично», «Часто», «Дуже часто», то можна побачити зони напруги. По-перше, абсолютним лідером за складністю є «Спілкування з пацієнтами з фізичними/сенсорними/психічними/інтелектуальними порушеннями. Серед усіх респондентів 14,63% мають такі труднощі «Періодично», а 2,57% — «Часто» або «Дуже часто». Сумарно це понад 17% персоналу, що відчувають регулярний дискомфорт. Спілкування із вразливими групами (ВПО, ветерани, національні меншини та інші) є другою зоною, де виникають труднощі – 9,94% відповідей. На третьому місці вирішення конфліктів, де про труднощі зазначили 8,22% опитаних.

Лікарі

Лікарі значно частіше за інших визнають наявність труднощів. Ключовий показник тут спілкування з пацієнтами з фізичними/сенсорними/психічними/інтелектуальними порушеннями – 22,20% лікарів відповіли, що мають труднощі «Періодично». Це майже кожен четвертий лікар. Також 14,60% лікарів періодично мають проблеми у спілкуванні з уразливими групами (ветерани, ВПО таінші). Ще 12,71% лікарів періодично стикаються з конфліктами із родичами. Лікарі, порівняно з іншими групами, більш чесні у самооцінці проблем або просто частіше опиняються у складних ситуаціях через специфіку роботи – повідомлення діагнозу, плану лікування.

Медичні сестри

Медсестри набагато рідше звітують про проблеми. Більше половини (57,29%) стверджують, що у них «Ніколи» не виникає труднощів з вирішенням конфліктних ситуацій з родичами. Труднощі з пацієнтами з фізичними/сенсорними/психічними/інтелектуальними порушеннями виникають періодично лише у 10%. Така різниця з лікарями може пояснюватися тим, що медсестри виконують більш стандартизовані процедури і значно менше спілкуються із пацієнтами, або ж вони схильні уникати складних розмов, перекладаючи їх на лікарів.

Інші медичні спеціальності

Ця група виглядає найбільш впевненою. Наприклад, 64,29% кажуть, що у них ніколи не виникає проблем з конфліктами. Проте з пацієнтами з фізичними/сенсорними/психічними/ інтелектуальними порушеннями у них теж періодично виникають труднощі (13,10%), що підтверджує загальну тенденцію складності цієї групи пацієнтів.

Таб. 4. Самооцінка труднощів з питань комунікації з пацієнтами

Спеціалізація	Відповідь	Спілкування з пацієнтами з фізичними / сенсорними / психічними / інтелектуальними порушеннями	Спілкування з пацієнтами літнього віку	Спілкування з пацієнтами, які належать до вразливих груп населення (внутрішньо переміщені особи, ветерани, люди з низьким рівнем доходу, представники національних меншин та інші)	Надання чіткої та зрозумілої інформації таким пацієнтам щодо їхнього стану здоров'я та плану лікування	Вирішення конфліктних ситуацій з родичами таких пацієнтів
Лікар						
	Ніколи не виникали	570 (24.47%)	1024 (43.97%)	986 (42.34%)	1008 (43.28%)	808 (34.69%)
	Зрідка	1158 (49.72%)	896 (38.47%)	901 (38.69%)	973 (41.78%)	1162 (49.89%)
	Періодично я маю такі труднощі	517 (22.20%)	294 (12.62%)	340 (14.60%)	282 (12.11%)	296 (12.71%)
	Часто маю такі труднощі	61 (2.62%)	77 (3.31%)	73 (3.13%)	44 (1.89%)	42 (1.80%)
	Дуже часто маю такі труднощі	23 (0.99%)	38 (1.63%)	29 (1.25%)	22 (0.94%)	21 (0.90%)
	Разом	2329 (100.00%)	2329 (100.00%)	2329 (100.00%)	2329 (100.00%)	2329 (100.00%)
Медична сестра/брат						
	Ніколи не виникали	1537 (41.65%)	2085 (56.50%)	2131 (57.75%)	2091 (56.67%)	2114 (57.29%)
	Зрідка	1712 (46.40%)	1252 (33.93%)	1204 (32.63%)	1277 (34.61%)	1320 (35.77%)
	Періодично я маю такі труднощі	369 (10.00%)	239 (6.48%)	270 (7.32%)	254 (6.88%)	207 (5.61%)
	Часто маю такі труднощі	48 (1.30%)	62 (1.68%)	55 (1.49%)	43 (1.17%)	33 (0.89%)
	Дуже часто маю такі труднощі	24 (0.65%)	52 (1.41%)	30 (0.81%)	25 (0.68%)	16 (0.43%)
	Разом	3690 (100.00%)	3690 (100.00%)	3690 (100.00%)	3690 (100.00%)	3690 (100.00%)
Інша медична спеціальність						
	Ніколи не виникали	30 (35.71%)	42 (50.00%)	48 (57.14%)	41 (48.81%)	54 (64.29%)
	Зрідка	42 (50.00%)	35 (41.67%)	33 (39.29%)	37 (44.05%)	26 (30.95%)
	Періодично я маю такі труднощі	11 (13.10%)	6 (7.14%)	2 (2.38%)	5 (5.95%)	3 (3.57%)
	Часто маю такі труднощі	1 (1.19%)	0 (0.00%)	1 (1.19%)	1 (1.19%)	1 (1.19%)
	Дуже часто маю такі труднощі	0 (0.00%)	1 (1.19%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)
	Разом	84 (100.00%)	84 (100.00%)	84 (100.00%)	84 (100.00%)	84 (100.00%)
Інша немедична спеціальність						
	Ніколи не виникали	64 (38.79%)	96 (58.18%)	105 (63.64%)	102 (61.82%)	89 (53.94%)
	Зрідка	77 (46.67%)	57 (34.55%)	47 (28.48%)	49 (29.70%)	65 (39.39%)
	Періодично я маю такі труднощі	20 (12.12%)	6 (3.64%)	11 (6.67%)	11 (6.67%)	9 (5.45%)
	Часто маю такі труднощі	3 (1.82%)	3 (1.82%)	2 (1.21%)	3 (1.82%)	1 (0.61%)
	Дуже часто маю такі труднощі	1 (0.61%)	3 (1.82%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	1 (0.61%)
	Разом	165 (100.00%)	165 (100.00%)	165 (100.00%)	165 (100.00%)	165 (100.00%)
Усі професії разом						
	Ніколи не виникали	2201 (35.11%)	3247 (51.80%)	3270 (52.17%)	3242 (51.72%)	3065 (48.90%)
	Зрідка	2989 (47.69%)	2240 (35.74%)	2185 (34.86%)	2336 (37.27%)	2573 (41.05%)
	Періодично я маю такі труднощі	917 (14.63%)	545 (8.69%)	623 (9.94%)	552 (8.81%)	515 (8.22%)
	Часто маю такі труднощі	113 (1.80%)	142 (2.27%)	131 (2.09%)	91 (1.45%)	77 (1.23%)
	Дуже часто маю такі труднощі	48 (0.77%)	94 (1.50%)	59 (0.94%)	47 (0.75%)	38 (0.61%)
	Разом	6268 (100.00%)	6268 (100.00%)	6268 (100.00%)	6268 (100.00%)	6268 (100.00%)

Роль культурних чинників у наданні медичної допомоги показав

Аналіз відповідей на питання щодо ролі культурних чинників у наданні медичної допомоги (Таб.5) показав, що серед тих, хто вважає, що жодна культурна особливість не впливає на рівень надання медичної допомоги приблизно третина лікарів та дві третини медичних сестер.

Серед усіх респондентів, які вказали мову та мовні бар'єри як важливий культурний чинник у наданні медичної допомоги, більшість становили медичні сестри/брати (55,9%), тоді як лікарі складали 39,2%.

Понад половину респондентів, які вважають релігійні переконання, гендерну ідентичність та сексуальну орієнтацію, а також етнічну приналежність важливими чинниками у наданні медичної допомоги, понад 50% складають медичні сестри. Частка лікарів, які виділили ці чинники як важливі коливається від 43,64% до 38,22%.

Серед лікарів та медичних сестер, які вважають сімейні цінності та ставлення до смерті і вмирання важливими чинниками у наданні медичної допомоги, відповіді розподілилися приблизно порівну.

Понад половину респондентів, які вважають соціально-економічний статус важливим чинником у процесі надання медичної допомоги, становили лікарі (52,3%), тоді як частка медичних сестер/братів становила 44,3%.

Таб. 5. Розподіл респондентів за професійною належністю серед тих, хто зазначив культурні чинники, що впливають на надання медичної допомоги (N = 6 268)

Професійна група	Мова та мовні бар'єри, %	Релігійні переконання, %	Гендерна ідентичність та сексуальна орієнтація, %	Сімейні цінності, %	Ставлення до смерті та вмирання, %	Етнічна приналежність, %	Соціально-економічний статус, %	Жодна культурна особливість, %
Лікар	39,21	43,54	38,22	45,37	48,26	43,64	52,34	31,27
Медична сестра/брат	55,91	53,99	54,78	48,38	47,20	53,94	44,28	64,71
Інша медична спеціальність	1,14	0,73	1,91	2,78	2,12	1,21	1,35	1,34
Інша немедична спеціальність	3,73	1,74	5,10	3,47	2,42	1,21	2,03	2,69
Разом	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Свідчення упередженого ставлення до пацієнтів з боку колег

Аналіз відповідей на питання щодо того, чи були респонденти коли-небудь свідками того, що їх колега проявляв упереджене ставлення до пацієнтів на основі їх культурних особливостей, фізичних / сенсорних / психічних / інтелектуальних порушень, віку або приналежності до

уразливої групи (Таб. 6) показав, що майже 20% лікарів були свідками такого ставлення колег. Частка медичних сестер та представників інших медичних і немедичних спеціальностей, які були свідками упередженого ставлення своїх колег, складає від 10,71% до 13,33%

Таб. 6. Свідчення упередженого ставлення до пацієнтів з боку колег залежно від професійної належності (N = 6 268)

Професійна група	Були свідками упередженого ставлення, n (%)	Не були свідками упередженого ставлення, n (%)	Разом, n (%)
Лікар	461 (19,79%)	1 868 (80,21%)	2 329 (100%)
Медична сестра/брат	474 (12,85)	3 216 (87,15%)	3 690 (100%)
Інша медична спеціальність	9 (10,71%)	75 (89,29%)	84 (100%)
Інша немедична спеціальність	22 (13,33%)	143 (86,67%)	165 (100%)

Навчання з питань комунікації

Серед опитаних частка лікарів, медичних сестер та представників інших медичних і немедичних спеціальностей, які брали участь у навчанні, яке включало теми щодо комунікації з пацієнтами з фізичними / сенсорними / психічними / інтелектуальними порушеннями, з різними культурними особливостями, літнього віку та представниками уразливих груп, складає майже 40% у кожній групі (Таб. 7).

Таб. 7. Участь у навчанні з комунікації з пацієнтами з уразливих груп залежно від професійної належності (N = 6 268)

	Брали участь у навчанні	Не брали участі у навчанні	Разом
Лікар	906 (38,90%)	1 423 (61,10%)	2 329 (100%)
Медична сестра/брат	1 588 (43,05%)	2 102 (56,95%)	3 690 (100%)
Інша медична спеціальність	37 (44,05%)	47 (55,95%)	84 (100%)
Інша немедична спеціальність	62 (37,58%)	103 (62,42%)	165 (100%)

Серед тих респондентів, які проходили навчання і вказали рік навчання, левова частка пройшли таке навчання впродовж 2021-2025 років (Таб. 8).

Таб. 8. Період проходження навчання з комунікації залежно від професійної спеціалізації (N = 2 028, ті, що відповіли так і вказали рік)

Професійна спеціалізація	До 2010, n (%)	2010–2015, n (%)	2016–2020, n (%)	2021–2025, n (%)	Разом, n
Інша медична спеціальність	0 (0,0)	0 (0,0)	2 (8,0)	23 (92,0)	25
Інша немедична спеціальність	0 (0,0)	0 (0,0)	1 (2,0)	50 (98,0)	51
Лікар	12 (1,7)	5 (0,7)	19 (2,7)	671 (94,9)	707
Медична сестра/брат	6 (0,5)	3 (0,2)	8 (0,6)	1 228 (98,6)	1 245
Разом	**18 (0,9)**	**8 (0,4)**	**30 (1,5)**	**1 972 (97,2)**	**2 028**

Важливість володіння м’якими навичками

Усі професії

Під час опитування оцінювались навички комунікації з різними категоріями пацієнтів: з фізичними, сенсорними, психічними порушеннями, інтелектуальними порушеннями, різних культур, літнього віку, ветеранами, ВПО, з низьким рівнем доходу, а також загальні навички: зрозуміла мова, емпатія, вирішення конфліктів, уникнення жаргону (Таб. 9). Респонденти мали можливість оцінити навички за 5-бальною шкалою від "Дуже потрібно" до "Не потрібно". Аналіз відповідей показав, що переважна більшість респондентів оцінює комунікативні навички як "Потрібно" або "Дуже потрібно". Варіанти "Мало потрібно" та "Не потрібно" складають незначний відсоток – зазвичай менше 5-8% сумарно.

Лікарі

Комунікація з пацієнтами з фізичними порушеннями має найвищий відсоток у графі "Дуже потрібно" (34,27%) серед усіх категорій. Вирішення конфліктів сумарно "Дуже потрібно" та "Критично потрібно" набирає високий бал – 38,20%. У більшості учасників опитування (крім групи "Інша медична спеціальність") найчастішою відповіддю є просто "Потрібно" (близько 45-55%). Це може свідчити про те, що навички сприймаються як стандартна вимога до професії.

Медичні сестри

Медичні сестри трохи рідше обирають "Дуже потрібно" порівняно з лікарями, але частіше обирають "Потрібно" – понад 50% у багатьох колонках. Для них, як і для лікарів, критично важливою є робота з фізичними порушеннями – 33,06% "Дуже потрібно". Цікаво, що комунікація з ветеранами має високий показник "Критично потрібно" (12,36%) серед медичних сестер. Він навіть вищий, ніж у лікарів за відсотковим співвідношенням у цій графі, що може свідчити про частіший безпосередній контакт медсестер з цією категорією пацієнтів.

Інші медичні спеціальності

Представники інших медичних спеціальностей мають найрадикальніші погляди. Показники "Дуже потрібно" тут найвищі серед усіх груп (часто перевищують 40-50%). Наприклад, комунікацію з пацієнтами з фізичними порушеннями як "Дуже потрібну" відзначили 53,57%.

Інші немедичні спеціальності

Представники інших немедичних спеціальностей менш категоричні. У них найнижчі показники "Дуже потрібно" у порівнянні з медиками. Водночас, у них найвищий відсоток відповідей "Мало потрібно" та "Не потрібно", наприклад, 12,73% вважають мало потрібним уникнення жаргону. Це можна пояснити тим, що адміністративний персонал може менше взаємодіяти безпосередньо з пацієнтами у клінічному контексті.

Рівень володіння м’якими навичками

Усі професії

Респонденти мали можливість оцінити рівень володіння м’якими навичками за 5-бальною шкалою (Таб. 10). Аналіз показав, що серед усіх професій найпоширеніша відповідь – «Добре володіння». У більшості категорій вона набирає понад 50%, наприклад, 57.02% для фізичних порушень, 58.36% для психічних. Це свідчить про те, що респонденти відчувають себе доволі впевнено. Респонденти найкраще оцінюють своє вміння уникати жаргону – відповіді «Відмінно» та «Дуже добре» набрали 35, 94%. Також серед усіх професій високо оцінюється емпатія (13.16% «Відмінно» та 23.47% «Дуже добре») та робота з пацієнтами літнього віку, яка отримала одні з найвищих оцінок – 12,99% «Відмінно».

Комунікація з пацієнтами з психічними порушеннями була оцінена респондентами на «Задовільно» у 19,10%, а на «Погано» у 2,31% – це найвищі показники невпевненості серед усіх навичок у цій групі. Вирішення конфліктів отримало мало оцінок «Погано», але відсоток «Відмінно» тут найнижчий і складає 8.84%, що може вказувати на складність цієї навички для більшості.

Лікарі

Лікарі схильні оцінювати себе вище, ніж медсестри. Наприклад, 17.09% лікарів оцінюють свою емпатію на «Відмінно» проти 10,33% у медсестер. Найбільші труднощі викликають пацієнти з психічними порушеннями. Володіння цією навичкою лікарі оцінили на «Задовільно» у 24,00% відповідей. Це чверть усіх лікарів, що є доволі значним показником.

При цьому лікарі високо оцінюють свою здатність пояснювати простою мовою (уникнення жаргону – 15,93% «Відмінно»), що контрастує з поширеним стереотипом про складну лікарську мову.

Медичні сестри

Медсестри обережніші в оцінках і рідше ставлять собі оцінку «Відмінно» (в середньому 8-10%), ніж лікарі. Основна маса відповідей зосереджена в категорії «Добре» – близько 60%.

Найкраще медсестри оцінюють роботу з пацієнтами літнього віку – 11.65% «Відмінно», 25,12% «Дуже добре». Слабкими сторонами є вирішення конфліктів і тут оцінку «Відмінно» вказали лише 7,8% респондентів, та робота з пацієнтами з психічними порушеннями – 16,23% оцінили на «Задовільно».

Інша медична спеціальність

Ця група має цікавий розподіл. З одного боку, вони показують високі бали «Відмінно» в емпатії – 16,67%, а з іншого – значний відсоток «Задовільно» у роботі з психічними (17.86%) та сенсорними (14.29%) порушеннями. Це може свідчити про вузьку спеціалізацію: вони чудово володіють одними навичками, але рідко стикаються з іншими, тому почуваються в них невпевнено.

Інша немедична спеціальність

Немедичний персонал оцінює свої навички комунікації (зрозуміла мова, емпатія) навіть вище, ніж деякі медики. Наприклад, 19,39% оцінили свою емпатію на «Відмінно», що є найвищим показником серед усіх груп. Водночас вони найгірше оцінюють свої навички роботи з суто медичними аспектами (сенсорні та психічні порушення), що є цілком очікуваним.

Потреби у володінні м’якими навичками

Учасники опитування на завершення мали можливість оцінити свої потреби у навчанні м’яким навичкам – комунікації з різними категоріями пацієнтів: з фізичними, сенсорними, психічними порушеннями, інтелектуальними порушеннями, різних культур, літнього віку, ветеранами, ВПО, з низьким рівнем доходу, а також загальні навички: зрозуміла мова, емпатія, вирішення конфліктів, уникнення жаргону (Таб. 11).

Усі професії

Аналіз відповідей демонструє доволі високий скептицизм – дуже велика частка респондентів обрала варіанти "Мало потрібно" та "Не потрібно". Наприклад, за усіма професіями разом сумарний відсоток тих, кому навчання "Не потрібно" або "Мало потрібно", часто перевищує 45-50%. Не бачать потреби в навчанні комунікації з пацієнтами літнього віку 54,04% респондентів (24,84% мало потрібно + 29,20% не потрібно). Уникненню жаргону не бажають вчитися 57,26% опитаних (24,25% «Мало потрібно» та 33,01% «Не потрібно»).

Скоріше за все тут можна спостерігати явище "несвідомої компетентність" або переоцінка власних сил. Люди вважають ці навички важливими (Таблиця 9), думають, що вже непогано ними володіють (Таблиця 10), і тому вважають, що вчитися їм більше не треба (Таблиця 11).

Попри загальний скепсис, є чіткі лідери серед тем, які цікавлять персонал. Комунікація з ветеранами є абсолютним лідером. У категорії "Усі професії разом" 8,89% зазначили це як "Дуже потрібно", а 3,29% — як "Критично потрібно". Загальний попит на навчання за цією темою ("Потрібно" і вище) складає 55,88%. Це єдина тема, яка перетнула бар'єр у 55% зацікавленості.

Комунікація з пацієнтами з психічними порушеннями є другою за актуальністю темою серед усіх професій – 9,16% вважають навчання "Дуже потрібним". Це корелює з оцінкою рівня володіння м’якими навичками (Таб. 10), де саме в цій сфері була найнижча самооцінка. Респонденти усвідомлюють, що їм не вистачає знань, і готові вчитися.

Вирішення конфліктів має традиційно високий запит (8,04% "Дуже потрібно"). При цьому лікарі відчувають у цьому більшу потребу (10,95% "Дуже потрібно"), ніж медсестри (6,18%).

Лікарі

Лікарі демонструють найвищий відсоток відповідей "Дуже потрібно" серед усіх груп, наприклад, 11,12% хочуть вчитися роботі з психічними порушеннями. Ключовими запитами є вирішення конфліктів (10,95% "Дуже потрібно") та робота з ветеранами (10,05%). Найменше лікарі хочуть вчитися уникненню жаргону - майже 30% відповіли "Не потрібно". Вони, ймовірно, вважають, що їхня мова і так зрозуміла.

Медичні сестри

Медсестри демонструють певну пасивність у навчанні. Вони значно частіше обирають варіант "Не потрібно" – близько 30-35% за багатьма пунктами. Найбільший інтерес у них викликає тема ветеранів (сумарно високий відсоток позитивних відповідей) та психічних порушень. Дуже низький інтерес до навчання культурним особливостям – 26,94% медсестер обирають відповідь "Не потрібно".

Інша медична спеціальність

Ця група знову виділяється. У них найвищі показники у графі "Дуже потрібно" щодо ветеранів (17,86%). Це величезний відрив від інших груп. Це можна пояснити тим, що до цієї групи потрапили фахівці з реабілітації, які працюють з ветеранами.

Немедичний персонал

Найменш зацікавлені у навчанні специфічним медичним темам, але проявляють інтерес до теми ветеранів (12.73% "Дуже потрібно").

Таким чином, найбільш затребуваною темою є комунікація з ветеранами. Це єдина точка перетину високої важливості та високого бажання вчитися у всіх груп опитаних.

Робота з пацієнтами з психічними порушеннями є другою затребованою темою. Персонал визнає свою некомпетентність (Таб. 10) і висловлює бажання вчитися (Таб. 11). Тема вирішення конфліктів є прихованою потребою. Лікарі хочуть цього навчання, медсестри – менше, хоча потреба у них теж висока.

Навчання уникненню жаргону та емпатії є «мертвими» темами та у чистому вигляді викличе опір, бо більшість вважає, що їм це не потрібно (понад 50% відмов). Ці навички краще інтегрувати всередину інших тренінгів, наприклад, "Емпатія при роботі з ветеранами", а не виносити окремим курсом.

Таб. 9. Необхідність володіння м’якими навичками

Спеціалізація	Шкала	Комунікація з пацієнтами з фізичними порушеннями, n (%)	Комунікація з пацієнтами із сенсорними порушеннями, n (%)	Комунікація з пацієнтами із психічними порушеннями, n (%)	Комунікація з пацієнтами з інтелектуальними порушеннями, n (%)	Комунікація з пацієнтами з різними культурними особливостями, n (%)	Комунікація з пацієнтами літнього віку, n (%)	Комунікація з ветеранами, n (%)	Комунікація з внутрішньо переміщеними особами, n (%)	Комунікація з пацієнтами з низьким рівнем доходу, n (%)	Використання зрозумілої мови та мови, яка не є образливою, n (%)	Вміння проявляти емпатію, n (%)	Ефективне вирішення конфліктів з пацієнтами та їх родичами, n (%)	Уникання використання жаргону та спеціалізованої термінології при спілкуванні з пацієнтами, n (%)
Лікар														
	Критично потрібно	343 (14.73%)	308 (13.22%)	437 (18.76%)	339 (14.56%)	226 (9.70%)	290 (12.45%)	552 (23.70%)	333 (14.30%)	264 (11.34%)	313 (13.44%)	338 (14.51%)	436 (18.72%)	290 (12.45%)
	Дуже потрібно	819 (35.17%)	783 (33.62%)	749 (32.16%)	748 (32.12%)	593 (25.46%)	640 (27.48%)	640 (27.48%)	621 (26.66%)	540 (23.19%)	568 (24.39%)	578 (24.82%)	673 (28.90%)	536 (23.01%)
	Потрібно	1052 (45.17%)	1104 (47.40%)	1045 (44.87%)	1106 (47.49%)	1137 (48.82%)	1080 (46.37%)	953 (40.92%)	1101 (47.27%)	1117 (47.96%)	1131 (48.56%)	1143 (49.08%)	1055 (45.30%)	1103 (47.36%)
	Мало потрібно	69 (2.96%)	96 (4.12%)	65 (2.79%)	94 (4.04%)	255 (10.95%)	193 (8.29%)	104 (4.47%)	156 (6.70%)	213 (9.15%)	166 (7.13%)	141 (6.05%)	101 (4.34%)	205 (8.80%)
	Не потрібно	46 (1.98%)	38 (1.63%)	33 (1.42%)	42 (1.80%)	118 (5.07%)	126 (5.41%)	80 (3.43%)	118 (5.07%)	195 (8.37%)	151 (6.48%)	129 (5.54%)	64 (2.75%)	195 (8.37%)
	Разом	2329 (100.00%)	2329 (100.00%)	2329 (100.00%)	2329 (100.00%)	2329 (100.00%)	2329 (100.00%)	2329 (100.00%)	2329 (100.00%)	2329 (100.00%)	2329 (100.00%)	2329 (100.00%)	2329 (100.00%)	2329 (100.00%)
Медична сестра/брат														
	Критично потрібно	283 (7.67%)	255 (6.91%)	379 (10.27%)	267 (7.24%)	199 (5.39%)	238 (6.45%)	456 (12.36%)	287 (7.78%)	226 (6.12%)	256 (6.94%)	262 (7.10%)	291 (7.89%)	241 (6.53%)
	Дуже потрібно	1220 (33.06%)	1053 (28.54%)	1122 (30.41%)	996 (26.99%)	755 (20.46%)	934 (25.31%)	1034 (28.02%)	885 (23.98%)	742 (20.11%)	753 (20.41%)	781 (21.17%)	890 (24.12%)	714 (19.35%)
	Потрібно	1952 (52.90%)	2091 (56.67%)	1927 (52.22%)	2112 (57.24%)	2149 (58.24%)	2068 (56.04%)	1876 (50.84%)	2060 (55.83%)	2061 (55.85%)	2116 (57.34%)	2089 (56.61%)	2114 (57.29%)	2021 (54.77%)
	Мало потрібно	138 (3.74%)	187 (5.07%)	165 (4.47%)	204 (5.53%)	374 (10.14%)	243 (6.59%)	156 (4.23%)	248 (6.72%)	299 (8.10%)	265 (7.18%)	290 (7.86%)	212 (5.75%)	327 (8.86%)
	Не потрібно	97 (2.63%)	104 (2.82%)	97 (2.63%)	111 (3.01%)	213 (5.77%)	207 (5.61%)	168 (4.55%)	210 (5.69%)	362 (9.81%)	300 (8.13%)	268 (7.26%)	183 (4.96%)	387 (10.49%)
	Разом	3690 (100.00%)	3690 (100.00%)	3690 (100.00%)	3690 (100.00%)	3690 (100.00%)	3690 (100.00%)	3690 (100.00%)	3690 (100.00%)	3690 (100.00%)	3690 (100.00%)	3690 (100.00%)	3690 (100.00%)	3690 (100.00%)
Інша медична спеціальність														
	Критично потрібно	9 (10.71%)	13 (15.48%)	13 (15.48%)	11 (13.10%)	6 (7.14%)	5 (5.95%)	20 (23.81%)	9 (10.71%)	8 (9.52%)	9 (10.71%)	14 (16.67%)	10 (11.90%)	5 (5.95%)
	Дуже потрібно	45 (53.57%)	37 (44.05%)	33 (39.29%)	33 (39.29%)	33 (39.29%)	38 (45.24%)	33 (39.29%)	32 (38.10%)	25 (29.76%)	28 (33.33%)	21 (25.00%)	29 (34.52%)	23 (27.38%)
	Потрібно	27 (32.14%)	31 (36.90%)	34 (40.48%)	37 (44.05%)	35 (41.67%)	36 (42.86%)	28 (33.33%)	37 (44.05%)	38 (45.24%)	39 (46.43%)	43 (51.19%)	38 (45.24%)	46 (54.76%)
	Мало потрібно	2 (2.38%)	1 (1.19%)	3 (3.57%)	1 (1.19%)	8 (9.52%)	4 (4.76%)	3 (3.57%)	5 (5.95%)	10 (11.90%)	7 (8.33%)	5 (5.95%)	7 (8.33%)	8 (9.52%)
	Не потрібно	1 (1.19%)	2 (2.38%)	1 (1.19%)	2 (2.38%)	2 (2.38%)	1 (1.19%)	0 (0.00%)	1 (1.19%)	3 (3.57%)	1 (1.19%)	1 (1.19%)	0 (0.00%)	2 (2.38%)
	Разом	84 (100.00%)	84 (100.00%)	84 (100.00%)	84 (100.00%)	84 (100.00%)	84 (100.00%)	84 (100.00%)	84 (100.00%)	84 (100.00%)	84 (100.00%)	84 (100.00%)	84 (100.00%)	84 (100.00%)
Інша немедична спеціальність														
	Критично потрібно	20 (12.12%)	19 (11.52%)	28 (16.97%)	19 (11.52%)	10 (6.06%)	19 (11.52%)	36 (21.82%)	17 (10.30%)	14 (8.48%)	21 (12.73%)	24 (14.55%)	28 (16.97%)	16 (9.70%)
	Дуже потрібно	64 (38.79%)	64 (38.79%)	49 (29.70%)	53 (32.12%)	45 (27.27%)	34 (20.61%)	45 (27.27%)	40 (24.24%)	34 (20.61%)	34 (20.61%)	36 (21.82%)	44 (26.67%)	31 (18.79%)
	Потрібно	74 (44.85%)	74 (44.85%)	80 (48.48%)	85 (51.52%)	92 (55.76%)	96 (58.18%)	77 (46.67%)	90 (54.55%)	87 (52.73%)	89 (53.94%)	88 (53.33%)	81 (49.09%)	90 (54.55%)
	Мало потрібно	3 (1.82%)	6 (3.64%)	6 (3.64%)	6 (3.64%)	14 (8.48%)	12 (7.27%)	4 (2.42%)	15 (9.09%)	17 (10.30%)	12 (7.27%)	11 (6.67%)	7 (4.24%)	21 (12.73%)
	Не потрібно	4 (2.42%)	2 (1.21%)	2 (1.21%)	2 (1.21%)	4 (2.42%)	4 (2.42%)	3 (1.82%)	3 (1.82%)	13 (7.88%)	9 (5.45%)	6 (3.64%)	5 (3.03%)	7 (4.24%)
	Разом	165 (100.00%)	165 (100.00%)	165 (100.00%)	165 (100.00%)	165 (100.00%)	165 (100.00%)	165 (100.00%)	165 (100.00%)	165 (100.00%)	165 (100.00%)	165 (100.00%)	165 (100.00%)	165 (100.00%)
Усі професії разом														
	Критично потрібно	655 (10.45%)	595 (9.49%)	857 (13.67%)	636 (10.15%)	441 (7.04%)	552 (8.81%)	1064 (16.98%)	646 (10.31%)	512 (8.17%)	599 (9.56%)	638 (10.18%)	765 (12.20%)	552 (8.81%)
	Дуже потрібно	2148 (34.27%)	1937 (30.90%)	1953 (31.16%)	1830 (29.20%)	1426 (22.75%)	1646 (26.26%)	1752 (27.95%)	1578 (25.18%)	1341 (21.39%)	1383 (22.06%)	1416 (22.59%)	1636 (26.10%)	1304 (20.80%)
	Потрібно	3105 (49.54%)	3300 (52.65%)	3086 (49.23%)	3340 (53.29%)	3413 (54.45%)	3280 (52.33%)	2934 (46.81%)	3288 (52.46%)	3303 (52.70%)	3375 (53.84%)	3363 (53.65%)	3288 (52.46%)	3260 (52.01%)
	Мало потрібно	212 (3.38%)	290 (4.63%)	239 (3.81%)	305 (4.87%)	651 (10.39%)	452 (7.21%)	267 (4.26%)	424 (6.76%)	539 (8.60%)	450 (7.18%)	447 (7.13%)	327 (5.22%)	561 (8.95%)
	Не потрібно	148 (2.36%)	146 (2.33%)	133 (2.12%)	157 (2.50%)	337 (5.38%)	338 (5.39%)	251 (4.00%)	332 (5.30%)	573 (9.14%)	461 (7.35%)	404 (6.45%)	252 (4.02%)	591 (9.43%)
	Разом	6268 (100.00%)	6268 (100.00%)	6268 (100.00%)	6268 (100.00%)	6268 (100.00%)	6268 (100.00%)	6268 (100.00%)	6268 (100.00%)	6268 (100.00%)	6268 (100.00%)	6268 (100.00%)	6268 (100.00%)	6268 (100.00%)

Таб. 10. Самооцінка володіння м’якими навичками

Спеціалізація	Шкала	Комунікація з пацієнтами з фізичними порушеннями, n (%)	Комунікація з пацієнтами із сенсорними порушеннями, n (%)	Комунікація з пацієнтами із психічними порушеннями, n (%)	Комунікація з пацієнтами з інтелектуальними порушеннями, n (%)	Комунікація з пацієнтами з різними культурними особливостями, n (%)	Комунікація з пацієнтами літнього віку, n (%)	Комунікація з ветеранами, n (%)	Комунікація з внутрішньо переміщеними особами, n (%)	Комунікація з пацієнтами з низьким рівнем доходу, n (%)	Використання зрозумілої мови та мови, яка не є образливою, n (%)	Вміння проявляти емпатію, n (%)	Ефективне вирішення конфліктів з пацієнтами та їх родичами, n (%)	Уникання використання жаргону та спеціалізованої термінології при спілкуванні з пацієнтами, n (%)
Лікар														
	Відмінно	293 (12.58%)	206 (8.84%)	178 (7.64%)	189 (8.12%)	292 (12.54%)	349 (14.98%)	297 (12.75%)	329 (14.13%)	323 (13.87%)	376 (16.14%)	398 (17.09%)	238 (10.22%)	371 (15.93%)
	Дуже добре	550 (23.62%)	409 (17.56%)	352 (15.11%)	388 (16.66%)	500 (21.47%)	630 (27.05%)	516 (22.16%)	541 (23.23%)	537 (23.06%)	554 (23.79%)	569 (24.43%)	485 (20.82%)	552 (23.70%)
	Добре	1234 (52.98%)	1161 (49.85%)	1155 (49.59%)	1225 (52.60%)	1224 (52.55%)	1124 (48.26%)	1204 (51.70%)	1225 (52.60%)	1220 (52.38%)	1195 (51.31%)	1110 (47.66%)	1237 (53.11%)	1157 (49.68%)
	Задовільно	242 (10.39%)	485 (20.82%)	559 (24.00%)	474 (20.35%)	288 (12.37%)	210 (9.02%)	276 (11.85%)	223 (9.57%)	228 (9.79%)	193 (8.29%)	234 (10.05%)	340 (14.60%)	228 (9.79%)
	Погано	10 (0.43%)	68 (2.92%)	85 (3.65%)	53 (2.28%)	25 (1.07%)	16 (0.69%)	36 (1.55%)	11 (0.47%)	21 (0.90%)	11 (0.47%)	18 (0.77%)	29 (1.25%)	21 (0.90%)
	Разом	2329 (100.00%)	2329 (100.00%)	2329 (100.00%)	2329 (100.00%)	2329 (100.00%)	2329 (100.00%)	2329 (100.00%)	2329 (100.00%)	2329 (100.00%)	2329 (100.00%)	2329 (100.00%)	2329 (100.00%)	2329 (100.00%)
Медична сестра/брат														
	Відмінно	321 (8.70%)	241 (6.53%)	227 (6.15%)	218 (5.91%)	279 (7.56%)	430 (11.65%)	365 (9.89%)	351 (9.51%)	383 (10.38%)	399 (10.81%)	381 (10.33%)	288 (7.80%)	402 (10.89%)
	Дуже добре	842 (22.82%)	681 (18.46%)	631 (17.10%)	638 (17.29%)	716 (19.40%)	927 (25.12%)	838 (22.71%)	812 (22.01%)	816 (22.11%)	844 (22.87%)	830 (22.49%)	793 (21.49%)	822 (22.28%)
	Добре	2211 (59.92%)	2247 (60.89%)	2177 (59.00%)	2292 (62.11%)	2299 (62.30%)	2098 (56.86%)	2173 (58.89%)	2223 (60.24%)	2240 (60.70%)	2152 (58.32%)	2159 (58.51%)	2289 (62.03%)	2161 (58.56%)
	Задовільно	307 (8.32%)	469 (12.71%)	599 (16.23%)	513 (13.90%)	382 (10.35%)	228 (6.18%)	304 (8.24%)	295 (7.99%)	245 (6.64%)	283 (7.67%)	298 (8.08%)	310 (8.40%)	278 (7.53%)
	Погано	9 (0.24%)	52 (1.41%)	56 (1.52%)	29 (0.79%)	14 (0.38%)	7 (0.19%)	10 (0.27%)	9 (0.24%)	6 (0.16%)	12 (0.33%)	22 (0.60%)	10 (0.27%)	27 (0.73%)
	Разом	3690 (100.00%)	3690 (100.00%)	3690 (100.00%)	3690 (100.00%)	3690 (100.00%)	3690 (100.00%)	3690 (100.00%)	3690 (100.00%)	3690 (100.00%)	3690 (100.00%)	3690 (100.00%)	3690 (100.00%)	3690 (100.00%)
Інша медична спеціальність														
	Відмінно	12 (14.29%)	5 (5.95%)	4 (4.76%)	6 (7.14%)	5 (5.95%)	11 (13.10%)	10 (11.90%)	11 (13.10%)	9 (10.71%)	11 (13.10%)	14 (16.67%)	6 (7.14%)	14 (16.67%)
	Дуже добре	25 (29.76%)	27 (32.14%)	17 (20.24%)	19 (22.62%)	28 (33.33%)	28 (33.33%)	26 (30.95%)	27 (32.14%)	26 (30.95%)	24 (28.57%)	28 (33.33%)	30 (35.71%)	24 (28.57%)
	Добре	39 (46.43%)	39 (46.43%)	46 (54.76%)	44 (52.38%)	38 (45.24%)	35 (41.67%)	37 (44.05%)	34 (40.48%)	41 (48.81%)	40 (47.62%)	31 (36.90%)	39 (46.43%)	38 (45.24%)
	Задовільно	8 (9.52%)	12 (14.29%)	15 (17.86%)	15 (17.86%)	13 (15.48%)	10 (11.90%)	11 (13.10%)	12 (14.29%)	8 (9.52%)	9 (10.71%)	11 (13.10%)	9 (10.71%)	8 (9.52%)
	Погано	0 (0.00%)	1 (1.19%)	2 (2.38%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)
	Разом	84 (100.00%)	84 (100.00%)	84 (100.00%)	84 (100.00%)	84 (100.00%)	84 (100.00%)	84 (100.00%)	84 (100.00%)	84 (100.00%)	84 (100.00%)	84 (100.00%)	84 (100.00%)	84 (100.00%)
Інша немедична спеціальність														
	Відмінно	18 (10.91%)	19 (11.52%)	16 (9.70%)	18 (10.91%)	20 (12.12%)	24 (14.55%)	26 (15.76%)	24 (14.55%)	24 (14.55%)	32 (19.39%)	32 (19.39%)	22 (13.33%)	28 (16.97%)
	Дуже добре	48 (29.09%)	38 (23.03%)	31 (18.79%)	29 (17.58%)	42 (25.45%)	53 (32.12%)	43 (26.06%)	49 (29.70%)	45 (27.27%)	38 (23.03%)	44 (26.67%)	36 (21.82%)	40 (24.24%)
	Добре	90 (54.55%)	86 (52.12%)	92 (55.76%)	97 (58.79%)	88 (53.33%)	79 (47.88%)	83 (50.30%)	85 (51.52%)	90 (54.55%)	87 (52.73%)	79 (47.88%)	92 (55.76%)	82 (49.70%)
	Задовільно	8 (4.85%)	21 (12.73%)	24 (14.55%)	19 (11.52%)	15 (9.09%)	9 (5.45%)	12 (7.27%)	7 (4.24%)	6 (3.64%)	8 (4.85%)	10 (6.06%)	15 (9.09%)	15 (9.09%)
	Погано	1 (0.61%)	1 (0.61%)	2 (1.21%)	2 (1.21%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	1 (0.61%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)
	Разом	165 (100.00%)	165 (100.00%)	165 (100.00%)	165 (100.00%)	165 (100.00%)	165 (100.00%)	165 (100.00%)	165 (100.00%)	165 (100.00%)	165 (100.00%)	165 (100.00%)	165 (100.00%)	165 (100.00%)
Усі професії разом														
	Відмінно	644 (10.27%)	471 (7.51%)	425 (6.78%)	431 (6.88%)	596 (9.51%)	814 (12.99%)	698 (11.14%)	715 (11.41%)	739 (11.79%)	818 (13.05%)	825 (13.16%)	554 (8.84%)	815 (13.00%)
	Дуже добре	1465 (23.37%)	1155 (18.43%)	1031 (16.45%)	1074 (17.13%)	1286 (20.52%)	1638 (26.13%)	1423 (22.70%)	1429 (22.80%)	1424 (22.72%)	1460 (23.29%)	1471 (23.47%)	1344 (21.44%)	1438 (22.94%)
	Добре	3574 (57.02%)	3533 (56.37%)	3470 (55.36%)	3658 (58.36%)	3649 (58.22%)	3336 (53.22%)	3497 (55.79%)	3567 (56.91%)	3591 (57.29%)	3474 (55.42%)	3379 (53.91%)	3657 (58.34%)	3438 (54.85%)
	Задовільно	565 (9.01%)	987 (15.75%)	1197 (19.10%)	1021 (16.29%)	698 (11.14%)	457 (7.29%)	603 (9.62%)	537 (8.57%)	487 (7.77%)	493 (7.87%)	553 (8.82%)	674 (10.75%)	529 (8.44%)
	Погано	20 (0.32%)	122 (1.95%)	145 (2.31%)	84 (1.34%)	39 (0.62%)	23 (0.37%)	47 (0.75%)	20 (0.32%)	27 (0.43%)	23 (0.37%)	40 (0.64%)	39 (0.62%)	48 (0.77%)
	Разом	6268 (100.00%)	6268 (100.00%)	6268 (100.00%)	6268 (100.00%)	6268 (100.00%)	6268 (100.00%)	6268 (100.00%)	6268 (100.00%)	6268 (100.00%)	6268 (100.00%)	6268 (100.00%)	6268 (100.00%)	6268 (100.00%)

Таб. 11. Оцінка потреб у навчанні м’яким навичкам

Спеціалізація	Шкала	Комунікація з пацієнтами з фізичними порушеннями, n (%)	Комунікація з пацієнтами із сенсорними порушеннями, n (%)	Комунікація з пацієнтами із психічними порушеннями, n (%)	Комунікація з пацієнтами з інтелектуальними порушеннями, n (%)	Комунікація з пацієнтами з різними культурними особливостями, n (%)	Комунікація з пацієнтами літнього віку, n (%)	Комунікація з ветеранами, n (%)	Комунікація з внутрішньо переміщеними особами, n (%)	Комунікація з пацієнтами з низьким рівнем доходу, n (%)	Використання зрозумілої мови та мови, яка не є образливою, n (%)	Вміння проявляти емпатію, n (%)	Ефективне вирішення конфліктів з пацієнтами та їх родичами, n (%)	Уникання використання жаргону та спеціалізованої термінології при спілкуванні з пацієнтами, n (%)
Лікар														
	Критично потрібно	48 (2.06%)	60 (2.58%)	82 (3.52%)	59 (2.53%)	42 (1.80%)	48 (2.06%)	110 (4.72%)	49 (2.10%)	46 (1.98%)	40 (1.72%)	45 (1.93%)	97 (4.16%)	45 (1.93%)
	Дуже потрібно	184 (7.90%)	219 (9.40%)	259 (11.12%)	241 (10.35%)	160 (6.87%)	153 (6.57%)	234 (10.05%)	185 (7.94%)	155 (6.66%)	155 (6.66%)	157 (6.74%)	255 (10.95%)	150 (6.44%)
	Потрібно	1019 (43.75%)	1121 (48.13%)	1141 (48.99%)	1111 (47.70%)	981 (42.12%)	899 (38.60%)	1032 (44.31%)	962 (41.31%)	865 (37.14%)	877 (37.66%)	899 (38.60%)	1055 (45.30%)	845 (36.28%)
	Мало потрібно	633 (27.18%)	591 (25.38%)	521 (22.37%)	549 (23.57%)	626 (26.88%)	603 (25.89%)	489 (21.00%)	561 (24.09%)	612 (26.28%)	597 (25.63%)	594 (25.50%)	503 (21.60%)	592 (25.42%)
	Не потрібно	445 (19.11%)	338 (14.51%)	326 (14.00%)	369 (15.84%)	520 (22.33%)	626 (26.88%)	464 (19.92%)	572 (24.56%)	651 (27.95%)	660 (28.34%)	634 (27.22%)	419 (17.99%)	697 (29.93%)
	Разом	2329 (100.00%)	2329 (100.00%)	2329 (100.00%)	2329 (100.00%)	2329 (100.00%)	2329 (100.00%)	2329 (100.00%)	2329 (100.00%)	2329 (100.00%)	2329 (100.00%)	2329 (100.00%)	2329 (100.00%)	2329 (100.00%)
Медична сестра/брат														
	Критично потрібно	35 (0.95%)	38 (1.03%)	58 (1.57%)	46 (1.25%)	31 (0.84%)	34 (0.92%)	88 (2.38%)	47 (1.27%)	36 (0.98%)	34 (0.92%)	43 (1.17%)	54 (1.46%)	36 (0.98%)
	Дуже потрібно	207 (5.61%)	234 (6.34%)	285 (7.72%)	226 (6.12%)	193 (5.23%)	198 (5.37%)	287 (7.78%)	224 (6.07%)	191 (5.18%)	204 (5.53%)	195 (5.28%)	228 (6.18%)	176 (4.77%)
	Потрібно	1635 (44.31%)	1719 (46.59%)	1747 (47.34%)	1678 (45.47%)	1503 (40.73%)	1433 (38.83%)	1594 (43.20%)	1485 (40.24%)	1375 (37.26%)	1401 (37.97%)	1397 (37.86%)	1519 (41.17%)	1313 (35.58%)
	Мало потрібно	935 (25.34%)	904 (24.50%)	828 (22.44%)	896 (24.28%)	969 (26.26%)	885 (23.98%)	774 (20.98%)	848 (22.98%)	862 (23.36%)	845 (22.90%)	884 (23.96%)	879 (23.82%)	871 (23.60%)
	Не потрібно	878 (23.79%)	795 (21.54%)	772 (20.92%)	844 (22.87%)	994 (26.94%)	1140 (30.89%)	947 (25.66%)	1086 (29.43%)	1226 (33.22%)	1206 (32.68%)	1171 (31.73%)	1010 (27.37%)	1294 (35.07%)
	Разом	3690 (100.00%)	3690 (100.00%)	3690 (100.00%)	3690 (100.00%)	3690 (100.00%)	3690 (100.00%)	3690 (100.00%)	3690 (100.00%)	3690 (100.00%)	3690 (100.00%)	3690 (100.00%)	3690 (100.00%)	3690 (100.00%)
Інша медична спеціальність														
	Критично потрібно	1 (1.19%)	2 (2.38%)	4 (4.76%)	1 (1.19%)	1 (1.19%)	1 (1.19%)	5 (5.95%)	1 (1.19%)	1 (1.19%)	1 (1.19%)	2 (2.38%)	2 (2.38%)	1 (1.19%)
	Дуже потрібно	11 (13.10%)	13 (15.48%)	12 (14.29%)	11 (13.10%)	11 (13.10%)	8 (9.52%)	15 (17.86%)	11 (13.10%)	8 (9.52%)	8 (9.52%)	9 (10.71%)	8 (9.52%)	8 (9.52%)
	Потрібно	38 (45.24%)	38 (45.24%)	39 (46.43%)	40 (47.62%)	32 (38.10%)	32 (38.10%)	35 (41.67%)	37 (44.05%)	35 (41.67%)	34 (40.48%)	31 (36.90%)	41 (48.81%)	33 (39.29%)
	Мало потрібно	24 (28.57%)	22 (26.19%)	22 (26.19%)	22 (26.19%)	28 (33.33%)	30 (35.71%)	20 (23.81%)	22 (26.19%)	22 (26.19%)	23 (27.38%)	26 (30.95%)	19 (22.62%)	21 (25.00%)
	Не потрібно	10 (11.90%)	9 (10.71%)	7 (8.33%)	10 (11.90%)	12 (14.29%)	13 (15.48%)	9 (10.71%)	13 (15.48%)	18 (21.43%)	18 (21.43%)	16 (19.05%)	14 (16.67%)	21 (25.00%)
	Разом	84 (100.00%)	84 (100.00%)	84 (100.00%)	84 (100.00%)	84 (100.00%)	84 (100.00%)	84 (100.00%)	84 (100.00%)	84 (100.00%)	84 (100.00%)	84 (100.00%)	84 (100.00%)	84 (100.00%)
Інша немедична спеціальність														
	Критично потрібно	2 (1.21%)	3 (1.82%)	4 (2.42%)	3 (1.82%)	1 (0.61%)	1 (0.61%)	3 (1.82%)	1 (0.61%)	1 (0.61%)	1 (0.61%)	1 (0.61%)	3 (1.82%)	1 (0.61%)
	Дуже потрібно	12 (7.27%)	12 (7.27%)	18 (10.91%)	15 (9.09%)	13 (7.88%)	11 (6.67%)	21 (12.73%)	12 (7.27%)	11 (6.67%)	11 (6.67%)	9 (5.45%)	13 (7.88%)	10 (6.06%)
	Потрібно	73 (44.24%)	76 (46.06%)	79 (47.88%)	76 (46.06%)	73 (44.24%)	63 (38.18%)	78 (47.27%)	69 (41.82%)	60 (36.36%)	69 (41.82%)	61 (36.97%)	70 (42.42%)	61 (36.97%)
	Мало потрібно	43 (26.06%)	40 (24.24%)	34 (20.61%)	36 (21.82%)	32 (19.39%)	39 (23.64%)	27 (16.36%)	35 (21.21%)	36 (21.82%)	30 (18.18%)	40 (24.24%)	38 (23.03%)	36 (21.82%)
	Не потрібно	35 (21.21%)	34 (20.61%)	30 (18.18%)	35 (21.21%)	46 (27.88%)	51 (30.91%)	36 (21.82%)	48 (29.09%)	57 (34.55%)	54 (32.73%)	54 (32.73%)	41 (24.85%)	57 (34.55%)
	Разом	165 (100.00%)	165 (100.00%)	165 (100.00%)	165 (100.00%)	165 (100.00%)	165 (100.00%)	165 (100.00%)	165 (100.00%)	165 (100.00%)	165 (100.00%)	165 (100.00%)	165 (100.00%)	165 (100.00%)
Усі професії разом														
	Критично потрібно	86 (1.37%)	103 (1.64%)	148 (2.36%)	109 (1.74%)	75 (1.20%)	84 (1.34%)	206 (3.29%)	98 (1.56%)	84 (1.34%)	76 (1.21%)	91 (1.45%)	156 (2.49%)	83 (1.32%)
	Дуже потрібно	414 (6.60%)	478 (7.63%)	574 (9.16%)	493 (7.87%)	377 (6.01%)	370 (5.90%)	557 (8.89%)	432 (6.89%)	365 (5.82%)	378 (6.03%)	370 (5.90%)	504 (8.04%)	344 (5.49%)
	Потрібно	2765 (44.11%)	2954 (47.13%)	3006 (47.96%)	2905 (46.35%)	2589 (41.31%)	2427 (38.72%)	2739 (43.70%)	2553 (40.73%)	2335 (37.25%)	2381 (37.99%)	2388 (38.10%)	2685 (42.84%)	2252 (35.93%)
	Мало потрібно	1635 (26.08%)	1557 (24.84%)	1405 (22.42%)	1503 (23.98%)	1655 (26.40%)	1557 (24.84%)	1310 (20.90%)	1466 (23.39%)	1532 (24.44%)	1495 (23.85%)	1544 (24.63%)	1439 (22.96%)	1520 (24.25%)
	Не потрібно	1368 (21.83%)	1176 (18.76%)	1135 (18.11%)	1258 (20.07%)	1572 (25.08%)	1830 (29.20%)	1456 (23.23%)	1719 (27.43%)	1952 (31.14%)	1938 (30.92%)	1875 (29.91%)	1484 (23.68%)	2069 (33.01%)
	Разом	6268 (100.00%)	6268 (100.00%)	6268 (100.00%)	6268 (100.00%)	6268 (100.00%)	6268 (100.00%)	6268 (100.00%)	6268 (100.00%)	6268 (100.00%)	6268 (100.00%)	6268 (100.00%)	6268 (100.00%)	6268 (100.00%)

Висновки

Дослідження охопило **6 268 працівників сфери охорони здоров'я, що забезпечує високу репрезентативність результатів**. Основу вибірки склали медичні сестри/брати (майже 59%) та лікарі (37%), які представляють переважно первинну та спеціалізовану ланки допомоги. Серед лікарів найчисельнішою групою є сімейні лікарі (23,5%).

Спостерігається чіткий розрив між розумінням важливості навичок та бажанням їх розвивати. Так, абсолютна більшість (понад 90%) визнає м'які навички "потрібними" або "дуже потрібними". При цьому можна спостерігати ілюзію компетентності, коли більшість персоналу (50-60%) оцінює володіння своїми поточними навички як "Добре", а проблеми у спілкуванні, за їхніми словами, виникають "Зрідка" або "Ніколи" (80-90%). І як наслідок завищеної самооцінки декларується супротив навчанню коли, майже половина персоналу не бачить потреби у додатковому навчанні за базовими темами (емпатія, уникнення жаргону, робота з літніми людьми та інші), перебуваючи у стані "несвідомої компетентності".

Попри загальний оптимізм, виділяються **зони, де персонал визнає свою некомпетентність і готовий вчитися**. Зоною найбільшої невпевненості є комунікація із пацієнтами із психічними порушеннями – найвищий відсоток оцінок "Задовільно" та "Погано" (понад 21% сумарно) та стабільно високий запит на навчання. Темою №1 за актуальністю є комунікація з ветеранами. Це єдиний напрямок, де бажання вчитися переважає скептицизм у всіх професійних груп (понад 55% зацікавленості). "Прихованою" проблемою є вирішення конфліктів – лікарі визнають її гостріше ймовірніше через частіші складні розмови з родичами, тоді як медсестри схильні заперечувати наявність труднощів, ймовірно, через уникнення відповідальності за такі розмови.

Існує значна недооцінка **впливу культурних чинників** на лікування, особливо серед медсестер, серед яких 64,7% вважають, що жодна культурна особливість не впливає на надання медичної допомоги.

Майже 20% лікарів були свідками **упередженого ставлення колег до пацієнтів**, що є тривожним сигналом про стан корпоративної культури та етики.

Рекомендації

На основі аналізу "мертвих зон" (де навчання не потрібне на думку персоналу) та "зон росту" (де є запит), рекомендується використати таку стратегію:

1. Навчання має фокусуватися на актуальності тем у слухачів. Не варто впроваджувати загальні курси з назвами "Емпатія" чи "Комунікація", оскільки вони викличуть супротив (понад 50% відмов). Необхідно інтегрувати навички емпатії, безбар'єрності та уникнення жаргону в спеціалізовані тренінги, які мають високий попит.
2. Пріоритетними темами для запуску є «Комунікація з ветеранами", яка об'єднує всі групи персоналу (лікарів, медсестер, немедичних працівників). Це ідеальна точка входу для освітніх програм. Темою №2 є комунікація із пацієнтами з психіатричними порушеннями.
3. Навчання для різних фахівців має бути диференційованим. Для лікарів варто впровадити поглиблений модуль щодо управління конфліктами та складних

перемовини з родичами. Лікарі визнають цю проблему і готові шукати рішення. Для медичних сестер навчання має бути максимально практичним і прив'язаним до стандартів догляду. Важливо провести просвітницьку роботу щодо впливу культурних чинників на процес надання медичної допомоги, оскільки саме тут у них найбільша прогалина в знаннях. Для інших медичних спеціальностей, зокрема реабілітологів, варто впровадити поглиблені програми щодо роботи з наслідками війни (фізичні та ментальні травми), оскільки ця група має найрадикальніший запит на ці знання.

4. Враховуючи, що 20% лікарів були свідками упередженого ставлення колег, необхідно впровадити чіткі антидискримінаційні політики та механізми (анонімного) повідомлення про порушення етики, не обмежуючись лише навчанням.
5. Опитування показало, що медичні працівники готові вчитися лише тому, що вважають новим викликом часу (війна, ветерани, ментальне здоров'я). Програми навчання мають будуватися навколо цих запитів, "контрабандою" доносячи базові цінності поваги, емпатії та зрозумілої комунікації.