

FORMATION OF SOCIAL SKILLS IN THE DIGITAL ENVIRONMENT FOR HEALTH CARE SPECIALISTS ¹¹

Pr. Assist. Tsveta Hristova, PhD

Department of Health Care,

University of Ruse

Phone: 082 888 755

E-mail: tshristova@uni-ruse.bg

Pr. Assist. Maya Markova, PhD

Department of Applied Mathematics and Statistics

University of Ruse

E-mail: mmarkova@uni-ruse.bg

***Abstract:** In the advanced standards for quality of the training of the health care specialists, along with the knowledge and skills, the formation of competencies - abilities and values for effective professional, personal and social realization takes place. Among the socially significant qualities are communication and companionship, teamwork, motivation to learn, self-control, moral and ethical characteristics such as empathy, compassion, kindness, confidentiality and others. The wide range of abilities that become the key to future successful professional realization, sociologists and psychologists introduce the term "emotional intelligence". The establishment of social skills takes place under the influence of a wide range of socializing factors. At the university, this is the mission and responsibility of health care teachers. The passing of education in digital environment is a huge challenge for teachers in the Health Care field. They have to convey digitally social interactions to the students they trained and form the necessary characteristics.*

***Keywords:** social competencies, emotional intelligence, health care professionals, digital teaching.*

***JEL Codes:** I23*

ВЪВЕДЕНИЕ

Епидемиологичната обстановка от разпространението на коронавирусна инфекция (COVID-19) в страната, постави актуални предизвикателства пред обучението на специалистите по здравни грижи, професионално направление Акушерка и Медицинска сестра. Учебният процес се ситуира предимно в електронна среда. Разшири се обменът на учебния материал по дигитален път, изпращан самостоятелно, представен в електронни обучителни платформи чрез подходящи дидактически форми и методи. Преподавателите трябва да превърнат дигиталната в социална среда с характерните взаимодействия за да изградят необходимите социални умения на бъдещите медицински специалисти. Сложният и многостранен проблем „социализация на личността” представлява интерес за много обществени науки, изучаващи на различни равнища човека като личност – философия, психология, педагогика, право и други. Анализът на понятието „социализация” го определя като процес за цялостно изграждане и развитие на личността, нейните психо-социални свойства и качества, в резултат на което тя придобива определени миросгледни и ценностни ориентации.

В доклада се разглеждат възможностите и затрудненията на дигиталното обучение при студентите от професионално направление Здравни грижи за формиране на значими социални умения – общуване, комуникация, работа в екип, усвояване на нравствени и морално-етични ценности и норми с образци на поведение.

¹¹ The paper is presented in October 28, 2021 at the Online scientific conference RU & SU'21 in the Health Care section with the original title in Bulgarian: ФОРМИРАНЕ НА СОЦИАЛНИ УМЕНИЯ В ДИГИТАЛНА СРЕДА ЗА СПЕЦИАЛИСТИТЕ ПО ЗДРАВНИ ГРИЖИ.

ИЗЛОЖЕНИЕ

В съвременните стандарти за качество на обучението на специалистите по здравни грижи, приоритет става формирането и на компетенции. Те са динамична съвкупност от знания, способности и ценности, необходими за ефективна професионална, личностна и социална дейност. В този аспект, целта при подготовката на медицинските специалисти се разглежда като професионална, личностна и социална. В реалния живот, с дейността си човек се превръща в личност – лице с характер, поведение, обществено положение, духовни качества. Социализацията на личността се извършва в дейностния процес, той изгражда поведение, отношения, чувства, емоции. Успоредно с тях се формират съзнание и самосъзнанието.

В процеса на обучение бъдещите медицински професионалисти усвояват общоприети ценности, норми, цели, еталони на поведение, утвърдени от съвременното общество и медицинската наука. Социални умения се постигат чрез въздействащите социализиращи елементи. Социолозите ги определят като обществено влияние насочено към интеграция в обществени отношения. Индивидуална роля притежават родители и семейство, връстници, приятели, колеги – носители на обществени и куртурни ценности. Влияние оказват средствата за масова информация, световната мрежа Интернет, социалните мрежи, средствата на културните институции и естествената среда на общуване.

В авторско проучване, следвайки методологична рамка се направи обзор на научна литература в следните база данни: EBSCO publishing (Academic Search Complete), Science Direct, Google Scholer, Research Gate и e-Library.RU през периода юли-август, 2021 година. Включени са 18 статии, които отчитат преподавателски и студентски опит в дигитална образователна среда във професионално направление медицинска сестра и акушерка, степен бакалавър. Три ключови теми се идентифицираха: общуване, социално присъствие и изграждане на морално-етични ценностни качества. Фокусът е насочен към дистанционното обучение при студентите медицински сестри и акушерки и формирането на необходимите социалните умения. Върху основа на разгледаната научна литература, изводите и разсъжденията на педагози, психолози и социолози обобщаваме: за формиране на социални умения са необходими:

- **Общуване** - обмен и предаване на информация.

Студентът е субект и обект на конкретни социално-педагогически и дидактически отношения. Общуването позволява обмен на информация, знания, чувства, мисли, разсъждения. Чрез дейност и общуване се усвояват социални норми и ценности на професията, регулират се индивидуалното поведение и адаптацията към обективната реалност. Значимо въздействие върху отделната личност упражнява не само наличие или липса на непрекъсната връзка със заобикалящата социална среда, но и равнището и количеството на приеманата, преработена и предавана информация. В електронните платформи са създадени условия за добра комуникация между студенти и преподаватели, в частност и между самите студенти. В дигитална образователна среда, педагогическото общуване е механизмът, който превръща студента от обект в субект на дейността и партньор в педагогическото взаимодействие. Във виртуалната зала преподавателя се възприема като „действителен“, присъстващ социален субект, с когото се комуникира открито и с доверие, развиват се взаимоотношения. Емперични проучвания показват, че социално присъствие може да бъде моделирано от носителя на информация (преподавателят) с подходящи вербални и невербални умения (жестове, мимика, поглед „очи в очи“ и др.) и медиен дизайн на учебното съдържание (Adcroft, A. 2011). Според Когнитивната теория за ученето, процесът на обучение не се основава единствено на когнитивна обработка на информацията, но също така и на емоционални, мотивационни и метакогнитивни процеси. Взаимодействието между учител и обучаеми е социално, не техническо. Изследователи съобщават, че гласът на преподавателя (сила, диапазон, тембър) оказва влияние върху обучаваните и по-специално върху доверието, с което се възприема информацията. Разгледано е влиянието на различни типове гласове върху формиране на личностни качества върху слушателите. Направени са изводи, че с гласа се възприема личността на преподавателя и се поражда чувства – доверие, позитивизъм, негативизъм,

интерес към предлагана информация, уважение и други. В доклади се разглежда преподавателя като виртуален субект, който се нуждае от подходящ виртуален дизайн за да окаже позитивно въздействие, обучително и възпитателно (Chiou, E. K., Schroeder, N. L. At al 2020). Влияние безспорно има интересно представената образователна информация и степента на интерактивност. Доказано е, че моделът с използване на обучителни видео-филми и видео-клипове формират емоционално-познавателни процеси. Този интерактивен дидактически метод трябва да включва подбор на подходящи думи (дикция), изображения, интеграция с наличните знания на учащите. Всеки кадър поражда познавателни процеси, създава се усещане за социално присъствие (Теория на медийното уравнение: Хората се държат социално спрямо компютри или роботи, дори да не приписват човекоподобни характеристики) (Endres, T., Weyreter, S., at al. 2020). Комуникацията лице в лице и видео-филмите са класифицирани като високо социално присъствие. Педагогическото общуване е категория и на възпитателната система. В обзорираната научна литература свързана с темата, съществуват различни мнения за компонентите и етапността на възпитателния процес в дигитална среда. В обучението на специалистите по здравни грижи информационният компонент, свързан с овладяването на знания е последван от формиране на отношение към знанията, т.е оценъчен компонент. Следващият етап е трансформирането на поведението на личността, поведенческият компонент. Възпитателните въздействия преминават през интериоризация и персонификация на тези въздействия, т.е. те трябва да се възприемат, осмислят и реализират в дейности и поведението от всеки студент (Dimova, E., 2012). В професионалната си дейност, медицинските специалисти общуват с много пациенти и техните близки. Изгражда се необходимото активно сътрудничество с цел постигане на здравно благополучие, повишаване на отговорността за запазване, укрепване и възстановяване на здравето. В дигитална среда отсъства общуване с реалния пациент и въздействието му върху личността на обучавания. Пациентът е носител на специфични характеристики - на особеностите на болестта, която оказва влияние върху физическото и психо-емоционално състояние. Съществува тясна връзка на действителния контакт с личностите и формирането на нужните социални умения, които са подчинени и на принципите за хуманизъм и уважение към личността. В действителното общуване влияние оказва екипа, колектива. Контактите между общности от хора позволяват обмяна на знания, умения, опит, духовни ценности. Често в медицинския колектив студентите намират своите професионални еталони за постигане на цели в живота, за добра бъдеща работа, за позитивна мотивация при надграждащо обучение и на гордост от избраната професия. Пандемията от COVID-19 увеличи нуждата от предлагане на качествена грижа в дигитална среда, което включва адаптиране на образователните послания към новите реалности. Испански учени провеждат изследване между 850 медицински сестри за способността им за вземане на решения и извършване на грижа с информационните технологии като ресурс. Цитира се, че здравето вече има цифров облик и трябва да се популяризира като инструмент в куфарчето на медицинската сестра в бъдеще (Navarro Martínez, O., Igual García, J., & Traver Salcedo, V. 2021). Съществуват значителен брой хора, които се интересуват от здравни проблеми чрез интернет и социалните мрежи, коментират въпросите, търсят съвети. Това явление представлява интерес и е широко изследвано през последните години защото интернет консултации с немедицински лица могат да повлияят негативно на решения свързани със здравето, на нужните грижи и самообслужване. Обменът на информация между пациенти в онлайн общности и специалистите по здравни грижи помага за установяване на връзки за социална подкрепа и подобряване на здравето. Медицинската сестра и акушерката трябва да притежават уменията на дигиталната комуникация. Обучението трябва гъвкаво да реагира на новите изисквания. В дигиталните платформи съществуват възможности за усвояване на уменията. Бъдещите медицински професионалисти ще ръководят във виртуалното пространство профилактични курсове, да обучават и дават здравни съвети според компетенциите си (Narciss, S. 2020, Pi, Z., Zhang, Y. at al. 2020, Navarro Martínez, O., Igual García, J., & Traver Salcedo, V. 2021).

Общуването и комуникацията са свързани с пораждане на чувства и емоции, които направляват поведението на личността (Georgieva, D., 2014, Todorova, T., 2014). Емоциите са

свързани с конкретни ситуации или се предизвикват от поведението на останалите субекти в хода на общуването, докато чувствата са устойчиви състояния, провокирани от емоциите, които се пораждаат в междуличностните отношения и определят по-нататъшната комуникация. В дигитална образователна среда е приложим опита с използване на ролеви и симулационни методи за формиране на комуникативни умения и техники (Georgieva-Tsaneva, G., & Serbezova, I. 2020, Endres, T., Weyreter, S. et al. 2020).

Значим фактор за изграждане на социални умения е безспорно социалната среда.

• **Социално присъствие**

Интерес представлява проведено проучване сред медицински сестри (n=132) в Гьотеборг, Швеция, през май 2020 година. Две трети от интервюираните (96, 73%) студентки споделят, че предпочитат реалното редовно обучение. Те съобщават, че в дигитална образователна среда им липсва социално взаимодействие, с колеги, пациенти, ментори. Цитираме някои от мненията на студентите медицински сестри:

- „Стана ми много ясно, че човешкият фактор и невербалната комуникация оказват влияние върху начина, по който уча. По-трудно е да се разбере и запомни получената информация чрез предварително записани видео лекции, защото не виждам човека, който говори.“;
- „Мисля, че сътрудничеството със съучениците ми не се получи толкова добре. Преди научих чрез дискусии със съученици, молейки за помощ и обяснения. Не мисля, че е възможно да имаме същата възможност чрез цифрови инструменти. “;
- „Недостатъкът на дигиталната зала е, че не можем да имаме личен диалог с преподавателя“;
- "Придобивайки знание дистанционно аз се чувствам по -несигурна и немотивирана."
- „Голяма част от мотивацията изчезва, тъй като получавам енергията и мотивацията си от срещите с колеги, преподаватели и ментори.“ (Langegård, U., Kiani, K., Nielsen, S.J. et al 2021)

Значението на социалните взаимодействия между състуденти, студенти и преподаватели, студенти с пациенти и ментори от клиничните практически бази и пътищата, по които може да се реализира в дигитална образователна среда се проучва в значителен брой от статии, публикувани в периода 2020 – 2021 година. Предполага се, че преподавателят може да осъществи в дигитална среда социално „усещане“ чрез използване на учтивото обръщение „Вие“ към конкретния студент и чрез облеклото си. С адресираното обръщение на предлаганата информация се постига социален отговор в обучаваните, с облеклото се възприема личността като експерт или начинаещ в сферата (лекар лектор в бяла престилка и същият в ежедневно облекло). Учени подкрепят изводите си с когнитивната теория на мултимедийното обучение. Установяват, че облеклото оказва влияние особено за първокурсниците, които са в непозната среда - подходящото облекло е носител на доверие, в дигиталната зала те чуват само глас, когото не познават. Видимият на екрана лектор трябва да намери пътища и начини при преподаване за да се превърне и в еталон (Schneider, S., Beege, M., Nebel, S. et al. 2021).

Социалният психолог Леон Фестингър, основоположник на Теорията за социалното сравнение, Груповата динамика, извършва редица изследвания сред студенти от немедицински специалности и факторите формиращи социалните умения при наблюдаваните групи (Adcroft, A. 2011, Apps, T., Beckman, K., et al. 2019). Изводите, които прави са особено актуални за съвременното обучение, което търси пътища за качество и реализация на кадрите:

1. По-честата физическа и психическа близост между студентите създава предпоставки за приятелски взаимоотношения (формиране на чувства и емоции).
2. Участниците в една група постепенно усвояват идентични съждения най-вече под влияние на социалното влияние на групата (влияние на екипа, колектива).
3. Влияние върху поведението на групата имат груповите цели, процесите за постигане на консенсус и комуникациите между участниците – за цели и общи действия (факторът общуване).

Динамиката в човешките взаимоотношения води до концептуализиране на чувствата и емоциите като социални фактори, като елементи на социализация. Много важна част от обучението на специалистите по здравни грижи е тази, която се отнася до формирането на нравствени, морално-етични качества, необходими за професията.

• **Нравствени, морални-етични личностни качества**

Нравственото възпитание е целенасочен и организиран процес, чрез който се формират морално-етични ценности, характерни за професията на медицинските специалисти. Съвременната реалност в сферата на здравеопазването е свързана с бурно развитие на медицинската наука и повишаване на изискванията за качество на предлаганите грижи. От друга страна, съществува неблагоприятната тенденция на намаляване и недостиг на специалисти по здравни грижи, които са доставчиците на необходимите грижи. Здравните грижи са комплекс от сложни елементи и явления, свързани с удовлетворяване на здравните потребности на човека. Полагането на грижи е нравствена постъпка и в нея се отразява културата на медицинския специалист. Те са морално действие с морални добродетели, характерни за сестринската и акушерска професия. Изграждането им е свързано с отзивчивост към преживяванията на пациента, проява на емпатия и съчувствие, състрадание. Изследванията показват, че човешките взаимоотношения са фундамента, върху който целенасочено се формират трайно и реализират необходимите емоционални качества – способност за емпатия, емоционална отзивчивост, емоционална регулация, емоционална устойчивост и култура на чувствата (Moon, J., & Ryu, J. 2020). Съдържанието на чувствата у специалистите по здравни грижи отразяват цялото многообразие от емоционално отношение към пациента, резултат от социалната действителност.

Проявата на емпатия като социално умение и лично качество е необходимо условие за изпълнение на хуманната мисия на здравните специалисти. Качеството включва интелектуално разбиране на пациента, споделяне на неговите чувства, ефективност на комуникацията и положителна нагласа на професионалиста към болния. Емпатията се формира с взаимоотношения, във връзката с конкретния болен и индивидуалните му потребности. Медицинската грижа включва и личната грижа към пациента, изразена със съпричастие, внимание, емоционална топлина, зачитане и подкрепа. Стъпка в осъществяване на хуманно отношение е предлагане на подкрепа и партньорство. Здравните грижи се свързват с умението на медицинската сестра и акушерка да мотивира пациента за активно участие и съдействие в лечебния процес, да поддържа системна връзка с него, да постига съразмерна емоционална подкрепа, когато пациентът полага усилия да преодолее страданието, да умее да снижава болката и тревожността, да вдъхва увереност, да го учи и подкрепя в поддържането на подходящо здравно поведение. Болните се нуждаят от пълноценни професионални грижи и внимание към тяхното човешко страдание в болестта: разбиране и откликване на сложните емоционални преживявания от тревожни съмнения и песимистични очаквания, подкрепа от знаещите и можещите в труден, понякога преломен, момент от живота (Balkanska, P., 2010)

Тези необходими професионални характеристики бъдещите медицински сестри и акушерки не могат да усвоят от една учебна дисциплина (Медицинска етика и деонтология). Професионалните медицински ценности се изграждат през целия процес на практическо обучение, до леглото на болния. Те се демонстрират от всички преподаватели при взаимоотношения с пациенти, техни близки, колеги и студенти. Добрият пример е изключително въздействащ, той е обучение по личен образец. Специалистите по здравни грижи трябва да бъдат нравствено извисени и духовно богати личности, възприели вечните хуманни ценности като вътрешна позиция, недопускащи компромис с човечността, справедливостта и честността. Обучението в дигитална среда е сериозно предизвикателство пред преподавателите за формиране на нравствено и морално-етични качества в студентите.

Според изследването на К. Митева практическото обучение съдейства за изграждане на нравствени ценности – 100%, личностни качества – 100 %, умение за планиране и организиране на работата – 62,5 % във висока степен, 17,5 % в средна степен, комуникативни умения – 100%, умения за работа в екип – 77,08 % във висока степен и 20,83 % в средна степен, умения за клинично мислене – 58,33 % във висока степен и 39,58% в средна степен,

манипулативни умения –81,25 % във висока степен и 18,75% в средна степен, теоретични знания – 70,83 % във висока степен и 20,83 % в средна степен (Miteva, K. 2015).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Значението на социалното взаимодействие не е нова концепция в дидактическата наука. Тази теория е разработена за първи път от Виготски и въведена в Европа през 1960 година като социокултурна образователна теория. Според нея човешкото развитие зависи повече от взаимодействието на човека със заобикалящата го среда и други индивиди, отколкото от личен процес.

Обучението е пряко свързано със социализацията на личността. Необходимостта от социално взаимодействие в дистанционното образование поставя голямо предизвикателство пред преподавателите. Готови модели за сега няма.

REFERENCES

Adcroft, A. (2011). The mythology of feedback. *Higher Education Research and Development*, 30, 405–419. <https://doi.org/10.1080/07294360.2010.526096>. (Accessed on: 10.07.2021)

Apps, T., Beckman, K., Bennett, S., Dalgarno, B., Kennedy, G., & Lockyer, L. (2019). The role of social cues in supporting students to overcome challenges in online multi-stage assignments. *The Internet and Higher Education*, 42, 25–33. <https://doi.org/10.1016/j.iheduc.2019.03.004>. (Accessed on: 12.07.2021)

Balkanska, P. (2010). Empathic Behavior in Medical Practice, In: Medical Pedagogy, EKS – Pres, Gabrovo (**Оригинално заглавие:** Балканска, П., Емпатично поведение в медицинската практика, В: Медицинска педагогика, ЕКС-ПРЕС, Габрово)

Beege, M., Nebel, S., Schneider, S., & Rey, G. D. (2019). Social entities in educational videos: Combining the effects of addressing and professionalism. *Computers in Human Behavior*, 93, 40–52. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.11.051>. (Accessed on: 10.08.2021)

Chiou, E. K., Schroeder, N. L., & Craig, S. D. (2020). How we trust, perceive, and learn from virtual humans: The influence of voice quality. *Computers & Education*, 146, 103756. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2019.103756>. (Accessed on: 12.08.2021)

Dimova, E., COMMUNICATION AS A MAIN FACTOR OF PERSONALITY SOCIALIZATION, Scientific Works of UFT, vol. LIX – 2012 (**Оригинално заглавие:** Димова, Е. Общуването като основен фактор за социализация на личността, Научни трудове на УХТ, том LIX – 2012)

Endres, T., Weyreter, S., Renkl, A., & Eitel, A. (2020). When and why does emotional design foster learning? Evidence for situational interest as a mediator of increased persistence. *Journal of Computer Assisted Learning*, 36, 514–525. <https://doi.org/10.1111/jcal.12418>. (Accessed on: 12.07.2021)

Georgieva, D. (2014). The problem in communicating contemporary society. Is it possible positive change?//Izvestia, Proceedings of the Union of Scientists – Rousse, Vol. 4, Book 4, pp. 91-95, ISSN1311-1078 (**Оригинално заглавие:** Проблемност в общуването на съвременното общество. Възможна ли е позитивна промяна?//Известия, СУБ-Русе (4), стр. 91-95, ISSN1311-1078)

Georgieva-Tsaneva, G., & Serbezova, I. (2020). Virtual Reality and Serious Games Using in Distance Learning in Medicine in Bulgaria. *International Journal of Emerging Technologies in Learning (iJET)*, 15(19), 223-230

Jowsey, T., Foster, G., Cooper-Ioelu, P., & Jacobs, S. (2020). Blended learning via distance in pre-registration nursing education: A scoping review. *Nurse education in practice*, 44, 102775

Langegård, U., Kiani, K., Nielsen, S.J. et al. (2021). Nursing students' experiences of a pedagogical transition from campus learning to distance learning using digital tools. *BMC Nurs* 20, 23 <https://doi.org/10.1186/s12912-021-00542-1>(Accessed on: 01.09.2021)

Miteva, K. (2015). CLINICAL PRACTICE ORGANIZATIONAL ASPECTS IN THE TRAINING OF STUDENTS OF SPECIALITY “MIDWIFE”. *Trakia Journal of Sciences*, 13(3), 263

Moon, J., & Ryu, J. (2020). The effects of social and cognitive cues on learning comprehension, eye-gaze pattern, and cognitive load in video instruction. *Journal of Computing in Higher Education. Advanced Online Publication* Retrieved from (Accessed on: 12.07.2021)

Narciss, S. (2020). Feedbackstrategien für interaktive Lernaufgaben. [Feedback strategies for interactive learning tasks]. In H. Niegemann & A. Weinberger (Eds.), *Handbuch Bildungstechnologie* (pp. 369–392). Springer.

Navarro Martínez, O., Igual García, J., & Traver Salcedo, V. (2021). Estimating Patient Empowerment and Nurses’ Use of Digital Strategies: eSurvey Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18 (18), 9844.

Pi, Z., Zhang, Y., Zhu, F., Xu, K., Yang, J., & Hu, W. (2020). Instructors’ pointing gestures improve learning regardless of their use of directed gaze in video lectures. *Computers & Education*, 128, 345–352. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2018.10.006>. (Accessed on: 20. 07. 2021)

Schneider, S., Beege, M., Nebel, S. *et al.* (2021). The Cognitive-Affective-Social Theory of Learning in digital Environments (CASTLE). *Educ Psychol Rev* <https://doi.org/10.1007/s10648-021-09626-5> (Accessed on: 12. 07. 2021)

Todorova, T. (2014). Basic guidelines for improving the quality of healthcare. In: Science Conference RU&SU`14, Scientific papers of the “Angel Kanchev” University of Ruse, Vol. 53, series 8.3, pp 54 – 57 (**Оригинално заглавие:** Тодорова, Т.(2014) Основни насоки за подобряване качеството на здравната грижа. В: Научна конференция RU&SU 14, том 53, сер. 8.3, стр, 54 – 57).

Проект № 21 – ФОЗЗГ – 02 „Създаване на методично-научни ресурси за оптимизиране на модула Практически основи на сестринските и акушерки грижи във виртуална образователна среда“, финансиран от ФНИ на Русенски университет „Ангел Кънчев“, ръководител гл. ас. д-р Цвета Христова, 2021 г.