УДК 378 DOI 10.17238/issn1998-5320.2020.39.94

Е. Ю. Васильева, М. И. Томилова,
Северный государственный медицинский университет, Архангельск

ПОДГОТОВКА К ОБЩЕНИЮ С ПАЦИЕНТАМИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ ПРОЦЕССЕ: ОТНОШЕНИЕ ВЫПУСКНИКОВ МЕДИЦИНСКОГО ВУЗА

Проблема и цель. В центре внимания исследователей – психолого-педагогическая категория «отношение», которая рассматривается как один из важных критериев результативности профессиональной подготовки, «направляющей поведение и деятельность личности». Цель исследования заключается в диагностике отношения выпускников стоматологического факультета к подготовке к общению с пациентами для определения её результативности и совершенствования в медицинском вузе.
Методология. В статье раскрыты способ и результаты изучения отношения выпускников медицинского вуза к подготовке к общению с пациентами. Изучены составляющие отношения к подготовке к общению с пациентами. Описаны три уровня отношения к подготовке к общению: низкий, средний и высокий.
Результаты. Анализ результатов исследования показал, что респонденты осознают необходимость подготовки к общению с пациентами в период обучения медицинском вузе; отношение к изучению профессионально-ориентированного материала положительное. Требуется системный характер организации подготовки будущих врачей к общению с пациентами в рамках психолого-педагогических и клинических дисциплин.
Ключевые слова: общение, подготовка, коммуникативная культура врача, отношение, пациент, выпускники, медицинский вуз.

Проблема и цель. Подготовка к общению с пациентами в медицинском вузе является основой для формирования у будущих врачей коммуникативной культуры. В отечественных и зарубежных исследованиях отмечается, что «высокий уровень коммуникативной культуры положительно влияет на профессиональную деятельность врача»: повышается результативность лечения и удовлетворённость пациентов качеством оказания медицинского обслуживания» [1–7]. Между тем «в современной медицине наблюдается тенденция к снижению уровня как общей, так и коммуникативной культуры врачей…» [8, с. 36, 9]. Одной из причин сложившейся ситуации в практическом здравоохранении исследователи называют отсутствие в контенте медицинского образования системной подготовки обучающихся к общению с пациентами на всех уровнях обучения, что, в свою очередь, оказывает влияние на её качество [9–11].

В качестве ведущего критерия результативности подготовки к общению с пациентами рассматривается отношение к ней обучающихся. В психологии отношение определяют как «частично устоявшуюся, частично динамичную систему осознанных избирательных связей человека как субъекта с различными по значимости, субъективно оценёнными на основе жизненного опыта, объектами окружающего мира, имеющими определённую эмоциональную окраску и, соответственно, направляющими поведение и деятельность личности» [2, 3]. Выделяют три типа отношения: положительное, нейтральное и отрицательное [2, 8, 9]. Для отрицательного отношения к обучению характерны бедность и узость познавательных мотивов, отсутствие ориентации на поиск различных способов действия, а для положительного отношения – творческий поиск решения задач, интерес к обучению [2].

В медицинском вузе важно проводить диагностику отношения студентов к подготовке к общению с пациентами на раннем этапе обучения для создания условий развития у будущих врачей коммуникативных навыков, рефлексии, формирования позитивного отношения к взаимодействию с пациентами и своевременной коррекции контента обучения и его организации.

Цель исследования – выявление отношения выпускников стоматологического факультета к подготовке к общению с пациентами для определения её результативности и совершенствования в образовательном процессе медицинского вуза.

Методология. Исследование отношения выпускников к подготовке к общению с пациентами проводилось на стоматологическом факультете Северного государственного медицинского университета в июне 2019 г. Количество респондентов составило 91 человек (72,5 % – женщины и 27,5 % – мужчины). Средний возраст выпускников – 22,5 года. Исследование проспективное, одномоментное. В электронную базу данных вносились сведения о результатах опроса всех выпускников стоматологического факультета, которые участвовали в анкетировании. Далее изучалась субъективная оценка качества подготовки к общению с пациентами и удовлетворённости обучением.

Для сбора эмпирических данных был разработан опросник «Отношение выпускников к подготовке к общению с пациентами в медицинском вузе». Первая часть опросника включала 10 вопросов и утверждений, позволяющих выяснить общие моменты подготовки выпускников к общению с пациентами в вузе, связанные с осознанием у них её значимости, связи между качеством общения врача и пациента и результатами лечебно-диагностического процесса, а также удовлетворённостью пациента взаимодействием с врачом и формированием клинического мышления. Вторая часть опросника позволила оценить особенности подготовки к общению с пациентами в медицинском вузе. Ответом на утверждения являлись баллы от 0 до 10 (10 – абсолютно согласен, 0 – абсолютно не согласен). Несколько вопросов были направлены на получение развёрнутых ответов от респондента, а также на общую самооценку отношения к подготовке к общению с пациентами. Далее были определены три уровня отношения выпускников к подготовке к общению с пациентами: низкий, средний и высокий. Индикаторами высокого уровня являются осознание обучающимися значимости подготовки к общению с пациентами, готовность к нему во врачебной деятельности и самостоятельному совершенство-ванию коммуникативных навыков, а также удовлетворённость подготовкой. Для среднего уровня характерно выраженное отношение к подготовке к общению с пациентами как не к самой значимой составляющей структуры профессиональной деятельности врача, ощущение неполной готовности к эффективному взаимодействию с пациентом на фоне общей удовлетворённости подготовкой в вузе. Низкий уровень следует связать с отношением выпускника к подготовке к общению с пациентами как к второстепенной составляющей медицинского образования, которая в сознании обучающегося представляется помехой для обучения врачебной деятельности, с непониманием важности постоянного совершенствования коммуникативных навыков.

Статистическая обработка выполнялась с использованием пакета SPSS Statistics 21.0 (SPSS Inc., Chicago, IL, USA). Данные представлены в виде среднего значения и доверительных интервалов. Обработка результатов качественного исследования проводилась посредством контент-анализа.

Результаты. Выявлен высокий уровень осознания выпускниками необходимости подготовки в вузе к общению с пациентами для дальнейшей врачебной деятельности (табл. 1.).

Таблица 1

Осознание выпускниками необходимости подготовки к общению с пациентами, балл (95 % ДИ)

Утверждение	балл (95 %ДИ)
1. Я осознаю значимость подготовки к общению с пациентами в период обучения в вузе	9,19 (8, 91; 9,48)
2. Я понимаю, что для эффективной врачебной деятельности мне необходимы знания и умения в области общения с пациентами	9,42 (9,18; 9,67)
3. Я уверен(а), что мне пригодятся навыки общения с пациентами во время врачебного приема	9,37 (9,14; 9,6)
4. После изучения дисциплин, способствующих формированию навыков общения с пациентом, у меня остался интерес к этой теме	8,89 (8,5; 9,27)
Общий балл	9,47 (8,9; 9,6)

Эмоционально-положительное отношение выпускников к подготовке к общению с пациентами определило достаточно высокий уровень самооценки их готовности к применению на практике навыков общения с пациентами (табл. 2).

Таблица 2

Готовность выпускников к применению на практике навыков общения с пациентами, балл (95 % ДИ)

Утверждение	балл (95 %ДИ)
1. Я понимаю важность коммуникативной составляющей в профессиональной деятельности врача	8,46 (8, 09; 8,82)
2. Я знаю, как общаться с пациентами, родственниками пациентов и медицинским персоналом	8,09 (7, 69; 8,5)
3. У меня сформированы навыки общения с пациентом на достаточном уровне	8,87 (8,5; 9,24)
4. Я считаю, что буду продолжать совершенствовать знания, умения, навыки в области общения с пациентами после окончания обучения в вузе	9,34 (9,04; 9,63)
Общий балл	8,69 (8,43; 8,95)

Большинство респондентов уверены, что подготовка к общению с пациентами определяет качество лечебно-диагностического процесса (89 %). Значимой такую подготовку считают большинство выпускников (94,5 %), не значимой – 1 %.

При ответе на вопрос: «В какой мере подготовка к общению с пациентом способствует формированию клинического мышления будущего врача?» 72,5 % респондентов ответили, что в полной мере, 7,7 % – не в полной мере, 16,5 % отметили частичное влияние подготовки на формирование клинического мышления врача. Большая часть выпускников (90,1 %) полагают, что качество подготовки врача к общению с пациентами влияет на уровень удовлетворённости пациентов от взаимодействия с врачом, 16,5 % респондентов предположили, что влияет частично.

Исследование показало, что основные трудности в общении врача и пациента будущие врачи связывают с нехваткой времени на приеме (28,6 %), недостаточностью знаний в области взаимодействия врача и пациента (25,3 %), низкой культурой общения и поведения пациентов (23,1 %).

Таким образом, полученные данные позволяют констатировать, что респонденты обладают высоким уровень самооценки готовности к общению с пациентами, понимают взаимосвязь эффективного взаимодействия врача и пациента с результатами лечения, прогнозируют ожидаемые трудности в коммуникации.

Выпускники ответили на ряд открытых вопросов. Во-первых, им было предложено перечислить дисциплины, на которых формировались навыки общения с пациентами. Количество перечисляемых дисциплин не ограничивалось. По мнению 60 % выпускников, активная подготовка к общению с пациентами осуществлялась на таких клинических дисциплинах, как терапевтическая, хирургическая, ортопедическая стоматология, стоматология детского возраста. Возможности для формирования навыков общения, по ответам респондентов, были созданы в ходе изучения психологии и педагогики (21 %), делового общения (15 %), пропедевтики внутренних болезней (5 %), судебного права (3 %), биоэтики (4 %), общественного здоровья (4 %), философии (2 %), психиатрии (2 %), клинической фармакологии (1 %).

Основные трудности при подготовке к общению с пациентами респонденты связывают с собственными личностными особенностями (47 %), нехваткой времени на изучение материала (16 %), недостаточной подготовкой к занятиям (15 %), качеством преподавания (14 %). Лишь 4 % респондентов обратили внимание на малое количество занятий по дисциплинам, где существуют реальные возможности для формирования навыков общения с пациентами.

Результаты исследования удовлетворённости выпускников подготовкой к общению с пациентами в ходе обучения в медицинском вузе представлены в таблице 3.

Таблица 3

Удовлетворённость выпускников подготовкой к общению с пациентами в вузе, балл (95 % ДИ)

Утверждение	балл (95 % ДИ)
1. Я активно работал(а) на занятиях, где отрабатывались навыки общения	8,0 (7,55;8 44)
2. Я удовлетворён(а) тем, как нас обучали общению с пациентами в период обучения в вузе	7,36 (6,85;7,36)
3. Я удовлетворён(а) объёмом изучаемого материала, который необходим для формирования навыков общения с пациентами	7,07 (6,55;7,59)
4. Мне было интересно изучать дисциплины, где нас учили общению с пациентами и которые способствовали формированию навыков общения с пациентом	7,9 (7,36;8,43)
5. Мне лёгко давался материал, который был связан с овладением навыками общения с пациентом	8,13 (7,66;8,59)
Общий балл	7,69 (7,28;8,1)

Выпускникам была предоставлена возможность внести предложения по улучшению качества подготовки к общению с пациентами: указать интересующие их темы для изучения и методы обучения общению с пациентами. В итоге было получено 30 ответов, включающих 25 различных предложений относительно содержания подготовки к общению с пациентами. Респонденты предложили в процессе обучения более подробно изучать такие темы, как «Решение конфликтов» и «Взаимодействие с разными типами пациентов». Выпускникам важным представляются знания о психологических приемах, используемых в общении для обеспечения доступности донесения информации пациенту о его заболевании, о том, как правильно сообщить пациенту о врачебной ошибке, как убедить пациента в правильности спланированной тактики, каковы особенности взаимодействия с ортодон-

тическими пациентами, какой модели общения следует придерживаться на современном этапе, как мотивировать пациентов на здоровый образ жизни.

Выпускники сформулировали следующие пожелания в области методики преподавания навыков общения: «лучше мотивировать студентов к изучению данных дисциплин» (53 %), «больше внимания уделять теоретическим аспектам коммуникации и отработке практических навыков» (44 %), «чаще делиться опытом» (38 %), «заинтересовывать студентов» (32 %), «быть объективными» (29 %), «увеличить количество ситуационных задач» (22 %), «любить свою работу» (18 %), «подавать пример» (15 %), «использовать в процессе обучения реальных пациентов» (13 %), «контролировать то, как студенты взаимодействуют с пациентами» (11 %). По мнению выпускников, наиболее эффективно формирование готовности студентов к общению с пациентами происходит на практике в лечебном учреждении (27,5 %), «через личный пример преподавателя клинической кафедры» (23, 1 %), посредством деловых игр (13,2 %) и работы на практических занятиях со стандартизированным пациентом (13,2 %).

Сами себе выпускники рекомендуют более внимательно относиться к изучаемому материалу (58 %), уделять самоподготовке больше времени (42 %), слушать преподавателя (39 %), быть более заинтересованными и сознательными (26 %), увеличить объём общения реальными пациентами (21 %), рационально распределять своё время (18 %), проявлять инициативу (14 %).

Часть выпускников согласились с утверждением «В университете следует акцентировать внимание на отработке практических навыков, а подготовкой к общению с пациентами следует заниматься самостоятельно и наблюдать за тем, как общается врач с пациентами и персоналом» (28,6 %).

Оценивая подготовку будущих врачей к общению с пациентами, в вузе 70,3 % респондентов назвали её удовлетворительной, 7,7 % – неудовлетворительной, 18,7 % – хорошо организованной, 3,3 % – плохой.

Выводы. Анализ количественных и качественных данных показал, что выпускники обладают высокой мотивацией к изучению материала, связанного с раскрытием особенностей общения врача и пациента. Они понимают важность коммуникативной составляющей в деятельности врача, заявляют о высокой степени готовности к эффективному взаимодействию, что позволяет сделать вывод об их положительном отношении к подготовке к общению с пациентом и его родственниками в период обучения в медицинском вузе и сформулировать ряд умозаключений:

• цель, содержание и методы подготовки к общению с пациентами в медицинском вузе необходимо актуализировать в соответствии с последними достижениями коммуникативистики;

• системный мониторинг отношения обучающихся к подготовке к общению с пациентом является средством управления данным процессом, что позволяет своевременно корректировать его ход и результаты;

• позитивное отношение обучающихся к подготовке к общению с пациентами является условием формирования и развития у них высокого уровня коммуникативной культуры в последующей профессиональной деятельности.

Библиографический список

1. Асимов М. А., Нурмагамабетова С. А., Игнатьев Ю. В. Коммуникативные навыки : учебник. Алматы, 2008. 212 с.

2. Батаршев А. В. Психология личности и общения. Москва : Изд-во Центр ВЛАДОС, 2003. 248с.

3. Васильева Л. Н. Коммуникативная компетентность в профессионально-личностном становлении будущего врача : дис. … канд. психол. наук : 19.00.13 : защ. 25.12.2010 [место защиты : Костром. гос. ун-т им. Н. А. Некрасова] / Васильева Любовь Николаевна. Кострома, 2010. 219 с.

4. Сильверман Дж., Кёрц С., Дрейпер Дж. Навыки общения с пациентами : [пер. с англ.]. М. : ГРАНАТ, 2018. 304 с.

5. Fong Ha J., Longnecker N. Doctor-Patient Communication: A Review. The Ochsner Journal. United States : Pleiades Publishing, 2010. Number. 1. Pp. 38–43.

6. Hall J. A., Roter D. L., Rand C. S. Communication of affect between patient and physician. J Health Soc Behav. / American Medical Association. USA : SAGE Publishing, 1981. Number 22. Pp. 8–30.

7. Riedl. D., Schüßler G. The Influence of Doctor-Patient Communication on Health Outcomes: A Systematic Review. URL: https: //www.researchgate.net/publication/317366557_The_Influence_of_Doctor-Patient_ Communication_on_Health_Outcomes_A_Systematic_Review

8. Психология профессиональной культуры : коллект. монограф. / под науч. ред. Е. В. Дьяченко. Екатеринбург : УГМУ, 2014. 221 с.

9. Тлемисова А. Д. Особенности формирования профессиональной мотивации студентов в процессе обучения // Психология обучения. М. : Изд-во Соврем. гос. гуманит. ун-та, 2010. № 1. С. 88–94.

10. Юсеф Ю. В. Критерии и уровни сформированности коммуникативной культуры будущих врачей // Вестник Луганского национального университета имени Тараса Шевченко. Луганск, 2018. № 2 (14). С. 58–63.

11. Юсеф Ю. В., Плахотник А. Н., Алиев А. Ю. Особенности формирования коммуникативной культуры будущих врачей в условиях медицинского университета // Непрерывное образование в России: состояние и перспективы : мат. докладов Всерос. науч.-практ. конференции с междунар. участием. Ростов н/Д : Изд-во РостГМУ, 2017. С. 184–191.

E. Y. Vasilyeva,
Doctor of Pedagogical Sciences, Professor,
Northern State Medical University,
51 Troitskiy ave., Arkhangelsk, 163000, Russian Federation
ORCID ID: https://orcid.org/0000-0002-8992-8758
e-mail: dr.evasilyeva@gmail.com
M. I. Tomilova,
Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor,
Northern State Medical University,
51 Troitskiy ave., Arkhangelsk, 163000, Russian Federation
ORCID ID: https://orcid.org/0000-0002-5614-9766
e-mail: tomilovami@mail.ru

TRAINING FOR COMMUNICATION WITH PATIENTS: ATTITUDE OF GRADUATES OF A MEDICAL INSTITUTION

Introduction. The researchers focus on the psychological and pedagogical category attitude, which is considered as one of the important criteria for the effectiveness of training, “directing the behavior and activities of the individual”. The aim of the study is to diagnose the attitude of graduates of the dental faculty to training for communication with patients and determining its effectiveness and improvement at a medical institution.

Materials and Methods. The article reveals the method and results of studying the attitude of medical graduates to the preparation for communication with patients. The components of the attitude to the preparation for communication with patients are studied. Three levels of attitude to the preparation for communication are described: low, medium and high.

Results. The analysis of the results of the study shows that the respondents are aware of the need to prepare for communication within the period of studying at a medical institution; the attitude to learning profession-oriented material is positive. The system character of organization of future doctors’ training to communication with patients in the context of psycho-pedagogic and clinical specialties.

Keywords: communication, training, communicative culture of a doctor, attitude, patient, graduates, medical university.

References

1. Asimov M. A., Nurmagamabetova S. A., Ignatiev Yu. V. Communicative skills: a textbook. Almaty, 2008. 212 p. (In Russian)

2. Batarshev A. V. Psychology of personality and communication. Moscow: VLADOS Center Publ., 2003. 248 p. (In Russian)

3. Vasilieva L. N. Communicative competence in the professional and personal formation of the future doctor: dis. ... of Cand. Sc. {Psychology}: 19.00.13: results presented on 25.12.2010 at Nekrasov Kostroma State University. Kostroma, 2010. 190 p. (In Russian)

4. Silverman J., Kurtz S., Draper J. Communication skills with patients. Transl. from English. Moscow: GRANATE Publ., 2018. 304 p. (In Russian)

5. Fong Ha J., Longnecker N. Doctor-Patient Communication: A Review. The Ochsner Journal. United States: Pleiades Publishing, 2010. Number 1. Pp. 38–43.

6. Hall J. A., Roter D. L., Rand C. S. Communication of affect between patient and physician. J Health Soc Behav. / American Medical Association. USA: SAGE Publishing, 1981. Number 22. Pp. 8–30.

7. Riedl. D., Schüßler G. The Influence of Doctor-Patient Communication on Health Outcomes: A Systematic Review. Available at: https: //www.researchgate.net/publication/317366557_The_Influence_of_Doctor-Patient_Communication_on_Health_Outcomes_A_Systematic_Review

8. Psychology of professional culture: collective monograph / Ed. by E. V. Dyachenko. Yekaterinburg: Ural State Medical University Publ., 2014. 221 p. (In Russian)

9. Tlemisova A. D. Features of the formation of professional motivation of students in the learning process. Training Psychology. Moscow: Modern State Humanitarian Univers. Publ, 2010. No. 1. Pp. 88–94. (In Russian)

10. Yusef Yu. V. Criteria and levels of formation of communicative culture of future doctors // Bulletin of Shevchenko Luhansk National University. Luhansk, 2018. No. 2 (14). Pp. 58–63. (In Russian)

11. Yusef Yu. V., Plakhotnik A. N., Aliyev A. Yu. Features of formation of communicative culture of future doctors in the conditions of a medical university // Continuing education in Russia: state and prospects: Materials of reports of the all-Russian scientific and practical conference with international participation. Rostov-na-Donu: Rostov State Medical Univers. Publ., 2017. Pp. 184–191. (In Russian)

Поступила в редакцию 26.08.2019 © Е. Ю. Васильева, М. И. Томилова, 2019

Авторы статьи:

Елена Юрьевна Васильева, доктор педагогических наук, профессор, кафедра педагогики и психологии, заведующий, Северный государственный медицинский университет, Архангельск, Троицкий пр., 51, 163000, e-mail: dr.evasilyeva@gmail.com

Мария Игоревна Томилова, кандидат педагогических наук, кафедра педагогики и психологии, доцент, Северный государственный медицинский университет, Архангельск, Троицкий пр., 51, 163000, e-mail: tomilovami@mail.ru

Рецензенты:

А. И. Артюхина, доктор педагогических наук, кандидат медицинских наук, руководитель курса педагогики иобразовательных технологий дополнительного профессионального образования кафедры социальной работы, профессор кафедры социальной работы с курсом педагогики и ОТ ДПО, Волгоградскийгосударственный медицинский университет.

О. М. Коломиец, доктор педагогических наук, доцент кафедры педагогики и медицинской психологии, Первый Московский государственный медицинский университет им. И. М. Сеченова.