



Лекция

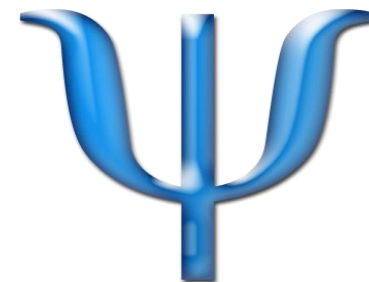
БАЗОВЫЕ КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ в профессиональной деятельности врача общей практики



- ▣ **Елена Васильевна ДЬЯЧЕНКО**
- ▣ *Зав. кафедрой психологии и педагогики,
канд. психол. наук, доцент*

БАЗОВЫЕ КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ в профессиональной деятельности врача общей практики

ИМЯ
ПАЦИЕНТА



Обращение врача к пациенту по ИМЕНИ



**Влияет на
удовлетворенность
качеством медицинской
помощи?**

Эмпирика

Источники

Web of Science, Scopus

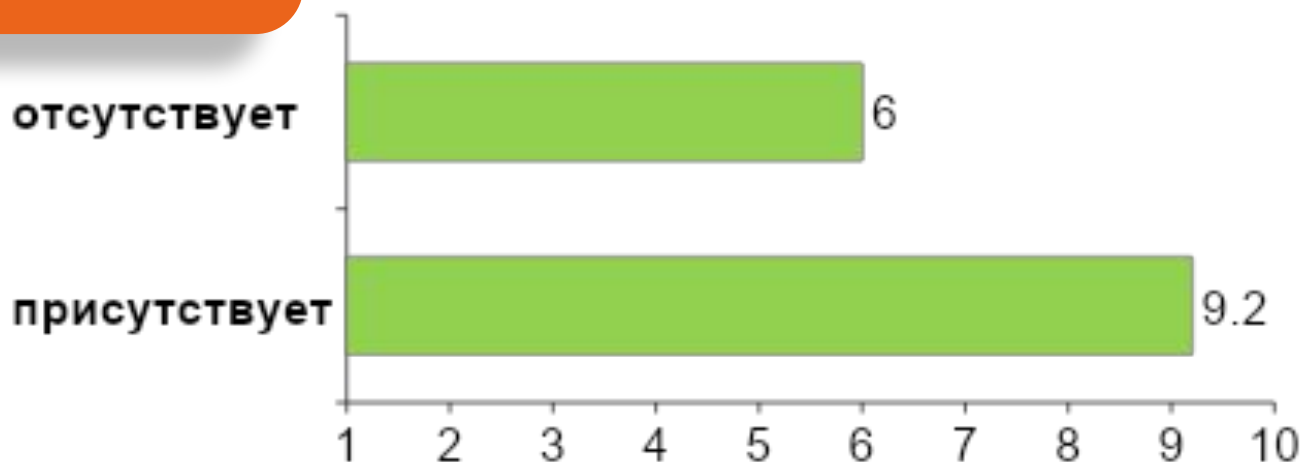
Публикации

Дж. Драпер, PhD, Медицинская Школа, Кембридж;

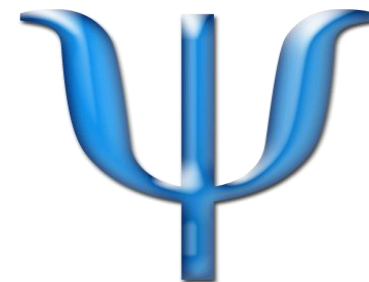


Обращение врача
к пациенту по
ИМЕНИ пациенту

Удовлетворенность от общения с
■ врачом, в субъективной оценке
пациентов; $p \leq 0,05$



ПАУЗА



**Ожидание врачом ответа пациента -
ПАУЗА при сборе жалоб и анамнеза**



**Влияет на
удовлетворенность
качеством медицинской
помощи?**

Эмпирика

Источники

Web of Science, Scopus

Публикации

Дж. Драпер, PhD, Медицинская Школа, Кембридж;

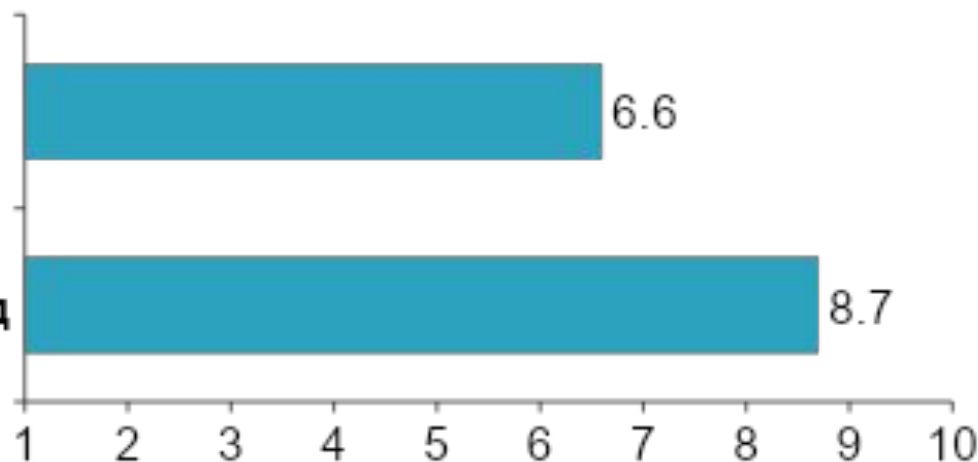


ПАУЗА
после вопроса
врача пациенту

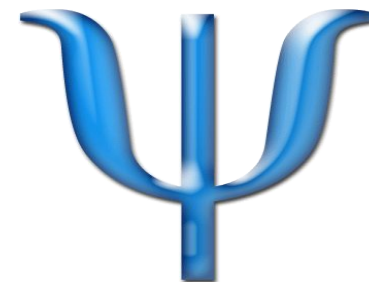
■ Удовлетворенность от общения с врачом, в субъективной оценке пациентов; $p \leq 0,05$

отсутствует

от 1 до 3-х секунд



**ЗРИТЕЛЬНЫЙ КОНТАКТ
АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ**



Зрительный контакт врача и пациента, внимание к словам



**Влияет на
удовлетворенность
качеством медицинской
помощи?**

Эмпирика

Источники

Web of Science, Scopus

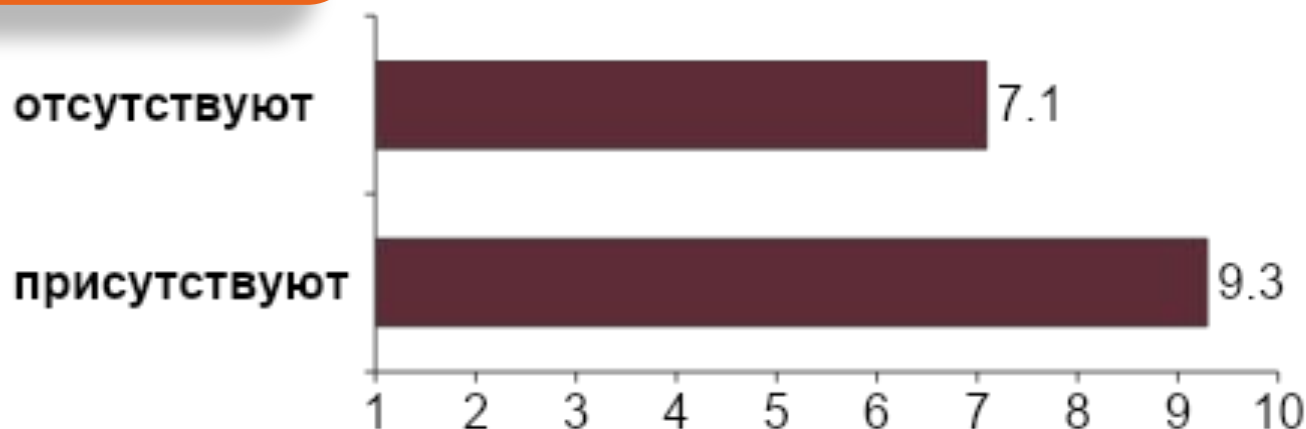
Публикации

М.Асимов, Центр Коммуникативных навыков,
Казахстан, Алматы



ЗРИТЕЛЬНЫЙ
КОНТАКТ врача с
пациентом, АКТИВНОЕ
СЛУШАНИЕ

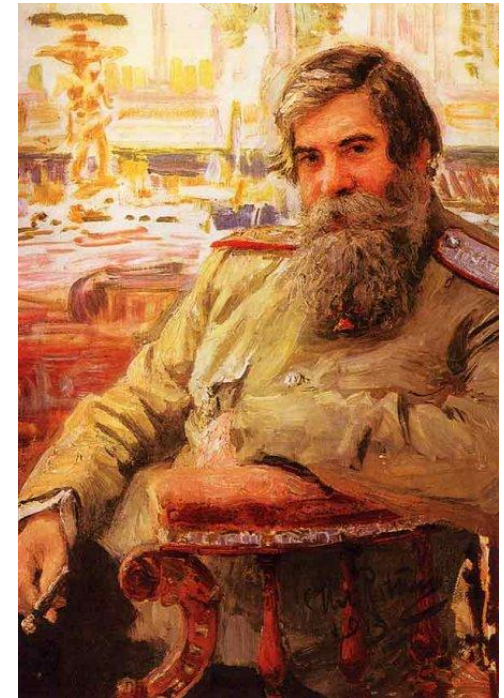
■ Эффективность медицинской помощи, в
субъективной оценке пациентов; $p \leq 0,05$



**«Больной приходит к врачу
с «эмоцией ожидания»...**

**Если больному после
разговора с врачом не
стало легче, —
это не врач».**

Владимир Михайлович Бехтерев
*выдающий отечественный врач-
энциклопедист, физиолог,
психиатр, невролог*





Введение в тему лекции...
Вопрос аудитории...

**Какие качества личности
знания, навыки
ожидают пациенты от врача ?**

**К актуальности
проблемы**

**«Новые конкурентоспособные
модели образования в XXI в.»**
Деловой завтрак со Сбербанком,
22 мая 2014 г.

Герман Греф:

**«Основной
инструмент
повышения
качества
образования
в России?»**

К актуальности проблемы

Герман Греф:

«Основной инструмент повышения качества образования в России?»

«Новые конкурентоспособные модели образования в XXI в.»

Деловой завтрак со Сбербанком,
22 мая 2014 г.



К актуальности проблемы

«Новые конкурентоспособные модели образования в XXI в.» Деловой завтрак со Сбербанком, 22 мая 2014 г.

Герман Греф:

«Основной
инструмент
повышения
качества
образования
в России?»

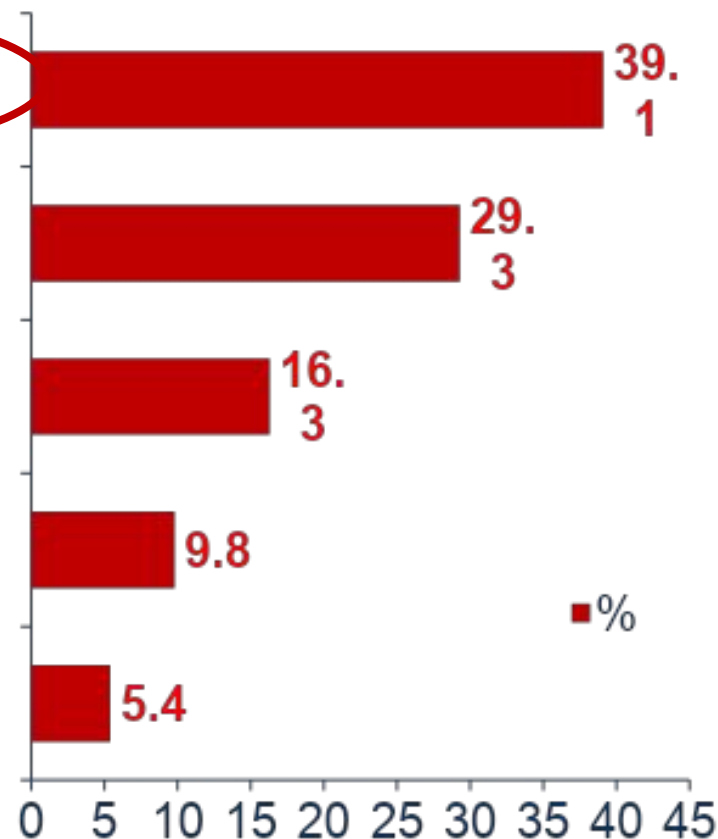
Практико-ориентированный
подход в обучении

Проф. менеджмент в
управлении вузом

Переход на обр. он-лайн-
платформы

Научные проекты мирового
уровня

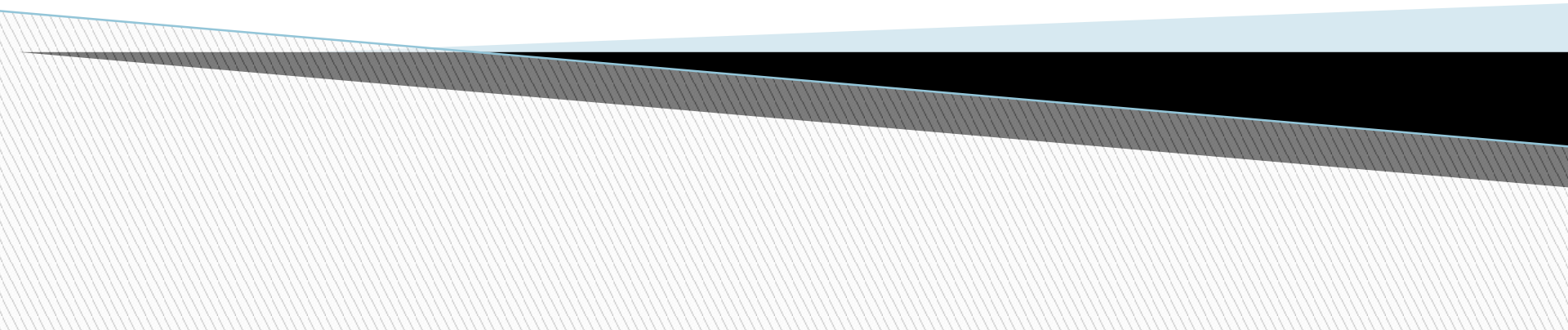
Увеличение объема
финансирования вуза



Вывод:

*ВРАЧ обязан не только знать..., но и
уметь, владеть...*

*Основа подготовки -
практические навыки врача*

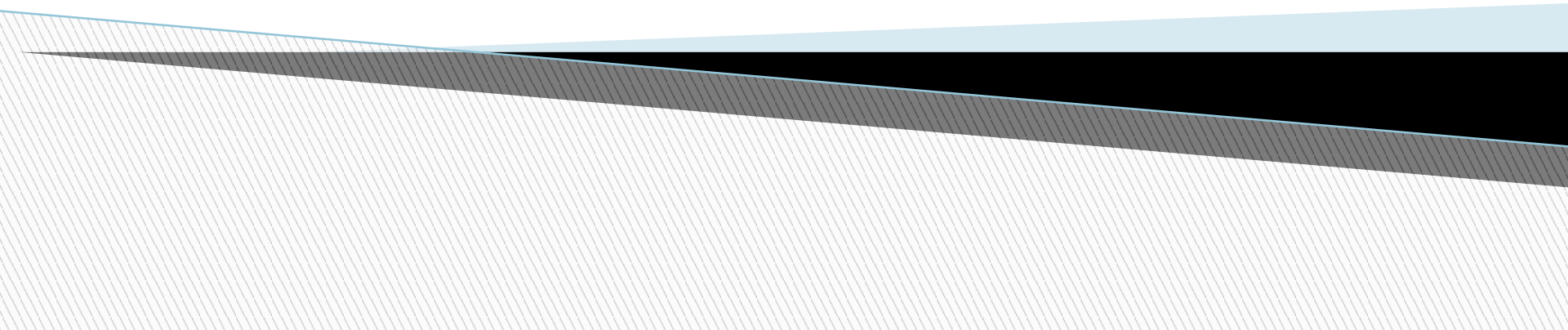


Вопрос:

**Практические навыки
врача**

Какие?

В какой области?



**Медицинское
образование**

зарубежный опыт

Великобритания, Франция, Канада,
США, Япония, Казахстан



**Медицинское
образование**

зарубежный опыт

Великобритания, Франция, Канада,
США, Япония, Казахстан



**Медицинское
образование**

зарубежный опыт

Великобритания, Франция, Канада,
США, Япония, Казахстан

**Клинические
навыки**

**Коммуникативные
навыки**

**OSCE: Объективный
Структурированный Клинический
Экзамен**

Медицинское образование

зарубежный опыт

Великобритания, Франция, Канада,
США, Япония, Казахстан



система станций



стандартизированный
пациент

ситуационная задача

С.Ж.АСФЕНДИЯРОВ АТЫНДАҒЫ
ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ МЕДИЦИНА УНИВЕРСИТЕТІ

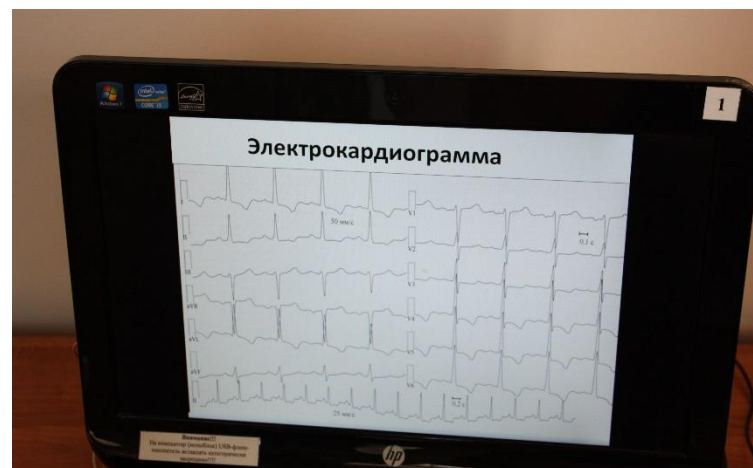
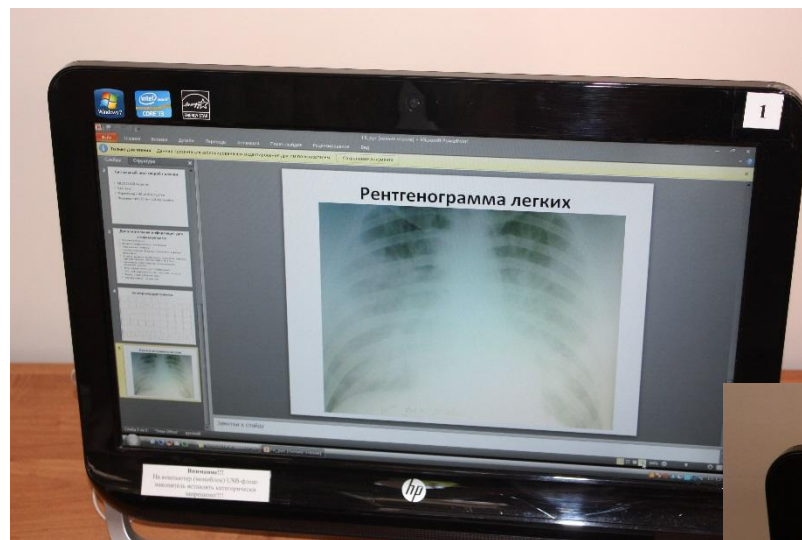
Вы врач приёмного покоя городского кардиологического центра. Поступила пациентка 58 лет, с жалобами на головные боли, выраженную одышку, покашливание, с выделением обильной пенистой мокроты розового цвета, общую слабость.

Задание:

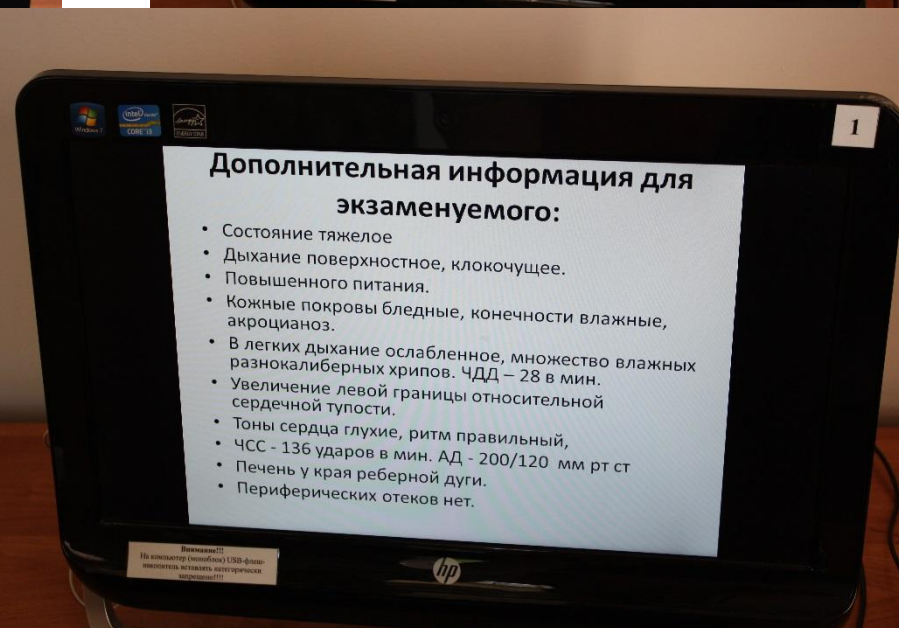
- Соберите анамнез и проведите осмотр пациента
- Проведите интерпретацию ЭКГ и рентгенографического методов обследования
- Сформулируйте диагноз
- Определите тактику ведения и окажите неотложную помощь пациенту

зарубежный опыт

Великобритания, Франция, Канада,
США, Япония, Казахстан



**информационное
обеспечение
ситуационной задачи**



Дополнительная информация для экзаменуемого:

- Состояние тяжелое
- Дыхание поверхностное, клочущее.
- Повышенного питания.
- Кожные покровы бледные, конечности влажные, акроцианоз.
- В легких дыхание ослабленное, множество влажных разнокалиберных хрипов. ЧДД – 28 в мин.
- Увеличение левой границы относительной сердечной тупости.
- Тоны сердца глухие, ритм правильный,
- ЧСС - 136 ударов в мин. АД - 200/120 мм рт ст
- Печень у края реберной дуги.
- Периферических отеков нет.

**Медицинское
образование**

зарубежный опыт

Великобритания, Франция, Канада,
США, Япония, Казахстан

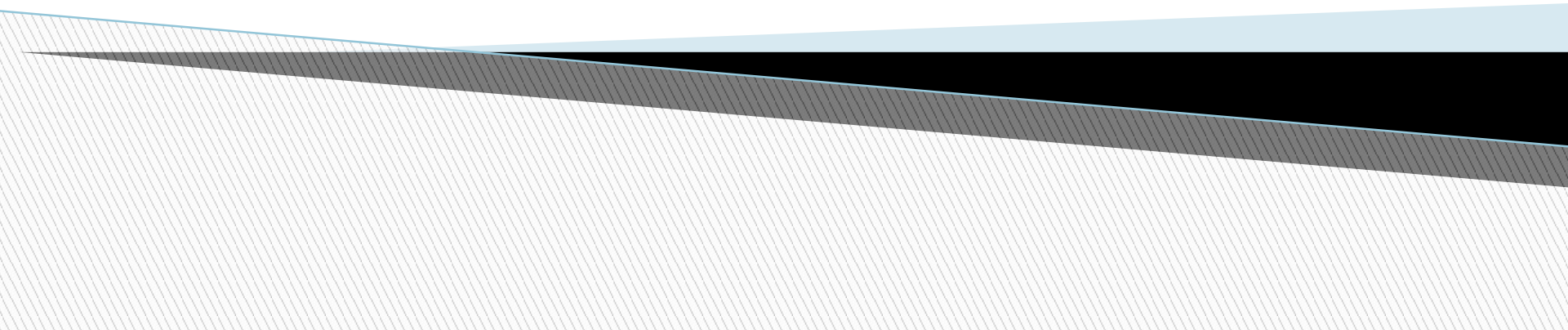


**удаленный доступ
независимых экспертов**



*Вопросы
для размышления*

**Что такое
коммуникативные навыки
врача общей практики?**



....когда слово «лечит»

Что это?

**Коммуникативные
навыки
врача**



....когда слово «лечит»

Что это?

**Коммуникативные
навыки
врача**

**Доступно
формированию?**



....когда слово «лечит»

Что это?

**Коммуникативные
навыки
врача**

**Доступно
формированию**

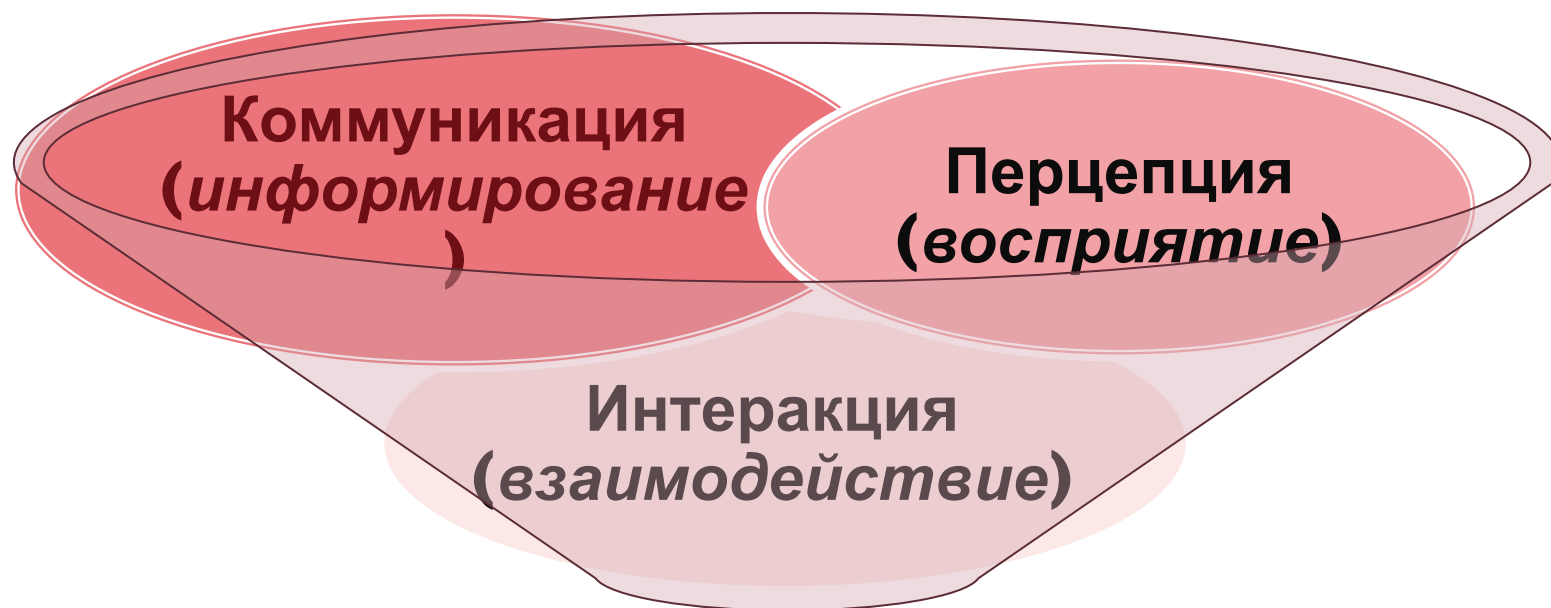
**Объективному
измерению?**

*Видеоинформация для размышления
аудитории...*

**Такого врача ожидают
увидеть пациенты?**

Дефиниция

ОБЩЕНИЕ – ЭТО...



СТОРОНЫ ОБЩЕНИЯ

**КОММУНИКАЦИЯ –
это одна из сторон общения**

**– основой которой выступает
передача информации
между общающимися**

НАВЫК – это ...

*– автоматизированное действие,
доведенное методом повторения
до автоматизма*

**Навык не бывает наполовину,
он либо есть, либо его нет.**

*Джулиет Драпер,
профессор Кембриджа,
основатель теории
коммуникативных навыков в медицине*

Коммуникативные навыки врача

- это вербальные и невербальные способы
конструктивного *общения*
(*передачи информации*)
в реальной клинической ситуации:

❖ *врач – пациент / родственник пациента*

❖ *врач – врач / медицинская сестра*

ФГОС 3+:
Лечебное дело

Нормативная основа

Коммуникативные навыки врача:

❖ В коммуникациях с коллегами:

врач-врач

врач-медицинская сестра

врач-заведующий отделением

❖ В коммуникациях пациентами/родственниками:

в амбулаторно-поликлинических условиях

в условиях стационара

Процесс коммуникации

Навыки установлени я контакта

- Приветствие
навык
«Здравствуйте»
- Самопрезентация
«Я, Ваш лечащий врач»
- Зрительный контакт
- Оптимальная
дистанция
- Обращение по
ИМЕНИ

Процесс коммуникации

**Навыки
взаимодействи
я с пациентом**

- Медицинское интервью
- Активное слушание
- Эмпатия
- Работа с возражениями пациента
- Информирование **при физикальном осмотре постановке диагноза врачебных назначениях**

**Навыки
завершени
я
контакта**

- Обратная связь от пациента
- Резюмирование информации
- Навык «До свидания»

Структура процесса коммуникации врача с пациентом

Навыки
установления
контакта

- Приветствие
- Самопрезентация

Навыки
медицинского
интервью

- Постановка открытых и закрытых вопросов
- Активное слушание
- Эмпатия
- Работа с возражениями пациента
- Информирование

Навыки
завершения
контакта

- Обратная связь
- Резюмирование

1. Навыки установления контакта

ЦЕЛЬ

коммуникативных навыков на этапе установления контакта:

- ✓ демонстрация готовности врача к общению с пациентом
- ✓ формирование у пациента настроения на доверительное общение

Этап	Название навыка	Поведение врача		Иллюстративный пример
		ВЕРБАЛЬНОЕ	НЕВЕРБАЛЬНОЕ	
1. УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА С ПАЦИЕНТОМ	ПРИВЕТСТВИЕ (навык «Здравствуйте»)	Здравствуйте! Доброе утро (день, вечер)! Проходите, присаживайтесь!	Улыбка Доброжелательный тон Тембр голоса мягкий	

1. Навыки установления контакта

ЦЕЛЬ

коммуникативных навыков на этапе установления контакта:

- ✓ демонстрация врачом готовности к общению с пациентом
- ✓ формирование у пациента настроения на доверительное общение

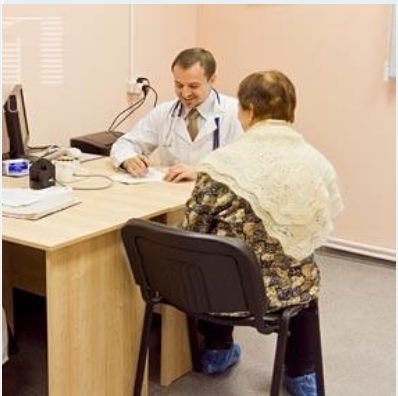
Этап	Название навыка	Поведение врача		Иллюстративный пример
		ВЕРБАЛЬНОЕ	НЕВЕРБАЛЬНОЕ	
1. УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА С ПАЦИЕНТОМ	САМО- ПРЕЗЕНТАЦИЯ <i>при первичном приеме</i>	Меня зовут Анна Петровна. Я Ваш лечащий врач.	Открытая поза (отсутствие позы «Наполеона», развернутость корпуса и головы к пациенту, раскрытость ладоней, контакт глаз) Уверенная и спокойная интонация голоса	

1. Навыки установления контакта

ЦЕЛЬ

коммуникативных навыков на этапе установления контакта:

- ✓ демонстрация врачом готовности к общению с пациентом
- ✓ формирование у пациента настроения на доверительное общение

Этап	Название навыка	Поведение врача		Иллюстративный пример
		ВЕРБАЛЬНОЕ	НЕВЕРБАЛЬНОЕ	
1. УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА С ПАЦИЕНТОМ	ОПТИМАЛЬНАЯ ДИСТАНЦИЯ С ПАЦИЕНТОМ	---	А  Б Угол поворота корпуса врача от 45 до 90 градусов по отношению к пациенту Наклон корпуса к пациенту	

1. Навыки установления контакта

ЦЕЛЬ

коммуникативных навыков на этапе установления контакта:

- ✓ демонстрация врачом готовности к общению с пациентом
- ✓ формирование у пациента настроения на доверительное общение

Этап	Название навыка	Поведение врача		Иллюстративный пример
		ВЕРБАЛЬНОЕ	НЕВЕРБАЛЬНОЕ	
1. УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА С ПАЦИЕНТОМ	ЗРИТЕЛЬНЫЙ КОНТАКТ	---	Направление взгляда («глаза в глаза») Частота взгляда (не реже 1 раза в минуту) Продолжительность контакта глаз 3-5 сек.	

1. Навыки установления контакта

ЦЕЛЬ

коммуникативных навыков на этапе установления контакта:

- ✓ демонстрация врачом готовности к общению с пациентом
- ✓ формирование у пациента настроения на доверительное общение

Этап	Название навыка	Поведение врача		Иллюстративный пример
		ВЕРБАЛЬНОЕ	НЕВЕРБАЛЬНОЕ	
1. УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА С ПАЦИЕНТОМ	ОБРАЩЕНИЕ К ПАЦИЕНТУ ПО ИМЕНИ И ОТЧЕСТВУ	Григорий Иванович...	Зрительный контакт (при необходимости) Тон голоса дружелюбный	

2. Навыки взаимодействия с пациентом

ЦЕЛЬ

коммуникативных навыков на этапе взаимодействия с пациентом:

- ✓ достижением пациентом комплаенса с врачом, т.е. приверженности лечению

Этап	Название навыка	Поведение врача		Иллюстративный пример
		ВЕРБАЛЬНОЕ	НЕВЕРБАЛЬНОЕ	
2. ВЗАИМО ДЕЙСТВ ИЕ С ПАЦИЕН ТОМ	НАВЫК МЕДИЦИН- СКОГО ИНТЕРВЬЮ (навык постановки открытых и закрытых вопросов)	✓ Вы испытываете болевые ощущения? ✓ В какой области? ✓ Боль какая: тянущая, острая, периодическая....	Зрительный контакт (при необходимости) Тон голоса дружелюбный	

2. Навыки взаимодействия с пациентом

ЦЕЛЬ

коммуникативных навыков на этапе взаимодействия с пациентом:

- ✓ достижением пациентом комплаенса с врачом, т.е. приверженности лечению

Этап	Название навыка	Поведение врача		Иллюстративный пример
		ВЕРБАЛЬНОЕ	НЕВЕРБАЛЬНОЕ	
2. ВЗАИМО ДЕЙСТВ ИЕ С ПАЦИЕН ТОМ	АКТИВ- НОЕ СЛУША- НИЕ	«Да, я слушаю». «Продолжайте». «Интересно». «Как часто...?» «При каких условиях...?» «Что Вы имеете в виду, когда говорите о...?»	Зрительный контакт Кивок головой Открытая поза	

2. Навыки взаимодействия с пациентом

ЦЕЛЬ

коммуникативного навыка - **информирование:**

- ✓ *сообщение пациенту всей необходимой ему информации для возможности принятия тех или иных действий в отношении состояния своего здоровья*

Этап	Название навыка	Поведение врача		Иллюстративный пример
		ВЕРБАЛЬНОЕ	НЕВЕРБАЛЬНОЕ	
2. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПАЦИЕНТОМ	ИНФОРМИРОВАНИЕ ПАЦИЕНТА:			
	✓ физикальный осмотр;	«Мне необходимо послушать (осмотреть) Вас,Если ощущения будут неприятны сообщите мне».	Спокойный, доверительный и дружелюбный тон голоса.	
	✓ предварительный диагноз;	«Диагноз заключается в...»	Зрительный контакт (при необходимости).	
	✓ врачебные назначения			



2. Навыки взаимодействия с пациентом

ЦЕЛЬ

коммуникативного навыка – снятие **тревожности**:

- ✓ переключение внимания пациента с собственных эмоций (страха, тревоги) на действия (вопросы) по преодолению заболевания

Этап	Название навыка	Поведение врача		Иллюстративный пример
		ВЕРБАЛЬНОЕ	НЕВЕРБАЛЬНОЕ	
2. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПАЦИЕНТОМ	СНЯТИЕ ТРЕВОЖНОСТИ ПАЦИЕНТА Методы: ✓ информирование; ✓ эмпатия состоянию пациента	«Да, ситуация неприятная, но <i>преодолимая</i>... нам необходимо согласовать тактику лечения...» «Я понимаю, что Вам сложно, однако есть варианты решения ситуации...»	Спокойный, доверительный тон голоса Зрительный контакт (при необходимости).	

2. Навыки взаимодействия с пациентом

ЦЕЛЬ

коммуникативного навыка – работа врача с возражениями пациента:

- ✓ (1) логическая и (2) эмоциональная аргументация неконструктивности решений пациента в отношении своего здоровья (болезни)

Этап	Название навыка	Поведение врача		Иллюстративный пример
		ВЕРБАЛЬНОЕ	НЕВЕРБАЛЬНОЕ	
2. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПАЦИЕНТОМ	РАБОТА С ВОЗРАЖЕНИЯМИ	«Я вижу Ваши сомнения, относительно необходимости данной процедуры. Да, ее прохождение чревато осложнениями. Однако, это шанс для ...»	Спокойный, доверительный тон голоса Зрительный контакт	
	Методы: ✓ аргументированное (логическое и эмоциональное) ✓ Я-высказывания			

2. Навыки взаимодействия с пациентом

ЦЕЛЬ

коммуникативного навыка – **эмпатия к пациенту:**

- ✓ *демонстрация врачом понимания сложной ситуации пациента, его переживаний; готовность оказать медицинскую помощь*

Этап	Название навыка	Поведение врача		Иллюстративный пример
		ВЕРБАЛЬНОЕ	НЕВЕРБАЛЬНОЕ	
2. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПАЦИЕНТОМ	ЭМПАТИЯ Методы: ✓ понимание эмоций пациента и их вербализация; ✓ Я-высказывания	«Ваши волнения мне понятны, однако на данный момент в медицине существуют методы лечения..... Я понимаю, что головная боль отнимает у Вас много сил. Предлагаю Вам следующую тактику лечения...»	Спокойный, доверительный тон голоса Зрительный контакт	

3. Навыки завершения контакта

ЦЕЛЬ

коммуникативных навыков на этапе завершения контакта:

- ✓ *обобщение и структурирование информации для ее лучшего понимания пациентом*

Этап	Название навыка	Поведение врача		Иллюстративный пример
		ВЕРБАЛЬНОЕ	НЕВЕРБАЛЬНОЕ	
3. ЗАВЕРШЕНИЕ КОНТАКТА	РЕЗЮМИРОВАНИЕ ИНФОРМАЦИИ	«В итоге, для уточнения диагноза, необходимо пройти обследование и сделать анализы... В течение этого времени Я назначаю Вам следующие медикаменты (режим питания, работы и т. д.)....»	Спокойный, доверительный тон голоса Зрительный контакт	

3. Навыки завершения контакта

ЦЕЛЬ

коммуникативных навыков на этапе завершения контакта:

- ✓ *обобщение и структурирование информации для ее лучшего понимания пациентом*

Этап	Название навыка	Поведение врача		Иллюстративный пример
		ВЕРБАЛЬНОЕ	НЕВЕРБАЛЬНОЕ	
3. ЗАВЕРШЕНИЕ КОНТАКТА	ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ	«Есть ли у Вас какие-либо вопросы?....»	Спокойный, доверительный тон голоса Зрительный контакт	



3. Навыки завершения контакта

ЦЕЛЬ

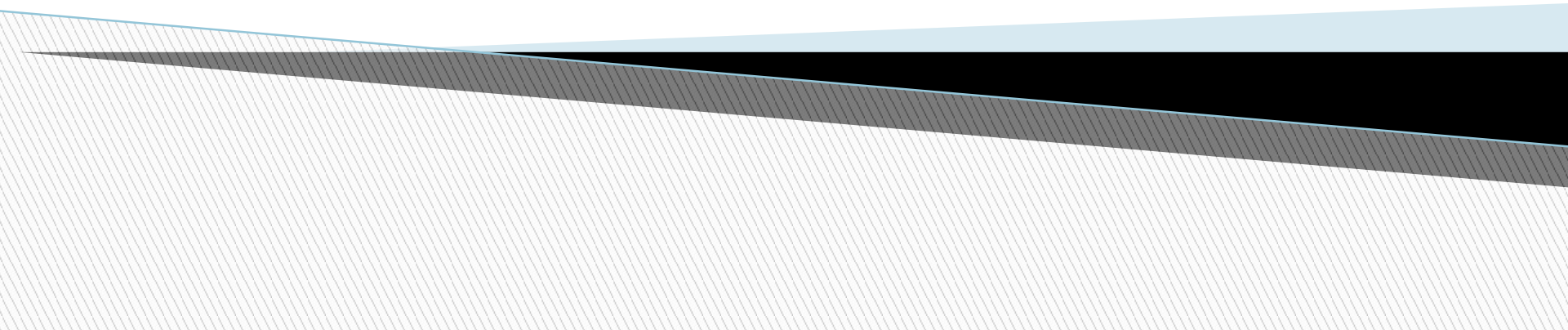
КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ на этапе завершения контакта:

- ✓ *обобщение и структурирование информации для ее лучшего понимания пациентом*

Этап	Название навыка	Поведение врача		Иллюстративный пример
		ВЕРБАЛЬНОЕ	НЕВЕРБАЛЬНОЕ	
3. ЗАВЕРШЕНИЕ КОНТАКТА	НАВЫК «ДО СВИДАНИЯ!»	«Всего доброго!» «Выздоровливайте»	Зрительный контакт	

*Видеоинформация для размышления
аудитории...*

**А может быть такого
врача
ожидают увидеть пациенты?**

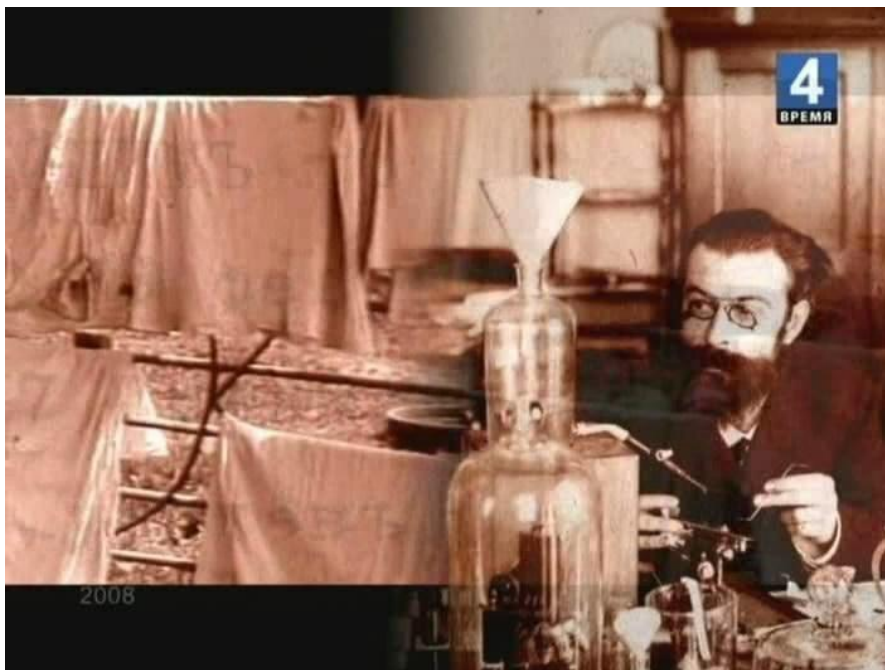


Специфика

Коммуникативные навыки врача общей практики

**Специфические
навыки
врача**

- **Навыки толерантного отношения к пациенту**
- **Навыки взаимодействия с типами пациентов:**
*агрессивными,
тревожными,
депрессивными*
- **Навыки конструктивного поведения в конфликтной ситуации**



**Владимир Петрович
Сербский**

российский психиатр,
основатель Института
психиатрии в России

**«Врач имеет дело
не с болезнями, а с
больными,
из которых каждый болеет
по-своему».**

Результаты пилотажного исследования, в %

Участники: 6-й курс УГМУ

ГИА-2014



В заключении

...когда и слово «лечит»

**КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ –
профессиональный инструмент
медицинской помощи
современного врача**

В заключении

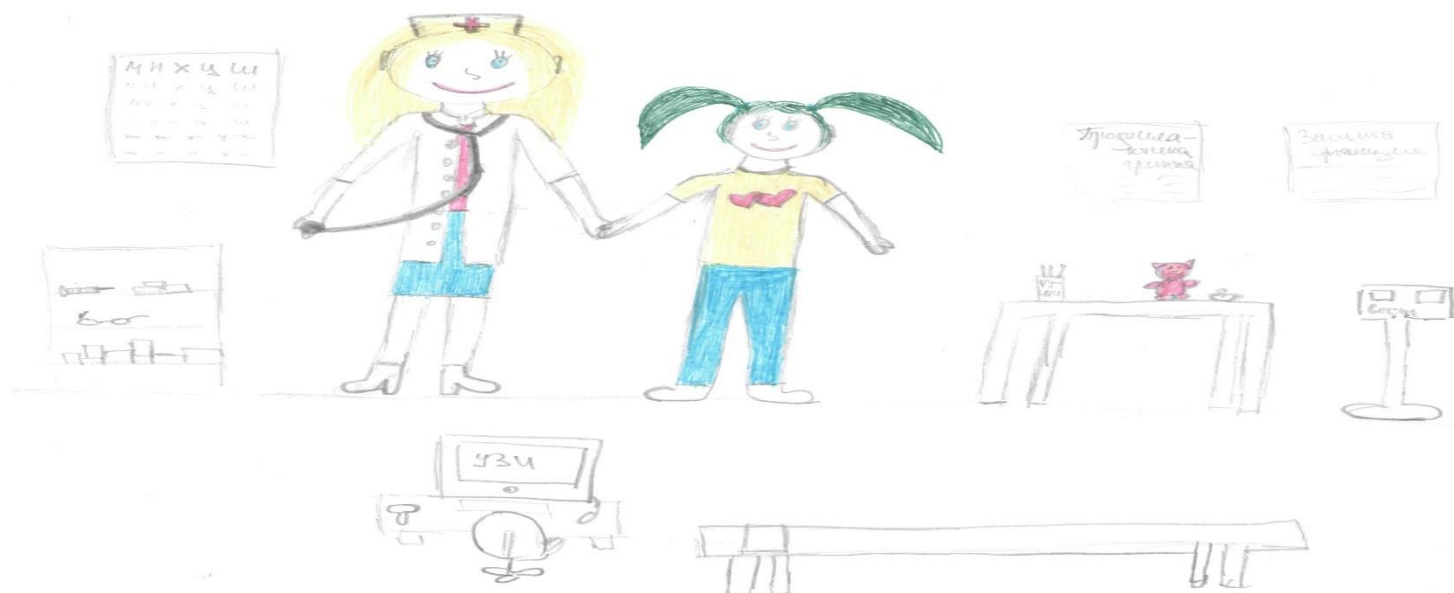
0П-105
22.09.14



В заключении

22.08.19

ДПТ-106



В заключении



Есть над чем задуматься...

***Благодарю
за внимание!***

**С Весной и 8-м марта,
будущие врачи!**

