

Е.А. Шапекина

ФГБОУ ВО Тверской ГМУ Минздрава России, Тверь, Россия

Кафедра организации и информатизации здравоохранения

РАЗРАБОТКА ОЦЕНОЧНЫХ ИНСТРУМЕНТОВ ДЛЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ ПО НАВЫКАМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

***Аннотация.** Профессиональная коммуникация является одной из наиболее значимых компетенций врача. Федеральные государственные образовательные стандарты высшего образования содержат универсальную компетенцию УК-4 «Способен выстраивать взаимодействие в рамках своей профессиональной деятельности». Однако, как оценить сформированность навыков профессионального общения у студентов и ординаторов? Оценка владения этой компетенцией представляет собой сложную, но крайне необходимую задачу. Она сопряжена с рядом трудностей: субъективность, трудоемкость и ресурсозатратность. Специально разработанные чек-листы позволяют оценить владение студентами и ординаторами навыками профессионального общения. Для повышения эффективности обучения, оценка коммуникативных навыков должна быть интегрирована в рабочие программы. Навыки медицинской коммуникации должны преподаваться и оцениваться на всех этапах обучения – от младших курсов до ординатуры, с постепенным усложнением задач.*

***Ключевые слова:** медицинская коммуникация, навыки профессионального общения, рабочая программа, оценка владения коммуникативными навыками, чек-лист.*

Эффективная профессиональная коммуникация является одной из наиболее значимых компетенций врача. В рамках Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) компетенция УК-4 "Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)", «Способен выстраивать взаимодействие в рамках своей профессиональной деятельности» обозначена как универсальная. В современной медицине, ориентированной на человека, профессиональное общение перестало быть просто "мягкими навыками" и превратилось в одну из ключевых компетенций врача. Эффективная коммуникация способствует выстраиванию доверительных отношений врача с пациентом/его законным представителем, более точной диагностики, приверженности лечению, профилактики конфликтов. Для студентов медицинских вузов и ординаторов овладение этими навыками не менее важно, чем клинические знания и мануальные умения. Однако, как оценить сформированность навыков профессионального общения? Оценка владения этой компетенцией представляет собой сложную, но крайне необходимую задачу. Она позволяет не только измерить уровень подготовки будущих специалистов, но и своевременно корректировать образовательный процесс, направляя его на формирование данной компетенции [1].

Профессиональная коммуникация в медицине — это не просто обмен информацией, а сложный, многогранный процесс, направленный на достижение общих целей в диагностике, лечении и реабилитации. Ее значимость проявляется в повышении точности диагностики и эффективности лечения. Медицинская коммуникация позволяет врачу глубоко и полно собрать жалобы и анамнез, выяснить все детали состояния пациента, его опасения, ожидания. Способность ясно изложить план обследования и лечения, убедиться в его понимании пациентом значительно повышает приверженность терапии и, как следствие, ее результат. Умение врача выслушать, проявить эмпатию, грамотно донести информацию способствуют построению доверительных отношений, что является фундаментом успешной медицинской практики [2]. Четкая и уважительная коммуникация между коллегами, средним и младшим медицинским персоналом является залогом слаженной работы в команде и безопасности пациентов.

Для адекватной оценки универсальной компетенции УК-4 возможно использовать объективный структурированный клинический экзамен (ОСКЭ/OSCE). В связи с этим применяются стандартизированные (СП) или виртуальные пациенты. Это позволяет приблизить ситуацию к реальной [3].

Коммуникация по своей природе сложна для объективного измерения. Разработка четких критериев и обучение лиц, участвующих в оценке, помогают снизить этот фактор [4].

Специально разработанные чек-листы позволяют оценить владение студентами и ординаторами навыками профессионального общения. Преимуществами чек-листов являются высокая стандартизация, объективность, возможность оценки специфических навыков в контролируемой среде [5]. Обязательна обратная связь от стандартизированных пациентов о том, насколько врач был понятен, эмпатичен, сумел ли установить контакт. Преподаватели также участвуют в разборе проведенной симуляции.

Таблица 1 – Чек-лист для эксперта «Сбор жалоб и анамнеза»

№	Действие	ДА	НЕТ	Комментарий
1	Приветствие			
2	Забота о комфорте			
3	Представление			
4	Идентификация пациента			
5	Использование Открытых вопросов			
6	Использование закрытых вопросов			
7	Слушание			
8	Скрининг			
9	Выявление жалобы с помощью закрытого вопроса			
10	Сбор всех жалоб			
11	Обобщение			
12	Детализация ключевых жалоб			
13	Неперебивание			
14	Не задавал серию вопросов			
15	Задавал вопросы из анамнеза заболевания			
16	Задавал вопросы из анамнеза жизни			
17	Зрительный контакт (50% времени)			
18	Обращался к пациенту по И.О.			
19	Правильность постановки диагноза			
20	Время работы врача, с			

Оцениваются компоненты профессионального общения врача. Оценка коммуникативных навыков должна быть всесторонней и охватывать различные аспекты взаимодействия. Основные компоненты, подлежащие оценке: установление контакта, приветствие, активное слушание, наличие открытых и закрытых (уточняющих) вопросов, обобщение сказанного пациентом (таблица №1), способность понимать и разделять чувства пациента, предоставление информации о диагнозе, лечении, прогнозе, возможных рисках и преимуществах пациента, доступность изложения информации, использование немедицинской лексики, (таблица 2), зрительный контакт, вовлечение пациента в процесс принятия решений относительно его здоровья, структурирование беседы - способность следовать плану, переходить от одной темы к другой, управлять временем консультации [6].

Оценка навыков общения сопряжена с рядом трудностей:

- субъективность: коммуникация – это сложный и динамичный процесс, что затрудняет ее однозначную количественную оценку;

- трудоемкость и ресурсозатратность: создание стандартизированных сценариев, обучение СП и наблюдателей, обработка большого объема данных требует значительных временных и финансовых ресурсов;

- "эффект наблюдателя": знание о том, что их оценивают, может заставить студентов или ординаторов демонстрировать более "правильное" поведение, чем обычно.

Таблица 2 – Чек-лист для эксперта «Консультирование»

№	Действие	Да	Нет	Комментарий
1	Разъяснил результаты осмотра			
2	Зрительный контакт			
3	Уточнение исходных знаний пациента			
4	Спросил какие есть вопросы			
5	Предоставил возможность задавать вопросы по мере их возникновения			
6	Предоставлял информацию дозированно			
7	Не использовал медицинские термины			
8	Убедился в понимании пациентом информации			
9	Согласовал план дальнейших действий			
10	Обращался по И.О.			
11	Реагировал на чувства пациента			
12	Время работы, с			

Для повышения эффективности, оценка коммуникативных навыков должна быть интегрирована в рабочую программу, быть неотъемлемой частью всего процесса обучения, а не только формальным экзаменом. Навыки профессиональной коммуникации должны преподаваться и оцениваться на всех этапах обучения – от младших курсов до ординатуры, с постепенным усложнением задач. Применение разнообразных методов: использование комбинации методов (например, ОСКЭ, прямое наблюдение, 360-градусная оценка) обеспечивает более полную и объективную картину. Проведение регулярных тренингов для преподавателей, наставников и СП по методологии оценки коммуникативных навыков, чтобы обеспечить единообразие и объективность. Разработка детализированных критериев оценки и рубрик помогает снизить субъективность. Оценка должна сопровождаться качественной и своевременной обратной связью, которая помогает обучающимся понять свои сильные стороны и зоны роста. Проведение оценки владения навыками профессионального общения на разных этапах обучения позволяет отслеживать прогресс и своевременно корректировать образовательный процесс.

Эффективная оценка владения студентами и ординаторами навыками профессионального общения, в частности оценка сформированности компетенции УК-4 ФГОС ВО, является важной задачей для медицинского образования. Разработка специализированных программ и внедрение комплексных, валидных и надежных методов оценки позволит подготовить высококвалифицированных специалистов, способных эффективно взаимодействовать в любой профессиональной среде.

Литература

1. Дьяченко, Е. В. Коммуникативные компетенции врача: актуальность проблемы, принципы формирования в медицинском вузе, методика оценки / Е. В. Дьяченко // Современные тенденции развития педагогических технологий в медицинском образовании. Вузовская педагогика : материалы конференции. Красноярск, 04–05 февраля 2015 г. / Красноярский государственный медицинский университет имени проф. В. Ф. Войно-Ясенецкого ; ред. С. Ю. Никулина. – Красноярск, 2015. – С. 28–30. – Текст : непосредственный.
2. Шапекина, Е. А. Оценка владения навыками сбора информации у врачей различных специальностей до и после обучения приемам профессионального общения / Е. А. Шапекина, А. А. Родионов, А. В. Соловьева // Проблемы стандартизации в здравоохранении. – 2024. – № 3-4. – С. 40–46. – Текст : непосредственный.
3. Сизова, Ж. М. Оценка навыков общения с пациентом в первичной аккредитации специалистов в 2019 г. Часть 1. Краткий качественно-количественный обзор результатов федерального пилотного проекта / Ж. М. Сизова, Е. В. Дьяченко, Т. Н. Малахова // Виртуальные технологии в медицине. – 2020. – № 1(1). – С. 40. – DOI: 10.46594/2687-0037_2020_1_40. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=42687353> (дата обращения: 20.02.2025). – Текст : электронный.
4. Модернизация оценки коммуникативных навыков врачей разных специальностей / Е. Д. Копылов, Н. Г. Королева, М. В. Ревкова [и др.] // Мечниковские чтения - 2021 : материалы 94-й Всероссийской научно-практической студенческой конференции с международным участием. Санкт-Петербург, 29 апреля 2021 г. Ч. II / Северо-Западный государственный медицинский университет имени И. И. Мечникова Министерства здравоохранения Российской Федерации. – Санкт-Петербург, 2021. – С. 29–30. – Текст : непосредственный.
5. Оценка эффективности коммуникативных навыков выпускниками медицинского института РУДН. Результаты пилотного проекта / А. И. Бадретдинова, А. С. Клименко, Л. Г. Ахуба, Ж. Г. Тигай // Виртуальные технологии в медицине. – 2020. – № 1. – С. 45–46. – Текст : непосредственный.
6. Шапекина, Е. А. Научное обоснование пациент-ориентированных подходов к оказанию медицинской помощи населению в амбулаторных условиях : диссертация на соискание ученой степени кандидата медицинских наук / Е. А. Шапекина. – Тверь, 2025. – 204 с. – EDN ZVCSYAB.