

УРОВЕНЬ ВЛАДЕНИЯ БАЗОВЫМИ КОММУНИКАТИВНЫМИ НАВЫКАМИ
ИНТЕРНОВ ВОП

Б.К.РАУХАНОВА, Г.С.ДИЛЬМАГАМБЕТОВА, А.М. АЛТАЕВА

Западно-Казахстанский Медицинский университет имени Марата Оспанова, Актөбе, Казахстан

Г.С.Дильмагамбетова – <https://orcid.org/0000-0002-8123-3476>; SPIN 7479-7068А.М.Алтаева – <https://orcid.org/0000-0003-2166-3447>

Citation/

библиографиялық сілтеме/
библиографическая ссылка:

Raukhanova BK, Dilmagambetova GS, Altayeva AM. Proficiency in basic communication skills of GP interns. West Kazakhstan Medical Journal. 2020;62(4):239-243

Рауханова БК, Дильмагамбетова ГС, Алтаева АМ. ЖТД интерндерінің негізгі коммуникативтік дағдыларды игеру дәрежесі. West Kazakhstan Medical Journal. 2020;62(4):239-243

Рауханова БК, Дильмагамбетова ГС, Алтаева АМ. Уровень владения базовыми коммуникативными навыками интернов ВОП. West Kazakhstan Medical Journal. 2020;62(4):239-243

Proficiency in basic communication skills of GP internsB.K. Raukhanova, G.S. Dilmagambetova, A.M. Altayeva
West Kazakhstan Marat Ospanov Medical University, Aktobe, Kazakhstan

A good knowledge of communication skills prevents exhaustion and is the key of successful professional practice of general practitioners.

Purpose: to study the level of knowledge of basic communication skills of GP interns
Methods. Study design is a cross-sectional study. We have analyzed 45 videos of the basic consultation role-playing game of the 7th year GP interns of the West Kazakhstan Marat Ospanov Medical University with patients. Material assessment was carried out according to the Calgary-Cambridge model of medical consultation (Kurtz SM, 1998r.) checklist. We have rated 10 basic skills. Complete fulfillment of the skill corresponded -10%, partial fulfillment - 5%, non-fulfillment - 0%. Statistical processing was performed using Statistica 10 software. The results were presented using descriptive statistics and calculating 95% confidence interval (95% CI).**Results.** Based on the analysis of 45 videos, the average score for completing skills was 59.6%.

Two skills were well performed by interns: voice control - 96% (95% CI 89.5; 101.6) and listening - 89% (95% CI 79.7; 98.1). The commenting skill was the most difficult for GP interns: 64% (95% CI 50.5; 78.4). They did not complete this skill. In addition, there is a lack of knowledge in the concept of verbal empathy.

Conclusion. 7 year GP interns are well versed in voice control and active listening. They experience significant difficulties in fulfilling the skills of commenting on their actions during examination, patient information and planning.**Keywords:** communication skills, primary health care, general practitioner, counseling services, CP interns.**ЖТД интерндерінің негізгі коммуникативтік дағдыларды игеру дәрежесі**

Б.К.Рауханова, Г.С.Дильмагамбетова, А.М. Алтаева

Марат Оспанов атындағы Батыс Қазақстан медицина университеті, Ақтөбе, Қазақстан

Коммуникативті дағдыларын жақсы білу жалпы күйзелістердің алдын алады және жалпы тәжірибелік дәрігерлердің сәтті кәсіби тәжірибесінің кепілі болып табылады.

Мақсаты: Жалпы тәжірибе дәрігері (ЖТД) интерндерінің негізгі коммуникативті дағдыларын білу деңгейін зерттеу.**Әдістер.** Зерттеу дизайны - көлденең зерттеу. Талдау үшін Марат Оспанов атындағы Батыс Қазақстан медицина университетінің 7-курс ЖТД интерндерінің науқастармен рольдік ойын ретінде жүргізген 45 кеңес беру бейнежазбасы пайдаланылды. Материалды бағалау медициналық консультацияның Калгари-Кембридж үлгісімен жасалған бақылау парағына сәйкес жүргізілді (Kurtz SM, 1998). Біз 10 негізгі дағдыларды бағаладық. Дағдылардың толық орындалуы 10%, ішінара орындалуы - 5%, орындалмағаны - 0% сәйкес келді. Статистикалық өңдеу Statistica 10 бағдарламалық жасақтамасының көмегімен жүзеге асырылды, нәтижелері сипаттамалық статистика және 95% сенімділік аралығын (95% CI) есептеу арқылы ұсынылды.**Нәтижелер.** 45 бейнежазбаны талдау нәтижелері бойынша дағдыларды орындаудың орташа баллы 59,6% құрады. Интерндер екі дағдыны жақсыДильмагамбетова Г.С.
e-mail: dilma73@mail.ruReceived/
Келіп түсті/
Поступила:
04.07.2020.Accepted/
Басылымға қабылданды/
Принята к публикации:
21.12.2020ISSN 2707-6180 (Print)
© 2020 The Authors
Published by West Kazakhstan Marat Ospanov
Medical University

орындады: дауыстық бақылау 96% (95% СИ 89,5; 101,6) және белсенді тыңдау - 89% (95% СИ 79,7; 98,1). ЖТД интерндерінде түсініктеме беру дағдысы кезіндегі қиындықтар: 64% (95% СИ 50,5; 78,4) бұл дағдыны орындаған жоқ. Ұқсас нәтижелер ақпараттандыру және жоспарлау дағдыларында - 67% (95% СИ 52,9; 80,4) бұл дағдыны орындамады. Сонымен қатар, вербальды эмпатия дағдысында білім жетіспейді.

Қорытынды. 7 курс ЖТД интерндері дауысты басқару және белсенді тыңдауды жақсы игерген. Олар өз іс-әрекеттерін түсіндіруде, ақпараттандыруда және жоспарлау дағдысын орындауда айтарлықтай қиындықтарға тап болады.

Негізгі сөздер: коммуникативтік дағдылар, алғашқы медициналық-санитарлық көмек, жалпы тәжірибе дәрігері, кеңес беру, дәрігер-интерндер.

Уровень владения базовыми коммуникативными навыками интернов ВОП

Б.К.Рауханова, Г.С.Дильмагамбетова, А.М. Алтаева

Западно-Казахстанский медицинский университет имени Марата Оспанова, Ақтобе, Казахстан

Хорошее знание коммуникативных навыков предотвращает эмоциональное выгорание и является залогом успешной профессиональной деятельности врачей общей практики.

Цель исследования: изучить уровень владения базовыми коммуникативными навыками интернов ВОП

Методы. Дизайн исследования - поперечное исследование. Проанализировано 45 видео ролевой игры базовой консультации пациентов интернов ВОП 7 курса Западно-Казахстанского медицинского университета имени Марата Оспанова. Оценивание материала проводили по чек-листу, разработанному по Калгари-Кембриджской модели медицинской консультации (Kurtz SM, 1998г.). Мы оценивали 10 базовых навыков. Полное выполнение навыка соответствовало 10%, частичное выполнение – 5%, невыполнение – 0%. Статистическая обработка проводилась с помощью программного обеспечения Statistica 10. Результаты были представлены с помощью описательной статистики и расчета 95% доверительного интервала (95%ДИ).

Результаты. По результатам анализа 45 видео средний балл выполнения навыков составил 59,6% . Интернами хорошо были выполнены два навыка: управление голосом выполнено в 96% (95% ДИ 89,5; 101,6) и активное слушание - 89% (95% ДИ 79,7; 98,1). Трудности у интернов ВОП были при выполнении навыка комментирования: 64% (95% ДИ 50,5; 78,4) не выполнили данный навык. Аналогичные результаты получены при проведении навыка информирования и планирования - 67% (95% ДИ 52,9; 80,4) не выполнили данный навык. Кроме этого отмечается недостаток знаний в понятии вербальной эмпатии.

Выводы. Интерны 7 курса ВОП хорошо владеют навыками управления голосом и активным слушанием. Они испытывают значительные трудности в выполнении навыков комментирования своих действий при осмотре, информирования пациентов и планирования.

Ключевые слова: коммуникативные навыки, первичная медико-санитарная помощь, врач общей практики, консультирование, интерны ВОП.

Введение

Коммуникативные навыки – это инструмент для взаимоотношения врача с пациентом. Эффективная коммуникация предотвращает эмоциональное выгорание и является залогом успешной профессиональной деятельности, особенно в работе врачей общей практики (ВОП). Общение между врачом и пациентом является основой в построении доверительных отношений. Поэтому в последние десятилетия большое внимание уделяется качеству коммуникации в медицине. Образование и особенности обучения навыкам общения являются актуальной областью изучения [1]. Единственный способ, которым будущие врачи могут развить эффективное общение с пациентами, - это интегрировать обучение на уровне университета [2].

Во всем мире семидесятые годы двадцатого века дали новое начало в обучении навыкам общения. В этот период основные клинические навыки врачей основывались исключительно на знаниях и физикальном обследовании. Специальных курсов не было. С начала девяностых годов, многочисленные публикации признали важность и необходимость включения этого контента в образовательные программы обучения студентов.

В это же время в странах СНГ появились первые курсы коммуникативных навыков при медицинских вузах. Сегодня в Казахстане коммуникативные навыки преподают студентам медикам на протяжении всего обучения. Обучение на младших курсах дает базовый этап в формировании нового коммуникатив-

ного поколения. При дальнейшем закреплении материала интернами и резидентами уровень повышается до усовершенствованного врача, который умеет при любом случае (диагнозе) внимательно и активно слушать пациента, тем самым показывая свой профессионализм [3].

Цель исследования: изучить уровень владения базовыми коммуникативными навыками у интернов ВОП 7 курса

Методы

Дизайн исследования - поперечное исследование. Проанализировано 45 видео ролевой игры базовой консультации пациентов интернами ВОП 7 курса Западно-Казахстанского медицинского университета (ЗКМУ) имени Марата Оспанова.

Все интерны дали согласие на запись видеоматериала, который в дальнейшем был анализирован в учебных целях. Каждый интерн ВОП получил обратную связь от преподавателя по предоставленной базовой консультации. Оценивание материала проводили по чек-листу, разработанному на основе Калгари-Кембриджской модели медицинской консультации (Kurtz SM, 1998г.). Мы оценивали 10 базовых коммуникативных навыков:

- приветствие и самопрезентация,
- соблюдение дистанции,
- управление интервью,
- активное слушание,
- резюмирование и поощрение,
- управление голосом,
- эмпатия,
- комментирование своих действия при выполнении физикального осмотра и проведении манипуляции,
- информирование и планирование,
- суммирование и сбор обратной связи.

Полное выполнение навыка соответствовало 100%, частичное выполнение – 5%, невыполнение – 0%. Суммарно при правильном воспроизведении навыков должно было быть 100%. Статистическая обработка проводилась с помощью программного обеспечения Statistica 10. Результаты были представлены с помощью описательной статистики и расчета 95% доверительного интервала (95% ДИ).

Результаты

По результатам анализа видеоматериалов итоговый средний балл выполнения навыков составил 60%, 13 интернов из 45 получили 60%. Самый минимальный итоговый результат составил 25% (1), максимальный - 90% (1) (рис.1).

В таблице 1 показаны результаты выполнения базовых коммуникативных навыков интернами ВОП.

Интернами хорошо были выполнены два навыка: управление голосом выполнено в 96% (95% ДИ 89,5; 101,6) и активное слушание - 89% (95% ДИ 79,7; 8,1). Анализ видео показал, что интерны внимательно слушают, не перебивая пациента, соблюдают адекватную

паузу в интервью, устанавливают зрительный контакт с пациентом.



Рис. 1. Итоговый результат (%) выполнения базовой консультации интернами ВОП 7 курса ЗКМУ имени Марата Оспанова

Трудности у интернов ВОП были при выполнении навыка комментирования. 64% (95% ДИ 50,5; 78,4) не выполнили данный навык (рис.2), 1/3 интернов выполнили данный навык частично. В большинстве случаев интерны не комментировали свои действия во время проведения осмотра, осмотр пациентов проводился в тишине.

Аналогичные результаты получены при проведении навыка информирования и планирования - 67% (95% ДИ 52,9; 80,4) не выполнили данный навык (рис.3). Интерны ВОП в ходе консультации не объясняли пациенту, в чем заключается его проблема и не проводили совместного с пациентом планирования мероприятий по устранению проблемы. Только 11% интернов полностью выполнили навык информирования и планирования.

Хороший результат интерны показали при выполнении навыка самопрезентации - 69% (95% ДИ 55,4; 82,4). В начале консультации интерны представляли себя, знакомились с пациентом, по ходу обращались к нему по имени.

Результаты оставшихся пяти навыков были средними. Только половина студентов частично выполнили. Отмечался недостаток знаний у интернов в понятии эмпатии. Нами замечено, что интерны хорошо владеют невербальной эмпатией 89% (95% ДИ 79,7; 98,1), однако полностью не используют вербальную эмпатию (рис. 4). Интерны затруднялись выражать словами сострадание к пациенту.

Только 17% и 27 % интернов владеют навыками резюмирования и суммирования. Анализируя результаты владения навыком управление интервью, хочется отметить, что 53% интернов задавали в большинстве случаев закрытые вопросы, лишь 47 % хорошо выполнили данный навык.

Обсуждение

Каждый коммуникационный навык имеет ценность и значимость. В исследовании хорошие результаты интерны ВОП показали при выполнении навыков активное слушание и управление голосом. Студен-

Таблица 1. Выполнение базовых коммуникативных навыков интернами ВОП

№	Коммуникативный навык	Не выполнили	Частично выполнили	Полностью выполнили
1	Приветствие и самопрезентация	7% (95% ДИ -0,6; 14,0)	24% (95% ДИ 11,9; 37,0)	69 (95% ДИ 55,4; 82,4)
2	Соблюдение дистанции	2% (95% ДИ -2,1; 6,5)	60% (95% ДИ 45,7; 74,3)	38% (95% ДИ 23,6; 51,9)
3	Управление интервью	-	53% (95% ДИ 38,8; 67,9)	47% (95% ДИ 32,1; 61,2)
4	Активное слушание	4% (95% ДИ -1,6; 10,5)	7% (95% ДИ -0,6; 14,0)	89% (95% ДИ 79,7; 98,1)
5	Резюмирование и поощрение	31% (95% ДИ 17,6; 44,6)	51% (95% ДИ 36,5; 65,7)	18% (95% ДИ 6,6; 28,9)
6	Управление голосом	-	4% (95% ДИ -1,6; 10,5)	96 (95% ДИ 89,5; 101,6)
7	Эмпатия	-	89% (95% ДИ 79,7; 98,1)	11% (95% ДИ 1,9; 20,3)
8	Комментирование своих действия при выполнении физического осмотра и проведении манипуляции	64% (95% ДИ 50,5; 78,4)	34% (95% ДИ 19,6; 47,1)	2% (95% ДИ -2,1; 6,5)
9	Информирование и планирование,	67% (95% ДИ 52,9; 80,4)	22% (95% ДИ 10,1; 34,4)	11% (95% ДИ 1,9; 20,3)
10	Суммирование и сбор обратной связи	38% (95% ДИ 23,6; 51,9)	35% (95% ДИ 21,6; 49,5)	27% (95% ДИ 13,7; 39,6)

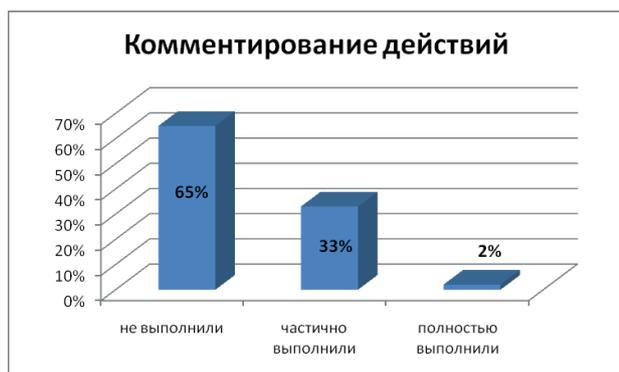


Рис. 2. Выполнение навыка комментирования своих действий интернами ВОП



Рис. 3. Выполнение навыка информирования и планирования интернами ВОП

ты во время ролевой игры внимательно слушали, не перебивая пациента, соблюдали адекватную паузу в интервью. Необходимо учитывать, что некоторые обучающиеся из-за отсутствия профессионального опыта могут пренебрегать навыком активное слушание, допуская появление невербальных знаков (усмешки,

непроизвольная улыбка).

Удовлетворительно ВОП справились с навыком управление интервью. Однако в большей степени при разговоре с пациентами интерны задавали закрытые вопросы, только открытые вопросы побуждают пациентов раскрывать проблему. Навыку управления интервью уделяют внимания с бакалавриата. Тем не менее, у студентов есть трудности в формулировании предполагаемых гипотез и расспросе у пациента его ожиданий, выявления симптомов тревоги [4]. Преподавателям клиницистам во время обучения студентов необходимо доносить до студентов, что, не только выявление физических, но и психических проблем пациента путем качественного расспроса способствует пониманию его состояния.

Одним из самых неудачно выполняемых навыков был навык комментирования своих действия во время физического осмотра и проведении манипуляций. Интерны в ходе обратной связи отметили, что теоретически знают как провести обследование, но на практике не комментируют свои действия, ссылаясь на на-



Рис. 4. Выполнение навыка эмпатии интернами ВОП

выки консультирования врачей старшего поколения, которые в условиях поликлиники никогда полноценно не комментируют свои действия.

Трудности интерны ВОП испытывали во время информирования пациента. Предоставление информации является центральным аспектом курации пациента в первичном звене здравоохранения, в целом ориентированного на пациента [5].

Еще одним важным навыком общения является эмпатия, важный элемент, вызывающий доверие пациента к врачу, и наиболее сложный в выполнении навык, что подтверждают результаты других исследований [6]. Интересные выводы были получены в исследовании Vogel D. с соавт., в котором у студентов отмечалось различное гендерное коммуникационное поведение по отношению к вербальной и невербальной эмпатии [7]. Сложность воспроизведения данного навыка состоит в том, что студенты в ролевых играх не всегда бывают искренними и сопереживающими в своем поведении [8].

Многочисленные исследования, проведенные в учреждениях медицинской помощи, продемонстрировали значимые различия в конечных результатах лечения у врачей, в достаточной мере владеющих коммуникативными навыками, по сравнению с врачами, не придающих значение им в своей работе. Такие исследования проводились как в учреждениях, оказывающих первичную медицинскую помощь, так и в учреждениях, оказывающих специализированную по-

мощь. Более успешными в своей деятельности оказались именно врачи, правильно использующие навыки коммуникации [9].

Одним из эффективных и доступных методов обучения коммуникативным навыкам является ролевая игра. Метод обучения, основанный на моделировании клинических ситуаций, в которых студенты-медики попеременно исполняют роль пациента и врача [10]. Объективный структурированный клинический экзамен, использование видеозаписей консультаций со стандартизованными пациентами также должны применяться в оценивании качества обучения коммуникативным навыкам [11].

В формировании компетентного врача в соответствии запросам современного рынка, вузы должны предоставить возможность роста интернов как врача так и личности.

Выводы

Интерны 7 курса ВОП хорошо владеют навыками управления голосом и активным слушанием. Они испытывают значительные трудности в выполнении навыков комментирования своих действий при осмотре, информирования пациентов и планирования. Уровень владения остальными навыками у интернов ВОП - средний. Необходимо уделять внимание на практических занятиях по клиническим дисциплинам на усвоение и закрепление базовых коммуникативных навыков.

Список литературы:

1. Воробьева АВ. Коммуникативная компетентность молодого специалиста медицинского профиля как одна из основных квалификационных составляющих его профессиональной деятельности (обзор литературы). Вестник новых медицинских технологий. 2017;(2):373–378
Vorobeva AV. Kommunikativnaia kompetentnost mladogo spetsialista meditsinskogo profila kak odna iz osnovnykh kvalifikatsionnykh sostavlyaiykh ego professionalnoi deiatelnosti (obzor literatúry). Vestnik novykh meditsinskikh tekhnologii. 2017;(2):373–378. (In Russian)
2. Вялых ВВ, Неволина ВВ. Формирование профессиональной коммуникативной компетентности будущих медицинских работников на этапе обучения в вузе. Дискуссия. 2015;6(58): 136–141
Vialyh VV, Nevolina VV. Formirovanie professionalnoi kommunikativnoi kompetentnosti bydykh meditsinskikh rabotnikov na etape obúcheniia v výze. Diskýssiia. 2015;6(58): 136–141. (In Russian)
3. Бегимбекова ЛМ, Алиева ЭН, Мамырбекова СУ. Роль коммуникативной компетенции в подготовке специалиста. Вестник КазНМУ. 2013;4(2):35–38.
Begimbekova LM, Alieva EN, Mamyrbekova SY. Rol kommunikativnoi kompetentsii v podgotovke spetsialista. Vestnik KazNMU. 2013;4(2):35–38. (In Russian)
4. Alrasheedi AA Deficits in history taking skills among final year medical students in a family medicine course: A study from KSA. J Taibah Univ Med Sci. 2018;13(5):415–421.
5. Christalle E, Zill JM, Frerichs W, Härter M, Nestoriuc Y, Dirmaier J, Scholl I. Assessment of patient information needs: A systematic review of measures. PLoS One. 2019;14(1):y0209165.
6. Фомина МВ, Масловская СВ. Исследование коммуникативных умений студентов медицинского вуза. Вестник Минского университета. 2019;4(29):4.
Fomina MV, Maslovskaya SV. Issledovanie kommunikativnykh ýmenii stýdentov meditsinskogo výza. Vestnik Miniskogo ýniversiteta. 2019;4(29):4. (In Russian)
7. Vogel D, Meyer M, Harendza S. Verbal and non-verbal communication skills including empathy during history taking of undergraduate medical students. BMC Med Educ. 2018;18(1):157.
8. Deladisma AM, Cohen M, Stevens A et al. Do medical students respond empathetically to a virtual patient? Am J Surg. 2007;193(6):756–60.
9. Wild D, Nawaz H, Ullah S et al. Teaching residents to put patients first: creation and evaluation of a comprehensive curriculum in patient-centered communication. BMC Medical Education. 2018;18(1):266.
10. Gelis A, Cervello S, Rey R et al. Peer Role-Play for Training Communication Skills in Medical Students: A Systematic Review. Simul Healthc. 2020;15(2):106–111.
11. MacDonald-Wicks L, Levett-Jones T. Effective teaching of communication to health professional undergraduate and postgraduate students: A Systematic Review. JBI Libr Syst Rev. 2012;10(28 Suppl):1–12.