

# Формирование коммуникативных навыков врача в процессе обучения в медицинском вузе

Эпизод тренинговой программы

«Формирование коммуникативных навыков врача по  
Калгари-Кембриджской модели медицинской  
консультации»

Васильева Елена Николаевна

кандидат психологических наук, доцент

доцент кафедры организационной психологии  
НИУ «Высшая школа экономики» (г. Нижний Новгород)

тренер, психолог-консультант, коуч

тренер по формированию навыков эффективного общения  
врача и пациента Центра непрерывного профессионального  
образования Сеченовского Университета (г. Москва)

e-mail: [vayulena@yandex.ru](mailto:vayulena@yandex.ru)



## Калгари-Кембриджская модель медицинской консультации

# Коммуникативные навыки

```
graph TD; A[Коммуникативные навыки] --> B1[НАВЫК 1]; A --> B2[НАВЫК 2]; A --> B3[НАВЫК 3]; A --> B4[НАВЫК 4]; B1 --> C1(ОБУЧЕНИЕ 1); B2 --> C2(ОБУЧЕНИЕ 2); B3 --> C3(ОБУЧЕНИЕ 3); B4 --> C4(ОБУЧЕНИЕ 4); C1 --> D[Целостный навык эффективной коммуникации врача и пациента]; C2 --> D; C3 --> D; C4 --> D;
```

НАВЫК 1

НАВЫК 2

НАВЫК 3

НАВЫК 4

ОБУЧЕНИЕ 1

ОБУЧЕНИЕ 2

ОБУЧЕНИЕ 3

ОБУЧЕНИЕ 4

Целостный навык эффективной коммуникации врача и пациента



ПРИ ДЕФИЦИТЕ МАГНИЯ

# Обучение студентов навыку «активного слушания» в общении с пациентом

Эпизод тренинговой программы

«Формирование коммуникативных навыков врача по  
Калгари-Кембриджской модели медицинской  
консультации»

# II ЭТАП: СБОР ИНФОРМАЦИИ

*Исследование  
проблем пациента*

Действительно ли мы  
слышим то, что нам  
говорят?



## Марина 39 лет

У меня проблема, ну я так думаю, с щитовидкой. Ну ...потому что постоянное ощущение, что ком в горле и сильно выпадаю волосы. Я плохо сплю, часто просыпаюсь. В отпуске была весной, но уже опять устала. Всю жизнь на руководящей работе, все тащу на себе: и на работе и дома.

Все это появилось около года назад. Сначала я не придавала значения своему состоянию. Была уверена, что мое плохое самочувствие оттого, что не высыпаюсь, надо дочку в садик каждое утро вести. А когда медосмотр был у нас на работе, мне сказали, что лучше проверить щитовидку.

1. Пациентка уверена, что у нее проблема с щитовидкой.
2. Пациентка сначала не придавала значение своему состоянию
3. У пациентки были хорошие волосы, а теперь стали выпадать
4. Пациентка плохо спит, часто просыпается
5. У пациентки постоянное ощущение, что ком в горле.
6. Пациентка весной уезжала в отпуск
7. Пациентка всю жизнь работает руководителем
8. Во время медосмотра на работе пациентке сказали, чтобы она срочно проверила щитовидку
9. Пациентка не высыпалась, потому что ей каждое утро надо было вести дочку в садик.
10. Неприятные симптомы у пациентки появились год назад
11. Пациентка предполагала, что ее плохое самочувствие оттого, что она не высыпается.
12. У пациентки сильно выпадают волосы
13. Пациентка плохо спит, просыпается каждую ночь
14. Когда у пациентки на работе был медосмотр, ей сказали, что лучше проверить щитовидку

# СТИЛИ СЛУШАНИЯ

## ***Нерефлексивное слушание –***

умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника.

Используются только краткие реплики или невербальные жесты поддержки: *«Понимаю», «Продолжайте, пожалуйста», «Ага», «Угу».*

## **Рефлексивное (активное) слушание –**

слушающий более активно использует словесную форму для подтверждения понимания сообщения:

- **повторение:** «Правильно ли я услышала, что (повторение слово в слово)....»

- **уточнение :** «Уточните, что вы имели в виду», «Поясните, пожалуйста, что вы имели в виду, когда говорили о....»

- **перефразирование:** «Как я вас понял...», «По моему мнению...», «Другими словами, вы считаете...»

- **резюмирование:** (обобщение основных идей говорящего):

«Вашими основными идеями, как я понял, являются...», «Если подытожить сказанное вами, то...»

## II ЭТАП: СБОР ИНФОРМАЦИИ

*Исследование  
проблем пациента*



использовать техники открытых и закрытых вопросов, переходя от открытых к закрытым.

Внимательно слушать, предоставлять пациенту возможность высказаться до конца, не перебивая и давая пациенту время собраться с мыслями перед тем как ответить на вопрос или продолжать ответ после паузы.

Поощрять пациента с помощью вербальных и невербальных сигналов, используя: ободрение, молчание, повторение, перефразирование, уточнение.

Уточнять неясные либо требующие объяснения утверждения пациента («Не могли бы вы уточнить, что вы имеете в виду под «головокружением?»»).

Периодически суммировать услышанное, чтобы выяснить, насколько правильно врач понял слова пациента, предлагать пациенту исправить неверно истолкованное или продолжить рассказ далее.

# Работа в парах «Рисование на слух»

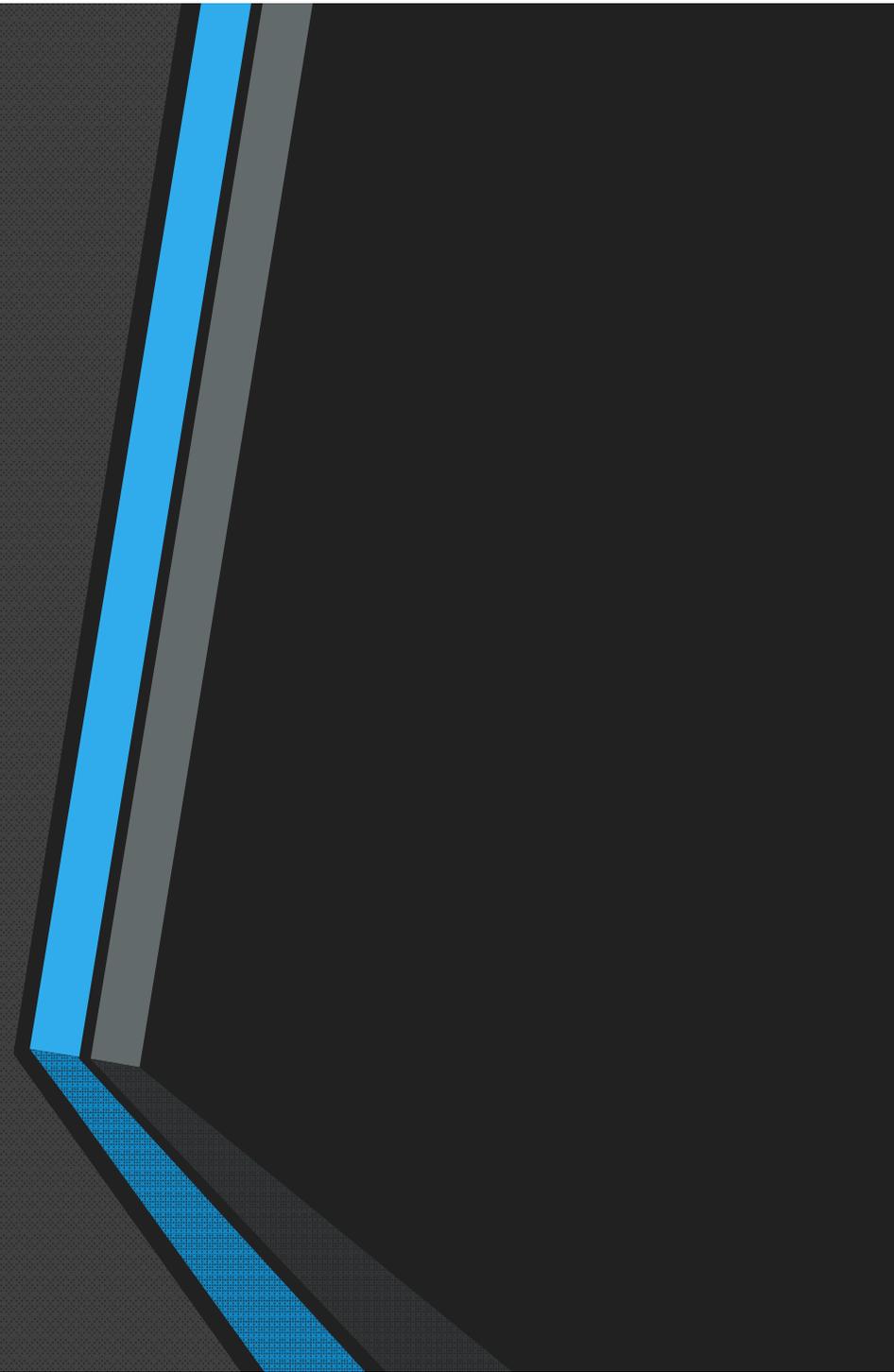


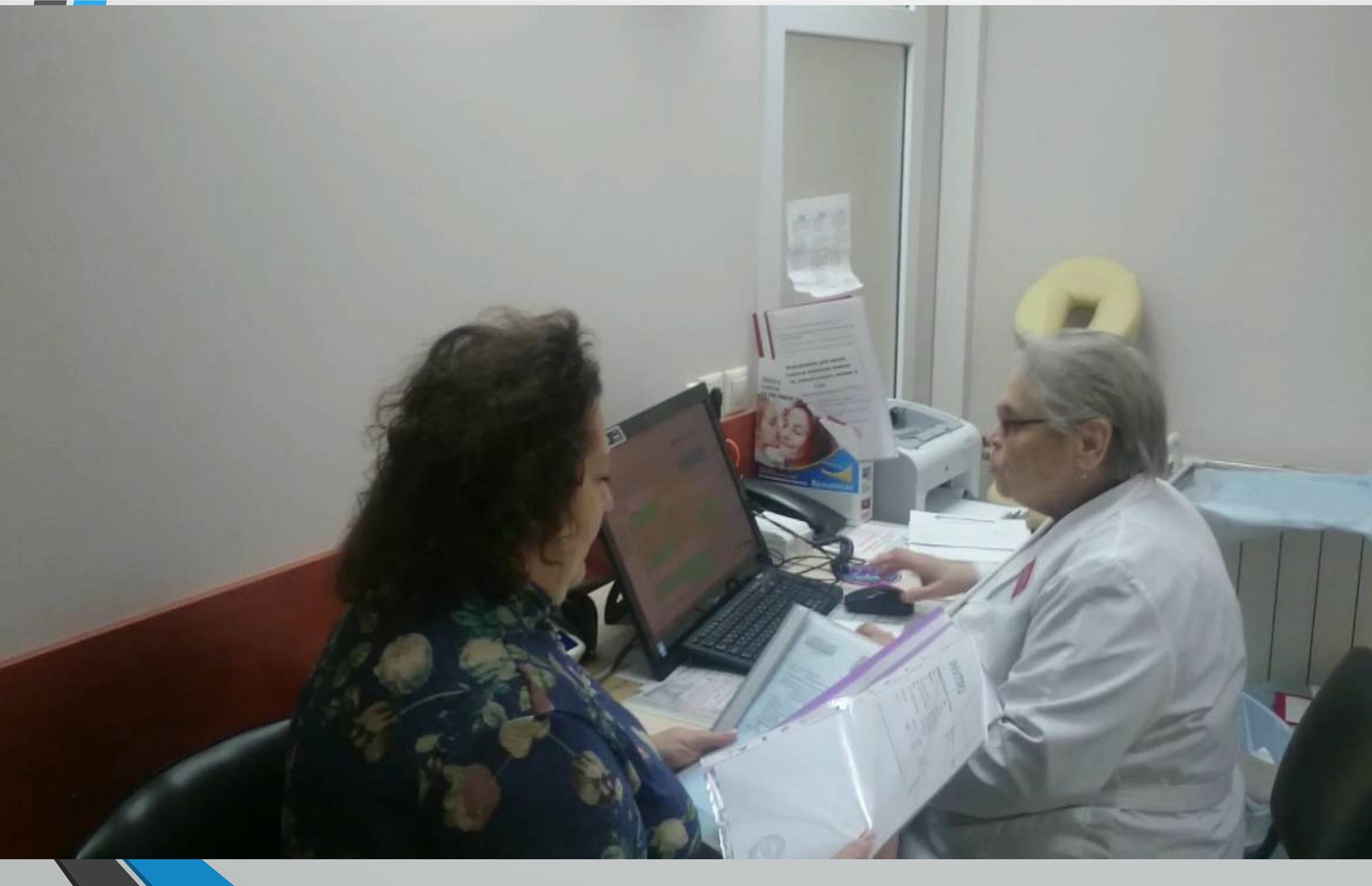
## Обсуждение задания:

Почему у кого-то рисунки получились,  
а у кого-то не очень?

- *Использовались ли уточняющие вопросы?*
- *Заботился ли «Объясняющий» о том, чтобы «Рисующий» его правильно понял?*
- *Был ли совместный поиск «общего смыслового пространства»?*

Задание:  
Учимся быть  
экспертами





<p><b>Расспрос:</b> 6. Открытый вопрос (в начале)</p>	<p>«Что привело вас?» или «Что бы вы хотели обсудить сегодня?» или «С чем пришли?»</p>
<p>7. Начало расспроса с фразы «На что жалуетесь?»</p>	<p>Использование открытого вопроса «На что жалуетесь?» или «Что Вас беспокоит?»</p>
<p>8. Слушание</p>	<p>Без перебивания</p>
<p>9. Обобщение</p>	<p>Повторяет сказанное пациентом для подтверждения правильности своего понимания того, что говорит пациент; приглашая пациента поправлять или добавлять</p>
<p>10. Скрининг</p>	<p>Предпринимает попытку для выявления других (второстепенных, скрытых) проблем через вопросы «Что еще беспокоит?» «Это всё, что беспокоит?»</p>
	<p>при этом использует «обращение по имени (имени отчеству), что-то ещё беспокоит?»</p>
	<p>и проводит скрининг до начала выявления подробностей</p>
<p>11. Учёт мнения пациента</p>	<p>Спрашивает, с чем пациент связывает свое состояние, не предлагая вариантов ответа</p>
<p>12. Использование открытых вопросов</p>	<p>при сборе информации о чем-то конкретном, например «Расскажите об это подробнее», «Что можете рассказать об этой проблеме»</p>

## Коммуникативные навыки

Слушание-один из важнейших навыков врача при общении с пациентом

Активное слушание включает себя: молчаливое слушание, повторение, уточнение, резюмирование, перефразирование

Нужно учиться слышать то, что действительно говорит пациент

Уточняющие вопросы могут быть очень полезны

Важно «найти общий» язык с пациентом, тогда и лечение будет более эффективным

*Спасибо за внимание!*



e-mail: [vayulena@yandex.](mailto:vayulena@yandex)