

УДК 614.23:88.4:37.014.1

## **ИЗУЧЕНИЕ ПОЛОЖИТЕЛЬНОГО ВЛИЯНИЯ КУРСОВ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ КАЗНМУ ИМЕНИ С.Д.АСФЕНДИЯРОВА НА КОМПЕТЕНТНОСТЬ БУДУЩИХ ВРАЧЕЙ**

<sup>1</sup>Кудайбергенова А.Ж., <sup>1</sup>Алимкул И.О., <sup>1</sup>Исаева А.М.

*1 Казахский Национальный Медицинский Университет имени С.Д.Асфендиярова, Алматы, Казахстан email: [ailminkarom@gmail.com](mailto:ailminkarom@gmail.com)*

Коммуникативная компетентность врача – это владение сложными коммуникативными навыками и умениями, формирование адекватных умений в новых социальных структурах, знание культурных норм в общении, знание обычаев, традиций, этикета в сфере общения, соблюдение приличий, воспитанность. Доктора часто обвиняют пациентов в неудавшихся консультациях. Доктора больше говорят, чем слушают - большинство врачей перебивают пациента уже через несколько секунд после начала разговора. Коммуникативным техникам можно научиться. К сожалению, осознается это иногда поздно. В настоящее время, достаточно часто встречаются жалобы от пациентов на неспособность практикующих врачей внимательно выслушать, давать ясные и понятные ответы, и, в первую очередь, точно выявить те проблемы, с которыми пациент пришел к врачу. А неэффективное общение является барьером на пути к достижению здоровья. Для предотвращения данных ошибок в 1994 году 24 декабря в Казахском национальном медицинском университете им.С.Д.Асфендиярова была открыта кафедра коммуникативных навыков, основ психотерапии, общей и медицинской психологии.

Ключевые слова: коммуникативная компетентность, кафедра коммуникативных навыков имени Джулиет Драпер, врач, пациент, субординация, установление контакта.

## **STUDY OF POSITIVE INFLUENCE OF COURSES OF COMMUNICATIVE SKILLS OF THE KAZNMU NAMED AFTER S.D. ASPENDIYAROV ON THE COMPETENCE OF FUTURE DOCTORS**

<sup>1</sup>Kudaibergenova A.Zh., <sup>1</sup>Alimkul I.O., <sup>1</sup>Issaeva A.M.

*1Kazakh National Medical University after named S.Z. Asfendiyarov, Almaty, Kazakhstan, email: [ailminkarom@gmail.com](mailto:ailminkarom@gmail.com)*

The communicative competence of the doctor is the possession of complex communicative skills and skills, the formation of adequate skills in new social structures, the knowledge of cultural norms in communication, the knowledge of customs, traditions, etiquette in the sphere of communication, respect for decency, education. Doctors often blame patients for failed consultations. Doctors say more than they listen - most doctors interrupt the patient within a few seconds after the beginning of the conversation. Communicative techniques can be learned. Unfortunately, it is sometimes realized that it is too late. At present, complaints from patients about the inability of practicing doctors to listen carefully, to give clear and understandable answers, and, first of all, to pinpoint precisely the problems with which the patient has come to the doctor are often met with complaints from patients. And ineffective communication is a barrier to health. To prevent these errors in 1994, the Department of Communication Skills, the fundamentals of psychotherapy, general and medical psychology, was opened at the Kazakh National Medical University named after SD Asfendiyarov on December 24.

Key words: communicative competence, chair of communication skills named after Juliet Draper, doctor, patient, subordination, establishing contact.

**Введение:** В современном мире технических достижений, где любую информацию можно легко получить в интернете, умение общаться становится всё более ценным навыком, особенно для врача[1]. Развитая коммуникабельность помогает успешно вести переговоры, выступать перед публикой, понимать пациента

и быть понятным им[2]. Трудности в общении с пациентом могут возникать при недостаточной развитости того или иного коммуникативного умения[9]. Поэтому в Казахском Национальном Университете имени С.Ж.Асфендиарова решением Ученого Совета от 30 декабря 2008 года (протокол №6) кафедра коммуникативных навыков, основ психотерапии, общей и медицинской психологии были включены в список кафедр включающие теоретические и клинические дисциплины.

**Цель исследования:** Определение разницы в компетентностях врачей разных возрастов, с учетом того, что проходили ли они курсы коммуникативных навыков.

### Материалы и методы исследования:

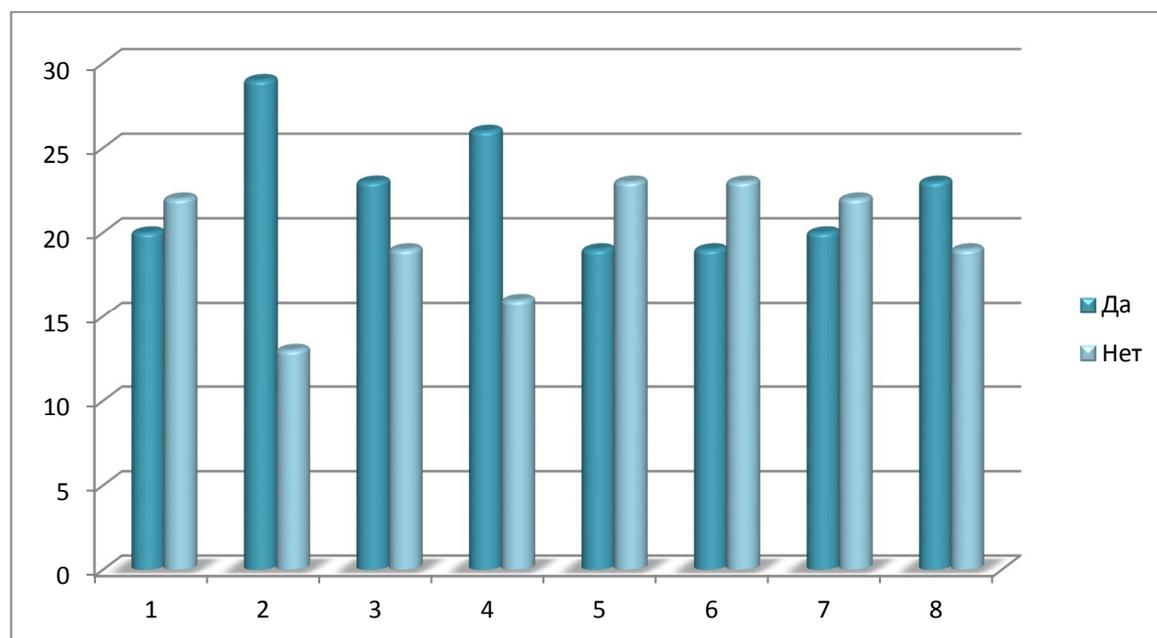
Для достижения проводилось на базе города Жаркент среди 50 жителей в возрасте от 20 до 70 лет. С целью узнать улучшилось ли качество коммуникативной компетентности врачей за последние 20 лет мы провели опрос, состоящий из следующих вопросов:

1. Часто ли вы обращаетесь к врачам?
2. Были ли вежливыми врачи, к которым вы обращались?
3. Здравуются ли, и представляют ли себя врачи при приеме?
4. Слушают ли внимательно вас врачи?
5. Бывало ли так, что они перебивали ваши слова?
6. Объясняют ли свои назначения врачи подробно?
7. Торопят ли вас, или торопятся ли сами врачи?
8. Встречали ли вы грубых врачей, не соблюдающих врачебную компетентность?

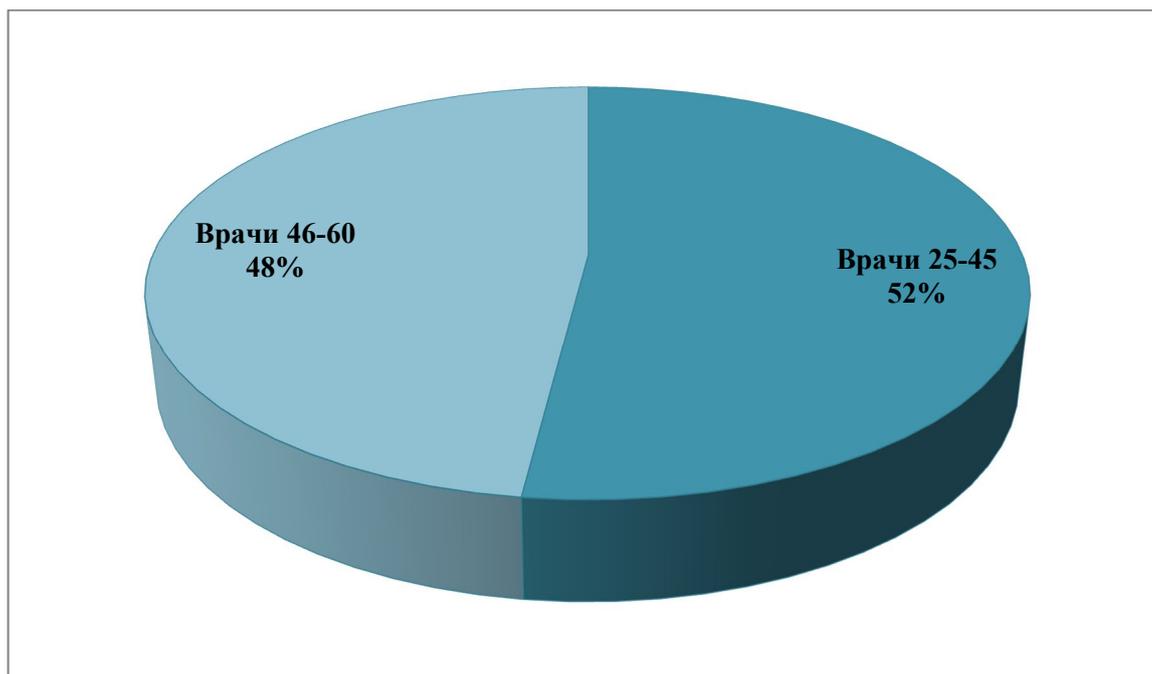
И главным вопросом нашего опроса являлся:

Из какой возрастной категории врачи вам больше нравятся по врачебной этике и эстетике? (25-45(изучали предмет Коммуникативные навыки) / 46-60)

Итоги были такими, как показано на диаграмме. 47 % жителей часто обращаются за помощью к врачам. Соответственно остальные 53 % обращаются не так часто. 69% отметили вежливость врачей . 82% опрошенных врачи соблюдали этику, т.е. здоровались, как полагается, и представлялись. Только 61,5% врачи слушали внимательно , и 54% не перебивали пациентов. Каждый врач обязан объяснять свое назначение на простом языке, чтобы было понятно пациенту, как никак здоровье самое главное в нашей жизни. Оказалось, что 55% врачей, к которым обращались наши опрошенные не поясняли свое назначение. Конечно, после таких отношений у жителей не останется желания к ним идти. Торопливыми врачей отметили половина. А грубых врачей встречали 54 % опрошенных. С такими показателями мнение простого народа будет все хуже и хуже. Для интереса мы спросили какого возраста были врачи, которых они описывали как грубых и не исполняющих правильно свои обязанности. Ответ был таким: «врачи старше среднего возраста».



## Диаграмма №1. Результаты анкетирования среди жителей г.Жаркент



## Диаграмма №2. выбор анкетированных, среди возрастных групп врачей, как коммуникативно компетентных.

### Выводы:

Итоги данного исследования были такими, как показано на **диаграмме №1**. 47 % жителей часто обращаются за помощью к врачам. Соответственно остальные 53 % обращаются не так часто. 69% отметили вежливость врачей. 82% опрошенных врачи соблюдали этику, т.е. здоровались, как полагается, и представлялись. Только 61,5% врачи слушали внимательно, и 54% не перебивали пациентов. Каждый врач обязан объяснять свое назначение на простом языке, чтобы было понятно пациенту, как никак здоровье самое главное в нашей жизни. Оказалось, что 55% врачей, к которым обращались наши опрошенные не поясняли свое назначение. Конечно, после таких отношений у жителей не останется желания к ним идти. Торопливыми врачей отметили половина. А грубых врачей встречали 54 % опрошенных. С такими показателями мнение простого народа будет все хуже и хуже. Для интереса мы спросили какого возраста были врачи, которых они описывали как грубых и не исполняющих правильно свои обязанности. Ответ был таким: «врачи старше среднего возраста».

На опрос, который являлся главным в нашем опросе дал положительные результаты. Целью нашей работы было определить эффективность Центра Коммуникативных навыков имени Джулиет Драпер, открывшийся в 1994 году. Жители, участвовавшие в нашем опросе выбрали возрастную категорию врачей от 25 до 45 лет, как вежливых и соблюдающих этику, как указано на **диаграмме №2**.

Коммуникативная компетентность помогает врачу не только для правильного установления контакта с пациентом и войти в его доверье, чтобы улучшить качество проводимых курсов лечения, но и соблюдению субординации среди медицинского персонала. Ведь для врача важна как работа с пациентами, так и работа в команде, то есть среди своего рабочего коллектива.

### Список использованной литературы:

1. *Андреева Г.М.* Социальная психология: Учебник для высших заведений. – М.: Аспект Пресс, 2006.
2. *Арбузова Е.Н., Анисимов А.И., Шатровой О.В.* Практикум по психологии общения. – СПб.: Речь, 2008.
3. *Атватер И.* Я вас слушаю... – М., 1988.

4. *Берн Э.* Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. – М.: Эксмо, 2007.. – (Психология общения).
5. *Добрович А.Б.* Воспитателю о психологии и психогигиене общения. – М., 1987.
6. *Козлов Н.И.* Как относиться к себе и людям, или Практическая психология на каждый день. М., 1993.
7. *Кузнецов И.Н.* Деловое общение. Учебное пособие. Издательство: Дашков и Ко, 2007. –
8. *Куницына В.Н.* Межличностное общение: Учебник для вузов / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша. – СПб., 2006.
9. *Масюкевич Н.В.* Психология эффективного общения / Н.В. Масюкевич, Л.С., Кожуховская. – Минск: Современ. шк., 2007.
10. *Наварро Д., Карлинс М.* Я вижу, о чём вы думаете / Д. Наварро, М. Карлинс; пер. с англ. О.Г. Белошеев. – Минск: «Попурри», 2009.