

УДК 614.2

DOI 10.24412/2312-2935-2024-4-20-34

ФОРМИРОВАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОММУНИКАТИВНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ У ВРАЧЕЙ-ОРДИНАТОРОВ МЕДИЦИНСКОГО УНИВЕРСИТЕТА

С.А. Бакуиц^{1,2}, И.Б. Шикина²

¹ *ФГБОУ ВО «Ставропольский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации, Ставрополь*

² *ФГБУ «Центральный научно-исследовательский институт организации и информатизации здравоохранения» Министерства здравоохранения Российской Федерации, Москва*

Введение. Низкое качество коммуникации в здравоохранении, сложности при общении и понимании услышанного, ухудшают результаты лечения и снижают удовлетворенность пациентов. Так как эти коммуникативные навыки не могут быть улучшены только с помощью приобретенного клинического опыта, обучение медицинских работников может оказать позитивное влияние на работу специалистов, качество оказания медицинской помощи, снизить вероятность совершения врачебных ошибок.

Цель – оценить сформированность у группы врачей-ординаторов медицинского университета профессиональных коммуникативных компетенций во время прохождения практико-ориентированного этапа первичной специализированной аккредитации.

Материалы и методы. Оценку эффективности разработанного и прослушанного врачами-ординаторами учебного курса «Коммуникации в здравоохранении» проводили во время прохождения практико-ориентированного этапа первичной специализированной аккредитации. Приобретенные профессиональные коммуникативные компетенции изучали в двух группах: основной - 37 врачей-ординаторов, из них 18 человек (48,6%) обучались в ординатуре по специальности «Акушерство и гинекология» и 19 человек (51,4%) – по специальности «Терапия», и в контрольной - 32 человека, не проходившие дополнительное обучение, из них 15 врачей-ординаторов по специальности «Акушерство и гинекология» (46,8%) и 17 (53,2%) по специальности «Терапия».

Результаты: Во время прохождения станций практико-ориентированного этапа первичной специализированной аккредитации врачами-ординаторами, дополнительно обученных основам коммуникации с пациентом, у них был продемонстрирован статистически значимо выше средний балл оценки ($84,9 \pm 5,1$), чем в группе сравнения – $73,0 \pm 3,4$. В основной группе лучшие результаты были отмечены у врачей-ординаторов по специальности «Акушерство и гинекология», однако значимых различий между ними и врачами-терапевтами обнаружено не было.

Заключение. Считаем, что эффективность обучения коммуникативным навыкам врачам-ординаторам необходимо повышать в рамках реализации программ высшего образования путем обучения на специалитете и при подготовке кадров высшей квалификации, прохождении программ подготовки научно-педагогических кадров, в дальнейшем - путем организации обучения на рабочем месте.

Ключевые слова: коммуникации, коммуникативные навыки, общение, коммуникативное взаимодействие, врачи-ординаторы, пациенты.

FORMATION OF PROFESSIONAL COMMUNICATIVE COMPETENCIES AMONG MEDICAL UNIVERSITY RESIDENTS

S.A. Bakunts^{1,2}, I.B. Shikina²

¹ Stavropol State Medical University of the Ministry of Health of the Russian Federation, Stavropol

² Russian Research Institute of Health, Ministry of Health of the Russian Federation, Moscow

Introduction. Poor quality of communication in healthcare, difficulties in communicating and understanding what is heard, worsen treatment results and reduce patient satisfaction. Since these communication skills cannot be improved only with the help of acquired clinical experience, the training of medical professionals can have a positive impact on the work of specialists, the quality of medical care, and reduce the likelihood of medical errors.

The purpose of the study: to assess the formation of professional communicative competencies in a group of medical university residents during the practice-oriented stage of primary specialized accreditation.

Materials and methods. The evaluation of the effectiveness of the training course "Communications in Healthcare" developed and listened to by resident doctors was carried out during the practice-oriented stage of primary specialized accreditation. The acquired professional communicative competencies were studied in two groups: the main one - 37 resident doctors, of whom 18 people (48.6%) studied in the residency in the specialty "Obstetrics and Gynecology" and 19 people (51.4%) - in the specialty "Therapy", and in the control group – 32 people who did not undergo additional training. Of these, 15 resident doctors in the specialty "Obstetrics and Gynecology" (46.8%) and 17 (53.2%) in the specialty "Therapy".

Results: During the passage of the stations of the practice-oriented stage of primary specialized accreditation by resident doctors who were additionally trained in the basics of communication with the patient, they demonstrated a statistically significantly higher average score (84.9 ± 5.1) than in the comparison group - 73.0 ± 3.4 . In the main group, the best results were observed among resident doctors specializing in Obstetrics and Gynecology, but no significant differences were found between them and internists.

Conclusion. We believe that the effectiveness of teaching communication skills to resident doctors should be improved as part of the implementation of higher education programs by training in a specialty and in the training of highly qualified personnel, passing training programs for scientific and pedagogical personnel, in the future - by organizing on-the-job training.

Keywords: communication, communication skills, communication, communicative interaction, resident doctors, patients.

Введение. Обучение и развитие навыков коммуникации у студентов медицинских университетов, а затем и у практикующих врачей, играют важную роль в обеспечении эффективной коммуникации между всеми участниками процесса обследования и лечения пациентов [1,2]. Обученные коммуникативным навыкам медицинские работники более успешны и компетентны при общении как с пациентами и их родственниками, так и с коллегами, что способствует повышению качества и удовлетворенностью оказанной медицинской помощью [3-7].

Программы обучения коммуникативным навыкам должны охватывать основные аспекты коммуникации и общения: модели коммуникации, навыки проведения фундаментальных интервью, межличностное общение, устное и письменное общение и слушание, невербальное общение и асертивное общение, то есть способность врача вежливо отстаивать свои взгляды и мнение, быть сдержанным, но настойчивым [8-15].

Разделяя два близких термина, коммуникация и общение, мы сознательно подчеркиваем этим то, что основная функция коммуникации - структурированная передача и получение информации [16], а главная функция общения – психологическое взаимодействие [17-19].

Считаем, что формированию профессиональных коммуникативных компетенций у врачей как во время обучения, так и в практической деятельности уделяется недостаточно внимания.

Цель – оценить сформированность у группы врачей-ординаторов медицинского университета профессиональных коммуникативных компетенций во время прохождения практико-ориентированного этапа первичной специализированной аккредитации.

Материалы и методы. Перед разработкой рабочей программы обучения для формирования у врачей-ординаторов профессиональных коммуникативных компетенций, предварительно были решены следующие задачи: изучены 84 российские и 131 зарубежная публикации по исследуемой проблеме; проанализированы 77179 обращений (жалоб) граждан Ставропольского края в органы управления здравоохранением различного уровня; созданы и проанализированы по изучаемой тематике 975 анкет для опроса пациентов и 491 анкета для врачей акушеров-гинекологов. Результаты решения вышеуказанных задач исследования были опубликованы ранее [20-26].

Оценка эффективности разработанного учебного курса «Коммуникации в здравоохранении» в группах врачей-ординаторов была проведена во время прохождения практико-ориентированного этапа первичной специализированной аккредитации. Основная группа включала 37 ординаторов, прошедших подготовку на курсах по коммуникации, из них 18 человек (48,6%) обучались в ординатуре по специальности «Акушерство и гинекология» и 19 человек (51,4%) – по специальности «Терапия». Группой контроля стали 32 врача, не проходившие дополнительное обучение, из них: 15 врачей-ординаторов по специальности «Акушерство и гинекология» (46,8%) и 17 (53,2%) – по специальности «Терапия».

Для статистического анализа применялась программа SPSS v 24.0. Долями (%) выражали качественные данные. При этом рассчитывался 95% ДИ по методу Уилсона.

Критерий χ^2 применялся для оценки значимости различий между группами с номинальными переменными. При этом значимыми считали различия при $p \leq 0,05$.

Результаты. Структурирование проблемных вопросов коммуникации и общения в практике врача по уровням принятия решений, а также длительный период прямого наблюдения моделей коммуникативного общения стали основой для разработки мер по совершенствованию коммуникации в практике. Эти меры включали:

- *на уровне врачей-ординаторов:*
 - обеспечение оптимального соответствия имиджа врача представлениям пациентов;
 - корректное представление врача пациенту с поправкой на культурно-религиозные особенности пациента;
 - обсуждение с пациентом причины его визита к врачу, цели визита, уточнение взгляда пациента на его заболевание;
 - соблюдение баланса открытых и закрытых вопросов, заданных пациенту, выбор формы вопроса для различных этапов медицинского интервью;
 - разработку типовых шаблонов фраз врача для достижения целей по выяснению чувств, идей, проблем, ожиданий, а также для выражения сочувствия, уважения, поддержки и подведения резюме медицинского интервью;
 - умелое использование невербальных методов для облегчения общения, ориентированного на пациента: демонстрацию внимания, открытости, интереса к собеседнику;
 - алгоритм действий врача в случае необходимости сообщения неприятных новостей пациенту или его родственникам;
 - предоставление рекомендаций пациенту для повышения эффективности его взаимодействия при встрече с врачом.
- *в медицинской организации:* среди других мер, которые рекомендованы нами для реализации в медицинских организациях, выделим следующие:
 - укомплектование штата медицинской организации на максимально возможном уровне;
 - перераспределение административных задач между медицинским персоналом – врач – медицинская сестра – немедицинский персонал;
 - разработка и принятие четких протоколов, алгоритмов и стандартных операционных процедур с детализацией обязанностей медицинских сотрудников в ходе выполнения командной работы;
 - повышение качества, информационной наполненности веб-сайта медицинской организации, улучшение навигации по нему, использование чат-ботов;

- детализация и строгое соблюдение правил внутреннего распорядка медицинской организации как сотрудниками, так и пациентами;
- регулировка информационных потоков и каналов по принципу оптимальной достаточности и организация эффективной обратной связи (активный опрос, пассивный сбор замечаний и предложений, аудит);
- осуществление профилактики эмоционального выгорания врачей в зависимости от стажа работы;
- обеспечение эффективной преемственности внутри и вне медицинской организации;
- другие меры по улучшению коммуникации – ее мониторинг и обучение коммуникативным навыкам и общению, определение корректных источников получения информации для пациентов.

- *на уровне города, региона, государства:* наиболее актуальной формой работы является проведение массовых коммуникативных компаний по проблемным вопросам в медицинской практике, требующих изменения поведения разных групп населения.

Все вышеуказанное было отображено в рамках разработанного учебного курса «Коммуникации в здравоохранении» (табл. 1).

Практико-ориентированный этап первичной специализированной аккредитации у врачей-ординаторов включал оценку практических навыков (умений) в симулированных условиях и решение ситуационных задач. Сформированность коммуникативных компетенций оценивалась на основе собеседования с врачом-ординатором с выставлением в последующем следующих оценок:

- оценка «отлично» выставлялась врачу-ординатору в том случае, если им полностью было передано теоретическое содержание темы, продемонстрирована логика изложения материала, подкреплённая собственными выводами, он не испытывал трудностей при ответе, без труда использовал знания теории при решении ситуационных задач;

- оценка «хорошо» ставилась врачу-ординатору, если им полностью было передано теоретическое содержание вопроса, обучающийся поддерживал логику изложения материала, подкреплённую собственными выводами, при ответе допускались отдельные неточности при демонстрации знаний, при этом он без труда использовал знания теории при решении ситуационных задач;

- оценка «удовлетворительно» выставляется ординатору, если им передана только базовая часть изученной темы, обучающийся излагает материал не логично и не последовательно, имеются ошибки, затрудняется использовать теоретические знания;

- врач-ординатор получал неудовлетворительную оценку в случае, если был не способен передать теоретическое содержание темы, излагал теоретический материал с существенными неточностями, допускал ошибки, которые не мог исправить даже с помощью преподавателя, не способен решать ситуационные задачи.

Таблица 1

Извлечения из программы обучения коммуникациям

Коды и содержание индикаторов компетенции	Планируемые результаты обучения (дескрипторы)		
	Знать	Уметь	Владеть навыками
Управленческая компетенция 3			
Иук3.1	1.Основные принципы эффективной коммуникации	1.Организовать работу команде. 2. Распределять и делегировать полномочия коллегам и подчиненным.	1.Делового общения
УК-4			
Иук4.1	1.Основные принципы создания образа доктора и медицинской организации.	1.Находить необходимую информацию, в том числе и на иностранном языке.	1.Взаимодействия с коллегами при разработке совместных проектов.
Иук4.2	1.Понятия «барьер коммуникации» и «конфликт».	1. Своевременно выявлять потенциальные барьеры при коммуникации с собеседником.	1.Разрешения кризисных ситуаций при взаимоотношениях с пациентами и коллегами.
ОПК-1			
Иопк1.1	1.Виды, методики и технологии формирования здорового образа жизни и снижения влияния факторов риска социально-значимых заболеваний.	1.Грамотно и доступно объяснять преимущества ведения здорового образа жизни и своевременного лечения хронических заболеваний.	1.Проведения онлайн-консультирования с использованием социальных медиа и преимуществ телемедицины.

Оценка эффективности разработанного учебного курса по коммуникации с пациентами проводилась в группах врачей-ординаторов во время прохождения практико-ориентированного этапа первичной специализированной аккредитации. Результаты прохождения у врачей акушеров-гинекологов станции «Амбулаторный приём гинекологической пациентки», а у ординаторов-терапевтов - станции «Сбор жалоб и анамнеза» или «Консультирование» отличались от контрольной группы. По итогам оказалось, что врачам-ординаторам, прошедшим дополнительное обучение по основам коммуникации с пациентом, средний балл ($84,9 \pm 5,1$) был статистически значимо выше, чем в группе сравнения – $73,0 \pm 3,4$. При этом в основной группе лучшие результаты были зафиксированы у врачей-ординаторов по специальности «Акушерство и гинекология», однако значимых различий между ними и специалистами-терапевтами обнаружено не было (рисунок 1).

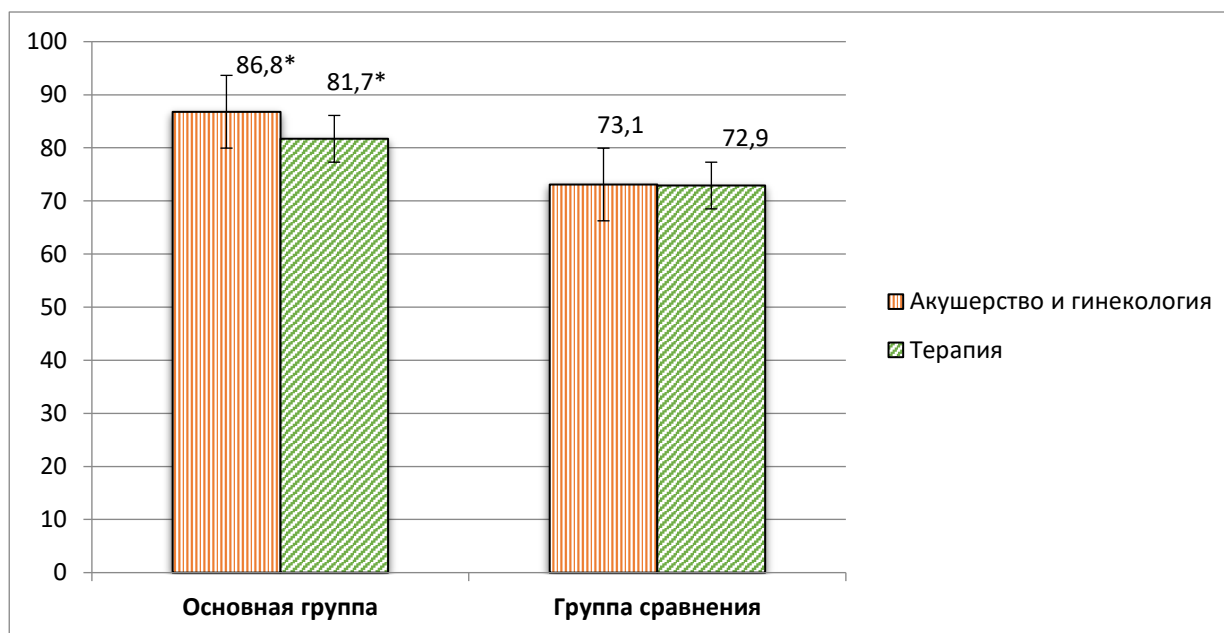


Рисунок 1. Оценка развития коммуникационных навыков у врачей-ординаторов по итогам освоения ими программы обучения «Коммуникации в здравоохранении»

В разработанные учебные модули для обучения группы врачей-ординаторов по специальности «Акушерство и гинекология» по программе «Коммуникации в здравоохранении» для выработки профессиональных коммуникативных компетенций были сформированы и добавлены дополнительно следующие вопросы: планирования семьи и контрацепции, профилактики абортов, диспансеризации и профилактических осмотров, своевременной постановки беременных на учет, скрининга на онкологические заболевания

женской половой сферы, вакцинации, профилактики заболеваний, передающихся половым путем, в том числе ВИЧ-инфекции и другие.

Разработанная программа «Коммуникации в здравоохранении» кафедрой общественного здоровья и здравоохранения, медицинской профилактики и информатики с курсом ДПО ФГБУ ВО «СтГМУ» Минздрава России послужила основой для разработки учебно-методического пособия «Коммуникации в медицине» [27], направленного Министерством здравоохранения Ставропольского края в подведомственные медицинские организации.

Предложенные нами меры по улучшению коммуникации были внедрены Минздравом Ставропольского края в деятельность медицинских организаций Ставропольского края посредством рассылки информационного письма от 18.10.2023 г. №12550–03.

Кроме того, все представленные актуальные тематики содержательно вошли в разработанные рабочие программы подготовки обучающихся врачей-ординаторов по специальности 31.08.71 – «Организация здравоохранения и общественное здоровье» и на специалитете 31.05.01 – «Лечебное дело» в объеме 36 часов, реализуемых в учебном процессе ФГБОУ ВО «СтГМУ» Минздрава России.

Таким образом, преодоление коммуникативных барьеров при оказании медицинской помощи пациентам возможно в случае реализации обучения врачей-ординаторов навыкам эффективной коммуникации с помощью разработанных учебных программ, эффективность которых была доказана. В дальнейшем процесс обучения эффективной коммуникации может быть интегрирован в программы обучения врачей других специальностей.

Разработанные модели общения для использования врачами-ординаторами в акушерско-гинекологической практике, вошедшие в реализуемые на постоянной основе программы обучения эффективной коммуникации и эмпатичного общения, способны повысить приверженность пациентов к лечению. Для обеспечения адекватности обучающих программ необходимо регулярно осуществлять мониторинг коммуникативных моделей общения между медицинскими работниками и пациентами, реализуемых в медицинской организации.

Помимо презентации текущих недостатков коммуникации и общения в каждодневной медицинской практике, курсы обучения должны фокусироваться на изменениях отношений, которые могут устранить имеющиеся недостатки. Например, акцент в обучении, сделанный на развитии навыков эмпатии, эффективного слушания и ясного выражения мыслей, важности установления хороших врачебно-пациентских отношений и поддержания открытого и

доверительного общения, может помочь студентам-медикам изменить свое отношение при общении с пациентами и коллегами.

Для закрепления учебного материала программы «Коммуникации в здравоохранении» необходимо предоставлять доказательства полезности коммуникативных навыков в клинической практике. Это может быть исключительно мотивирующим фактором для врачей-ординаторов, поскольку они видят, что их усилия по развитию коммуникативных навыков имеют реальное влияние на результаты проводимого лечения пациентов.

Заключение. Обучение по разработанным учебным модулям программы «Коммуникации в здравоохранении» в медицинском университете позволили сформировать у врачей-ординаторов профессиональные коммуникативные компетенции, которые были успешно продемонстрированы во время прохождения практико-ориентированного этапа первичной специализированной аккредитации.

Считаем, что эффективность обучения коммуникативным навыкам врачам-ординаторам необходимо повышать в рамках реализации программ высшего образования путем обучения на специалитете и при подготовке кадров высшей квалификации, прохождении программ подготовки научно-педагогических кадров, в дальнейшем - путем организации обучения на рабочем месте.

Список литературы

1. Амлаев К., Кошель В., Ходжаян А. Обучение студентов эффективной коммуникации. *Врач*. 2017; 4:80–82.
2. Илюшина А.В., Царева Л.М. Мотивация студентов медицинского вуза к межкультурному взаимодействию. *Личность в меняющемся мире: здоровье, адаптация, развитие*. 2019;3(26):469–478.
3. Григорьева Н.В. Формирование навыков конструктивного общения у врачей акушеров-гинекологов в системе непрерывного образования. *Вестник психиатрии и психологии Чувашии*. 2015; 3: 46–60.
4. Гринько Е.Н. Медицинская риторика в подготовке врачей-педиатров. *Вопросы современной педиатрии*. 2016; 3(15):235–238. DOI: 10.15690.vsp.v15i3.1559
5. Васильева Е.Ю. К вопросу оценки коммуникативной компетентности в российском медицинском образовании. *Alma Mater (Вестник высшей школы)*. 2022; 7: 100–104. DOI: 10.20339/AM.07-22.100

6. Задворная О.Л., Восканян Ю.Э., Шикина И.Б., Борисов К.Н. Социально-экономические аспекты последствий медицинских ошибок в медицинских организациях. МИР (Модернизация. Инновации. Развитие). 2019;10(1):99-113. <https://doi.org/10.18184/2079-4665.2019.10.1.99-113>
7. Михно Н.В., Евстафьева Ю.В., Ходакова О.В., Поликарпова Ю.А. Измерение рисков причинения вреда здоровью при оказании первичной медико-санитарной помощи. Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины. 2023; 6(31): 1384-1389
8. Фомина М.В., Михайлова Е.А., Азнабаева Л.М. [и др.] Коммуникативный компонент содержания образования в аспекте корпоративной культуры медицинского вуза. Вестник Оренбургского государственного университета. 2018;6 (218):91–96.
9. Ефимикова Ю.О., Евстафьева Ю.В., Ходакова О.В. Характеристика врачебных кадровых ресурсов в государственной системе здравоохранения региона. Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины. 2024; 5(32):998-1005
10. Бузин В.Н., Бузина Т.С. Взаимоотношения врача и пациента в информационном обществе. Профилактическая медицина. 2020;23(5):111-116. <https://doi.org/10.17116/profmed202023051111>.
11. Сидорова Н.В., Шеметова Г.Н., Губанова Г.В. Значение коммуникативных компетенций при подготовке врача общей практики. Саратовский научно-медицинский журнал. 2017; 3(13):560–563.
12. Брызгалова О.Е., Армашевская О.В., Погонин А.В. Медикосоциальный портрет современного медицинского работника. Акушерство и гинекология. 2023; 9: 147-153.
13. Давидов Д.Р., Москвичева А.С., Шубина Л.Б., Шикина И.Б. Проблема коммуникации врача и пациента. Социальные аспекты здоровья населения [сетевое издание] 2023; 69(3):2.
14. Гриднев О.В., Абрамов А.Ю., Люцко В.В. Анализ контроля за эффективностью работы трехуровневой системы первичной медико-санитарной помощи населению города Москвы. Современные проблемы науки и образования. 2014; 2:364.
15. Бакланова Т.Н., Попович В.К., Шикина И.Б. Научно-организационные аспекты обеспечения качества оказания медицинской помощи в многопрофильной больнице. *Социальные аспекты здоровья населения* [электронный научный журнал]. 2012;6(28):3. URL: <http://vestnik.mednet.ru/content/view/442/30/lang,ru/>
16. Cusatis R., Holt J.M., Williams J. [et al.]. The impact of patient-generated contextual data on communication in clinical practice: A qualitative assessment of patient and clinician perspectives. Patient Educ. Couns. 2019; 4(103): 734-740. DOI: 10.1016/j.pec.2019.10.020

17. Vaghee S., Lotfabadi M.K., Salarhaji A. [et al.] Comparing the Effects of Contact-Based Education and Acceptance and Commitment-Based Training on Empathy Toward Mental Illnesses among Nursing Students. *Iran. J. Psychiatry*. 2018; 2(13): 119-127.
18. Neilson S.J., Reeves A. The use of a theatre workshop in developing effective communication in pediatric end of life care. *Nurse Educ. Pract.* 2019; 36: 7-12. DOI: 10.1016/j.nepr.2019.02.014
19. Backman A., Sjögren K., Lindkvist M., Lövheim H., & Edvardsson D. Towards person-centredness in aged care—exploring the impact of leadership. *Journal of Nursing Management*, 2016; 6 (24):766–777.
20. Бакунц С.А., Амлаев К.Р. Коммуникации врачей и медицинских сестер: работа в команде. *Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины*. 2022;59(30): 890–896.
21. Бакунц С.А., Амлаев К.Р. Трудные коммуникации с пациентами. *Врач*. 2021; 12 (32):11–17.
22. Бакунц С.А., Амлаев К.Р. Врачи и пациенты. Кто они друг для друга? *Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины*. 2022; 3(30): 442–447.
23. Бакунц С.А., Амлаев К.Р. Информационно-коммуникационные технологии в медицине. *Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины*. 2022;4(30): 629–638.
24. Бакунц С.А., Амлаев К.Р., Мажаров В.Н. Медицинские ошибки как следствие плохой коммуникации. *Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины*. 2022; 6 (30):1291–1294.
25. Бакунц С.А., Амлаев К.Р., Кузьмина Е.М. и др. Сравнительный анализ мнения врачей и пациенток акушерско-гинекологического профиля по вопросам коммуникации. *Уральский медицинский журнал*. 2022; 5(21): 9-17.
26. Бакунц С.А., Амлаев К.Р., Кузьмина Е.М. и др. Мнение пациенток акушерско-гинекологического профиля о коммуникации с медицинскими специалистами. *Врач*. 2023; 8(34):43-47.
27. Амлаев К.Р., Бакунц С.А. *Коммуникации в медицине: учебно-методическое пособие*. Ставрополь: изд-во СтГМУ, 2021. 116 с.

References

1. Amlaev K., Koshel' V. Hodzhayan Obuchenie studentov effektivnoj kommunikacii [Teaching students effective communication]. *Vrach [Doctor]*. 2017; 4: 80–82. (In Russian)
2. Plyushina A.V., Careva L.M. Motivaciya studentov medicinskogo vuza k mezhkul'turnomu vzaimodejstviyu [Motivation of medical university students for intercultural

interaction]. Lichnost' v menyayushchemsya mire: zdorov'e, adaptaciya, razvitie [Personality in a changing world: health, adaptation, development]. 2019; 3(26):469–478. (In Russian)

3. Grigor'eva N.V. Formirovanie navykov konstruktivnogo obshcheniya u vrachej akusherov-ginekologov v sisteme nepreryvnogo obrazovaniya [Formation of constructive communication skills among obstetricians and gynecologists in the system of continuing education]. Vestnik psikiatrii i psihologii CHuvashii [Bulletin of Psychiatry and Psychology of Chuvashia]. 2015; 3: 46–60. (In Russian)

4. Grin'ko E.N. Medicinskaya ritorika v podgotovke vrachej-pediatrov [Medical rhetoric in the training of pediatricians]. Voprosy sovremennoj pediatrii [Issues of modern pediatrics]. 2016; 3(15): 235–238. DOI: 10.15690.vsp.v15i3.1559 (In Russian)

5. Vasil'eva E.YU. K voprosu ocenki kommunikativnoj kompetentnosti v rossijskom medicinskom obrazovanii [On the issue of assessing communicative competence in Russian medical education]. Alma Mater (Vestnik vysshej shkoly) [Alma Mater (Bulletin of the Higher School)]. 2022; 7:100–104. DOI: 10.20339/AM.07-22.100 (In Russian)

6. Zadvornay O.L., Voskanian Yu.E., Shikina I.B., Borisov K.N. Social'no-ekonomicheskie aspekty posledstvij medicinskih oshibok v medicinskih organizacijah [Socio-economic aspects of the consequences of medical errors in medical organizations]. MIR (Modernizaciya. Innovacii. Razvitie) [Peace (Modernization. Innovation. Development)]. 2019;10(1):99-113. DOI: 10.18184/2079-4665.2019.10.1.99-113 (In Russian)

7. Mixno N.V., Evstaf'eva Yu.V., Xodakova O.V., Polikarpova Yu.A. Izmerenie riskov prichineniya vreda zdorov`yu pri okazanii pervichnoj mediko-sanitarnoj pomoshhi [Characteristics of medical personnel resources in the public health system of the region]. Problemy social'noj gigieny, zdavoohraneniya i istorii mediciny [Problems of social hygiene, health care and the history of medicine]. 2024; 5(32):998-1005 (In Russian)

8. Fomina M.V., Mihajlova E.A., Aznabaeva L.M. [i dr.] Kommunikativnyj komponent sodержaniya obrazovaniya v aspekte korporativnoj kul'tury medicinskogo vuza [The communicative component of the content of education in the aspect of the corporate culture of a medical university]. Vestnik Orenburgskogo gosudarstvennogo universiteta [Bulletin of the Orenburg State University]. 2018;6 (218):91–96. (In Russian)

9. Mixno N.V., Evstaf'eva Yu.V., Xodakova O.V., Polikarpova Yu.A. Izmerenie riskov prichineniya vreda zdorov`yu pri okazanii pervichnoj mediko-sanitarnoj pomoshhi [Measuring the risks of harm to health in the provision of primary health care]. Problemy social'noj gigieny,

zdravoohraneniya i istorii mediciny [Problems of social hygiene, health care and the history of medicine]. 2023; 6(31): 1384-1389. (In Russian)

10. Buzin V.N., Buzina T.S. Vzaimootnosheniya vracha i pacienta v informacionnom obshhestve [The relationship between doctor and patient in the information society]. Profilakticheskaya medicina [Russian Journal of Preventive Medicine]. 2020;23(5):111-116. DOI:10.17116/profmed202023051111. (In Russian)

11. Bryzgalova O.E., Armashevskaya O.V., Pogonin A.V. Medico-social profile of contemporary medical workers. Obstetrics and gynecology. 2023; 9:147-153 (In Russ.) doi: 10.18565/aig.2022.286.

12. Davidov DR, Moskvicheva AS, Shubina LB, Shikina IB The problem of communication between doctor and patient. Social'nye aspekty zdorov'ya naseleniya. 2023; 69(3):2. (In Russ.). doi: 10.21045/2071-5021-2023-69-3-2.

13. Sidorova N.V., SHemetova G.N., Gubanova G.V. Znachenie kommunikativnykh kompetencij pri podgotovke vracha obshchej praktiki [The importance of communicative competencies in the training of a general practitioner]. Saratovskij nauchno-medicinskij zhurnal [Saratov Journal of Medical Science]. 2017; 3(13): 560–563. (In Russian)

14. Baklanova T.N., Popovich V.K., Shikina I.B. Scientific and organizational aspects of ensuring the quality of medical care in a multidisciplinary hospital.[Nauchno-organizacionnye aspekty obespecheniya kachestva okazaniya medicinskoj pomoshchi v mnogoprofil'noj bol'nice.] Social aspects of public health [electronic scientific journal]. [Social'nye aspekty zdorov'ya naseleniya]. 2012;6(28):3. URL: <http://vestnik.mednet.ru/content/view/442/30/lang ,ru/>

15. Gridnev O.V., Abramov A.Yu., Lyutsko V.V. Analiz kontrolya za effektivnost'yu raboty trekhurovnevoj sistemy pervichnoj mediko-sanitarnoj pomoshchi naseleniyu goroda Moskvy. [Analysis of the effectiveness of the three-level primary health care system for the population of Moscow]. Sovremennye problemy nauki i obrazovaniya. [Modern problems of science and education]. 2014; 2:364. (In Russian)

16. Cusatis R., Holt J.M., Williams J. [et al.]. The impact of patient-generated contextual data on communication in clinical practice: A qualitative assessment of patient and clinician perspectives. Patient Educ. Couns. 2019; 4(103):734-740. DOI: 10.1016/j.pec.2019.10.020

17. Vaghee S., Lotfabadi M. K., Salarhaji A. [et al.] Comparing the Effects of Contact-Based Education and Acceptance and Commitment-Based Training on Empathy Toward Mental Illnesses among Nursing Students. Iran. J. Psychiatry. 2018; 2(13):119-127.

18. Neilson S.J., Reeves A. The use of a theatre workshop in developing effective communication in pediatric end of life care. *Nurse Educ. Pract.* 2019; 36: 7-12. DOI: 10.1016/j.nepr.2019.02.014
19. Backman A., Sjögren K., Lindkvist M., Lövheim H., & Edvardsson D. Towards person-centredness in aged care—exploring the impact of leadership. *Journal of Nursing Management*, 2016;24(6): 766–777.
20. Bakunts S.A., Amlaev K.R. Kommunikacii vrachej i medicinskih sester: rabota v komande [Communication between doctors and nurses: teamwork]. *Problemy social'noj gigieny, zdavoohraneniya i istorii mediciny* [Problems of social hygiene, health care and the history of medicine]. 2022; 5(30): 890–896. (In Russian)
21. Bakunts S.A., Amlaev K.R. Trudnye kommunikacii s pacientami [Difficult communication with patients]. *Vrach* [Doctor]. 2021;12(32): 11–17. (In Russian)
22. Bakunts S.A., Amlaev K.R. Vrachi i pacienty. Kto oni drug dlya druga? [Doctors and patients. Who are they to each other?]. *Problemy social'noj gigieny, zdavoohraneniya i istorii mediciny* [Problems of social hygiene, health care and the history of medicine]. 2022; 3(30): 442–447.
23. Bakunts S.A., Amlaev K.R. Informacionno-kommunikacionnye tekhnologii v medicine [Information and communication technologies in medicine]. *Problemy social'noj gigieny, zdavoohraneniya i istorii mediciny* [Problems of social hygiene, health care and the history of medicine]. 2022; 4 (30):629–638. (In Russian)
24. Bakunts S.A., Amlaev K.R., Mazharov V.N. Medicinskie oshibki kak sledstvie plohoj kommunikacii [Medical errors as a result of poor communication]. *Problemy social'noj gigieny, zdavoohraneniya i istorii mediciny* [Problems of social hygiene, health care and the history of medicine]. 2022;6(30):1291–1294. (In Russian)
25. Bakunts S.A., Amlaev K.R., Kuz'mina E.M. i dr. Sravnitel'nyj analiz mneniya vrachej i pacientok akushersko-ginekologicheskogo profilya po voprosam kommunikacii [Comparative analysis of the opinion of doctors and patients of obstetric and gynecological profile on communication issues]. *Ural'skij medicinskij zhurnal* [Ural Medical Journal]. 2022; 5(21):9-17. (In Russian)
26. Bakunts S.A., Amlaev K.R., Kuz'mina E.M. i dr. Mnenie pacientok akushersko-ginekologicheskogo profilya o kommunikacii s medicinskimi specialistami [Opinion of obstetric and gynecological patients on communication with medical specialists]. *Vrach* [Doctor] 2023; 8(34):43-47. (In Russian)

27. Amlaev K.R., Bakuncz S.A. Kommunikacii v medicine [Communications in medicine]: uchebno-metodicheskoe posobie. Stavropol` : izd-vo StGMU [educational and methodological guide. Stavropol: publishing house of StSMU]. 2021. 116 p. (In Russian)

Финансирование. Исследование не имело спонсорской поддержки.

Конфликт интересов. Авторы заявляют об отсутствии конфликтов интересов

Acknowledgment. The study had no sponsor support.

Conflict of interests. The authors declare absence of conflict of interests.

Сведения об авторах

Бакунц Сюзанна Араратовна – ассистент кафедры общественного здоровья и здравоохранения, медицинской профилактики и информатики с курсом ДПО ФГБУ ВО «Ставропольский государственный медицинский университет» Минздрава России, 355017, г. Ставрополь, ул. Мира 310, Mira 310, Stavropol, 355017 Мира 310, Mira 310, Stavropol, 355017; соискатель ФГБУ «Центральный научно-исследовательский институт организации и информатизации здравоохранения» Минздрава России, 127254, г. Москва, ул. Добролюбова, д. 11.; e-mail: sashka-424@mail.ru ORCID: 0000-0002-3134-1006

Шикина Ирина Борисовна - доктор медицинских наук, профессор, главный научный сотрудник ФГБУ «Центральный научно-исследовательский институт организации и информатизации здравоохранения» Минздрава России, 127254, г. Москва, ул. Добролюбова, д. 11.; e-mail: shikina@mednet.ru ORCID: 0000-0003-1744-9528, SPIN-код: 1177-5340.

About the authors

Bakunts Suzanna Araratovna – Assistant of the Department of Public Health and Healthcare, Medical Prevention and Informatics with the course of DPO of the Stavropol State Medical University, 355017, Stavropol, Mira str. 310, Mira 310, Stavropol, 355017 Mira 310, Mira 310, Stavropol, 355017, e-mail: sashka-424@mail.ru ORCID: 0000-0002-3134-1006

Irina Borisovna Shikina - Doctor of Medical Sciences, Associate Professor, Chief Researcher at the Russian Research Institute of Health Ministry of Health of the Russian Federation, 11 Dobrolyubova str., Moscow, 127254; e-mail: shikina@mednet.ru ORCID: 0000-0003-1744-9528, SPIN code: 1177-5340.

Статья получена: 01.10.05.2024 г.
Принята к публикации: 28.11.2024 г.