

## ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ СРЕДА

*Темникова Елена Игоревна,*

*Кубачева Маргарита Дмитриевна,*

*преподаватели клинических дисциплин*

*ГАПОУ КО «Калужский базовый медицинский колледж»*

### **РАЗВИТИЕ НАВЫКОВ ОБЩЕНИЯ С ПАЦИЕНТАМИ У СТУДЕНТОВ ПУТЕМ ВОВЛЕЧЕНИЯ В ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

**Аннотация.** В статье описана практика развития навыков общения у студентов медицинского колледжа посредством участия их в практической работе по реализации грантового проекта.

**Ключевые слова:** анкетирование, анкетер, пациент, респондент.

Процесс обучения будущих специалистов среднего медицинского звена включает в себя изучение точных фундаментальных наук, клинических дисциплин, медицинскую психологию и психологию общения. Знание предмета и умение проводить медицинские манипуляции чрезвычайно важно в их дальнейшей работе, но не менее важно для них умение общаться с пациентом и его родственниками. Известно, что значительный процент неудовлетворенности граждан оказанием медицинской помощи связан с проблемами в общении между пациентами и медицинскими работниками.

Существуют правила эффективного общения, применение которых помогает установить взаимоотношения между медицинским работником и пациентом, поддержать атмосферу доверия и сотрудничества, создать и сохранить спокойную, уважительную и доброжелательную атмосферу при общении. Обучение общению – это целенаправленно-организованный, планомерно и систематически осуществляемый процесс овладения знаниями и умениями под руководством опытных лиц. Во время проведения практических занятий, мною установлен факт недостаточно сформированных навы-

## ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ СРЕДА

ков общения у студентов. При общении с детьми и родителями детей, студенты, не умели входить в доверительный контакт, терялись при общении, при разговоре затруднялись в формулировании вопросов, испытывали трудности при анализе полученной информации. Для решения проблемы развития у студентов навыков общения выбран путь вовлечения их в исследовательскую деятельность. Планировалось привлечь студентов к участию в анкетировании населения (социологический опрос) в рамках реализации проекта Президентских грантов «Все для нас – без нас ничего», участником которого был наш колледж, а членом команды преподаватель клинических дисциплин Темникова Е.И. Составлен рабочий план реализации педагогического проекта (табл. 1).

Табл.1

	Мероприятие	Срок исполнения	Исполнитель
.	Представление студентам проекта Президентского гранта	Апрель 2018 г.	Темникова Е. И.
.	Составление списка студентов, участников анкетирования	Май 2018 г.	Темникова Е. И.
.	Составление памятки для анкетеров	Июнь 2018 г.	Темникова Е.И.
.	Обучение приемам и правилам проведения анкетирования (инструктаж)	Сентябрь 2018 г.	Темникова Е.И.
.	Ознакомление студентов с анкетой и отработка приемов и правил проведения анкетирования в виде ролевой игры	Сентябрь 2018 г.	Темникова Е.И.

## ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ СРЕДА

.	Участие студентов в анкетировании населения	Сентябрь – октябрь 2018 г.	Темникова Е. И.
.	Работа в фокус-группах с разбором трудностей при проведении анкетирования	Октябрь 2018 г.	Темникова Е. И.
.	Участие в подведении итогов Президентского гранта (включая итоги анкетирования)	Октябрь ноябрь 2018 г.	Темникова Е.И.

Участие в опросе приняли 22 студента. Группа была сформирована из студентов, заинтересованных в участии во внеаудиторной работе и обучении навыкам общения. На первом этапе они были ознакомлены с идеологией Президентского гранта «Все для нас – без нас ничего» (руководитель Пахомова Л.В. – председатель Калужского городского отделения Российского Красного Креста - КРКК). Суть гранта состояла в организации на базе КРКК школы по обучению родственников уходу за пациентами с ограничением самообслуживания. Один из этапов реализации гранта включал проведение анкетирования граждан для изучения их мнения о необходимости обучения родственному уходу.

Опрос - самый распространенный метод сбора первичной информации. С его помощью получают почти 90% всех социологических данных. Анкетирование - один из основных видов опроса, осуществляемого путем опосредованного общения анкетера и респондента. Этот метод как никакой другой построен на общении между людьми. Алгоритм действий будущей медсестры при общении с пациентом схож с алгоритмом действий «анкетер-респондент». Кроме приобретения навыков общения у студентов имелась возможность научиться соблюдать правила медицинской этики и деонтологии, а также почувствовать эмпатию к собеседнику. Эмпатия (от английского empathy - чувствование) - это способность чувствовать эмоци-

## ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ СРЕДА

ональное состояние другого человека, точно воспринимать смысловые оттенки его внутреннего мира. Для повышения качества анкетирования разработана памятка для анкетера (табл.2)

Табл.2

### Памятка анкетера.

1. Посмотрите Собеседнику в лицо, улыбнитесь, тепло поприветствуйте его
2. Представьтесь, сообщите свое имя и кто Вы
3. Спросите имя Собеседника или как к нему обращаться
4. Объясните ситуацию и роль, которую Вы будете выполнять в процессе общения
5. Уточните у Собеседника, имеет ли он время, чтобы ответить на вопросы анкеты
6. Не торопите Собеседника при ответе на очередной вопрос
7. Задавайте вопросы и ответы на них с нейтральной интонацией голоса
8. Продолжительность анкетного опроса не должно быть длительным по времени и утомительным для Собеседника
9. По окончании опроса поблагодарите Собеседника за беседу.

Студенты были ознакомлены с содержанием анкет, информационными материалами для населения по реализации Президентского гранта, прошли инструктаж с закреплением полученных знаний в виде ролевой игры. Анкетирование организовано во время «Дня здоровья» в Дзержинском районе, городе Кондрово (26.09.2018 г.) и городе Калуге (период 01.10.-10.10.2018 г.). Кроме опроса анкетеры раздавали информационные материалы и приглашали на обучение родственному уходу. Для закрепления полученных навыков общения, навыков анкетирования на внеаудиторном занятии разобраны трудности при работе анкетера. Студентами отмечена разная реакция граждан на предложение участвовать в опросе. Анкетерам пригодились памятка и знания, полученные на инструктаже. Студенты отмечали, что имеются различия в общении с гражданами работоспособного возраста и гражданами пожилого возраста. А также различия в общении между людьми

## ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ СРЕДА

ми, в семьях которых есть или были пациенты, нуждающиеся в постороннем уходе. Всего обработано 104 анкеты. У представителей населения всех возрастов выявлен интерес к обучению родственному уходу. Итоги гранта были подведены на заключительной конференции, где студенты имели возможность ознакомиться с работой отделения паллиативной помощи 5 городской больницы г. Калуги, пообщаться со своими будущими коллегами – медицинскими работниками медицинских организаций. На практике была возможность закрепить навыки межличностного и профессионального общения.

Результаты педагогического опыта:

1. Все студенты прошли инструктаж о правилах проведения анкетирования и успешно справились с ним на практике
2. Отмечено повышение уровня знаний и умений среди студентов по вопросам межличностного общения, вопросам этики и деонтологии
3. Составлена памятка для анкетера, которая может быть использована при проведении любого вида социологических опросов, анкетирования
4. Студенты, обученные правилам общения, вопросам медицинской этики и деонтологии, смогут применить их в дальнейшей работе, а также транслировать опыт своим коллегам.