

УДК 614.253.8

**ОПЫТ ПРИМЕНЕНИЯ ИНТЕРАКТИВНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ФОРМ ОБУЧЕНИЯ  
В ДОПОЛНИТЕЛЬНОМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ**

© 2015 О.Б. Чертухина, Г.Г. Шишин, М.В. Есина

Самарский государственный медицинский университет

Статья поступила в редакцию 22.10.2015

В статье представлен опыт работы кафедры общественного здоровья и здравоохранения Института профессионального образования Самарского государственного медицинского университета по внедрению интерактивных форм обучения в системе профессионального образования медицинских работников, направленный на повышение уровня развития профессионально-важных качеств и навыков позитивно-конструктивного общения с пациентами. Среди причин низкой удовлетворенности качеством медицинской помощи авторы статьи называют недостаточную коммуникативную и эмоциональную компетентность работников здравоохранения и низкий уровень развития навыков взаимодействия с пациентами. Решение данной проблемы коллектив кафедры видит во внедрении проблемно – ориентированных интерактивных форм обучения с целью повышения социально-психологической компетентности работников здравоохранения. *Ключевые слова:* непрерывное профессиональное образование медицинских работников, комплексный подход, интерактивные формы обучения, профессионально-важные качества, андрагогические технологии

Известно, что низкий уровень удовлетворенности пациентов медицинской помощью – это глобальная тенденция сегодняшнего дня. Чем раньше организаторы здравоохранения начнут воспринимать предъявляемые жалобы и высказываемые пациентами предложения по улучшению медицинского обслуживания как индикаторы качества системы и процессов оказания медицинской помощи, тем раньше эту систему и процессы можно будет усовершенствовать комплексно и эффективно.

Требования к повышению качества подготовки руководителей здравоохранения, динамизм образовательных и информационных технологий предопределили замену формулы «образование на всю жизнь» стратегической формулой «образование через всю жизнь».

Подход к обучению и необходимость реализации этой стратегии потребовали от научно-педагогического коллектива кафедры общественного здоровья и здравоохранения ИПО СамГМУ изменение подходов к обучению, а именно: проработки, осознания и внедрения в процесс обучения взрослых андрагогической

(от греческого – andros – взрослый + ago – веду) образовательной технологии, в структуре которой подготовка профессионала опирается на более совершенные инновационно-методологические принципы.

В соответствии с требованиями реализации концепции непрерывного повышения качества и в целях оптимизации образовательного процесса кафедрой были внедрены инновационные интерактивные («Inter» – это взаимный, «act» – действовать) формы обучения, основанные на андрагогических принципах взаимодействия и активности обучаемых, обязательной обратной связи и накопления совместного знания. Но главное, на наш взгляд, – это достижение обучаемым уровня осознанной компетентности, характеризующегося формированием устойчивых профессиональных навыков общения и мотивацией к достижению успеха вместо избегания неудач [1].

К применяемым на кафедре интерактивным формам образовательного процесса можно отнести семинары-практикумы, тренинги профессиональной наблюдательности и коммуникативной компетентности, деловые и ролевые игры, видеоконференции.

Одной из таких форм подготовки слушателей является авторский проблемно-ориентированный семинар-практикум «Формирование навыков работы с трудными пациентами, поиск конструктивных решений конфликтов через комплексный этико-правовой и социально-психологический анализ жалоб и проблемных ситуаций», в котором принимали участие руководители здравоохранения, председатели этических комиссий, врачи различных специальностей.

*Чертухина Ольга Борисовна, доктор медицинских наук, профессор, заведующая кафедрой общественного здоровья и здравоохранения института профессионального образования. E-mail: olga7754@mail.ru*

*Шишин Геннадий Геннадьевич, ассистент кафедры общественного здоровья и здравоохранения института профессионального образования.*

*E-mail: oziz-ipo-samsmu@yandex.ru*

*Есина Маргарита Валерьевна, очный аспирант кафедры общественного здоровья и здравоохранения института профессионального образования.*

*E-mail: oziz-ipo-samsmu@yandex.ru*

Основные вопросы, предлагаемые к обсуждению в семинаре-практикуме, следующие:

- правовая характеристика отношений, возникающих при оказании медицинской помощи;
- переход от административно-правового к гражданско-правовому регулированию вопросов оказания медицинской помощи;
- основные права граждан в области охраны здоровья;
- юридическая ответственность за нарушение прав пациента;
- Международный кодекс медицинской этики и Кодекс профессиональной этики медицинского работника Самарской области;
- психологические аспекты формирования личности трудного пациента и правильного общения с ним;
- формирование копинг-стратегий уверенного поведения в преодолении трудностей, развитие коммуникативной, эмоциональной компетентности, психологической грамотности и психологической зрелости врача;
- достижение профессионализма и практической реализации качественного подхода к наработке проблемно-ориентированного опыта руководителя.

С целью системного повышения качества работы медицинских организаций и в помощь организаторам здравоохранения Кафедрой общественного здоровья и здравоохранения ИПО СамГМУ создана креативная, авторская программа обучающего и развивающего лектория-практикума «Формирование и развитие навыков позитивно-конструктивного общения с пациентами и социально-психологические аспекты его оптимизации», который предусмотрен для обучения лиц первого контакта с пациентами, включая медицинских регистраторов [1].

При реализации данной программы кафедра ставит перед собой ряд значимых задач, главной среди которых является выделение приоритетных направлений социально-психологической подготовки лиц первого контакта с пациентами – медицинских регистраторов – с целью повышения их психологической грамотности, навыков установления контакта и достижения эффективности их деятельности.

Реализуется программа лектория-практикума в четыре этапа:

1 этап – это тренинг знакомства, включающий формулирование целей и задач, применение психотехнических средств формирования команды, проведение психологической диагностики уровня эмпатии, коммуникативных и организаторских способностей; профессионально-важных качеств и психологических умений участников тренинга, а также выявление личностных ограничений, обуславливающих их профессиональные трудности и низкий уровень качества взаимодействия с пациентами.

2 этап – диагностико-коррекционный – предполагает определение направлений социально-психологической коррекции группы риска, составление психологических паспортов с программами личностного роста; проведение проблемно-ориентированных групповых и индивидуальных консультаций участников программы. На основе анализа полученных диагностических данных зоны актуального развития возможно заключение индивидуальных контрактов достижения зоны ближайшего развития личности.

3 этап – информационно-развивающий, основными направлениями которого становятся:

- социально-психологические аспекты общения;
- коммуникативная компетентность медицинского работника (алгоритмы и практические навыки общения);
- эффективное использование вербальных и невербальных компонентов в контакте с пациентами;
- алгоритм эмоциональной поддержки пациентов и достижение их психологической безопасности;
- основы качественного взаимодействия – освоение психотехники активного эмпатийного слушания с активизацией аудиальной модальности;
- экспресс-диагностика психологического состояния пациента (методы, техники профессионального наблюдения);

• создание первого благоприятного впечатления (психологические приемы формирования аттракции);

• создание благоприятного образа медицинской организации;

4 этап – выработка практических навыков путем проведения тренировочных сессий с целью отработки и закрепления профессионально-психологических навыков эффективной работы с пациентами, с разбором ситуаций, усвоением психотехнических приемов и алгоритмов общения и взаимодействия, этикетных норм, этико-психологических принципов работы с пациентами.

Подобные комплексные практико-ориентированные формы подготовки медицинских работников, включая и организаторов здравоохранения, позволят активно продвигаться по пути системного улучшения качества работы медицинских организаций, повысят уровень удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи и создадут позитивный имидж Самарскому здравоохранению [2].

Использование интеллектуальных и творческих способностей профессионалов, направленных на создание эффективных методик интерактивного обучения в рамках дополнительного профессионального образования, позволяет решать одновременно несколько задач, – это:

- развитие коммуникативных умений;
- формирование навыков установления эмо-

циональных контактов между обучающимися;

- достижение эффективности командного взаимодействия и психологической поддержки друг друга.

Также важно подчеркнуть и основное преимущество интерактивных подходов, которое, на наш взгляд, заключается в том, что они направляют сознание обучающихся не только и не столько на закрепление уже изученного материала, сколько на качественную интериоризацию нового, личностный рост, развитие пытливости ума и, как следствие, достижение высокой познавательной активности.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Чертухина О.Б., Хашина О.А., Гридасов Г.Н., Калицкий Р.С.* Организационно-правовые и социально-психологические аспекты работы руководителей по оптимизации коллективных трудовых отношений в лечебно-профилактических учреждениях. Самара, 2013. С.62.
2. *Хашина О.А.* Организационные основы конструктивного общения врача и социально-психологические аспекты его оптимизации. Самара, 2013. С.38-43.

## EXPERIENCE OF INTERACTIVE EDUCATIONAL FORMS OF TRAINING IN ADDITIONAL PROFESSIONAL EDUCATION

© 2015 O.B. Chertuhina, G.G. Shishin, M.V. Esina

Samara State Medical University

The article presents the experience of the Department of Public Health and Health Care of the Institute of Professional Education of Samara State Medical University for the introduction of interactive forms of training in the system of professional education of health workers, aimed at raising the level of development of professionally important qualities and skills a positive constructive communication with patients. Among the reasons for low satisfaction with quality of medical care the authors consider lack of communication and emotional competence of health workers and low level of development of interaction skills with patients. The solution to this problem the staff of the Department sees the introduction of problem – oriented interactive forms of learning with the aim of improving the socio-psychological competence of health workers.

*Keywords:* continuous professional education of health workers, holistic approach, interactive forms of training, professionally important qualities, andragogical technology.

---

*Olga Chertuhina, Doctor of Medical Sciences, Professor, the Head of the Department of Public Health and Institute of Health Professional Education. E-mail: olga7754@mail.ru*  
*Gennadiy Shishin, Associate Professor of Department of Public Health and Institute of Health Professional Education*  
*Margarita Esina, Postgraduate student of the Department of Public Health and Institute of Health Professional Education. E-mail: oziz-ipo-samsmu@yandex.ru*