

© КОЛЛЕКТИВ АВТОРОВ, 2025

УДК 61:378
DOI 10.59598/МЕ-2305-6053-2025-117-4-177-182

С. Е. Халмурадова¹, О. В. Казимирова^{1*}, Ш. М. Газалиева¹

ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПАЦИЕНТ-ЦЕНТРИРОВАННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ В РАЗВИТИИ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ У СТУДЕНТОВ МЕДИЦИНСКОГО УНИВЕРСИТЕТА

¹ Кафедра семейной медицины НАО «Карагандинский медицинский университет» (100008, Республика Казахстан, г. Караганда, ул. Гоголя, 40; e-mail: info@qmu.kz)

***Ольга Васильевна Казимирова** – кафедра семейной медицины, НАО «Карагандинский медицинский университет»; 100008, Республика Казахстан, г. Караганда, ул. Гоголя, 40; e-mail: Kazimirova@qmu.kz

Представлен опыт применения в учебном процессе метода пациент-центрированного консультирования для развития у будущих врачей коммуникативной компетентности.

Цель. Анализ эффективности обучения студентов 5 курса школы медицины компетентной коммуникации с пациентами в рамках международного образовательного проекта FOR21 программы Erasmus+CBNE.

Материалы и методы. В обучении технологии наилучшего интервью с пациентами приняли участие 36 студентов 5 курса специальности «Общая медицина». Первый этап тренинга проходил в аудитории с использованием технологии «перевернутый класс», визуальной доски Padlet, интернет-ресурса Open Labyrinths. На втором этапе в Центре симуляционных технологий был применен Калгари-Кембриджский вариант интервью со стандартизированным пациентом. Третий этап проходил в поликлинике. На каждом этапе обучения среди учащихся проводился дебriefинг, включая анкетирование.

Результаты и обсуждение. Дебriefинг показал, что активное слушание демонстрировали 100% студентов, навыки критического мышления и эффективного обучения – 50% учащихся. Навыки критической самооценки во время коммуникации демонстрировали 70% слушателей, при этом 40% подчеркнули, что «сценарный случай» и «университетские стены» не позволили в полной мере использовать вновь приобретённые навыки коммуникации. Некоторые пятикурсники испытывали стресс во время интервью со стандартизированным пациентом. Более 80% слушателей оценили умственное напряжение на 7 баллов из 10. Все 100% участников отметили высокую востребованность обучения, 40% увидели собственные проблемы в коммуникации.

Выводы. Установлено, что благодаря технологии интервью, ориентированного на пациента, у обучающихся формировались наилучшие коммуникативные навыки.

Ключевые слова: коммуникативные навыки; пациент-центрированное консультирование; виртуальный пациент; интервью; медицинское собеседование

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время система высшего медицинского образования стремится соответствовать мировым стандартам, обновляется содержание учебного процесса, при этом профессорам и преподавателям вуза немаловажно подготовить компетентных специалистов новой формации – врачей общей практики, играющих центральную роль в системе здравоохранения – конкурентоспособных личностей с высоким уровнем общего развития и владеющих коммуникативными навыками [8]. Современному студенту высшей школы медицины необходимы более прогрессивные методы обучения – преподавание на основе цифровых технологий, моделирование и модернизация коммуникативных навыков с развитием пациент-центрированного подхода [2, 3, 4, 7].

В 2021 г. Некоммерческое акционерное общество «Медицинский университет Караган-

ды» (НАО МУК) стало участником нового международного образовательного Проекта «FOstering the doctoR of the 21st century: education for patient-centered communication» (FOR21)/ «Формирование компетенций врача 21 века: обучение навыкам пациент-центрированного общения» (№ грантовой заявки 619037-EPP-1-2020-1-EL-EPPKA2-CBNE-JP). Этот проект создавался, и, в дальнейшем, будет реализовываться в рамках программы Erasmus+CBNE, нацеленной на содействие развитию врача и университетов разных стран, техническую и методическую поддержку формирования коммуникативной компетенции будущей врачей.

Цель проекта FOR21 – изменение стратегии школы медицины, разработка учебных программ, методов и инструментов совершенствования медицинского собеседования, социальной ответственности в общении врача и пациента путём создания центров развития коммуникации

Медицинское и фармацевтическое образование

в университетах Казахстана, России и Узбекистана. Этот проект объединил три Европейских университета и шесть университетов из бывших стран содружества независимых государств: Aristotle University of Thessaloniki (Греция), University of Leeds (Великобритания), University of Oulu (Финляндия), Северо-Западный государственный медицинский университет имени И. И. Мечникова (Санкт-Петербург, Россия), Тюменский государственный медицинский университет (Тюмень), Казахский Национальный медицинский университет имени С. Д. Асфендиярова (Алматы, Казахстан), Медицинский университет Караганды (Караганда, Казахстан, Самаркандский государственный медицинский институт (Самарканд, Узбекистан), Ташкентская медицинская академия (Ташкент, Узбекистан).

Грантозаявителем данного Проекта является Университет Аристотеля в Салониках (AUTH) – ведущий университет Южной Европы, имеющий успешный многолетний опыт участия в международных проектах, в том числе Erasmus+. В AUTH основное внимание уделяется изучению меняющихся парадигм в образовании и передовым технологиям для внедрения инновационных методов обучения в медицинских школах. Как грантозаявитель Университет Аристотеля будет вносить свой вклад и предлагать свой опыт в развитии моделей и линий коммуникаций «врач – пациент» путем стимулирования учебных программ университетов-партнеров, модернизации и внедрения новых технологий в обучении комплаентной интеракции. Координацию Проекта осуществляют лидеры медицинского образования, профессор Панайотис Бамидис (Греция) и профессор Терри Поултон (Великобритания), которые имеют десятилетний опыт руководства национальных и международных научных грантов. В феврале 2023 г. состоялась вторая очная встреча в рамках проекта FOR21 в г. Самарканде (Узбекистан), в которой приняли участие представители почти всех ВУЗов-партнёров.

Инициаторами проекта позиционируется, что в течение 3 лет в консорциуме будет создан банк клинических сценариев с виртуальными и стандартизованными пациентами, что позволит обучить слушателей медицинских школ эффективным навыкам общения с заболевшими в безопасной и надежной среде для подготовки к реальной клинической практике. Следить за результатами проекта можно на сайте НАО МУК – «Обучение навыкам общения с пациентами в образовательных программах медицинских организаций: успешные практики, трудности, возможные пути решения». Согласно рекомендациям, разработанным в рамках проекта FOR21, обучение будущих эскулапов комплаентной коммуникации с курируемыми пациентами составляет основу структурированного занятия, состоящего из нескольких шагов. Так, следуя методу Flipped classroom («перевернутый» класс), на предвари-

тельном этапе, преклассе (Pre-class), до начала практического занятия учащиеся изучают литературу по базовой коммуникации и смотрят клинический видеокейс с виртуальным пациентом на платформе Open Labyrinth, где предложено ознакомиться с тремя вариантами консультирования обратившегося за помощью, в зависимости от его психотипа. На втором этапе, работая в классе (In-class), курсанты обсуждают детали видеоконтента медицинского интервью и высказывают мнение о правильном поведении врачуемого согласно Калгари-Кембриджской модели медицинского собеседования, а также формулируют выводы. После каждого занятия (Class-out) будущие врачи предоставляют индивидуальную конструктивную обратную связь в виде дебрифинга: анкетирование на платформе Google forms (5 вопросов) по удовлетворенности уроком, рефлексией в виде написания эссе с размещением на платформе Moodle [1].

Эта технология обучения студентов оптимальной коммуникации с болеющим остается весьма актуальной для медицинских вузов в настоящее время, так как открывает для будущих специалистов, врачей общей практики новые возможности. Так, например, семейный врач, владеющий полезными коммуникативными навыками, может поставить точный диагноз, особенно, если это касается психологических проблем курируемого; может научить болеющего способам профилактики, контроля и управления состоянием здоровья; имеет более хорошие результаты лечения; обеспечивает большую безопасность для страждущего; сталкивается с меньшим количеством служебных жалоб.

Цель работы – анализ эффективности обучения студентов школы медицины навыкам пациент-центрированной коммуникации в рамках международного образовательного проекта FOR21 программы Erasmus+ СВНЕ.

МАТЕРИАЛЫ И МЕТОДЫ

В обучении технологии наилучшего интервью с пациентами приняли участие 36 студентов 5 курса специальности «Общая медицина». Первый этап тренинга проходил в аудитории с использованием технологии «перевернутого» класса, визуальной доски Padlet, интернет-ресурса Open Labyrinths. На втором этапе, в Центре симуляционных технологий, был применен Калгари-Кембриджский вариант интервью со стандартизованным пациентом. Третий этап проходил в поликлинике. На каждом этапе обучения среди учащихся проводился дебрифинг, включая анкетирование.

РЕЗУЛЬТАТЫ И ОБСУЖДЕНИЕ

В процессе освоения успешной коммуникации с пациентом случайным способом были вовлечены студенты 5 курса специальности «Общая медицина» – обучающиеся разных групп с разными способностями. На первом этапе

тренинга им для ознакомления были предоставлены учебные материалы по основам медицинского консультирования на различные клинические темы, размещенные на доске Padlet – визуальной доске для онлайн-уроков, инструменте дистанционного обучения, который можно также использовать для обсуждения задания в режиме реального времени [10]. Кроме того, предварительно, соблюдая технологию «перевернутого» класса, участники самостоятельно, вне класса изучили необходимый видеоконтент, размещенный на интернет-ресурсе Open Labyrinths, а затем, в классе, в студенческих мини-группах (до 4-5 человек) детально разбирали учебные видеоролики – кейсы с виртуальным пациентом – и обсуждали возможные медицинские ошибки, давали оценку коммуникации врача в клиническом случае (оптимальный, субоптимальный и ошибочный), согласно модели Калгари-Кембридж и следуя балльной оценочной шкале от 0 до 10 [6]. В конце занятия среди обучающихся было проведено анкетирование, по результатам которого участниками была отмечена наиболее интересная тема – «Консультация пациента с острым коронарным синдромом». Активное слушание при этом продемонстрировали 100% студентов. Навыки критического мышления и эффективного обучения проявили 50% учащихся. Критическую самооценку во время коммуникации демонстрировали 70% слушателей курса. Участники проекта также выявили сильные стороны данного обучающего метода и приближенность клинического кейса к реальным условиям.

На втором этапе учебного процесса, проводимого в условиях Центра симуляционных и образовательных технологий НАО «Медицинский университет Караганды», студенты активно овладевали навыком консультирования в беседе со стандартизированным пациентом, для которого заранее был разработан сценарий ряда клинических ситуаций.

Модель медицинской консультации старшекурсника со стандартизированным пациентом согласно Калгари-Кембриджскому варианту интервью включала в себя: начало сессии (установление врачом первоначального контакта с больным и выявление причины его обращения за консультацией), сбор важной информации (определение проблем обратившегося за помощью; применение дополнительных навыков коммуникации для понимания его точки зрения), формирование структуры интервью (прозрачности; внимание тому, как протекает собеседование), установление доверительной связи с обследуемым (использование соответствующего неверbalного поведения; развитие взаимопонимания; вовлечение подопечного), разъяснение и планирование дальнейших мероприятий (предоставление соответствующего количества и типа информации; помочь заболевшему в правильном восприятии медицинской информа-

ции и ее понимании; достижение общего понимания: включение точки зрения обратившегося; планирование: совместное принятие решения), завершение сессии (разработка следующих шагов; обеспечение соответствующего завершения), варианты при разъяснении и проектировании лечения (включая содержание) – при обсуждении исследований и процедур; при обсуждении мнения и значимости проблемы; при согласовании обоюдного плана действий [5, 9].

В ходе дебрифинга на данной обучающей ступени проектной деятельности 40% пятикурсников подчеркнули, что «сценарный случай» и «университетские стены» не позволяют в полной мере использовать вновь приобретенные навыки коммуникации так, как их можно было бы показать в реальной клинической практике. Вместе с тем некоторые старшекурсники испытывали дополнительный стресс при проведении медицинского интервью со стандартизированным пациентом. Более 80% слушателей присвоили степени умственного напряжения на тренинге 7 баллов из 10 возможных. Так, 90% ребят ответили, что при работе над кейсом у них было ощущение, что они принимали решения, какие бы принимал врач в реальной жизни. Все учащиеся были совершенно согласны с тем, что при работе над этим кейсом у них появилось ощущение, что они – врачи, заботящиеся о своем пациенте. Также все были согласны, что при работе над кейсом они активно собирали информацию, которая была необходима для определения проблемы пациента; думали о том, какая информация необходима для проведения дифференцированной диагностики; уровень сложности кейса соответствовал уровню их знаний; вопросы, возникающие по ходу работы с кейсом, помогали им улучшить и совершенствовать навыки по постановке диагноза; после прохождения этого кейса они имел возможность лучше подготовиться к проведению дифференциальной диагностики и подтвердить точный диагноз пациента, основанный на его проблемах; после прохождения этого кейса они были лучше подготовлены к работе с реальным пациентом; опыт был ценным.

Возможность продемонстрировать навыки, полученные при пациент-центрированной коммуникации, представилась курсантам на следующем этапе обучения – во время производственной практики в поликлинике. Студенты в режиме реального времени находились на приеме семейных врачей и активно вели работу с заболевшими, используя теоретические знания и вновь приобретенные способы компетентного общения. Отрадно отметить, что специалисты практического здравоохранения полностью поддержали такую инициативу во время профессиональной практики старшекурсников.

Все 100% участников проекта по результатам дебрифинга и анкетирования на третьей ступени консультативной деятельности отметили высокую востребованность и ценность данно-

го дизайна обучения. На вопрос: «Помог ли этот замысел определить общие причины ошибок в практике?» 40% студентов ответили, что не справились бы до инициации тренинга, но, вероятно, справились бы после него, т.е. он помог им увидеть собственные проблемы в коммуникации. Студенты также выразили сожаление, что подобный метод занятия не встречался на предыдущих курсах обучения.

Таким образом, в ходе проекта FOR21 студенты специальности «Общая медицина» учились выстраивать успешные алгоритмы общения с лечащимися пациентами, узнавали способы решения конфликтных ситуаций для снижения количества повторных визитов, осваивали методы стимулирования у заболевших навыков самостоятельного ухода за собой, приобретали умение выражать сочувствие, при этом важно, что стремление обучающихся достичь высокого уровня коммуникативной компетенции обеспечит им, в будущем, удачное взаимодействие с курируемыми больными и хорошие перспективы в профессиональной деятельности. Преподаватели медицинского вуза, со своей стороны, интегрировали в образовательный процесс инновационные педагогические подходы, интерактивные симуляторы, рефокусировав учебную деятельность с традиционного преподавания на интегрированное тренинговое пространство.

ВЫВОДЫ

1. Метод пациент-центрированного консультирования, предложенный в рамках проекта FOR21 и интегрированный в учебный процесс медицинского университета, повышает коммуникативную компетентность и навыки курации у будущих специалистов, врачей общей практики.

2. Дебрифинг показал, что активное слушание демонстрировали 100% студентов; навыки критического мышления и эффективного обучения – 50% учащихся. Навыки критической самооценки во время коммуникации демонстрировали 70% слушателей. 100% участников отметили высокую востребованность обучения, 40% увидели собственные проблемы в коммуникации.

3. Метод проекта FOR21 позволил преподавателям медицинских вузов пополнить собственный опыт инновационными практиками и расширить границы педагогического мастерства.

Вклад авторов:

С. Е. Халмурадова, О. В. Казимира – концепция, редактирование.

О. В. Казимира, Ш. М. Газалиева – сбор материала.

С. Е. Халмурадова, О. В. Казимира, Ш. М. Газалиева – анализ источников, написание текста, редактирование.

Конфликт интересов:

Конфликт интересов не заявлен.

ЛИТЕРАТУРА

1. Кемелова Г., Семенихина П., Аимбетова Д. *Виртуальный пациент в учебном процессе*. Караганда; 2023: 62.
2. Gutiérrez-Puertas V., Granados-Gámez G., Aguilera-Manrique G. Educational Interventions for Nursing Students to Develop Communication Skills with Patients: A Systematic Review. *Int. J. Environ. Res. Public Health.* 2020; 17 (7): 2241. <https://doi.org/10.3390/ijerph17072241>
3. Heier L., Schellenberger B., Schippers A. Interprofessional communication skills training to improve medical students' and nursing trainees' error communication – quasi-experimental pilot study. *BMC Med. Educ.* 2024; 24 (1): 10. <https://doi.org/10.1186/s12909-023-04997-5>
4. Huxley C.J., Atherton H., Watkins J.A., Griffiths F. Digital communication between clinician and patient and the impact on marginalised groups: a realist review in general practice. *Br. J. Gen. Pract.* 2015; 65 (641); 813-821. <https://doi.org/10.3399/bjgp15X687853>
5. Kurtz S.M., Silverman J.D., Draper J. *Teaching and Learning Communication Skills in Medicine*. Oxford; 1998: 367.
6. Qureshi A.A., Zehra T. Simulated patient's feedback to improve communication skills of clerkship students. *BMC Med. Educ.* 2020; 20 (1): 15. <https://doi.org/10.1186/s12909-019-1914-2>
7. Schmalstieg-Bahr K., Popert U.W., Scherer M. The Role of General Practice in Complex Health Care Systems. *Front. Med. (Lausanne)*. 2021; 8: 680-695. <https://doi.org/10.3389/fmed.2021.680695>
8. Silverman J.D., Kurtz S.M., Draper J. *Skills for Communicating with Patients*. Oxford; 1998: 317.
9. Доска Padlet для преподавателя: сценарии использования. <https://teacher.yandex.ru/posts/doska-padlet-dlya-prepodavatelya-stsenarii-ispolzovaniya>

ТРАНСЛИТЕРАЦИЯ

1. Kemelova G., Semenihina P., Aimbetova D. *Virtual'nyj pacient v uchebnom processe*. Karaganda; 2023: 62.
2. Gutiérrez-Puertas V., Granados-Gámez G., Aguilera-Manrique G. Educational Interventions for Nursing Students to Develop Communication Skills with Patients: A Systematic Review. *Int. J. Environ. Res. Public Health.* 2020; 17 (7): 2241. <https://doi.org/10.3390/ijerph17072241>
3. Heier L., Schellenberger B., Schippers A. Interprofessional communication skills training to improve medical students' and nursing trainees' error communication – quasi-experimental pilot study. *BMC Med. Educ.* 2024; 24 (1): 10. <https://doi.org/10.1186/s12909-023-04997-5>
4. Huxley C.J., Atherton H., Watkins J.A., Griffiths F. Digital communication between clinician and patient and the impact on marginalised groups: a realist review in general practice. *Br. J. Gen. Pract.* 2015; 65 (641); 813-821. <https://doi.org/10.3399/bjgp15X687853>

5. Kurtz S.M., Silverman J.D., Draper J. *Teaching and Learning Communication Skills in Medicine*. Oxford; 1998: 367.
6. Qureshi A.A., Zehra T. Simulated patient's feedback to improve communication skills of clerkship students. *BMC Med. Educ.* 2020; 20 (1): 15. <https://doi.org/10.1186/s12909-019-1914-2>
7. Schmalstieg-Bahr K., Popert U.W., Scherer M. The Role of General Practice in Complex Health Care Systems. *Front. Med. (Lausanne)*. 2021; 8: 680-695. <https://doi.org/10.3389/fmed.2021.680695>
8. Silverman J.D., Kurtz S.M., Draper J. *Skills for Communicating with Patients*. Oxford; 1998: 317.
9. Doska Padlet dija prepodavatelja: scenarii ispol'zovanija. <https://teacher.yandex.ru/posts/doska-padlet-dlya-prepodavatelya-stsenarii-ispolzovaniya>

Поступила 11.09.2024

Направлена на доработку 28.10.2024

Принята 06.12.2024

Опубликована online 30.12.2025

S. E. Halmuradova¹, O. V. Kazimirova^{1*}, Sh. M. Gazalieva¹

EFFECTIVENESS OF PATIENT-CENTERED COUNSELING IN THE DEVELOPMENT OF COMMUNICATION SKILLS IN MEDICAL UNIVERSITY STUDENTS

¹Department of Family Medicine, Karaganda Medical University NC JSC (100008, Republic of Kazakhstan, Karaganda c., Gogol str., 40; e-mail: info@qmu.kz)

*Olga Vasiliyevna Kazimirova – Department of Family Medicine, Karaganda Medical University NC JSC; 100008, Republic of Kazakhstan, Karaganda c., Gogol str., 40; e-mail: Kazimirova@qmu.kz

The experience of using the patient-centered counseling method in the educational process to develop communicative competence among future doctors is presented.

Aim. The aim was to analyze the effectiveness of teaching 5th-year students of the School of Medicine complementary communication with patients within the framework of the international educational project FOR21 of the Erasmus+ CBHE program.

Materials and methods. 36 students of the General Medicine specialty took part in training in the technology of the best interviews with patients. The first stage of the training took place in the classroom using the «flipped» classroom technology, the Padlet visual board, and the Open Labyrinths Internet resource. At the second stage, at the Center for Simulation Technologies, the Calgary-Cambridge version of the interview with a standardized patient was used. The third stage took place in the clinic. At each stage of training, debriefing was conducted among students, including questionnaires.

Results and discussion. The debriefing showed that 100% of students demonstrated active listening; critical thinking and effective learning skills – 50% of students. 70% of students demonstrated critical self-assessment skills during communication. 40% of individuals emphasized that the “script case” and “university walls” did not allow them to fully use their newly acquired communication skills. Some fifth-year students experienced stress during an interview with a standardized patient. More than 80% of listeners rated mental stress a 7 out of 10. All 100% of participants noted the high demand for training, 40% saw their own problems in communication.

Conclusions. Was found that thanks to patient-centered interview technology, students developed the best communication skills.

Keywords: communication skills; patient-centered counseling; virtual patient; interview; medical interview

C. E. Халмурадова¹, О. В. Казимирова^{1*}, Ш. М. Газалиева¹

МЕДИЦИНАЛЫҚ УНИВЕРСИТЕТ СТУДЕНТЕРІНІҢ КОММУНИКАТИВТІ ДАҒДЫЛАРЫН ДАМЫТУДАҒЫ ПАЦИЕНТКЕ БАҒЫТТАЛҒАН КЕҢЕС БЕРУДІҢ ТИІМДІЛІГІ

¹«Қарағанды медицина университеті» КеАҚ, отбасылық медицина кафедрасы (100008, Қазақстан Республикасы, Қарағанды қ., Гоголь к-си, 40; e-mail: info@qmu.kz)

*Ольга Васильевна Казимирова – «Қарағанды медицина университеті» КеАҚ, отбасылық медицина кафедрасы; 100008, Қазақстан Республикасы, Қарағанды қ., Гоголь к-си, 40; e-mail: Kazimirova@qmu.kz

Болашақ дәрігерлердің коммуникативті құзыреттілігін дамыту үшін оқу үдерісінде пациентке бағытталған кеңес беру әдісін қолдану тәжірибесі берілген.

Медицинское и фармацевтическое образование

Зерттеудің мақсаты. Erasmus+CBNE бағдарламасының FOR21 халықаралық білім беру жобасы аясында Медицина мектебінің 5 курс студенттерін пациенттермен толықтыруыш қарым-қатынасты оқытудың тиімділігін талдау.

Материалдар және әдістер. «Жалпы медицина» мамандығының 36 студенті 5 курс пациенттермен үздік сұхбат жүргізу технологиясы бойынша оқытуға қатысты. Тренингтің бірінші кезеңі сыныпта «айналған сынып» технологиясы, Padlet көрнекі тақтасы және Open Labyrinths интернет-ресурсы арқылы өтті. Екінші кезеңде симуляциялық технологиялар орталығында стандартталған пациентпен сұхбаттың Калгари-Кембридж нұсқасы қолданылды. Үшінші кезең емханада өтті. Тренингтің әрбір кезеңінде студенттер арасында сауалнамаларды қоса алғанда, қорытындылау жүргізілді.

Нәтижелер және талқылау. Дебрифинг студенттердің 100% белсенді тыңдауды көрсеткенін көрсетті; сынни тұрғыдан ойлау және тиімді оқу дағдылары – оқушылардың 50%. Студенттердің 70%-ы қарым-қатынас барысында өзін-өзі сынни бағалау дағдыларын көрсетті. Жеке тұлғалардың 40%-ы «сценарий ісі» мен «университет қабырғалары» жаңадан алған қарым-қатынас дағдыларын толық пайдалануға мүмкіндік бермейтінін атап өтті. Кейбір бесінші курс студенттері стандартталған пациентпен сұхбат кезінде стрессті бастан кешірді. Тыңдаушылардың 80%-дан астамы психикалық күйзелісті 10-нан 7-ге бағалады. Қатысушылардың барлығы 100% оқуға деген жоғары сұранысты атап өтті, 40% қарым-қатынаста өз проблемаларын көрді.

Қорытындылар. Пациентке бағытталған сұхбат технологиясының арқасында студенттердің ең жақсы қарым-қатынас дағдылары дамығаны анықталды.

Кілт сөздер: қарым-қатынас дағдылары; пациентке бағытталған көңес беру; виртуалды науқас; сұхбат; медициналық сұхбат