Әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті
Медицина және денсаулық сақтау факультеті
Эпидемиология, биостатистика және дәлелді медицина кафедрасы

ДӘРІС 6

«Дәрігер — пациент» коммуникациясы: модельдер, эмпатия, кері байланыс және түсінікті тіл

Пән: Пациент және қоғам

Лектор:
Абдрахманова Зинат Батырхановна
Эпидемиология, биостатистика және дәлелді медицина кафедрасының доценті
Медицина және денсаулық сақтау факультеті, Әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті

Алматы, 2026

Сабақтың мақсаты және күтілетін нәтижелер

МАҚСАТЫ

Дәрігер мен пациент арасындағы қарым-қатынас модельдерін, тиімді коммуникацияның құрылымы мен дағдыларын (эмпатия, белсенді тыңдау, кері байланыс, түсінікті тіл) меңгерту және оларды стоматологиялық практикада қолдану.

Күтілетін нәтижелер: сабақ соңында білім алушы...

1. дәрігер мен пациент қарым-қатынасының модельдерін (Эмануэль) салыстырады;
2. Калгари–Кембридж моделі бойынша консультация кезеңдерін сипаттайды;
3. эмпатия мен белсенді тыңдау дағдыларын көрсетеді;
4. teach-back әдісі арқылы пациенттің түсінгенін тексереді;
5. жаман хабарды жеткізу (SPIKES) және бірлескен шешім қабылдау қағидаттарын қолданады.

Дәрігер мен пациент қарым-қатынасының модельдері (Э. Эмануэль, Л. Эмануэль, 1992)

Модель	Дәрігердің рөлі	Стоматологиядағы мысал
Патерналистік	«Қамқоршы»: пациент үшін ең жақсысын өзі шешеді	«Тісті жұлу керек, басқа жол жоқ»
Ақпараттық	«Техникалық сарапшы»: фактілерді береді, таңдау пациентте	Нұсқалар мен бағаларды тізіп береді, кеңессіз
Интерпретациялық	«Кеңесші»: пациентке өз құндылықтарын анықтауға көмектеседі	«Сіз үшін не маңызды — эстетика ма, мерзім бе, баға ма?»
Делибератившік	«Ұстаз, дос»: денсаулыққа қатысты құндылықтарды талқылап, ұсыныс береді	Ұсыныс береді, бірақ пациентпен бірге шешеді

> *Заманауи тәсіл — пациентке бағытталған коммуникация және бірлескен шешім қабылдау (shared decision-making). Шұғыл жағдайда патерналистік элементтер орынды болуы мүмкін.*

Калгари–Кембридж моделі: консультация құрылымы



- **Бастау:** сәлемдесу, өзін таныстыру, келу себебін анықтау, күн тәртібін келісу.
- **Ақпарат жинау:** ашық сұрақтардан жабық сұрақтарға; пациенттің ойлары, уайымдары, күтулері (ICE — ideas, concerns, expectations).
- **Түсіндіру:** ақпаратты шағын бөліктерге бөлу, түсінуін тексеру, визуалды құралдар.
- **Аяқтау:** қорытындылау, келесі қадамдарды келісу, «қауіпсіздік торы» (қашан қайта келу керек).
- **Барлық кезеңде:** құрылымды қамтамасыз ету және қарым-қатынас орнату.

Эмпатия және белсенді тыңдау

Эмпатия

- **Анықтама:** пациенттің сезімдері мен көзқарасын түсіну және осы түсінікті жеткізу
- **Когнитивтік эмпатия:** «Мен сіздің жағдайыңызды түсінемін»
- **NURSE тәсілі:** атау (Name), түсіну (Understand), құрметтеу (Respect), қолдау (Support), зерттеу (Explore)
- **Мысал:** «Бұрынғы ауыр тәжірибеден кейін қорқу — түсінікті. Бүгін біз асықпаймыз»

Белсенді тыңдау

- Сөзін бөлмеу, көзбен байланыс
- Бейвербалды сигналдар: бас изеу, ашық дене қалпы
- Перефраздау: «Яғни, сізді ең көп ... алаңдатады»
- Нақтылау сұрақтары
- Маска мен креслодағы қалып — бейвербалды байланысты қиындатады: алдымен бет-бетке отырып сөйлесу

Түсінікті тіл және денсаулық сауаттылығы

Медициналық жаргоннан аулақ болу

«Пульпит» → «тіс нервінің қабынуы»; «экстракция» → «тісті жұлу»; «пародонтит» → «қызыл иек пен тісті ұстап тұратын тіндердің ауруы».

Ақпаратты бөліктерге бөлу

Бір кезде 2–3 негізгі хабар; ең маңыздысын бірінші айту.

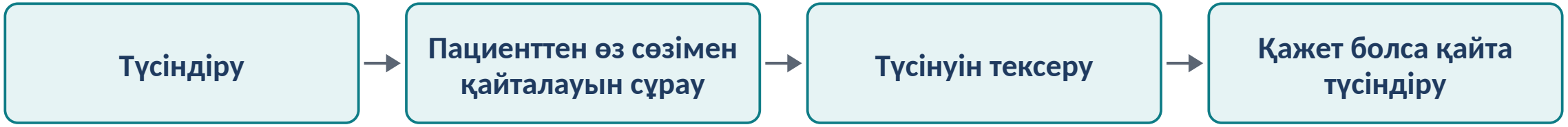
Визуалды құралдар

Модельдер, суреттер, интраоралдық камера, рентген суретін көрсету.

Жазбаша материалдар

Қарапайым тілдегі жадынамалар, пациенттің тілінде (қазақ/орыс).

Кері байланыс: teach-back әдісі



- **Дұрыс сұрақ:** «Үйге барғанда отбасыңызға тіс жұлғаннан кейін не істеу керегін қалай түсіндіресіз?»
- **Дұрыс емес сұрақ:** «Түсіндіңіз бе?» — пациенттер көбіне «иә» деп жауап береді.
- Teach-back пациенттің біліміне емес, **дәрігердің түсіндіру сапасына** тексеру.
- Дәлелдер: ұсыныстарды орындауды жақсартады, асқынулар мен қайта қаралуларды азайтады.

Жаман хабарды жеткізу: SPIKES протоколы

Кезең	Мазмұны (мысал: ауыз қуысы обырына күдік)
S — Setting (орта)	Жеке, тыныш орын; маска шешілген, бет-бетке отыру; уақыт бөлу
P — Perception (түсінік)	«Сіз өзгерістер туралы не ойлайсыз?» — пациент не білетінін анықтау
I — Invitation (рұқсат)	«Нәтижелер туралы толық айтайын ба?»
K — Knowledge (ақпарат)	Ескерту сөзі, қарапайым тіл, шағын бөліктер
E — Emotions (эмоциялар)	Эмоцияны байқап, атау, эмпатиялық жауап, үнсіздікке уақыт беру
S — Strategy & Summary	Келесі қадамдар (биопсия, онколог), қорытынды, қолдау

Бірлескен шешім қабылдау және коммуникацияның нәтижелері

- **Бірлескен шешім қабылдау:** дәрігер — дәлелдер мен нұсқалар туралы сарапшы, пациент — өз құндылықтары мен өмірі туралы сарапшы.
- **Үш қадам (Elwyn):** таңдау бар екенін айту → нұсқаларды, пайдасы мен қаупін талқылау → пациенттің қалауын анықтап, бірге шешу.
- **Мысал:** тамыр каналын емдеу + коронка немесе экстракция + имплант / протез — құны, мерзімі, болжамы.
- **Тиімді коммуникацияның нәтижелері:** пациенттің қанағаттануы, қорқыныштың азаюы, емге бейілділік, шағымдар мен заңдық даулардың азаюы.
- **Дағды үйретіледі:** симуляция, стандартталған пациенттер, бейнежазбаны талдау, кері байланыс.

Қорытынды, бақылау сұрақтары және әдебиеттер

Негізгі тұжырымдар

- Заманауи тәсіл — пациентке бағытталған коммуникация және бірлескен шешім қабылдау.
- Калгари–Кембридж моделі консультацияны құрылымдауға көмектеседі.
- Эмпатия, белсенді тыңдау, түсінікті тіл және teach-back — негізгі дағдылар.
- SPIKES жаман хабарды жеткізудің құрылымдалған тәсілі.

Бақылау сұрақтары

1. Эмануэль модельдерін салыстырыңыз. Қай модель қашан орынды?
2. ICE (ойлар, уайымдар, күтулер) деген не?
3. Teach-back әдісін стоматологиялық мысалмен көрсетіңіз.
4. SPIKES протоколының кезеңдерін атаңыз.

Ұсынылатын әдебиеттер: 1. Ho J.C.Y. et al. Strategies for Effective Dentist-Patient Communication. Patient Prefer Adherence, 2024. 2. Ho J.C.Y. et al. An Overview of Dentist–Patient Communication in Quality Dental Care. Dent J, 2025. 3. Emanuel E.J., Emanuel L.L. Four models of the physician-patient relationship. JAMA, 1992.