

**УДК 159****Эмпатия как основа коммуникации врач-пациент:  
современное состояние проблемы****Захарова Евгения Альбиновна**

Преподаватель кафедры иностранных языков,  
Приволжский исследовательский медицинский университет,  
603950, Российская Федерация, Нижний Новгород, площадь Минина и Пожарского, 10/1;  
e-mail: jaznn@mail.ru

**Ежова Юлия Михайловна**

Доцент кафедры иностранных языков,  
Приволжский исследовательский медицинский университет,  
603950, Российская Федерация, Нижний Новгород, площадь Минина и Пожарского, 10/1;  
e-mail: ezova1@mail.ru

**Раков Никита Александрович**

Студент,  
Приволжский исследовательский медицинский университет,  
603950, Российская Федерация, Нижний Новгород, площадь Минина и Пожарского, 10/1;  
e-mail: vokaratikin@gmail.com

**Аннотация**

Данная статья представляет собой обзор такого явления как эмпатии. В данной статье рассматриваются вопросы развития эмпатийного поведения у будущих и практикующих врачей. Представлены взгляды российских и зарубежных ученых, отражающие суть понятия «врачебная эмпатия», предлагается авторское определение. Следует отметить, что именно эмпатия является ядром межличностных отношений, основанных на эффективной профессиональной коммуникации медицинских работников и пациентов. Актуализируется проблема недостаточно развитых коммуникативных компетенций в профессиональной сфере, так как они являются важными составляющими компонентами удовлетворенности пациента и качества медицинского обслуживания. Предлагается аналитический обзор современных публикаций отечественных и зарубежных ученых, подчеркивающих проблемность данного вопроса и необходимость внедрения развивающих программ, направленных на повышение эмпатийных способностей и коммуникативных качеств врачей, на данный момент непредставленных в рамках образовательных программ. Описываются конкретные пути решения в образовательных и лечебных организациях разных стран. Определены дальнейшие направления работы по созданию авторами конкретных путей, направленных на совершенствование коммуникативных компетенций и развитие эмпатийных умений врачей и студентов медицинских образовательных организаций.

**Для цитирования в научных исследованиях**

Захарова Е.А., Ежова Ю.М., Раков Н.А. Эмпатия как основа коммуникации врач-пациент: современное состояние проблемы // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2019. Т. 8. № 3А. С. 119-138.

**Ключевые слова**

Коммуникация, эмпатия, врач, студент медицинского вуза.

**Введение**

Проблема межличностного общения в диаде: «врач – пациент» в настоящее время актуализируется в связи внедрением в медицинскую практику электронных средств общения и взаимодействия. Так «Старый врач говорит на латинском, молодой – на английском, а хороший врач говорит на языке пациента» [Die Arztsprache, www]. Эта мысль, сформулированная немецким профессором университета в Хайдельберге, ученым и политиком Урсулой Лер, находит свое отражение в многочисленных отечественных и зарубежных трудах, посвященных врачебной деятельности. Успех лечения, несомненно, зависит от правильно построенной коммуникации между врачом и пациентом. Многие исследователи в этой области и сами врачи признают необходимость развития коммуникативных способностей как в период обучения в вузе, так и на систематических курсах в период профессиональной деятельности. Количество публикаций, актуализирующих проблему недостаточно развитых коммуникативных компетенций врача, как и эмпатийных качеств, с каждым годом увеличивается.

**Основная часть**

Многие современные исследователи указывают на то, что такие профессиональные качества и поведенческие установки как эмпатия [Neuman, Edelhaeuser, Tauschel, Fischer, Wirtz, Woopen, Haramati, Scheffer, 2011], ориентация на пациента [Bombeke, van Roosbroeck, de Winter, Debaene., Schol., van Hal, van Royen, 2011], увлеченность своей профессией [Voltmer, Schwappach, Frank Wirsching, Spahn, 2010] не являются сегодня сильными сторонами врачей и студентов медицинских факультетов. Среди возможных причин таких негативных тенденций чаще всего называют нехватку времени, отсутствие финансовой мотивации развиваться в этом направлении, пониженное внимание развитию коммуникационной сферы в период обучения. Негативное влияние на эмпатийное отношение студентов к пациенту оказывают кроме того высокие нагрузки в период обучения [Haque OS, Waytz, 2012, Neuman, Edelhaeuser, Tauschel, Fischer, Wirtz, Woopen, Haramati, Scheffer, 2011]. Существует также мнение, что психосоциальные факторы больше сказываются на поведенческие установки в профессиональной деятельности, чем, например, загруженность работой [Voltmer, Schwappach, Frank Wirsching, Spahn, 2010]. Анализ работ исследователей многих стран дает нам повод заключить, что данная проблема стоит остро во всем мире.

Здоровье населения является крайне ценным ресурсом и индикатором благосостояния страны. На передний план выходит пациент-ориентированный подход. Изучение эмпатии в деятельности врачей все больше привлекает внимание как отечественных, так и зарубежных исследователей [Агавелян, 1995; Борисенко, 1988; Василькова, 1998; Гиппенрейтер, 1993; Дорошенко, 2007; Козина, 1998; Михальченко, 1989; Ansel, 2006; Rogers, 1983; Brown, 1989;

Sass L.A., 1992 и др.]. В работах поднимаются такие вопросы, как: Существует ли истинно альтруистическая помощь? Как человек справляется со своим эмоциональным дискомфортом (дистрессом), если он разделяет страдания другого? Умеет ли врач слышать пациента?

Сэр Уильям Ослер (1837-1901), один из основателей больницы Джона Хопкинса, который многими считается «отцом современной медицины» любил говорить своим студентам следующее: «Слушайте пациента. Он рассказывает Вам свой диагноз» [*Silverman, Murray, Bryan, 2008*]. Значительно позже Ч.Д. Батсоном была даже сформулирована так называемая гипотеза «альтруизм-эмпатии», [*Batson, 1997; Watson et al., 1988, 1989, 1997 и др.*], связывающая эмпатические чувства с помогающим поведением. Эмпатия когда-то была пренебрежительно известна как «правильная манера поведения врача у койки пациента» и традиционно считалась гораздо менее важной, чем его знания и навыки. Но поток исследований за последнее десятилетие выявил, что это не просто «мыльный пузырь». Все чаще говорится о том, что эмпатия необходима для установления доверия, создания хороших отношений между врачом и пациентом [*Boodman, 2008*]. В контексте медицинского образования и ухода за пациентом эмпатия определяется как преимущественно когнитивный атрибут, который включает в себя понимание опыта, проблемы и перспективы пациента, в сочетании со способностью сообщать об этом понимании и намерение помочь [*Hoja, Louis, Markham, Wender, Rabinowitz, Gonnella, 2011, Hojat, Gonnella, Hojat, Louis, Maio, Gonnella, 2013*].

Если говорить об успехе лечения, то он, несомненно, зависит от правильно построенной коммуникации между врачом и пациентом. Многие исследователи в этой области и сами врачи признают необходимость развития коммуникативных способностей как в период обучения в вузе, так и на систематических курсах в период профессиональной деятельности. Количество публикаций, актуализирующих проблему недостаточно развитых коммуникативных компетенций врача, как и эмпатийных качеств, с каждым годом увеличивается. Более того, по всему миру возрастает общественное недовольство в связи с увеличением количества скандалов и, связанных с ними расследований в области здравоохранения. Как показывает в своей статье профессор университета Ланкастера (Великобритания) Дон Гудвин, ярким примером такой ситуации является Великобритания, где прокатилась череда скандалов и последующих расследований, связанных с халатностью врачей, с так называемым «кризисом качества медицинского обслуживания» [*Salt, Crofford, Studts, Lightfoot, Hall, 2013*], терпимостью к заниженным стандартам обслуживания и оторванностью управленцев от практической медицины [*Duffy, Gordon., Whelan, 2004; Bevan G, 2008, Paul, 2016*].

Отмечается, что основой успешного взаимодействия врача и пациента в настоящее время является знание базовых принципов коммуникации, коммуникативных техник, специфических особенностей профессионального общения. Прежде всего, это желание и умение общаться, а также терпимость, уважительность, сформированный профессиональный имидж врача. Анализируя ожидания врача и пациента от взаимодействия, выделяют обоюдное желание коммуникативной компетентности, эмоционального отклика, эмпатии [*Сокольчик, 2017*].

Эмпатия – это способность воспринимать и понимать, что чувствует другой, «иметь чувствительность к человеку вообще». Именно такого рода чувствительность позволяет врачу избрать «адекватную тактику лечения», что требует умения соизмерять «все параметры диагноза и прогноза с качеством жизни пациента, его профессией, семейным и социальным положением, личностными и всеми другими факторами». Благодаря эмпатии можно избежать «избыточного лечения», ускорить процедуру постановки диагноза, аккуратно осуществлять медицинские манипуляции и проявлять деликатность в общении с пациентом, что позволяет

исключить возникновение различного рода ятрогений.

Одновременная забота о теле и душе предполагает, что внимание и сочувствие должны сочетаться у врача с настойчивостью, строгостью, точностью, аккуратностью (даже скрупулезностью). Это означает, что традиционный патерналистский идеал врача – это врач, который использует профессиональные знания, навыки и умения, сочетая их со способностью сопереживания, сочувствия и сострадания пациенту.

Сегодня при формировании мышления врача больше внимания уделяется приобретению клинических умений и навыков, в то время как существует потребность в актуализации и поощрении проявлений эмпатии у студентов-медиков, в том числе через обращение к личностным примерам «самоотверженного служения» в истории медицины [*Лобова, Ражина, 2016*].

Выделяют следующие функции эмпатийных способностей:

- группу аффективных функций, способность сопереживать чувствам;
- когнитивные функции, способность понимать мысли и эмоции другого человека;
- поведенческие функции, способность содействовать, прийти на помощь.
- Группа когнитивных функций эмпатийных способностей состоит из:
  - отражения установок и ориентации объекта эмпатии к окружающим;
  - обеспечения опознания эмоциональных состояний других людей, их отношений, личностных характеристик по их выразительному поведению;
  - развития способности принять точку зрения другого человека;
  - снижения избыточной самоконцентрации (децентрация, понимаемая как умственное усилие, совершая которое человек способен преодолеть эгоцентризм и встать на точку зрения другого);
  - порождения суждений в отношении другого человека его сиюминутных мыслей, чувств;
  - ориентации в потенциальных и реальных эмоциональных состояниях другого;
  - построении предположений и направлении изменений в поведении другого;
  - оценки перспективы дальнейших взаимоотношений и взаимодействий.

Принимая во внимание решающее влияние врачебной эмпатии на качество медицинского обслуживания и удовлетворенность пациентов, в определении эмпатии нельзя допускать неточность, отмечают *Hojat M, Louis DZ., Greenhalgh T.* и др. [*Hojat, Louis, Markham, Wender, Rabinowitz, Gonnella, 2011; Greenhalgh. 2013*]. Понимание эмпатии на интуитивном уровне варьируется, важные аспекты этой «центральной врачебной компетенции» упускаются из виду.

Мы рассматриваем эмпатию как один из факторов успешной врачебной деятельности, как коммуникативный навык, необходимый для эффективного общения врача с пациентом. Эмпатия включает три уровня: когнитивный (понимание эмоционального состояния другого), аффективный (сопереживание или сочувствие) и поведенческий уровни (помогающее поведение). На третьем уровне речь идет о вербальной коммуникации и невербальном поведении. Невербальное поведение человека условно разделяют на две группы: собственно, невербальное поведение (расстояние между собеседниками, взаимное расположение собеседников, жесты, позы, мимика, сигналы глаз и т.д.) и невербальные вокальные феномены (громкость, тембр, ритм, высота звука, речевые паузы, смех, плач, вздохи, кашель и пр.) [*Riess, 2018, Мухина, Сорокоумова, Дмитриева, Егорова, Суворова, 2019*].

Несмотря на нацеленность современной правовой системы в здравоохранении на рациональные диагностические процедуры и технологический контекст общения с пациентом

следует отметить, что все чаще встречается такое понятие как «чувственное познание» в диагностическом процессе, в частности умение слушать и слышать пациента. [Lypson, Page, Bernat, Haftel, 2014; Sarah Maslen Sensory, 2016].

Согласно пониманию, Д. Новака, эмпатия подразумевает точную идентификацию чувств пациента и проявление ее по отношению к пациенту в процессе коммуникации, например, высказыванием: «Я понимаю, что для Вас тяжело терпеть эту болезнь». Ученый описывает эмпатию как способность воспринимать чувства другого как свои собственные [Novack, 1987]. Врачебная эмпатия, включающая также эмоциональную сторону, является решающим фактором, оказывающим влияние на удовлетворенность пациента и качество медицинского обслуживания. Л.А. Пол в своем диссертационном исследовании, рассматривая сложную структуру эмпатии, особо выделяет ее эмоциональный компонент. [Paul, 2016]. Эту мысль поддерживает немецкий исследователь Чоке Е., утверждая, что эмоциональному аспекту эмпатии нужно и возможно обучаться [Zschocke, 2016].

А. Л. Хайклэнд в своем исследовании публикует результаты опроса студентов-медиков. Будущие врачи отметили наибольший приоритет академических навыков над навыками гуманистического порядка, хотя считают такие компоненты как психологическая готовность к профессиональной деятельности, эмпатия и рефлексия важными для понимания профессии врача [Eikeland, Ørnes, Finset, Pedersen, 2014].

Одной из главных причин непродуктивной стандартизации поведения является низкий уровень эмпатии, что приводит к значительному снижению профессиональной успешности, так как именно эмпатия помогает создать необходимый эмоциональный фон общения. Связь между высокой профессиональной успешностью и высоким уровнем эмпатии доказывается в ряде работ. Понятно, что чем выше уровень эмпатии, например, у специалиста-медика, тем больше шансов, что он отнесется к своему пациенту с заботой и теплом. Разумеется, бывает и так, что чрезмерная «эмпатийность», сострадание больному, наоборот, становятся причиной развития у специалиста синдрома эмоционального выгорания, чувства депрессии, опустошенности, которое в редких случаях может привести к уходу из любимой профессии вообще. Тем не менее, без эмпатии, сочувствия пациенту врач или медицинская сестра не смогут обеспечить больному психологический комфорт, настроить больного на успех процесса лечения. Давно известно, что пациент изначально чувствует в себе силы к выздоровлению и преодолевает неуверенность, если окружающий его медицинский персонал демонстрирует ему подлинную заботу и бережное, участливое отношение [Петров, 2016].

Существуют, однако, работы, в которых отражена иная точка зрения на эмоциональный аспект. Mercer SW. и Reynolds WJ. описывая эмпатию, отходят от чисто эмоционального аспекта в ее понимании. Ученые рассматривают эмпатию как коммуникативные профессиональные умения, которые можно освоить, и в меньшей степени как чисто субъективный эмоциональный опыт или как врожденное неизменяемое свойство личности. Врачебная эмпатия определяется как способность:

- понять ситуацию, точку зрения и чувства пациента;
- проявить свое понимание в беседе и удостовериться в правильности понимания;
- действовать согласно этому пониманию и оказать пациенту помогающую (терапевтическую) поддержку [Mercer, Reynolds, 2002].

По мнению М. Фридемана для эмпатийного поведения не нужно, однако переживать самому чувства пациента, так как это может привести к излишнему отождествлению врача с пациентом и выходу за рамки профессиональных границ [Friedemann Max Hans-Helmut Ohm, 2013].

Приведем некоторые исследования, доказывающие положительное влияние эмпатии на терапевтический результат. В рамках психотерапии позитивное влияние врачебной эмпатии на успех лечения давно является доказанным фактом [Полищук, Летникова, 2013]. Пациенты, страдающие сахарным диабетом, исследовались Hojat M., Louis DZ, Del Canale S, Maio V. и др. В ходе исследования было установлено, что пациенты, оценившие уровень эмпатийных способностей своего лечащего врача как высокий, имели существенно более хорошие показатели гликогемоглобина (HbA 1c), а также меньше страдали острыми метаболическими осложнениями, чем пациенты, врачи которых, по мнению пациентов не обладают или обладают эмпатией в меньшей степени [Del Canale, Louis, Maio, Wang, Rossi, Hojat, 2012]. Также на пациентах, имеющих банальное простудное заболевание, было доказано положительное влияние эмпатии путем измерения интерлейкина-8, а также продолжительности и тяжести болезни [Rakel, Hoefl, Barrett, Chewning, Craig, Niu, 2009].

Пациенты более довольны, больше доверяют врачам, лучше придерживаются рекомендаций по лечению, подают меньше заявлений о злоупотреблении служебным положением, если врачи проявляют сочувствие. С другой стороны, врачи делают меньше медицинских ошибок и более удовлетворены своей работой [Quince, Thiemann, Benson, Hyde, 2016]. Этот вопрос не обошли и исследователи из Университета Кэмбридж, считающие, что врачи с высоким уровнем эмпатии испытывают большее удовлетворение от своей работы и находятся в состоянии психологического благополучия.

Гордон Крафт-Тодд также показал, как сочувствие врача связано с повышенной удовлетворенностью пациентов. Обучение врачей эмпатии улучшит не только жизнь пациентов, но и принесет финансовую пользу. Возмещение расходов на медицинское обслуживание все больше связано с обследованиями удовлетворенности пациентов, и поэтому в экономических интересах больниц ее обеспечить, в том числе через эмпатическое отношение врача к пациенту [Полищук, Летникова, 2013].

Эмпатия, понятный язык врача и уважительное отношение к пациенту способствуют успеху лечения. Такое заявление сделал президент врачебной палаты федеральной земли Германии Баден-Вюртемберг Ульрих Клевер. Президент обращает внимание на наличие определенных трудностей в коммуникационной сфере медицины. Такие темы для беседы как рецидивирующий рак молочной железы; обход пациентов, выписка которых задерживается; или многократно прерываемая коммуникация во время снимков пациентов с хронической обструктивной болезнью лёгких тяжело даются врачам и не только начинающим. Нужно приложить усилия по овладению эмпатией, отмечает Ульрих Клевер, и эти усилия, в конце концов, многократно будут вознаграждены, в том числе повышением степени удовлетворенности своей работой [Gerlof, 2016].

Кроме надлежащей передачи информации о тяжелом диагнозе трудной задачей для врача является наличие эмоций и умение с ними правильно обходиться [Tim, 2015]. Анализу эмоций в беседе с пациентом также придает значение автор ряда книг по врачебной коммуникации Армин Кёрфер. Он выделяет следующие важные пункты: 1) установление контакта; 2) выслушивание жалоб пациента; 3) возможность проявления эмоций; 4) исследование деталей; 5) согласование действий; 6) подведение итогов. Автор подчеркивает также значимость активного участия пациента в разговоре, установления с ним доверительных отношений [Koerfer, 2013].

Пациент, доверяющий своему врачу, а это достигается путем построения эффективной коммуникации и эмпатийного поведения, может больше о себе рассказать, что скажется на

точности диагноза, и с большей вероятностью будет следовать рекомендациям врача [Köneke, 2017, Medtalk, 2016]. Тим Петерс рассматривает историческое развитие диагноза и отмечает, что его конкретная форма (степень детализации, доведения до сознания медицинских оснований, использование языка специальности, эмпатия и т.д.) сильно зависит от ценностных установок врача.

Врачебная эмпатия как социальная и коммуникативная компетенция должна, на наш взгляд, безусловно, стать частью медицинского образовательного пространства, пониматься во всей своей многогранности и отражаться как в целях обучения, так и на методическом уровне. Ориентация на правильно построенное общение с пациентом выступает на передний план не только множества научно-исследовательских работ, но и отражается в нормативных документах и конкретных проектах, реализуемых в медицинском образовательном пространстве.

С 2012 года для немецких студентов-медиков частью учебной и экзаменационной программы стала коммуникация с пациентом. Изменения в медицинском образовании наглядно отражают законодательные реакции на актуальные вопросы, обсуждаемые в обществе (недостаток семейных врачей, демографические изменения), а также опыт дидактики высшей школы [Толоченко, Сенченко, 2017].

Фактически, уровень эмпатии студентов-медиков снижается по мере их прохождения курса обучения. Многие из них становятся эмоционально отключенными от людей, которых они заботятся, - и это разъединение может нанести ущерб уходу [Working Group under a Mandate, 2013]. D. Dowding сотрудник Института Сестринского дела Колумбийского Университета предлагает пересмотреть теоретическую модель принятия решений, связанную с оценкой и контролем боли у пациентов с деменцией на основе теории смыслообразования, которая отражает реальность принятия клинических решений в острых больничных палатах. Пересмотренная модель признает значимость индивидуального подхода, а также то, что решения должны строиться посредством социального эмпатического взаимодействия [Dowding, Lichtner, Allcock, Briggs, James, Keady, Lasrado, Sampson, Swarbrick, Closs, 2016].

Организация Германии „Der medizinische Fakultätentag“, предметом исследования которой являются медицинские факультеты всех немецких университетов, одобрила в 2015 году Национальный каталог учебных целей в области медицины (NKLM), одной из которых является повышение уровня эмпатии [Nationales longitudinales Mustercurriculum Kommunikation, www...].

В 2016 году была подписана Хайдельбергская декларация, целью которой является развитие коммуникативных компетенций будущих и практикующих врачей на всей территории Германии. Основные ее положения опубликованы на сайте министерства здравоохранения Германии [Хайдельбергская декларация 2016]. В документе федерального значения беседа с пациентом признается центральным элементом врачебной деятельности, имеющим отношение ко всем фазам взаимодействия с врачом, от первой встречи, сбора анамнеза, разъяснения пациенту данных обследования и планирования лечения до последующего ухода за больным. Качество коммуникации «врач-пациент» оказывает существенное влияние не только на самочувствие больного, его состояние здоровья, удовлетворенность пациента медицинским обслуживанием, но также и на результат лечения. Значение правильно построенной врачебной коммуникации обосновывается как растущими потребностями общества, так и научными и политическими инициативами в области здравоохранения. И, наконец, важным являются также удовлетворенность и здоровье врачей. Хорошая коммуникация – центральное звено совместной работы различных специальных дисциплин и профессиональных групп в системе медицинского обслуживания. Исходя из этих положений, коммуникация «врач-пациент» как составная часть

высшего и последиplomного медицинского образования приобретает все возрастающее значение для студентов и работающих врачей.

В рамках развития коммуникативного направления в сфере медицинского образования рабочая группа под руководством профессора университета немецкого города Хайдельберга Яны Юнгер разработала ряд коммуникативно-ориентированных проектов и обозначила основные позиции данного направления:

- подходы к решению проблемы и стратегии по внедрению коммуникативных компетенций в медицинское образовательное пространство;
- проверка коммуникативных компетенций;
- реализация обмена собранных учебных и экзаменационных примеров по теме «Коммуникативные компетенции»;
- дальнейшее развитие, согласование и внедрение коммуникативно-ориентированных и медико-дидактических обучающих курсов для преподавателей;
- структурированные квалификационные (аттестационные) мероприятия по коммуникативным компетенциям в рамках последиplomного образования и курсах повышения квалификации;
- содействие междисциплинарному и межпрофессиональному обмену [Medtalk Teaching, 2016].

Одним из проектов, разработанных под руководством Яны Юнгер, является Национальный проект по формированию врачебной коммуникации «Longkomm». Это образовательная платформа, включающая 300 учебных часов, которые распределяются на весь период обучения студентов. На этой платформе преподаватели обмениваются случаями из врачебной практики, которые в свою очередь становятся учебным и экзаменационным материалом. В проекте уже участвуют все медицинские факультеты в университетах Германии [Nationales longitudinales Mustercurriculum Kommunikation, www...].

В одном из интервью немецкому радио Яна Юнгер подчеркивает необходимость более тщательной подготовки студентов-медиков к общению с пациентами. Особенно тяжело для врачей, по ее мнению, сообщать пациентам плохие новости. Медикам необходим высокий уровень коммуникативных компетенций, многие же просто не обучаются ведению жизненно важного разговора с пациентом, и полагаются во время беседы на внутреннее чувство. Необходимо подготовить учебный план, считает руководитель проекта, на медицинских факультетах всех университетов Германии по освоению коммуникативных компетенций [Jana Jünger im Gespräch mit Liane von Billerbeck, 2016]. Другую проблему Яна Юнгер видит в недостаточном внимании коммуникативному аспекту при сдаче государственного экзамена, а «что не проверяется, тому не обучают» [Köneke, 2017].

В 2016 министр здравоохранения Германии Герман Грëе сделал заявление для печати, о том, что министерство здравоохранения Германии запускает проект в рамках национального плана борьбы с раковыми заболеваниями «Коммуникативные компетенции врачей в области онкологии». Для большинства пациентов диагноз «рак» вызывает шок. Неуверенность, страх и чувство беспомощности овладевают людьми. В этой ситуации врачи должны играть решающую роль, сопровождая больного, объясняя ему заболевание и возможные варианты лечения. При этом важны не только профессиональные знания, отмечает Герман Грëе, но и «гуманность». Чем лучше будет построена коммуникация, тем больше вероятность активного участия пациента в процессе его выздоровления. Министр здравоохранения указывает на

необходимость специальной коммуникативной подготовки врачей, поскольку эмпатийное и понимающее речевое поведение врача способно улучшить лечение раковых и многих других заболеваний [Hermann Gröhe, 2016].

При самой крупной европейской клинике Шарите в Берлине организованы курсы «Ведение врачебного диалога – передача плохих новостей». Курс занимается диалогами трудного содержания, касающихся острых, хронических и неблагоприятных диагнозов, как и сообщений о смерти. Опрос и анкетирование участников курса показало, что само понятие «эмпатия» понимается различно. Для одних на первый план выступает деятельностная сторона, для других – компонент, связанный с установками врача. В соответствии с этим существенно различаются и ответы на вопрос о возможности успешного обучения эмпатии. Наиболее спорным оказался вопрос об эмоциональном аспекте врачебной эмпатии. Для его акцентирования в рамках курса использовались ролевые игры, где участники брали на себя роль пациента или его родственников. По оценкам участников обучающих курсов эффективным методом обучения врачебной эмпатии, включая ее эмоциональный аспект, служит принятие на себя роли пациента или его близких [Didaktik der Medizin, 2012].

В связи с обозначением этой проблемы, в США сейчас реализуется крупнейший проект «Медицинское образование по специальности остеопатия и эмпатия», в котором задействованы 6000 студентов – медиков из 41 Медицинского Института США [The Project in Osteopathic Medical Education and Empathy, www...].

Таким образом, вопросы обучения коммуникативным навыкам и эмпатийному поведению по отношению к пациенту, а также некоторые пути реализации находятся в центре рассмотрения многих отечественных и зарубежных исследователей. Ряд работ посвящен вопросам эффективности обучения эмпатии студентов-медиков и практикующих врачей.

Коммуникативные тренинги и курсы, направленные на повышение уровня эмпатийных способностей, проводятся для студентов-медиков и практикующих врачей во всем мире. Часто параллельно с курсами проводятся исследования на предмет влияния подобных мероприятий на уровень эмпатии. Так, исследователи из Новой Зеландии как результат использования ролевых игр (принятие на себя роли врача и пациента) получили существенно выше показатели эмпатии у участников курса по сравнению с контрольной группой [Lim, Moriarty, Huthwaite, 2011]. Shield RR, Tong I, Tomas M, Bescline RW. в рамках подобного курса применяли помимо ролевых игр, междисциплинарные семинары, представления пациентов, учебные видео и также пришли к положительному результату [Shield, Tong, Tomas, Bescline, 101].

В рамках обучающих курсов для студентов и практикующих врачей прибегают также к участию актеров. Фогель Д., Бахман К. и др. исследовали эмпатийные способности студентов практического года обучения в ситуациях с привлечением актеров-пациентов. Интересно, что согласно приведенным данным оценки различных аспектов эмпатии со стороны самих студентов, «пациентов» и сторонних наблюдателей существенно отличаются [Vogel, Bachmann, Roschlaub, Narendza, 2014].

Также анализ клинических случаев в форме групповой работы представляет собой метод, служащий повышению уровня аналитических и коммуникативных способностей у участников. Согласно результатам исследования анализ клинических случаев способствует росту профессионализма, снижению стресса и улучшению качества медицинского обслуживания [Мухина, Сорокоумова, Дмитриева, Егорова, Суворова, 2019].

## Заключение

Таким образом, выполненный нами анализ научной литературы показал, что развитие эмпатии у студентов – будущих врачей является одной из актуальных задач современного медицинского образования. Именно, эмпатия формирует нуклеарный компонент врачебной коммуникации, приводя в равновесное состояние межличностные отношения участников терапевтического процесса через: умение врача распознавать эмоциональное состояние пациента, проявить сочувствие и выразить свое умение и стремление оказать помощь. Нам представляется необходимым создание комплекса психологических тренинговых занятий для развития эмпатии как психологической готовности к профессиональной деятельности будущих врачей. Кроме тренингов, направленных на совершенствование коммуникативных навыков, включающий когнитивный, эмоционально-волевой и поведенческий аспекты, важно разработать программу психологического сопровождения процесса получения профессионального образования, ориентированную как на студентов, так и на практикующих специалистов. Данная программа предполагает создание новых проектов, целью которых являются диагностика эмпатийных качеств, повышение их уровня, совершенствование коммуникативных навыков.

## Библиография

1. Neumann M, Edelhaeuser F, Tauschel D, Fischer MR, Wirtz M, Woopen C, Haramati A, Scheffer C. Empathy decline and its reasons: a systematic review of studies with medical students and residents. *Acad Med.* 2011; 86(8):996-1009. DOI: 10.1097/ACM.0b013e318221e615.
2. Bombeke K., van Roosbroeck S., de Winter B., Debaene L., Schol S., van Hal G., van Royen P. Medical students trained in communication skills show a decline in patient-centred attitudes: an observational study comparing two cohorts during clinical clerkships // *Patient education & counseling*, 2011, v.84, №3, p.p. 310-318.
3. Voltmer E, Schwappach DL, Frank E, Wirsching M, Spahn C. Work-related behavior and experience patterns and predictors of mental health in German physicians in medical practice. *Fam Med.* 2010; 42(6):433-439.
4. Haque OS, Waytz A. Dehumanization in Medicine: Causes, solutions, and functions. *Perspect Psychol Sci.* 2012;7(2):176-186.
5. Die Arztsprache: Übersetzung der Medizinersprache. *PraktischArzt* -14.05.2017. <https://www.praktischarzt.de/blog/arztsprache/>. Дата обращения: 22.04.2018.
6. Silverman ME, Murray TJ, Bryan CS, editors. , eds. *The Quotable Osler*. Philadelphia: American College of Physicians; 2008. Quotation #287.
7. Paquita de Zulueta, P. 2013. Compassion in 21st century medicine: Is it sustainable? *Clinical Ethics* 8 (4): 119–128.
8. Sandra G. Boodman *Instilling empathy among doctors pays off for patient care*, CNN, 26 March 2015; <https://www.google.ru/amp/s/amp.cnn.com/cnn/2015/03/26/health/doctor-empathy/index.html> ; date of the application - 08 may 2018)
9. Hojat M, Louis DZ, Markham FW, Wender R, Rabinowitz C, Gonnella JS. Physicians' empathy and clinical outcomes for diabetic patients. *Acad Med* 2011;86:359–364.
10. Hojat M, Gonnella JS. What Matters More About the Interpersonal Reactivity Index and the Jefferson Scale of Empathy? Their Underlying Constructs or Their Relationships With Pertinent Measures of Clinical Competence and Patient Outcomes? *Acad Med.* 2017 Jun;92(6):743-745. doi: 10.1097/ACM.0000000000001424. PMID: 28557931.
11. Hojat M, Louis DZ, Maio V, Gonnella JS. Empathy and health care quality. *Am J Med Qual.* 2013 Jan-Feb;28(1):6-7. doi: 10.1177/1062860612464731. No abstract available. PMID:23288854.
12. Salt E, Crofford LJ, Studts JL, Lightfoot R, Hall LA (2013) Development of a quality of patient-health care provider communication scale from the perspective of patients with rheumatoid arthritis. *Chronic Illness* 9:103–115. [PubMed].
13. Duffy F. D., Gordon G. H., Whelan G., et al. Assessing competence in communication and interpersonal skills: the Kalamazoo II report. *Acad Med.* 2004;79((6)):495–507. [PubMed].
14. Bevan G (2008) Changing paradigms of governance and regulation of quality of healthcare in England. *Health, Risk & Society* 10(1): 85–101.
15. Paul L.A. First personal modes of presentation and the structure of empathy, *Inquiry*, 60:3, 189-207, DOI: 10.1080/0020174X.2017.1261991 2016.
16. Сокольчик В.Н. Диагностическое и терапевтическое значение врачебной эмпатии в психиатрии // *Здравоохранение (Минск)*. 2017. № 9. с. 34—39. <https://elibrary.ru/item.asp?id=30541733>.

17. Лобова Т.Г., Ражина Н.Ю. Клиническое мышление и альтруистическое поведение врача: проблема взаимосвязи// Общество: философия, история, культура. 2016. № 10. с. 37-40. <https://elibrary.ru/item.asp?id=27158572>.
18. ML Lypson, A Page, CK Bernat, HM Haftel. Patient-Doctor Communication. The Fundamental Skill of Medical Practice. University of Michigan Medical School. [place unknown], [publisher unknown] [updated 2013 May ; cited 2014 Oct 06]. Available from:
19. Sarah Maslen Sensory Work of Diagnosis: A Crisis of Legitimacy Journal The Senses and Society Volume 11, 2016 - Issue 2 [http://www.med.umich.edu/lrc/spp/siteparts/documents/c4\\_patient\\_doctor\\_communications.pdf](http://www.med.umich.edu/lrc/spp/siteparts/documents/c4_patient_doctor_communications.pdf).
20. Novack DH. 1987. Therapeutic aspects of the clinical encounter. Journal of General Internal Medicine 2: S. 346–355.
21. L. A. Paul (2016) First personal modes of presentation and the structure of empathy, Inquiry, 60:3, 189-207, DOI: 10.1080/0020174X.2017.1261991.
22. Zschocke Evelyn Ute. Kann man Empathie lernen? Ärztliche Empathie als Ausbildungsgegenstand im Medizinstudium. Dissertation zur Erlangung des akademischen Grades Doctor medicinae (Dr. med.). Aus dem Institut für Allgemeinmedizin der Medizinischen Fakultät Charité – Universitätsmedizin Berlin - 26.02.2016.
23. Eikeland HL<sup>1</sup>, Ørnes K, Finset A, Pedersen R. The physician's role and empathy - a qualitative study of third year medical students. BMC Med Educ. 2014 Aug 9;14:165. doi: 10.1186/1472-6920-14-165.
24. Морозова Е.И. Профессиональная успешная деятельность и эмпатийные способности в структуре индивидуальности участковых врачей терапевтов// Личность, интеллект, метакогниции: исследовательские подходы и образовательные практики: II Международная научно-практическая конференция(20-22 апреля 2017 г.) Калуга. Издательство: АКФ "Политоп" 2017. с. 237-246. <https://elibrary.ru/item.asp?id=29721814>
25. Петров М.А. Расчет коэффициента социальной эмпатии в "коммуникативных" профессиях// Современные тенденции развития науки и технологий. 2016. № 2-5. с. 26-29. <https://elibrary.ru/item.asp?id=25636055>.
26. Mercer SW, Reynolds WJ. 2002. Empathy and quality of care. British Journal of General Practice 52: 9–12.
27. Friedemann Max Hans-Helmut Ohm. Kriterien-basierte Beurteilung der Anamnesequalität und Empathiefähigkeit von PJ-Studierenden in Hamburg. Dissertation zur Erlangung des Grades eines Doktors der Medizin an der Medizinischen Fakultät der Universität Hamburg. Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf. Zentrum für Innere Medizin III. Medizinische Klinik und Poliklinik. Hamburg 2013. 59 с.
28. Greenhalgh, T. 2013. The compassionate organisation. British Journal of General Practice 63 (614): 481. doi: 10.3399/bjgp13X671669
29. Helen Riess «Are Empathic Doctors Seen as More Competent?», Greater Good, 3 October 2017, [https://greatergood.berkeley.edu/article/item/are\\_empathic\\_doctors\\_seen\\_as\\_more\\_competent](https://greatergood.berkeley.edu/article/item/are_empathic_doctors_seen_as_more_competent) ; date of application - 11 may 2018.
30. Gordon Kraft-Todd “Does Empathy and Warmth Make a Physician Seem More Competent?”, Scientific American, 13 July 2017, by; <https://blogs.scientificamerican.com/observations/does-empathy-and-warmth-make-a-physician-seem-more-competent/> ; date of application - 11 may 2018)
31. Quince T, Thiemann P, Benson J, Hyde S; “Undergraduate medical students’ empathy: current perspectives”, Dove Medical Press, 2 august 2016 <https://www.dovepress.com/undergraduate-medical-students39-empathy-current-perspectives-peer-reviewed-article-AMEP> ; date of the application - 11 may 2016)
32. Полищук Ю.И., Легникова З.В. Диагностическое и терапевтическое значение врачебной эмпатии в психиатрии // Социальная и клиническая психиатрия. 2013. Т. 23. № 3. С. 99—103.
33. Del Canale S, Louis DZ, Maio V, Wang X, Rossi G, Hojat M et al.. The relationship between physician empathy and disease complications: an empirical study of primary care physicians and their diabetic patients in Parma, Italy. Acad Med 2012;87,1243–1249.
34. Rakel DP, Hoelt TJ, Barrett BP, Chewning BA, Craig BM, Niu M. Practitioner empathy and the duration of the common cold. Fam Med 2009;41(7):494-501.
35. Hauke Gerlof. Patientengespräch. Empathie will gelernt sein. // Ärzte Zeitung. 02.03.2016. [https://www.aerztezeitung.de/praxis\\_wirtschaft/specialarztpatient/article/906338/patientengespraech-empathie-will-gelernt.html](https://www.aerztezeitung.de/praxis_wirtschaft/specialarztpatient/article/906338/patientengespraech-empathie-will-gelernt.html). Дата обращения 20.04.2018.
36. Peters Tim. Inaugural-Dissertation zur Erlangung des Grades eines Doktors der Philosophie in der Fakultät für Philologie der Ruhr-Universität Bochum. Empirische Kommunikationsforschung im Gesundheitswesen (EKiG) Band 2. Mannheim: Verlag für Gesprächsforschung 2015. ISBN 978 - 3 - 936656 - 62 – 6381 S.
37. Koerfer A.: Institutionelle Kommunikation. Zur Methodologie und Empirie der Handlungsanalyse. Mannheim: Verlag für Gesprächsforschung. Springer-Verlag, 2013 г.; 303 S. ISBN 9783663014867.
38. Vanessa Köneke. Empathie will gelernt sein. // Karriere Letter. Deutsche Universitätszeitung. 01.2017. 21 S.; S. 1-3.
39. Medtalk Teaching, Assessment, Learning – Kommunikation in der Medizin. 2016. <https://www.medtalk-education.de>.
40. Васильченко Л.В., Шушпанова К.Д., Шушпанова Т.Н. Значение эмпатии, как личностного качества медицинского работника// гуманитарный трактат. 2018. № 22. с. 27-29. <https://elibrary.ru/item.asp?id=32474029>.
41. Николаевский Д.В. Синдром эмоционального выгорания у врачей// Развитие профессионализма. 2016. № 1. с. 200-201. <https://elibrary.ru/item.asp?id=28886887>.
42. Куташов В.А., Припутневич Д.Н., Сыраева Н.А. Распространенность синдрома эмоционального выгорания среди врачей терапевтов города воронежа// Бюллетень медицинских интернет-конференций. 2017. № 7. с. 1358-

1359. <https://elibrary.ru/item.asp?id=30008856>.
43. Базаркина М.Н., Ступникова Е.Д. О роли эмпатии в отношениях врач-пациент// Бюллетень медицинских интернет-конференций. 2017. № 1. с. 104-105. <https://elibrary.ru/item.asp?id=28838864>.
44. Удалова Т.Ю., Мордык А.В., Резниченко И.С., Ароян А.Р., Руденко С.А., Батищева Т.Л. Профессиональное выгорание и эмпатия медицинских работников противотуберкулезных диспансеров// Курский научно-практический вестник человек и его здоровье. 2017. № 1. с. 124-129. <https://elibrary.ru/item.asp?id=29033388>.
45. Бугаев Д.А., Горбунков В.Я. Избранные вопросы контроля и обеспечения качества медицинской помощи// Медицинский вестник северного кавказа. 2016. № 3. с. 483-488. <https://elibrary.ru/item.asp?id=27196718>.
46. Кобякова О. С., Деев И. А., Куликов Е. С., Пименов И. Д., Хомяков К. В. Эмоциональное выгорание у врачей и медицинские ошибки. есть ли связь?// медицинский вестник северного кавказа. 2016. № 1. с. 5. <https://elibrary.ru/item.asp?id=25656909>.
47. Шишкина Е. А. Синдром профессионального выгорания как социальный феномен (на примере медицинской профессии)// Право и глобальный социум. 2017. № 2-2017 (7). с. 86-93. <https://elibrary.ru/item.asp?id=32447519>.
48. Карякина Ю.В.. Влияние конфликтов на эффективность работы организации// Матрица научного познания. 2017. № 5-1. с. 63-66. <https://elibrary.ru/item.asp?id=29389797>.
49. Куташов В.А., Припутневич Д.Н. Распространенность синдрома эмоционального выгорания среди врачей города воронежа// Прикладные информационные аспекты медицины. 2017. № 2. с. 90-93. <https://elibrary.ru/item.asp?id=30761688>.
50. Комолкина О.И. Особенности эмоционального выгорания личности медицинских сестер разного профиля// Известия иркутского государственного университета. серия: психология. 2016. № 16. с. 14-22. <https://elibrary.ru/item.asp?id=26240961>.
51. Плотникова И.Е., Юргелас Ю.Н., Юргелас И.В., Фролов Р.Н. Эмпатия как индикатор сформированности прагматической компетентности будущего медицинского работника // Современные наукоемкие технологии. – 2016. – № 1. – С. 168-176; <https://elibrary.ru/item.asp?id=25510549>.
52. Каспрук Л.И., Жакупова Г.Т., Снасапова Д.М. К вопросу о профессиональной дезадаптации медицинского персонала// Современные проблемы науки и образования. – 2016. – № 6. – С. 6; <https://elibrary.ru/item.asp?id=27694693>.
53. Баженова Н.Г., Токарь О.В. Социально-психологические качества медицинского персонала, работающего в сфере родовспоможения// Азимут научных исследований: педагогика и психология. – 2017. – № 4 (21). – с. 274-276. <https://elibrary.ru/item.asp?id=32283613>.
54. Бажан Т., Жунисбекова Ж.А., Киякбаева У.К., Керимбекова Р.А., Керимбеков М.А. Краткий аналитический обзор психологических концепций синдрома профессионального эмоционального выгорания// Международный студенческий научный вестник. – 2017. – № 6 – С. 112. <https://elibrary.ru/item.asp?id=32374134>.
55. Емельянова А.А., Куташов В.А., Хабарова Т.Ю. Теоретические основы изучения феномена эмоционального выгорания у врачей и среднего медицинского персонала// Центральный научный вестник. – 2017. – № 2(19) – С. 23-26. <https://elibrary.ru/item.asp?id=28131423>.
56. Кобякова О. С., Деев И. А., Куликов Е. С., Пименов И. Д., Хомяков К. В. Эмоциональное выгорание у врачей и медицинские ошибки. есть ли связь?// Социальные аспекты здоровья населения. – 2016. – № 1 – С. 5. <https://elibrary.ru/item.asp?id=25656909>.
57. Sandra H. Sulzer, Noah Weeth Feinstein, and Claire Wendland Assessing Empathy Development in Medical Education: A Systematic Review. // Med Educ. 2016 Mar; 50(3): 300–310. doi: 10.1111/medu.12806.
58. Князев В.Н., Ремизова К.А. Современное состояние проблемы эмоционального выгорания в психологической науке// Вестник университета (государственный университет управления). – 2017. – № 5 – С. 181-189. <https://elibrary.ru/item.asp?id=29274542>.
59. Киселёва Н. А., Исаева И. Психолого-профилактическая программа работы с эмоциональным выгоранием медицинских сестер // Актуальные проблемы самореализации личности в современном обществе: межд. конф. (Псков, 13-15 апреля 2017 г.):Изд-во Псковский государственный университет, 2017. С. 174-176. <https://elibrary.ru/item.asp?id=30596195>.
60. Мегедь Е.В., Ульянова О.В. Синдром эмоционального выгорания у медицинских работников// Центральный научный вестник. – 2017. – № 9(5) – С. 33-37. <https://elibrary.ru/item.asp?id=29078228>.
61. Влах Н.И. Методы диагностики и коррекции субдепрессивных расстройств при эмоциональном выгорании: опыт организации и проведения исследования// Вестник южно-уральского государственного университета. серия: психология. – 2016. – № 2 – С. 39-44. <https://elibrary.ru/item.asp?id=26254162>.
62. Сидорова Н.В., Шеметова Г.Н., Губанова Г.В. Значение коммуникативных компетенций при подготовке врача общей практики// Саратовский научно-медицинский журнал. – 2017. – № 3 – С. 560-563. <https://elibrary.ru/item.asp?id=32484244>.
63. Лозовая Г.Ф., Демьянчук С.В. Обучение будущих врачей технике психотерапевтической беседы и общения с больными// Личность в меняющемся мире: здоровье, адаптация, развитие. – 2016. – № 4 – С. 35-41. <https://elibrary.ru/item.asp?id=28099255>.
64. Хаджибрагимов М.С. Роль эмпатии в профессиональной деятельности будущего врача// Бюллетень медицинских интернет-конференций. – 2017. – № 1 – С. 493-494. <https://elibrary.ru/item.asp?id=28839106>.

65. Толоченко Я.О., Сенченко В.В. Психологические способы профилактики синдрома эмоционального выгорания у медицинских работников// Ученые записки крымского инженерно-педагогического университета. серия: педагогика. психология. – 2017. – № 4(10) – С. 142-145. <https://elibrary.ru/item.asp?id=32244673>.
66. Becker EA, Vargas J. Communication of Career Pathways Through Associate Degree Program Web Sites: A Baseline Assessment. *Respir Care*. 2018 May 8. pii: respcare.06116. doi: 10.4187/respcare.06116. [Epub ahead of print] PMID:29739858
67. Stortenbeker IA, Houwen J, Lucassen PLBJ, Stappers HW, Assendelft WJJ, van Dulmen S, Olde Hartman TC, Das E. Quantifying positive communication: Doctor's language and patient anxiety in primary care consultations. *Patient Educ Couns*. 2018 May 1. pii: S0738-3991(18)30199-X. doi: 10.1016/j.pec.2018.05.002. [Epub ahead of print] PMID: 29751948
68. Wolfgant Gilliar, *Stat News*, 29 September 2016.; <https://www.statnews.com/2016/09/29/medical-students-learn-empathy/>; date of the application - 11 may 2018)
69. Working Group under a Mandate of the Joint Commission of the Swiss Medical Schools: Swiss Catalogue of Learning Objectives for Undergraduate Medical Training. For download from the website. 2 edition. 2008, [<http://scllo.smifk.ch/>] [Last access: January 12, 2013].
70. Dawn Dowding, Valentina Lichtner, Nick Allcock, Michelle Briggs, Kirstin James, John Keady, Reena Lasrado, Elizabeth L. Sampson, Caroline Swarbrick and S. José Closs, Using sense-making theory to aid understanding of the recognition, assessment and management of pain in patients with dementia in acute hospital settings, *International Journal of Nursing Studies*, 53, (152), 2016
71. Nationales longitudinales Mustercurriculum Kommunikation «Longkomm» <https://www.medtalk-education.de/projekte/longkomm/>
72. Хайдельбергская декларация 2016. Сайт министерства здравоохранения Германии. <https://www.bundesgesundheitsministerium.de/ministerium/meldungen/2016/heidelberg-krebsplan-290216/?L=0>
73. Nationales longitudinales Mustercurriculum Kommunikation «Longkomm» <https://www.medtalk-education.de/projekte/longkomm/>
74. Jana Jünger im Gespräch mit Liane von Billerbeck. Kommunikationstraining für Ärzte. Empathie lässt sich lernen // Interview / 29.02.2016. [http://www.deutschlandfunkkultur.de/kommunikationstraining-fuer-aerzte-empathie-laesst-sich.1008.de.html?dram:article\\_id=346986](http://www.deutschlandfunkkultur.de/kommunikationstraining-fuer-aerzte-empathie-laesst-sich.1008.de.html?dram:article_id=346986)
75. Hermann Gröhe: „Arzt - Patienten – Gespräch ist entscheidend für eine erfolgreiche Behandlung“. Nationaler Krebsplan: Kommunikative Kompetenz in ärztlicher Ausbildung stärken. Pressemitteilung. Berlin, 29. Februar 2016 № 8. [https://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/4\\_Pressemitteilungen/2016/2016\\_1/160229-08\\_PM\\_Heidelberg\\_Krebsplan\\_Kommunikation.pdf](https://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/4_Pressemitteilungen/2016/2016_1/160229-08_PM_Heidelberg_Krebsplan_Kommunikation.pdf).
76. Fabry G. Didaktik der Medizin. In: Krukemeyer MG (Hrsg). Aus- und Weiterbildung in der klinischen Medizin. Didaktik und Ausbildungskonzepte. Stuttgart: Schattauer, 2012. 9ff.
77. The Project in Osteopathic Medical Education and Empathy (POME<sup>2</sup>). <https://www.aacom.org/reports-programs-initiatives/initiatives/empathy-project>.
78. Jill Suttie, Should We Train Doctors for Empathy?, *Greater Good*, 8 July 2015.; [https://greatergood.berkeley.edu/article/item/should\\_we\\_train\\_doctors\\_for\\_empathy](https://greatergood.berkeley.edu/article/item/should_we_train_doctors_for_empathy); дата обращения - 11 мая 2018)
79. Богачева О.Ю. Эмпатия как профессионально важное качество врача (на примере врачей терапевтов и врачей хирургов): дисс. ... канд. психол. наук. Ярославль. 2014. 168 С.
80. Mortsiefer A, Rottloff T, Schmerlzer R, Immecke J, Ortmanns B, in der Schmitt, Altiner A, Karger A. Implementierung eines interdisziplinären Unterrichtscurriculums „Kommunikative Kompetenzen lehren und prüfen“ im vierten Studienjahr Humanmedizin (CoMed). *GMS Z Med Ausbild* 2012;12(1):Doc6.
81. Costa P., Magalhaes E., Costa M.J. A latent growth model suggests that empathy of medical students does not decline over time // *Adv Health Sci Educ Theory Pract*. 2013. Vol. 18. № 3. Pp. 509—522. doi: 10.1007/s10459-012-9390-z.
82. Chen DCR, Kirshenbaum DS, Yan J, Kirshenbaum E, Aseltine RH. Characterizing changes in student empathy throughout medical school. *Med Teach* 2012; 34:305-311.
83. Hong M, Lee WH, Park JH, Yoon TY, Moon DS, Lee SM. Changes of empathy in medical college and medical school students: 1-year follow up study. *BMC Med Educ* 2012; 12:122.
84. Neumann M, Scheffer C, Lutz G, Wirtz M, Edelhäuser F. Physician empathy: Definition, outcome-relevance and its measurement in patient care and medical education. *GMS Z Med Ausbild* 2012;29(1):Doc11.
85. Vogel D, Bachmann C, Roschlaub S, Harendza S. Empathische Gesprächsführung im Praktischen Jahr – Einschätzung durch Schauspielpatienten versus Fremdbeobachtung. In: Jahrestagung der Gesellschaft für Medizinische Ausbildung (GMA). Hamburg, 25.-27.09.2014. Düsseldorf: German Medical Science GMS Publishing House; 2014. DocP362. S. 66. DOI: 10.3205/14gma128, URN: urn:nbn:de:0183-14gma1287
86. Magalhaes E, Salgueira AP, Costa P, Costa MJ. Empathy in senior year and first year medical students: a cross-sectional study. *BMC Med Educ* 2011; 11:52.
87. Bachmann C, Roschlaub S, Harendza S, Scherer M. Kommunikative Kompetenzen in der medizinischen Ausbildung: Wie entwickelt sich das Kommunikationsverhalten Medizinstudierender vom klinischen Abschnitt zum PJ? Eine longitudinale Analyse. In: Jahrestagung der Gesellschaft für Medizinische Ausbildung (GMA). Hamburg, 25.-27.09.2014. Düsseldorf: German Medical Science GMS Publishing House; 2014. DocP364. DOI: 10.3205/14gma130,

- URN: urn:nbn:de:0183-14gma1300. S. 67.
88. Krug C, Stieger P. Kann man Empathie unterrichten? Ergebnisse einer Lehrevaluation über Kreatives Schreiben im Medizinstudium. In: Jahrestagung der Gesellschaft für Medizinische Ausbildung (GMA). Aachen, 27.-29.09.2012. Düsseldorf: German Medical Science GMS Publishing House; 2012. DocP135. DOI: 10.3205/12gma043.
  89. Langewitz W. 2012. Zur Erlernbarkeit der Arzt-Patienten-Kommunikation in der Medizinischen Ausbildung. Bundesgesundheitsblatt – Gesundheitsforschung – Gesundheitsschutz 55: 1176–1182.
  90. Sandra G. Boodman Instilling empathy among doctors pays off for patient care», CNN, 26 March 2015; <https://www.google.ru/amp/s/amp.cnn.com/cnn/2015/03/26/health/doctor-empathy/index.html> ; date of the application - 08 may 2018)
  91. Salt E, Crofford LJ, Studts JL, Lightfoot R, Hall LA (2013) Development of a quality of patient-health care provider communication scale from the perspective of patients with rheumatoid arthritis. *Chronic Illness* 9:103–115. [PubMed]
  92. Тренинги для врачей. <http://vision-trainings.ru/treningi-dlya-vrachei>. Дата обращения: 20 мая 2018.
  93. Communication Skills Training for Physicians Improves Patient Satisfaction. Boissy, A., Windover, A.K., Bokar, D. et al. *J GEN INTERN MED* (2016) 31: 755. <https://doi.org/10.1007/s11606-016-3597->
  94. The impact of a program in mindful communication on primary care physicians. Beckman HB, Wendland M, Mooney C, Krasner MS, Quill TE, Suchman AL, Epstein RM. *Acad Med.* 2012 Jun;87(6):815-9. doi: 10.1097/ACM.0b013e318253d3b2.PMID:22534599.
  95. Physicians Interrupting Patients. Frankel RM, Beckman HB. *JAMA.* 2017 Jul 4;318(1):93. doi: 10.1001/jama.2017.6489. PMID:28672308.
  96. Oladoyin A Oladeru, Musleehat Hamadu, Paul D Cleary, Adam B Hittelman, Ketan R Bulsara, Maxwell SH Laurans, Daniel B DiCapua, Evie G Marcolini, Jeremy J Moeller, Babar Khokhar, Jeannette W Hodge, Auguste H Fortin, Janet P Hafler, Michael C Bennick, and David Y Hwang, House staff communication training and patient experience scores. *J Patient Exp.* 2017 Mar; 4(1): 28–36. Published online 2017 Feb 20. doi: 10.1177/2374373517694533.
  97. Alkureishi MA<sup>1</sup>, Lee WW<sup>2</sup>, Webb S<sup>3</sup>, Arora V ,Integrating Patient-Centered Electronic Health Record Communication Training into Resident Onboarding: Curriculum Development and Post-Implementation Survey Among Housestaff. *JMIR Med Educ.* 2018 Jan 4;4(1):e1. doi: 10.2196/mededu.8976. PMID: 29301735
  98. Professionelle ärztliche Kommunikation - der Schlüssel zum Erfolg im Berufsalltag. <https://www.marburgerbund.de/mb-seminare/seminare/aerztegesundheits-selbstmanagement/professionelle-aerztliche-kommunikation-der-schluesel-zum-erfolg-im-berufsalltag-0>. Дата обращения: 15 мая 2018.
  99. Ärztliche Gesprächsführung. <https://teamentwicklung-lab.de/aerztliche-gespraechsfuehrung>. Дата обращения: 10 мая 2018.
  100. Lim BT, Moriarty H, Huthwaite M. “Being-in-role”: A teaching innovation to enhance empathic communication skills in medical students. *Med Teach* 2011;33:e663–e669.
  101. Shield RR, Tong I, Tomas M, Bescline RW. Teaching communication and compassionate care skills: An innovative curriculum for pre-clerkship medical students1. *Med Teach* 2011;33:e408–e416.
  102. Vogel D, Bachmann C, Roschlaub S, Harendza S. Empathische Gesprächsführung im Praktischen Jahr – Einschätzung durch Schauspielpatienten versus Fremdbeobachtung. In: Jahrestagung der Gesellschaft für Medizinische Ausbildung (GMA). Hamburg, 25.-27.09.2014. Düsseldorf: German Medical Science GMS Publishing House; 2014. DocP362. S. 66. DOI: 10.3205/14gma128, URN: urn:nbn:de:0183-14gma1287.
  103. Мухина Т.Г., Сорокоумова С.Н., Дмитриева Е. Е., Егорова П. А., Суворова О.В. Психологическое исследование коммуникативной толерантности у студентов высшей педагогической школы // *ЯЗЫК I KULTURA-LANGUAGE AND CULTURE.* № 45. 2019. С. 161-173.

## **Empathy as a basis for doctor-patient communication: current state of the problem**

**Evgeniya A. Zakharova**

Lecturer,  
Department of Foreign Languages,  
Volga Research Medical University,  
603950, 10/1, Minin and Pozharsky square, Nizhny Novgorod, Russian Federation,  
e-mail: jaznn@mail.ru

**Yuliya M. Ezhova**

Associate Professor,  
Department of Foreign Languages,  
Volga Research Medical University,  
603950, 10/1, Minin and Pozharsky square, Nizhny Novgorod, Russian Federation;  
e-mail: ezova1@mail.ru

**Nikita A. Rakov**

Student,  
Volga Research Medical University,  
603950, 10/1, Minin and Pozharsky square, Nizhny Novgorod, Russian Federation;  
e-mail: vokaratikin@gmail.com

**Abstract**

This article is a review of the phenomenon of empathy. This article discusses the development of empathic behavior among future and practicing doctors. The views of scientists reflecting the essence of the concept of “medical empathy” are presented, the author's definition is proposed. It should be noted that empathy is the core of interpersonal relationships based on effective professional communication between medical professionals and patients. The problem of insufficiently developed communicative competences in the professional sphere is being actualized since they are the important components of patient satisfaction and quality of medical care. The analytical review of modern publications of Russian and foreign scientists is proposed, emphasizing the problematic nature of this issue and the necessity to introduce a developmental programs aimed at improving empathic abilities and communicative qualities of physicians those are currently not represented in educational programs. The problem solutions in educational and medical organizations of different countries are described. Further directions of work on the creation of specific ways by the authors aimed at improving communicative competencies and the development of empathic skills of doctors and students of medical educational organizations are identified by the authors.

**For citation**

Zakharova E.A., Ezhova Yu.M., Rakov N.A. (2019) Empatiya kak osnova kommunikatsii vrach-patsient: sovremennoe sostoyanie problemy [Empathy as a basis for doctor-patient communication: current state of the problem]. *Psikhologiya. Istoriko-kriticheskie obzory i sovremennye issledovaniya* [Psychology. Historical-critical Reviews and Current Researches], 8 (3A), pp. 119-138.

**Keywords**

Communication, empathy, doctor, medical student

**References**

1. Neumann M, Edelhaeuser F, Tauschel D, Fischer MR, Wirtz M, Woopen C, Haramati A, Scheffer C. Empathy decline and its reasons: a systematic review of studies with medical students and residents. *Acad Med.* 2011; 86 (8): 9961009. DOI: 10.1097 / ACM.0b013e318221e615.

2. Bombeke K., van Roosbroeck S., de Winter B., Debaene L., Schol S., van Hal G., van Royen P. Medical students trained in communication skills show a decline in patientcentered attitudes: an observational study comparing two cohorts during clinical clerkships // *Patient education & counseling*, 2011, v. 84, No. 3, pp. 310318.
3. Voltmer E, Schwappach DL, Frank E, Wirsching M, Spahn C. Workrelated behavior and experience patterns and predictors of mental health in German physicians in medical practice. *Fam Med*. 2010; 42 (6): 433439.
4. Haque OS, Waytz A. Dehumanization in Medicine: Causes, solutions, and functions. *Perspect Psychol Sci*. 2012; 7 (2): 176186.
5. Die Arztsprache: Übersetzung der Medizinersprache. *PraktischArzt* 05/14/2017. <https://www.praktischarzt.de/blog/arztsprache/>. Date of appeal: 04/22/2018.
6. Silverman ME, Murray TJ, Bryan CS, editors. eds. *The Quotable Osler*. Philadelphia: American College of Physicians; 2008. Quotation # 287.
7. Paquita de Zulueta, P. 2013. Compassion in 21st century medicine: Is it sustainable? *Clinical Ethics* 8 (4): 119–128.
8. Sandra G. Boodman *Instilling empathy among doctors pays off for patient care*”, CNN, March 26, 2015; <https://www.google.com/amp/s/amp.cnn.com/cnn/2015/03/26/health/doctorempathy/index.html>; date of the application 08 may 2018)
9. Hojat M, Louis DZ, Markham FW, Wender R, Rabinowitz C, Gonnella JS. Physicians `empathy and clinical outcomes for diabetic patients. *Acad Med* 2011; 86: 359–364.
10. Hojat M, Gonnella JS. What Matters More About the Interpersonal Reactivity Index and the Jefferson Scale of Empathy? Their Underlying Constructs or Their Relationships With Pertinent Measures of Clinical Competence and Patient Outcomes? *Acad Med*. 2017 Jun; 92 (6): 743745. doi: 10.1097 / ACM.0000000000001424. PMID: 28557931.
11. Hojat M, Louis DZ, Maio V, Gonnella JS. Empathy and health care quality. *Am J Med Qual*. 2013 JanFeb; 28 (1): 67. doi: 10.1177 / 1062860612464731. No abstract available. PMID: 23288854.
12. Salt E, Crofford LJ, Studts JL, Lightfoot R, Hall LA (2013) Development of a quality of patienthealth care provider communication scale from the perspective of patients with rheumatoid arthritis. *Chronic Illness* 9: 103–115. [PubMed].
13. Duffy F. D., Gordon G. H., Whelan G., et al. Assessing competence in communication and interpersonal skills: the Kalamazoo II report. *Acad Med*. 2004; 79 ((6)): 495507. [PubMed].
14. Bevan G (2008) Changing paradigms of governance and regulation of quality of healthcare in England. *Health, Risk & Society* 10 (1): 85–101.
15. Paul L.A. First personal modes of presentation and the structure of empathy, *Inquiry*, 60: 3, 189207, DOI: 10.1080 / 0020174X.2017.1261991 2016.
16. Sokolchik V.N. Diagnostic and therapeutic value of medical empathy in psychiatry // *Healthcare (Minsk)*. 2017. No. 9. p. 3439. <https://elibrary.ru/item.asp?id=30541733>.
17. Lobova T.G., Razhina N.Yu. Clinical thinking and the doctor’s altruistic behavior: the relationship problem // *Society: philosophy, history, culture*. 2016. No. 10. p. 3740. <https://elibrary.ru/item.asp?id=27158572>.
18. ML Lypson, A Page, CK Bernat, HM Haftel. *PatientDoctor Communication. The Fundamental Skill of Medical Practice*. University of Michigan Medical School. [place unknown], [publisher unknown] [updated 2013 May; cited 2014 Oct 06]. Available from:
19. Sarah Maslen *Sensory Work of Diagnosis: A Crisis of Legitimacy* *Journal The Senses and Society* Volume 11, 2016 Issue 2 [http://www.med.umich.edu/lrc/spp/siteparts/documents/c4\\_patient\\_doctor\\_communications.pdf](http://www.med.umich.edu/lrc/spp/siteparts/documents/c4_patient_doctor_communications.pdf).
20. Novack DH. 1987. Therapeutic aspects of the clinical encounter. *Journal of General Internal Medicine* 2: S. 346–355.
21. L. A. Paul (2016) First personal modes of presentation and the structure of empathy, *Inquiry*, 60: 3, 189207, DOI: 10.1080 / 0020174X.2017.1261991.
22. Zschocke Evelyn Ute. *Kann man Empathie lernen? Ärztliche Empathie als Ausbildungsgegenstand im Medizinstudium*. Dissertation zur Erlangung des akademischen Grades Doctor medicinae (Dr. med.). Aus dem Institut für Allgemeinmedizin der Medizinischen Fakultät Charite Universitätsmedizin Berlin 02.26.2016.
23. Eikeland HL1, Ørnes K, Finset A, Pedersen R. The physician’s role and empathy a qualitative study of third year medical students. *BMC Med Educ*. 2014 Aug 9; 14: 165. doi: 10.1186 / 1472692014165.
24. Morozova E.I. Successful professional activity and empathic abilities in the structure of the individuality of local GP physicians // *Personality, intelligence, metacognition: research approaches and educational practices: II International Scientific and Practical Conference (April 2022, 2017)* Kaluga. Publisher: AKF Politop 2017. p. 237246. <https://elibrary.ru/item.asp?id=29721814>
25. Petrov M.A. Calculation of the coefficient of social empathy in "communicative" professions // *Modern trends in the development of science and technology*. 2016. No. 25. with. 2629. <https://elibrary.ru/item.asp?id=25636055>.
26. Mercer SW, Reynolds WJ. 2002. Empathy and quality of care. *British Journal of General Practice* 52: 912.
27. Friedemann Max HansHelmut Ohm. *Kriterienbasierte Beurteilung der Anamnesequalität und Empathiefähigkeit von PJStudierenden in Hamburg*. Dissertation zur Erlangung des Grades eines Doktors der Medizin an der Medizinischen Fakultät der Universität Hamburg. Universitätsklinikum HamburgEppendorf. Zentrum für Innere Medizin III. Medizinische Klinik und Poliklinik. Hamburg 2013.59 p.
28. Greenhalgh, T. 2013. The compassionate organization. *British Journal of General Practice* 63 (614): 481. doi: 10.3399

/bjgp13X671669

29. Helen Riess “Are Empathic Doctors Seen as More Competent?”, Greater Good, 3 October 2017, [https://greatergood.berkeley.edu/article/item/are\\_empathic\\_doctors\\_seen\\_as\\_more\\_competent](https://greatergood.berkeley.edu/article/item/are_empathic_doctors_seen_as_more_competent); date of application 11 may 2018.
30. Gordon KraftTodd “Does Empathy and Warmth Make a Physician Seem More Competent?”, Scientific American, 13 July 2017, by; <https://blogs.scientificamerican.com/observations/doesempathyandwarmthmakeaphysicianseemmorecompetent/>; date of application 11 may 2018)
31. Quince T, Thiemann P, Benson J, Hyde S; “Undergraduate medical students’ empathy: current perspectives ”, Dove Medical Press, 2 august 2016 <https://www.dovepress.com/undergraduatemedicalstudents39empathycurrentperspectivespeerreviewedarticleAMEP>; date of the application 11 may 2016)
32. Polishchuk Yu.I., Letnikova Z.V. Diagnostic and therapeutic value of medical empathy in psychiatry // Social and clinical psychiatry. 2013. V. 23. No. 3. C. 99103.
33. Del Canale S, Louis DZ, Maio V, Wang X, Rossi G, Hojat M et al .. The relationship between physician empathy and disease complications: an empirical study of primary care physicians and their diabetic patients in Parma, Italy. Acad Med 2012; 87.12431249.
34. Rakel DP, Hoelt TJ, Barrett BP, Chewning BA, Craig BM, Niu M. Practitioner empathy and the duration of the common cold. Fam Med 2009; 41 (7): 494501.
35. Hauke Gerlof. Patientengespräch. Empathie will gelernt sein. // Ärzte Zeitung. 03/02/2016. [https://www.aerztezeitung.de/praxis\\_wirtschaft/specialarztpatient/article/906338/patientengespraechempathiewillgelernt.html](https://www.aerztezeitung.de/praxis_wirtschaft/specialarztpatient/article/906338/patientengespraechempathiewillgelernt.html). Date of treatment 04/20/2018.
36. Peters Tim. InauguralThesis zur Erlangung des Grades eines Doktors der Philosophie in der Fakultät für Philologie der RuhrUniversität Bochum. Empirische Kommunikationsforschung im Gesundheitswesen (EKiG) Band 2. Mannheim: Verlag für Gesprächsforschung 2015. ISBN 978 3 936656 62 6381 S.
37. Koerfer A .: Institutionelle Kommunikation. Zur Methodologie und Empirie der Handlungsanalyse. Mannheim: Verlag für Gesprächsforschung. SpringerVerlag, 2013; 303 S. ISBN 9783663014867.
38. Vanessa Köneke. Empathie will gelernt sein. // Karriere Letter. Deutsche Universitätszeitung. 2017.01. 21 S .; S. 13.
39. Medtalk Teaching, Assessment, Learning Communication in der Medizin. 2016. <https://www.medtalkeducation.de>.
40. Vasilchenko L.V., Shushpanova K.D., Shushpanova T.N. The value of empathy as a personal quality of a medical worker // humanitarian treatise. 2018.No 22.p. 2729. <https://elibrary.ru/item.asp?id=32474029>.
41. Mikolaevsky D.V. Burnout syndrome in doctors // Development of professionalism. 2016. No. 1. p. 200201. <https://elibrary.ru/item.asp?id=28886887>.
42. Kutashov V.A., Pripitnevich D.N., Syraeva N.A. The prevalence of burnout among doctors of therapists in the city of Voronezh // Bulletin of medical Internet conferences. 2017. No. 7. p. 13581359. <https://elibrary.ru/item.asp?id=30008856>.
43. Bazarkina M.N., Stupnikova E.D. On the role of empathy in the doctorpatient relationship // Bulletin of medical Internet conferences. 2017. No. 1. p. 104105. <https://elibrary.ru/item.asp?id=28838864>.
44. Udalova T.Yu., Mordyk A.V., Reznichenko I.S., Aroyan A.R., Rudenko S.A., Batishcheva T.L. Professional burnout and empathy of medical workers of TB dispensaries // Kursk Scientific and Practical messenger man and his health. 2017. No. 1. p. 124129. <https://elibrary.ru/item.asp?id=29033388>.
45. Bugaev D.A., Gorbunkov V.Ya. Selected issues of monitoring and ensuring the quality of medical care // Medical Bulletin of the North Caucasus. 2016. No 3. p. 483488. <https://elibrary.ru/item.asp?id=27196718>.
46. Kobyakova O.S., Deev I.A., Kulikov E.S., Pimenov I.D., Khomyakov K.V. Emotional burnout by doctors and medical errors. Is there a connection? // Medical Bulletin of the North Caucasus. 2016. No. 1. p. 5. <https://elibrary.ru/item.asp?id=25656909>.
47. Shishkina EA. Burnout syndrome as a social phenomenon (as exemplified by the medical profession) // Law and Global Society. 2017. No. 22017 (7). with. 8693. <https://elibrary.ru/item.asp?id=32447519>.
48. Karyakina Yu.V. Influence of conflicts on the efficiency of the organization // Matrix of scientific knowledge. 2017. No. 51. with. 6366. <https://elibrary.ru/item.asp?id=29389797>.
49. Kutashov V.A., Pripitnevich D.N. The prevalence of burnout among doctors in the city of Voronezh // Applied informational aspects of medicine. 2017. No. 2. p. 9093. <https://elibrary.ru/item.asp?id=30761688>.
50. Komolkina O.I. Features of the emotional burnout of a personality of nurses of various profiles // News of Irkutsk State University. series: psychology. 2016. No. 16. p. 1422. <https://elibrary.ru/item.asp?id=26240961>.
51. Plotnikova I.E., Yurgelas Yu.N., Yurgelas I.V., Frolov R.N. Empathy as an indicator of the formation of pragmatic competence of a future medical professional // Modern high technology. 2016. No. 1. S. 168176; <https://elibrary.ru/item.asp?id=25510549>.
52. Kaspruk L.I., Zhakupova G.T., Snasapova D.M. To the issue of professional maladaptation of medical personnel // Modern problems of science and education. 2016. No. 6. S. 6; <https://elibrary.ru/item.asp?id=27694693>.

53. Bazhenova N.G., Tokar O.V. Sociopsychological qualities of medical personnel working in the field of obstetric care // *Azimuth of scientific research: pedagogy and psychology*. 2017. No. 4 (21). with. 274276. <https://elibrary.ru/item.asp?id=32283613>.
54. Bazhan T., Zhunisbekova Zh.A., Kiyakbaeva U.K., Kerimbekova R.A., Kerimbekov M.A. A brief analytical review of the psychological concepts of professional burnout syndrome // *International Student Scientific Herald*. 2017. No. 6 P. 112. <https://elibrary.ru/item.asp?id=32374134>.
55. Emelyanova A.A., Kutashov V.A., Khabarova T.Yu. Theoretical foundations of the study of the phenomenon of burnout among doctors and nurses // *Central Scientific Herald*. 2017. No. 2 (19) S. 2326. <https://elibrary.ru/item.asp?id=28131423>.
56. Kobyakova O. S., Deev I. A., Kulikov E. S., Pimenov I. D., Khomyakov K. V. Emotional burnout by doctors and medical errors. is there a connection? // *Social aspects of public health*. 2016. No. 1 S. 5. <https://elibrary.ru/item.asp?id=25656909>.
57. Sandra H. Sulzer, Noah Weeth Feinstein, and Claire Wendland Assessing Empathy Development in Medical Education: A Systematic Review. // *Med Educ*. 2016 Mar; 50 (3): 300310. doi: 10.1111 / medu.12806.
58. Knyazev V.N., Remizova K.A. The current state of the problem of emotional burnout in psychological science // *University Herald (State University of Management)*. 2017. No. 5 S. 181189. <https://elibrary.ru/item.asp?id=29274542>.
59. Kiseleva N. A., Isaeva I. Psychological and preventive work program with emotional burnout of nurses // *Actual problems of personal selfrealization in modern society: int. conf. (Pskov, April 1315, 2017).*: Publishing House of Pskov State University, 2017. C. 174176. <https://elibrary.ru/item.asp?id=30596195>.
60. Megyed E.V., Ulyanova O.V. Burnout syndrome in medical professionals // *Central Scientific Herald*. 2017. No. 9 (5) S. 3337. <https://elibrary.ru/item.asp?id=29078228>.
61. Vlach N.I. Methods for the diagnosis and correction of subdepressive disorders in case of emotional burnout: the experience of organizing and conducting research // *Bulletin of the South Ural State University. series: psychology*. 2016. No. 2 S. 3944. <https://elibrary.ru/item.asp?id=26254162>.
62. Sidorova N.V., Shemetova G.N., Gubanova G.V. The value of communicative competencies in the preparation of a general practitioner // *Saratov Journal of Medical Scientific Research*. 2017. No. 3 S. 560563. <https://elibrary.ru/item.asp?id=32484244>.
63. Lozova G.F., Demyanchuk S.V. Teaching future doctors the technique of psychotherapeutic conversation and communication with patients // *Personality in a changing world: health, adaptation, development*. 2016. No. 4 S. 3541. <https://elibrary.ru/item.asp?id=28099255>.
64. Hadzhibragimov M.S. The role of empathy in the professional activities of the future doctor // *Bulletin of medical Internet conferences*. 2017. No. 1 S. 493494. <https://elibrary.ru/item.asp?id=28839106>.
65. Tolochenko Ya.O., Senchenko VV Psychological methods for the prevention of burnout syndrome among medical workers // *Scientific notes of the Crimean Engineering and Pedagogical University. series: pedagogy. psychology*. 2017. No. 4 (10) S. 142145. <https://elibrary.ru/item.asp?id=32244673>.
66. Becker EA, Vargas J. Communication of Career Pathways Through Associate Degree Program Web Sites: A Baseline Assessment. *Respir Care*. 2018 May 8.pii: respicare.06116. doi: 10.4187 / respicare.06116. [Epub ahead of print] PMID: 29739858
67. Stortenbeker IA, Houwen J, Lucassen PLBJ, Stappers HW, Assendelft WJJ, van Dulmen S, Olde Hartman TC, Das E. Quantifying positive communication: Doctor's language and patient anxiety in primary care consultations. *Patient Educ Couns*. 2018 May 1.pii: S07383991 (18) 30199X. doi: 10.1016 / j.pec.2018.05.002.
68. Wolfgant Gilliar, Stat News, 29 September 2016 ,; <https://www.statnews.com/2016/09/29/medicalstudentslearnempathy/>; date of the application 11 may 2018)
69. Working Group under a Mandate of the Joint Commission of the Swiss Medical Schools: *Swiss Catalog of Learning Objectives for Undergraduate Medical Training*. For download from the website. 2 edition. 2008, [<http://scllo.smifk.ch/>] [Last access: January 12, 2013].
70. Dawn Dowding, Valentina Lichtner, Nick Allcock, Michelle Briggs, Kirstin James, John Keady, Reena Lasrado, Elizabeth L. Sampson, Caroline Swarbrick and S. José Closs, Using sensemaking theory to aid understanding of the recognition, assessment and management of pain in patients with dementia in acute hospital settings, *International Journal of Nursing Studies*, 53, (152), 2016
71. Nationales longitudinales Mustercurriculum Kommunikation "Longkomm" <https://www.medtalkeducation.de/projekte/longkomm/>
72. Heidelberg Declaration 2016. Website of the German Ministry of Health. <https://www.bundesgesundheitsministerium.de/ministerium/meldungen/2016/heidelbergkrebsplan290216/?L=0>
73. Nationales longitudinales Mustercurriculum Kommunikation "Longkomm" <https://www.medtalkeducation.de/projekte/longkomm/>
74. Jana Jünger im Gespräch mit Liane von Billerbeck. Kommunikationstraining für Ärzte. Empathie lässt sich lernen // *Interview* / 02.29.2016. <http://www.deutschlandfunkkultur.de/kommunikationstrainingfueraerzteempathielaesstsich.1008.de.html?dram:article>

---

\_id=346986

75. Hermann Gröhe: "Arzt Patienten Gespräch ist entscheidend für eine erfolgreiche Behandlung". Nationaler Krebsplan: Kommunikative Kompetenz in ärztlicher Ausbildung stärken. Pressemitteilung. Berlin, 29. Februar 2016 No. 8. [https://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/4\\_Pressemitteilungen/2016/2016\\_1/16022908\\_PM\\_Heidelberg\\_Krebsplan\\_Kommunikation.pdf](https://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/4_Pressemitteilungen/2016/2016_1/16022908_PM_Heidelberg_Krebsplan_Kommunikation.pdf).
76. Fabry G. Didaktik der Medizin. In: Krukemeyer MG (Hrsg). Aus und Weiterbildung in der klinischen Medizin. Didaktik und Ausbildungskonzepte. Stuttgart: Schattauer, 2012.9ff.
77. The Project in Osteopathic Medical Education and Empathy (POME2). <https://www.aacom.org/reportsprogramsinitiatives/initiatives/empathyproject>.
78. Jill Suttie, Should We Train Doctors for Empathy ?, Greater Good, 8 July 2015 ;, [https://greatergood.berkeley.edu/article/item/should\\_we\\_train\\_doctors\\_for\\_empathy](https://greatergood.berkeley.edu/article/item/should_we_train_doctors_for_empathy); Date of appeal May 11, 2018)
79. Bogacheva O.Yu. Empathy as a professionally important quality of a doctor (on the example of general practitioners and surgeons): Diss. ... cand. psychol. sciences. Yaroslavl 2014.1668
80. Mortsiefer A, Rottloff T, Schmerlzer R, Immecke J, Ortmanns B, in der Schmitt, Altiner A, Karger A. Implementierung eines interdisziplinären Unterrichtscurriculums "Kommunikative Kompetenzen lehren und prüfen" im vierten Studienjahr Human GMS Z Med Ausbild 2012; 12 (1): Doc6.
81. Costa P., Magalhaes E., Costa M.J. A latent growth model suggests that empathy of medical students does not decline over time // Adv Health Sci Educ Theory Pract. 2013. Vol. 18. No. 3. Pp. 509522. doi: 10.1007 / s104590129390z.
82. Chen DCR, Kirshenbaum DS, Yan J, Kirshenbaum E, Aseltine RH. Characterizing changes in student empathy throughout medical school. Med Teach 2012; 34: 305311.
83. Hong M, Lee WH, Park JH, Yoon TY, Moon DS, Lee SM. Changes of empathy in medical college and medical school students: 1year follow up study. BMC Med Educ 2012; 12: 122.
84. Neumann M, Scheffer C, Lutz G, Wirtz M, Edelhäuser F. Physician empathy: Definition, outcomerelevance and its measurement in patient care and medical education. GMS Z Med Ausbild 2012; 29 (1): Doc11.
85. Vogel D, Bachmann C, Roschlaub S, Harendza S. Empathische Gesprächsführung im Praktischen Jahr Einschätzung durch Schauspielpatienten versus Fremdbeobachtung. In: Jahrestagung der Gesellschaft für Medizinische Ausbildung (GMA). Hamburg, September 2527, 2014. Düsseldorf: German Medical Science GMS Publishing House; 2014. DocP362. S. 66. DOI: 10.3205 / 14gma128, URN: urn: nbn: de: 018314gma1287
86. Magalhaes E, Salgueira AP, Costa P, Costa MJ. Empathy in senior year and first year medical students: a crosssectional study. BMC Med Educ 2011; 11:52.
87. Bachmann C, Roschlaub S, Harendza S, Scherer M. Kommunikative Kompetenzen in der medizinischen Ausbildung: Wie entwickelt sich das Kommunikationsverhalten Medizinstudierender vom klinischen Abschnitt zum PJ? Eine longitudinale Analyse. In: Jahrestagung der Gesellschaft für Medizinische Ausbildung (GMA). Hamburg, September 2527, 2014. Düsseldorf: German Medical Science GMS Publishing House; 2014. DocP364. DOI: 10.3205 / 14gma130, URN: urn: nbn: de: 018314gma1300. S. 67.
88. Krug C, Stieger P. Kann man Empathie unterrichten? Ergebnisse einer Lehrevaluation über Kreatives Schreiben im Medizinstudium. In: Jahrestagung der Gesellschaft für Medizinische Ausbildung (GMA). Aachen, September 2729, 2012. Düsseldorf: German Medical Science GMS Publishing House; 2012. DocP135.
89. Langewitz W. 2012. Zur Erlernbarkeit der ArztPatientenCommunication in der Medizinischen Ausbildung. Bundesgesundheitsblatt Gesundheitsforschung –Gesundheitsschutz 55: 1176–1182.
90. Sandra G. Boodman Instilling empathy among doctors pays off for patient care ", CNN, March 26, 2015; <https://www.google.com/amp/s/amp.cnn.com/cnn/2015/03/26/health/doctorempathy/index.html>; date of the application 08 may 2018)
91. Salt E, Crofford LJ, Studts JL, Lightfoot R, Hall LA (2013) Development of a quality of patienthealth care provider communication scale from the perspective of patients with rheumatoid arthritis. Chronic Illness 9: 103–115. [PubMed]
92. Trainings for doctors. <http://visiontrainings.ru/treningidlyavrachei>. Date of appeal: May 20, 2018.
93. Communication Skills Training for Physicians Improves Patient Satisfaction. Boissy, A., Windover, A.K., Bokar, D. et al. J GEN INTERN MED (2016) 31: 755. <https://doi.org/10.1007/s116060163597>
94. The impact of a program in mindful communication on primary care physicians. Beckman HB, Wendland M, Mooney C, Krasner MS, Quill TE, Suchman AL, Epstein RM. Acad Med. 2012 Jun; 87 (6): 8159. doi: 10.1097 / ACM.0b013e318253d3b2.PMID: 22534599.
95. Physicians Interrupting Patients. Frank RM, Beckman HB. JAMA. 2017 Jul 4; 318 (1): 93. doi: 10.1001 / jama.2017.6489. PMID: 28672308.
96. Oladoyin A Oladeru, Musleehat Hamadu, Paul D Cleary, Adam B Hittelman, Ketan R Bulsara, Maxwell SH Laurans, Daniel B DiCapua, Evie G Marcolini, Jeremy J Moeller, Babar Khokhar, Jeannette W Hodge, Auguste H Fortin, Janet P Hafler, Michael C Bennick, and David Y Hwang, House staff communication training and patient experience scores. J Patient Exp. 2017 Mar; 4 (1): 28–36. Published online 2017 Feb 20. doi: 10.1177 / 2374373517694533.
97. Alkureishi MA1, Lee WW2, Webb S3, Arora V, Integrating PatientCentered Electronic Health Record Communication Training into Resident Onboarding: Curriculum Development and PostImplementation Survey Among Housestaff.JMIR

- Med Educ. 2018 Jan 4; 4 (1): e1. doi: 10.2196 / mededu.8976. PMID: 29301735
98. Professionelle ärztliche Kommunikation der Schlüssel zum Erfolg im Berufsalltag. <https://www.marburgerbund.de/mbseminare/seminare/aerztegesundheitselbstmanagment/professionelleaerztlichekommunikationderschlusselzumerfolgimberufsalltag0>. Date of appeal: May 15, 2018.
99. Ärztliche Gesprächsführung. <https://teamentwicklungslab.de/aerztlichegespraechsfuehrung>. Date of appeal: May 10, 2018.
100. Lim BT, Moriarty H, Huthwaite M. “ Beinginrole ”: A teaching innovation to enhance empathic communication skills in medical students. *Med Teach* 2011; 33: e663 – e669.
101. Shield RR, Tong I, Tomas M, Bescline RW. Teaching communication and compassionate care skills: An innovative curriculum for preclerkship medical students1. *Med Teach* 2011; 33: e408 – e416.
102. Vogel D, Bachmann C, Roschlaub S, Harendza S. Empathische Gesprächsführung im Praktischen Jahr Einschätzung durch Schauspielpatienten versus Fremdbeobachtung. In: Jahrestagung der Gesellschaft für Medizinische Ausbildung (GMA). Hamburg, September 2527, 2014. Düsseldorf: German Medical Science GMS Publishing House; 2014. DocP362. S. 66. DOI: 10.3205 / 14gma128, URN: urn: nbn: de: 018314gma1287.
103. Mukhina T.G., Sorokoumova S.N., Dmitrieva E.E., Egorova P.A., Suvorova O.V. Psychological study of communicative tolerance in students of higher pedagogical school // *YAZYK I KULTURALANGUAGE AND CULTURE*. No. 45. 2019.S. 161173.