

Д. А. Марченко-Тябут

КАК ОБЩАТЬСЯ С ЛЮДЬМИ, ИЛИ ДЛЯ ЧЕГО МЕДИЦИНСКИМ РАБОТНИКАМ ЗНАНИЕ ПСИХОЛОГИИ ОБЩЕНИЯ

*Институт повышения квалификации и переподготовки кадров здравоохранения
УО «Белорусский государственный медицинский университет»*

Первый российский профессор медицины Матвей Яковлевич Мудров (1776–1831) сказал: «Исследуя больного, помни, что в это же время больной исследует тебя». Его цитата четко указывает на особенности медицинской профессии, определяемые не только знаниями и умениями врача и другого медицинского персонала, но и их талантом постижения проблем больного человека, способностью общения с пациентами и их родственниками. В противном случае непонимание, возникающее между медицинским персоналом, с одной стороны, и пациентами, их родственниками – с другой, может стать причиной безуспешного лечения, конфликтов, появления множества жалоб. Медицинский персонал, умеющий разговаривать и слышать, доброжелательно общаться с пациентами и их родными, создаст доверительную атмосферу, способствующую лучшему пониманию проблем болезни и здоровья, повышает доверие к медицинскому персоналу и врачебным рекомендациям, а следовательно, повышает эффективность лечения и профилактики. Общение – это процесс взаимодействия между людьми, сопровождающийся обменом информацией, действиями и взаимным восприятием друг друга. Именно психологические знания помогают построить адекватные коммуникативные, познавательные и интерактивные взаимосвязи, создающие основу успешной деятельности медицинских работников.

Роль психологических знаний в профессиональной деятельности

Знания в области психологии помогают решать две сложные проблемы, существующие в медицинской профессии: общение с пациентами и общение с коллегами. Однако необходимо помнить и об умении коммуникации медицинского персонала со своими родными и близкими. Конфликт дома часто приводит к конфликту на работе.

Психологическое понятие «общение» многогранно и включает несколько наиболее значимых аспектов, к которым можно отнести:

- умение передавать информацию с помощью вербальных (словесных) и невербальных (взгляд, жест, мимика) средств;

- способность к восприятию и пониманию мыслей, взглядов, эмоций;

- способность к взаимодействию, когда может потребоваться корректировка в рамках совместных влияний, поступков.

Человеческая жизнь в целом и профессиональная деятельность медицинских работников в частности без общения невозможны. Цель общения – это передача и получение объективных знаний о мире, согласование разумных действий людей в их совместной деятельности, обучение и воспитание, установление и прояснение личных и деловых взаимоотношений, удовлетворение социальных, культурных, познавательных, творческих, эстетических, интеллектуальных и нравственных потребностей.

Очень важно знать и использовать в практической деятельности медицинских работников понятие зон восприятия пространства. В *интимную зону* (20–30 см до тела человека) допускаются очень близкие люди. Но деятельности медицинского персонала, особенно медицинских сестер, осуществляется именно в этой зоне – подобный вариант вызван социальной необходимостью и предъявляет высокие требования к их деятельности. Проникновение в интимную зону – большая ответственность. В *личностной зоне* восприятия (1 м до тела человека) находятся люди, с которыми установлены ровные отношения – психологическая основа деятельности медицинских работников в коммуникации с пациентами. В *социальной зоне* (3 м до тела человека) идет общение практически со всем обществом, за исключением тех, кто неприятен человеку и вызывает его негативные эмоции. Плохо, если медицинский работник оказался в этой зоне.

Общение несет в себе и содержательное значение, включающее следующие понятия:

- *материальное общение* – подразумевает обмен предметами и продуктами деятельности, которые служат средством удовлетворения актуальных потребностей;

- *когнитивное общение* – включает передачу информации, которая расширяет кругозор, совершенствует и развивает способности;

- *кондиционное (эмоциональное) общение* – содержит обмен эмоциональными, психическими или физиологическими состояниями между людьми;

- *деятельностное общение* – подразумевает обмен действиями, операциями, умениями, навыками;

- *мотивационное общение* включает передачу друг другу определенных побуждений, установок или готовности к действию в определенном направлении.

Рассматривая проблему общения медицинских работников внутри коллектива и с пациентами, реально представляется значимость психологических знаний для успешной работы.

Коммуникация с пациентами и родственниками

В практике общения медицинского персонала с пациентами и в первую очередь в работе медицинских сестер наиболее важными качествами являются эмпатия, умение слушать и способность выражать сочувствие, не нарушая профессиональных границ. Важно понимать, что для пациента внимание и спокойный тон речи, негромкий тембр голоса могут стать факторами психологического комфорта, особенно для лиц пожилого возраста в первые дни пребывания в стационаре. Родственники пациентов часто испытывают тревогу за родных и бессилие перед болезнью, поэтому задача медицинского персонала – информировать их понятно и корректно, проявляя уважение и чуткость. Такие простые элементы психологической поддержки, как доброжелательность, уверенность в позитивном исходе и ясность речи, значительно влияют на доверие к медицинскому учреждению и персоналу.

Коммуникация внутри коллектива

Основу успешной профессиональной деятельности составляет эффективное взаимодействие между коллегами. Психологические знания помогают избегать конфликтов, корректно выражать несогласие, давать конструктивную обратную связь. Особенно важно развивать навыки уверенного поведения – способность открыто выражать свои чувства и мнения, не нарушая прав других. Такая культура общения повышает качество командной работы и снижает эмоциональную нагрузку на персонал.

Психологическая устойчивость и профилактика выгорания

Психологическая устойчивость – это способность сохранять внутреннее равновесие и мотивацию, нормальное психическое состояние, работоспособность и самообладание в стрессовых условиях; это набор навыков, развивающихся

в процессе жизни, позволяющих адаптироваться к меняющимся условиям окружающего мира. Ключевыми характеристиками данной способности являются стойкость и уравновешенность, адаптивность, работоспособность и стрессоустойчивость.

Психологическую устойчивость можно повышать в процессе жизни путем развития самоконтроля: управлять своими эмоциями, чтобы не терять самообладания; сосредотачиваться на позитивной стороне жизни, стремиться видеть положительное даже в сложных ситуациях; контролировать состояние своего здоровья (соблюдать режим дня, правильно питаться, заниматься спортом и поддерживать хорошее физическое состояние). Для этого нужно ставить ясные цели, которые помогают не отвлекаться на незначительные проблемы, учиться саморефлексии: понимать свои сильные и слабые стороны, обращаться за помощью (работа с психологом может быть очень эффективной для развития устойчивости), принимать стресс как часть жизни (любое незначительное событие не является катастрофой), справляться со стрессом, а не избегать его.

Регулярный контакт с болью, страданиями и смертью создает в среде медицинских работников условия для формирования синдрома профессионального выгорания. Знание техник саморегуляции, осознанности, дыхательных упражнений и методов эмоциональной разрядки позволяет поддерживать высокую работоспособность и защищать собственное психическое здоровье. Это не проявление слабости, а форма профессиональной зрелости.

Психологические знания – фундамент для эффективной медицинской деятельности. Медицинский работник, овладевший этими знаниями, имеет возможность не только обеспечивать качественное лечение пациентов, но и создавать атмосферу доверия и уважения в рабочем коллективе и при общении с пациентами. Медицинский работник, владеющий навыками общения и понимающий психологические особенности поведения, – это не просто исполнитель медицинских процедур, а посредник между болезнью и здоровьем, болью и надеждой, страхом и уверенностью, человек, который лечит не только тело, но и душу пациента.

Постулат великого Гиппократов «Лечить нужно не болезнь, а больного» актуален и в наши дни, в эпоху развития персонифицированной медицины, когда лечение должно подбираться с учетом психологического состояния человека, его образа жизни, сопутствующих заболеваний и других индивидуальных факторов.