

Пунитавель Т., Геленаге И.

НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА В КОММУНИКАЦИИ «ВРАЧ-ПАЦИЕНТ»

Научный руководитель: канд. пед. наук, доц. Бурханская Н.Н.

Кафедра белорусского и русского языков

Белорусский государственный медицинский университет, г. Минск

Невербальное общение – это «язык жестов», включающий такие формы самовыражения, которые не опираются на слова и другие речевые символы. Австралийский психолог Алан Пиз утверждает, что с помощью слов передаётся 7% информации. Вербальных средств – 38%, мимики, жестов, позы – 55%. Иными словами, не столь важно, что говорится, а как это делается. Поэтому слушать собеседника означает также понимать язык жестов. Учиться понимать язык невербального общения важно по нескольким причинам. Во-первых, словами можно передать только фактические знания. Во-вторых, знание невербального языка показывает, насколько мы умеем владеть собой. Поэтому, несмотря на то, что люди взвешивают свои слова и контролируют мимику, часто возможна утечка скрываемых чувств через жесты, интонацию и окраску голоса. Невербальные каналы общения редко поставляют недостоверную информацию, так как они поддаются контролю в меньшей степени, чем словесное общение.

В диалоге *врач-пациент* этому должно уделяться огромное внимание. Даже искусственный интеллект в медицине – киборги, наделенные искусственным разумом, обладают набором вербальных и невербальных параметров для создания положительного образа врача. На какие же невербальные элементы следует обращать внимание во время общения врача с пациентом?

Кинесика – общая моторика различных частей тела, отображающая эмоциональные реакции человека. К кинесике относятся выразительные движения, проявляющиеся в *жестах и мимике*, в пантомимике (моторика всего тела, включающая в себя *позу, походку* и др.), а также визуальном контакте. *Походка* – это стиль передвижения человека. По походке человека можно судить о самочувствии человека, его характере, возрасте.

Жесты – это разнообразные движения руками и головой. Язык жестов – самый древний способ достижения взаимопонимания. В различные исторические эпохи и у разных народов были свои общепринятые способы жестикуляции. В Шри-Ланке огромное количество жестов во время бесед, дискуссий, приемов в больницах. Самый популярный жест – это сложенные в молитве ладони на уровне груди. *Мимика* – движение мышц лица и это главный показатель чувств. Исследования показали, что при неподвижном или невидимом лице собеседника теряется до 10-15% информации. В литературе отмечается более 20 тысяч описаний выражения лица. Знание и умелое использование психологических особенностей невербальных средств общения, восприятия пациентами образа врача является одним из условий нейтрализации психологических причин нестабильного состояния пациента в общении и лечении. Врач невербально и вербально при коммуникации должен руководствоваться девизом Гиппократа «Не навреди!».