

## ВАЖНОСТЬ ПРАВИЛЬНО СФОРМУЛИРОВАННОГО ОБЩЕНИЯ ВРАЧА С ПАЦИЕНТОМ

*Мальсагова Маретта Беслановна,  
Мальсагова Фатима Беслановна, Российская Федерация  
Курский государственный медицинский университет,  
Российская Федерация, г. Курск  
Научный руководитель – к.ф.н. преподаватель Веревкина Ю.В.*

*Аннотация.* Общение представляет собой взаимодействие людей или социальных групп, общностей, в которых происходит обмен информацией, способностями или же результатами деятельности. Важность общения заключается в формировании межличностных отношений и в их развитии. Правильно построенная коммуникация оказывает влияние на психическое состояние человека и раскрывает сущность человека как индивида.

*Ключевые слова:* врач, пациент, культура речи, общение.

Цель исследования – определить важность и необходимость культуры речи в деятельности медицинского персонала и наметить пути правильного построения общения при взаимодействии врача с пациентом.

Актуальность нашего исследования объясняется тем, что общение играет очень важную роль в сфере медицины. Для полноценного взаимодействия в рамках формулы «врач-пациент» врачу необходимо обладать определенными знаниями для того, чтобы правильно формулировать мысли, так как именно взаимопонимание, выверенная тактика построения диалога позволяют более точно и быстро поставить правильный диагноз и назначить лечение болезни.

В ходе работы над выбранной темой были проанализированы различные источники информации, включая интернет-ресурсы.

Следует особо подчеркнуть важность правильного формирования диалога при общении врача с пациентом. В первую очередь это касается приема больных: для более качественного проведения осмотра необходимо установить контакт с клиентом.

В свою очередь, общение подразделяется на вербальное, т.е. словесное общение, и невербальное, без слов (мимика, жесты и т.д.).

В тот самый момент, когда мы устанавливаем контакт с помощью вербального общения, необходимо: поприветствовать больного и попросить его представиться.

Если же учитывать элементы невербального общения (общение без помощи слов), то следует обратить внимание на изменение позы и соблюдение оптимальной дистанции между врачом и пациентом. Необходимо учитывать, что в самом начале построения диалога, при знакомстве с пациентом, можно повернуть голову в сторону больного и посмотреть ему в глаза: зрительный

контакт играет важную роль в налаживании контакта, поскольку выражает пациенту нашу заинтересованность в его проблеме.

Анализируя невербальные средства общения, важно отметить, что доктор должен расположиться так, чтобы он смог дотянуться до пациента, не вставая с места [2]. Также необходимо помнить о комфорте пациента и не забывать о равном зрительном контакте: другими словами, глаза врача и пациента должны находиться на одном уровне, что позволяет расположить к себе больного.

Еще один важный навык в профессиональной деятельности врача – это «управление интервью», которое состоит из двух микронавыков: сбор информации и активное выявление точки зрения пациента (т.е. его идеи, опасения или ожидания) [1]. Само «интервью» состоит из вопросов, которые задает врач пациенту. Вопросы, более подходящие в данной ситуации, – это открытые и закрытые. Открытые вопросы формулируются таким образом, чтобы на них можно было получить развернутые ответы. В качестве примера можно привести такие варианты открытых вопросов, как «Что?», «Как?», «При каких условиях?», «Каким образом?» и т.п.

Закрытые вопросы обычно предполагают однозначный (односложный) ответ, например: «да» или «нет». Структура вопроса такова, что у нас уже есть готовые гипотезы: «Вы состоите на учете?», «Вы принимали какие-нибудь лекарства?», «Вы измеряете давление?».

Далее следует обратить внимание на навык «активного слушания». Во время разговора с собеседником данная техника позволяет врачу определить как физическое, так и психическое состояние пациента, позволяет выразить мысли с помощью особых приемов вовлечения больного в процесс беседы, в которой предоставляется возможность выражения своих переживаний. Под особыми приемами подразумеваются паузы, уточнение, поощрения, резюмирование и эмпатия.

Стоит также ознакомиться с навыком «управления речью». Во время всего «интервью» врачу необходимо соблюдать соответствующую интонацию, соответствующий темп речи и модуляцию голоса для обозначения основных моментов, что позволяет заострить внимание пациента на самом главном.

Подводя итоги нашего исследования хочется еще раз подчеркнуть важность и необходимость правильного построения коммуникации в процессе общения с пациентом. Это позволяет улучшить межличностные отношения: «только хорошо обученный персонал может обеспечить качественное обслуживание [3]. Ведь, как говорилось ранее, общение позволяет раскрыть сущность человека, познать его психическое состояние, а также выявить проблему и в будущем прийти к ее решению.

Литература:

1. Камалова Л.А. Телездравоохранение и COVID-19: формирование коммуникативных навыков студентов-медиков. / Л.А. Камалова //

Наукосфера: Медицинские науки. – № 2 (2). – 2022. – Режим доступа: [https://kpfu.ru/staff\\_files/F\\_1195212758/Kamalova\\_statya.pdf](https://kpfu.ru/staff_files/F_1195212758/Kamalova_statya.pdf). Дата доступа: 17.12.2023.

2. Кривошеева Ю.А. Коммуникативные навыки медицинского работника. / Ю.А. Кривошеева. Режим доступа: [https://dou4.aramilgo.ru/kats/obr/1489140393/1639736900/%D0%9A%D0%BE%D0%BC%D0%BC%D1%83%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D1%8B%D0%B5\\_%D0%BD%D0%B0%D0%B2%D1%8B%D0%BA%D0%B8\\_%D0%BC%D0%B5%D0%B4%D0%B8\\_%D1%80%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%82%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%B0.pdf](https://dou4.aramilgo.ru/kats/obr/1489140393/1639736900/%D0%9A%D0%BE%D0%BC%D0%BC%D1%83%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D1%8B%D0%B5_%D0%BD%D0%B0%D0%B2%D1%8B%D0%BA%D0%B8_%D0%BC%D0%B5%D0%B4%D0%B8_%D1%80%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%82%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%B0.pdf). Дата доступа: 20.12.2023.

3. Основные правила общения между врачом и пациентом. – Режим доступа: <https://www.medesk.net/ru/blog/osnovnie-pravila-obshenia-mezdu-vrachom-i-pacientom>. Дата доступа: 19.12.2023.