

Ивантей Д. В.

**СПОСОБЫ УСТАНОВЛЕНИЯ ДОВЕРИЯ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И ВРАЧОМ В
ПРОЦЕССЕ КОММУНИКАЦИИ**

Научный руководитель ст. преп. Сас Т. С.

Кафедра белорусского и русского языков

Белорусский государственный медицинский университет, г. Минск

Результатом доверия пациента является его успешное лечение. Но как врач может заслужить это доверие?

В первую очередь, необходимо обладать поистине большим багажом знаний, который обретается только с опытом. Но даже при соблюдении этого важного условия доверие может пошатнуться или вообще не возникнуть, если в процессе коммуникации пациент видит, что врач не заинтересован в его проблеме, пессимистично настроен на выздоровление или излишне высокомерен. Крайне важно выразить свое любопытство к опасениям больного, чтобы показать пациенту, что его понимают. С этой целью также необходимо использовать партнерскую модель общения, где пациент принимает участие в решении своей проблемы. Поэтому в процессе общения желательно использовать следующие фразы: «давайте вместе обсудим вашу проблему», «мы должны принять решение вместе», «для правильного лечения мне нужна ваша помощь». Важно спокойно предлагать определенные виды лечения, которые будут оптимальны именно для этого пациента.

Не стоит забывать и про материальное положение пациента: в большинстве случаев можно найти альтернативы, которые будут соответствовать уровню дохода больного человека. Этот жест также даст понять пациенту, что вы действительно искренне стараетесь ему помочь.

Для поддержания доверия врач должен использовать невербальные сигналы: смотреть пациенту в глаза, не отвлекаться на заполнение документации. При необходимости пациента можно взять за руку, например, при знакомстве использовать рукопожатие, которое сразу же расположит пациента к доктору. Безусловно, стоит избавиться от некоторых невербальных сигналов (постукиваний пальцами по столу, закатывания глаз, покачивания на стуле), которые только оттолкнут пациента.

Когда врач уже наладил общение, ему нужно соблюдать правило приватности: он не должен вторгаться в личную жизнь пациента, использовать какие-либо шутки, истории, вопросы, которые могут выйти за рамки врачебной практики и перейти в сферу личной жизни пациента. Даже уместная шутка может оставить крайне неприятные впечатления о хорошем приеме.

Таким образом, слова, жесты, манера общения врача могут привести как к доверительному общению и продуктивному сотрудничеству пациента с врачом, так и к недоверию.