

Михальченко Д.Д., Черковская Д.Я.
РОЛЬ НЕВЕРБАЛЬНЫХ УМЕНИЙ В ОБЩЕНИИ С ПАЦИЕНТОМ
Научный руководитель канд. пед. наук, доц. Фоменко А.А.
Кафедра педагогики и психологии с курсом клинического моделирования
Белорусский государственный медицинский университет

Актуальность. Невербальные коммуникации играют значительную роль в взаимодействии «врач-пациент», поскольку включает в себя передачу информации без использования слов: жесты, мимику, тон голоса, позу, контакт глазами и другие невербальные сигналы. Невербальная коммуникация может быть ключом к эффективному взаимодействию, пониманию эмоционального состояния собеседника, установлению доверия и созданию гармоничных отношений. Недостаточное владение навыками невербальной коммуникации может привести к недопониманиям, конфликтам, неверной интерпретации информации и затруднять профессиональное развитие, успешное проведение переговоров и создание благоприятного впечатления о себе.

Цель: проанализировать особенности невербальных умений в профессиональной деятельности врача, выявить уровень сформированности отношений медицинских работников к роли невербальной коммуникации врач-пациент.

Материалы и методы. Нами была проанализирована психолого-педагогическая литература по представленной проблеме, проведено исследование с целью выявления уровня сформированности невербальных умений медицинского персонала в общении с пациентом и их отношения к изучаемому явлению. Респондентами исследования являлись медицинские работники Городских Клинических больниц № 4 и 11. Диагностическим инструментом был опрос, состоящий из закрытых вопросов.

Результаты и их обсуждения. Методика дает возможность диагностировать три параметра невербального общения. По общей оценке невербального репертуара мы обнаружили проблему с выразительностью поведения, которая заключается в неумении контролировать собственные эмоции, мимику и жесты, вызванные усталостью и плохим настроением.

Выводы: анализ литературы и практические исследования позволили выявить, что проблема невербальной коммуникации остается актуальной по сей день, ведь неумение или недостаточное понимание не только осложняет общение с пациентом, но и может приводить к возникновению конфликтных ситуаций.