УДК 378.147

КУЛЬТУРА РЕЧИ ВРАЧА В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ

Е.П. Занкович [1]
[1] Белорусский государственный медицинский университет, Минск, Республика Беларусь

Аннотация. Целью работы является изучение речевой культуры врача и ее влияние на профессиональную компетентность медицинского работника. Методика работы заключается в анализе речевой культуры медицинского работника. Основные результаты работы показали, что речевая культура врача формирует позитивный имидж медицинской профессии и значительно влияет на качество медицинской помощи. Развитие этих навыков должно стать приоритетом для каждой медицинской организации, т.к. успешное лечение начинается с умения говорить и слышать.

Ключевые слова: коммуникативная компетенция врача, речевая культура, невербальное общение, профессиональная сфера, профессиональная компетентность

CULTURE OF DOCTOR'S SPEECH IN THE PROFESSIONAL FIELD

E.P. Zankovich [1]
[1] Belarusian State Medical University, Minsk, Republic of Belarus

Annotation. The aim of the work is to study the speech culture of a doctor and its influence on the professional competence of a medical worker. The methodology of the work consists in the analysis of the speech culture of a medical worker. The main results of the work showed that the speech culture of a doctor forms a positive image of the medical profession and significantly affects the quality of medical care. The development of these skills should become a priority for each medical organization, since successful treatment begins with the ability to speak and hear.

Keywords: communicative competence of a doctor, speech culture, non-verbal communication, professional sphere, professional competence

ВВЕДЕНИЕ

Профессия врача всегда была и будет лингвоактивной, так как язык является одним из основных средств эффективности и результативности в лечении.

Наряду с профессиональной компетенцией врача принято говорить о коммуникативной компетенции представителей этой профессии, кроме того, научные исследования подтверждают мысль о том, что «существует непосредственная связь между повышением готовности пациента выполнять медицинские предписания врача и эффективностью общения между ними».

Ошибки в повседневной речи не воспринимаются как большой недостаток, однако, если человек допускает такие оплошности в профессиональной среде – это может негативно сказаться не только на его репутации, но и на качестве его профессиональной деятельности, так как речь бедная, изобилующая лексическими, орфоэпическими, морфологическими, стилистическими и орфографическими ошибками, всегда, явно или скрытно, будет оказывать влияние на положительное или отрицательное мнение о компетентности врача, как, собственно, и представителя любой профессии.

МАТЕРИАЛЫ И МЕТОДЫ

Культура речи врача в профессиональной сфере играет важную роль в установлении доверительных отношений с пациентом и коллегами. Она включает не только грамотное использование медицинской терминологии, но и умение адаптировать речь в зависимости от ситуации и аудитории. Врач должен быть краток, точен и понятен, избегая излишней сложности формулировок при общении с пациентами. Важно проявлять эмпатию, выбирать корректные выражения и избегать двусмысленности, чтобы не вызвать тревогу или недопонимание. В профессиональной среде речь врача должна быть структурированной, логичной и аргументированной, что способствует эффективному обмену информацией и принятию решений. Культура речи также подразумевает соблюдение этических норм,

уважение к собеседнику и готовность к конструктивному диалогу. Владение речевой культурой не только повышает качество медицинской помощи, но и укрепляет авторитет врача как профессионала.

Речевая культура врача также предполагает умение слушать и слышать собеседника. Это особенно важно при общении с пациентами, которые могут испытывать страх или неуверенность. Врач должен проявлять терпение, задавать уточняющие вопросы и демонстрировать заинтересованность в проблеме пациента. Это помогает не только установить доверительный контакт, но и точнее поставить диагноз. В профессиональной среде умение слушать коллег также способствует эффективной командной работе и предотвращению ошибок.

Умение слушать и слышать в профессиональной деятельности врача является неотъемлемой частью успешного взаимодействия с пациентом. Это не просто восприятие слов, но и глубокое понимание эмоций, страхов и ожиданий, которые скрываются за ними. Врач, обладающий этим навыком, способен установить доверительный контакт, что значительно повышает эффективность диагностики и лечения.

Умение слушать — это искусство, требующее терпения, эмпатии и внимания к деталям. Оно позволяет не только собрать точный анамнез, но и выявить скрытые симптомы, которые пациент может неосознанно упустить. Умение слышать подразумевает также способность интерпретировать невербальные сигналы: мимику, жесты, интонацию.

Врач, который умеет слушать, становится для пациента не просто специалистом, но и поддержкой, что особенно важно в сложных ситуациях. Это укрепляет терапевтический альянс, способствует соблюдению рекомендаций и улучшает общий результат лечения. Таким образом, умение слушать и слышать — это не только профессиональный навык, но и основа гуманного подхода в медицине.

Важным аспектом речевой культуры является использование невербальных средств общения. Мимика, жесты, тон голоса и поза врача могут как усилить, так и ослабить доверие пациента. Например, спокойный и уверенный тон голоса помогает успокоить пациента, снизить тревожность, а открытая поза демонстрирует готовность к диалогу. В то же время излишняя сухость или отстраненность могут вызвать у пациента ощущение безразличия.

Невербальные сигналы также позволяют врачу точнее интерпретировать состояние пациента, замечая скрытые эмоции или дискомфорт. Однако важно помнить о культурных различиях, которые могут влиять на восприятие жестов и мимики.

Грамотное использование невербального общения не только улучшает качество взаимодействия, но и способствует более точной диагностике, так как пациент чувствует себя услышанным и понятым. Врач, владеющий этими навыками, становится не просто специалистом, но и надежным партнером в процессе лечения.

Культура речи врача также включает умение работать с возражениями и конфликтными ситуациями. Врач должен быть готов к конструктивному диалогу, даже если пациент или коллега выражает несогласие. Важно сохранять спокойствие, аргументировать свою позицию и искать компромиссные решения. Это не только укрепляет профессиональные отношения, но и способствует повышению качества медицинской помощи.

Умение врача работать в конфликтных ситуациях — это не просто профессиональный навык, а искусство, требующее глубокого понимания человеческой природы, эмоционального интеллекта и такта. Врач, сталкиваясь с напряжением, должен оставаться хладнокровным, сохраняя способность к эмпатии и рациональному мышлению. Конфликты в медицине часто возникают на фоне стресса, страха или недопонимания, и задача специалиста — не только разрешить ситуацию, но и укрепить доверие пациента.

Важно уметь слушать, не перебивая, и находить слова, которые успокоят, а не усугубят напряжение. Врач должен быть готов к компромиссам, но при этом не терять профессиональной принципиальности. Эффективная коммуникация, умение объяснить сложные медицинские аспекты доступным языком и способность признать ошибку, если она была допущена, — ключевые элементы успешного разрешения конфликта.

Кроме того, врач должен уметь работать в команде, предотвращая или сглаживая разногласия между коллегами, что особенно важно в условиях высокой нагрузки и ответственности. В конечном итоге, мастерство врача в конфликтных ситуациях — это не только залог профессионального успеха, но и основа для сохранения здоровья и благополучия пациентов.

Врачу важно адаптировать свою речь к уровню понимания пациента. Использование сложной медицинской терминологии может вызвать у больного замешательство и усилить тревогу. Врач должен объяснять информацию доступно, но при этом учитывая особенности восприятия собеседника. Это помогает пациенту лучше понять свое состояние и рекомендации, что способствует соблюдению назначений и улучшению результатов лечения.

Важным элементом речевой культуры является также этичность общения. Врач должен избегать оценочных суждений, критики или неуместных комментариев, которые могут задеть чувства пациента. Уважительное отношение к личности пациента, его переживаниям создает атмосферу доверия и комфорта. Это особенно важно в ситуациях, когда пациент делится личной или деликатной информацией.

Наконец, культура речи врача включает умение завершать беседу конструктивно. Врач должен подводить итоги разговора, четко формулировать дальнейшие шаги и отвечать на оставшиеся вопросы. Это помогает пациенту чувствовать уверенность в своих действиях и снижает уровень стресса. Грамотное завершение диалога также укрепляет профессиональный имидж врача и способствует долгосрочному доверию.

Важным аспектом является также умение врача управлять своими эмоциями и речью в стрессовых ситуациях. Даже в условиях нехватки времени или при общении с трудными пациентами важно сохранять спокойствие и профессионализм. Это не только предотвращает конфликты, но и демонстрирует уважение к пациенту, что положительно влияет на его восприятие врача и медицинской помощи в целом.

Не менее значимым является умение врача задавать правильные вопросы. Открытые вопросы, которые побуждают пациента к развернутому ответу, позволяют получить более полную картину его состояния. В то же время уточняющие вопросы помогают избежать недопонимания и уточнить детали. Это делает диагностику более точной, а общение — более продуктивным.

Важно также учитывать культурные и индивидуальные особенности пациента. Уважение к его ценностям, традициям и личным границам способствует установлению доверительных отношений. Это особенно важно в условиях мультикультурного общества, где различия в восприятии и поведении могут влиять на эффективность общения.

РЕЗУЛЬТАТЫ И ОБСУЖДЕНИЕ

Культура речи врача — это не просто набор профессиональных терминов и медицинского сленга; это искусство общения, которое формирует доверие между врачом и пациентом. Умение точно и понятно доносить информацию, учитывая эмоциональное состояние пациента, становится основой для эффективного лечения. Необходимость в мягком, но четком подходе к объяснению диагноза и рекомендаций становится особенно актуальной в сложных клинических ситуациях.

Согласованное взаимодействие с пациентом, основанное на уважении и эмпатии, способствует не только лучшему пониманию лечения, но и повышает удовлетворенность пациента медицинским обслуживанием в целом.

Культура речи врача становится особенно важной в условиях кризисов, когда пациент может испытывать страх или неопределенность. В такие моменты врач должен быть не только квалифицированным специалистом, но и эмоционально поддерживающим собеседником. Умение создать атмосферу доверия и безопасности помогает пациентам открыться и поделиться своими переживаниями, что, в свою очередь, способствует более точной диагностике и индивидуальному подходу к лечению.

Важно учитывать, что разные люди воспринимают информацию по-разному. Врач должен адаптировать свой стиль общения в зависимости от возраста, культурных особенностей и уровня понимания пациента. Использование понятных терминов и аналогий может значительно облегчить восприятие информации, а также уменьшить страхи и тревоги, связанные с болезнью.

Кроме того, не следует забывать о важности обратной связи. Приглашая пациента задавать вопросы и выражать свои сомнения, врач демонстрирует уважение к его мнению и заинтересованность в его благополучии. Такое взаимодействие создает условия для совместного принятия решений, что усиливает мотивацию пациента следовать рекомендациям и доверять предложенному лечению.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Культура речи врача является неотъемлемой частью его профессиональной компетентности. Она формирует доверие пациента, способствует эффективному взаимодействию, а также создает благоприятную атмосферу для лечения. Грамотная, тактичная и эмоционально выдержанная речь врача не только облегчает процесс коммуникации, но и укрепляет авторитет медицинского работника.

В условиях современной медицины, где важны не только профессиональные знания, но и умение донести их до пациента, культура речи становится инструментом успешной диагностики и терапии. Она помогает избежать недопонимания, снижает уровень тревожности пациента и способствует его активному участию в процессе лечения.

Таким образом, речевая культура врача — это не просто требование этики, а важный элемент профессионального мастерства. Ее развитие должно быть постоянным процессом, направленным на совершенствование коммуникативных навыков и повышение качества медицинской помощи. Только так врач сможет стать не только профессионалом, но и надежным партнером для своих пациентов.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Введенская Л. А., Павлова Л. Г. Культура и искусство речи. – Ростов н/Д: Феникс, 2008. – 448 с.
2. Гойхман О. Я., Надеина Т. М. Основы речевой коммуникации. – М.: Инфра-М, 2009. – 272 с.
3. Голуб И. Б. Русский язык и культура речи. – М.: Логос, 2010. – 432 с.
4. Демидова А. К. Психология делового общения. – М.: Академия, 2009. – 224 с.
5. Ипполитова Н. А., Князева О. Ю., Савова М. Р. Русский язык и культура речи. – М.: Проспект, 2011. – 440 с.
6. Казарцева О. М. Культура речевого общения. – М.: Флинта, 2009. – 496 с.
7. Колесникова Н. И. От конспекта к диссертации. – М.: Флинта, 2008. – 288 с.
8. Кузнецов И. Н. Риторика. – М.: Дашков и К°, 2010. – 568 с.
9. Лаптева О. А. Русский язык и культура речи. – М.: Высшая школа, 2008. – 320 с.
10. Леонтьев А. А. Психология общения. – М.: Смысл, 2009. – 368 с.
11. Максимов В. И. Русский язык и культура речи. – М.: Гардарики, 2008. – 413 с.
12. Стернин И. А. Практическая риторика. – М.: Академия, 2008. – 272 с.
13. Формановская Н. И. Речевой этикет и культура общения. – М.: Высшая школа, 2009. – 160 с.

ВСЕРОССИЙСКАЯ ЕЖЕГОДНАЯ НАУЧНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ С МЕЖДУНАРОДНЫМ УЧАСТИЕМ

РУССКИЙ ЯЗЫК: СРЕДСТВО ОБЩЕНИЯИ УЧЕБНАЯ ДИСЦИПЛИНА

Материалы
Всероссийской ежегодной научно-методической конференции с международным участием
20 – 21 февраля 2025 г.

Санкт-Петербург

2025