

КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ В ПРАКТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВРАЧА

Доверие к медицинским работникам играет ключевую роль в выполнении медицинских предписаний пациентами.

Целью данного исследования стало уточнению мнения врачей по вопросам коммуникации врач-пациент.

Ключевые слова: коммуникация, комплаенс, конфликты

Nenartovich I.A.

Belorussian State Medical University, Minsk, Republic of Belarus

COMMUNICATION SKILLS IN THE PRACTICAL ACTIVITY OF A DOCTOR

Trust in medical professionals plays a key role in patient compliance with medical orders. The purpose of this study was to clarify the opinions of doctors on issues of doctor-patient communication.

Key words: communication, compliance, conflicts.

Введение. На современном этапе развития медицины доступны эффективные методы лечения многих заболеваний. Все больше требуется активное участие пациентов в лечебном процессе (режим и техника использования лекарственных форм, изменение образа жизни, диета, физическая активность). Всемирная организация здравоохранения называет невыполнение врачебных рекомендаций пациентами с хроническими заболеваниями глобальной медицинской проблемой, которая существенно влияет на эффективность проводимого лечения и сопряжена с экономическими затратами (прямые и непрямые расходы), в том числе за счет усугубления течения [3]. Доверие к врачу играет ключевую роль в выполнении медицинских предписаний [2]. Среди проблем в коммуникации с медицинскими работниками пациенты называют недостаточное участие врачей в диалоге, скудную медицинскую информацию от врачей, недостаточную длительность консультации, не всегда высокий уровень квалификации специалистов, невысокий уровень внимательности врача, недостаточный объём разъяснений по поводу заболевания и рекомендаций по его лечению, грубость, излишнюю сдержанность и безучастность [1]. Но не менее интересно, как сами врачи оценивают значимость коммуникации в своей практической деятельности.

Цель исследования: провести пилотное исследование актуальности различных аспектов коммуникации в профессиональной деятельности врачей-специалистов.

Материалы и методы исследования. Проведено анкетирование врачей по вопросам коммуникации в их профессиональной деятельности: медицинского работника с пациентами и их законными представителями, медицинских работников с другими медицинскими работниками. Участие в исследовании было анонимным добровольным.

Результаты исследования. В исследовании приняли участие 44 врача, из них 39 врачей-педиатров, 2 врача-реабилитолога, 1 врач-гастроэнтеролог, 1 врач-диетолог, 1 врач-физиотерапевт. Средний возраст респондентов составил 39 лет (минимальный – 24, максимальный – 66). По половой принадлежности преобладали женщины 95,5% (42/44). На амбулаторном этапе оказания помощи работают 68% (30/44) участников, на стационарном – 32% (14/44). В учреждениях здравоохранения г. Минска (столицы) работают 41% (18/44), Минской области – 23% (10/44), Брестской области – 7%

(3/44), Гродненской области – 7% (3/44), Гомельской области – 2% (1/44), Витебской области – 2% (1/44), 18 % (8/44) респондентов отказались указывать регион трудоустройства. В государственных учреждениях работают 86 % (38/44), в учреждениях частной собственности – 14 % (6/44). Продолжительность врачебного стажа в среднем составила 20,25 лет (минимальный – 1, максимальный – 43). Участникам было предложено оценить по значимости от 0 (совсем не важно) до 10 (очень важно) актуальность именно для них различных аспектов коммуникации (таблица 1)

Таблица 1

Актуальность аспектов коммуникации для респондентов		
Вопрос	Оценка значимости	Число ответов, абс
На сколько актуальны для Вас вопросы коммуникации с пациентами и/или их законными представителями?	1	1
	3	3
	5	1
	7	2
	8	3
	9	1
	10	28
На сколько важно для Вас установить доверительные отношения с пациентами и/или их законными представителями?	4	1
	5	1
	8	2
	9	8
	10	21
На сколько важно для Вас убедиться, что пациент/ законный представитель понял Ваши назначения?	7	1
	8	2
	9	9
	10	25
На сколько важно для Вас убедиться в корректности выполнения пациентом назначенного ранее лечения?	7	1
	8	1
	9	7
	10	23
На сколько важно для Вас обсудить сомнения и страхи пациента?	6	1
	7	3
	8	8
	9	6
	10	15
На сколько важно для Вас обсудить с пациентом весь спектр интересующих его вопросов относительно состояния здоровья?	3	1
	7	4
	8	8
	9	9
	10	15
На сколько важно для Вас быстро выделить ключевой запрос пациента (цель консультации)?	8	4
	9-5	5
	10-27	27
На сколько актуальны для Вас вопросы профессиональной коммуникации с коллегами?	5	1
	7	1
	8	6
	9	3
	10	18
На сколько актуально для Вас общение с коллегами не по рабочим вопросам (совместный отдых, посещение культурных мероприятий)?	1	1
	2	1
	3	1
	4	1
	5	2
	6	5
	7	4
	8	7
	10	7
На сколько актуальным для Вас является обучение по вопросам коммуникации медицинских работников с пациентами/законными представителями и с другими медицинскими работниками?	1	1
	3	1
	7	1
	8	2
	9	1
	10	11

Выводы. Таким образом, для респондентов практикующих врачей вопросы коммуникации являются актуальными в практической деятельности. В заключение приводим комментарий одного из участников анкетирования: «Можно обучить дежурной улыбке и заученным фразам. Но эта фальшь легко узнаваема. У врача должна быть душа и заинтересованность в каждом пациенте. Иначе нормального доверительного продуктивного контакта не получится».

Список литературы:

1. Коблякова, Ю. М. Развитие коммуникаций в сфере здравоохранения в условиях мировой нестабильности / Ю. М. Коблякова // Повышение конкурентоспособности отечественной науки: развитие в условиях мировой нестабильности : материалы научной конференции аспирантов СПбГЭУ, Санкт-Петербург, 18 мая 2023 года. – Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2023. – С. 97–102.
2. Дмитриева, Е. В. Коммуникация врач-пациент в клинических исследованиях с использованием мобильных технологий / Е. В. Дмитриева, Д. Н. Сопетина // Коммуникология. – 2023. – Т. 11, № 3. – С. 63–72.
3. Бузина Т.С., Бузин В.Н., Ланской И.Л. Врач и пациент: межличностные коммуникации // Медицинская психология в России. – 2020. – Т. 12, № 4. – С. 2. doi: 10.24412/2219-8245-2020-4-2.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Восточно-Сибирский государственный университет технологий
и управления»
(ВСГУТУ)
Министерство социальной защиты населения Республики Бурятия



ФОРМЫ И МЕТОДЫ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ В РАЗЛИЧНЫХ СФЕРАХ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Материалы

XIV Международной научно-практической конференции,
посвященной 80-летию Победы в Великой Отечественной войне,
100-летию со дня рождения первого ректора ВСТИ Д. Ш. Фролова
и 30-летию подготовки социальных работников во ВСГУТУ,
25–26 сентября 2025 г.

Том 2

FORMS AND METHODS OF SOCIAL WORK IN DIFFERENT SPHERES OF ACTIVITY

Materials

of XIV International Scientific Conference dedicated to the 80th anniversary of Victory in the Great
Patriotic War, the 100th anniversary of the birth of the first rector of ESTI D. Sh. Frolov
and 30th anniversary of training social workers at VSGUTU,
25–26 September 2025

Volume 2

Улан-Удэ
Издательство ВСГУТУ
2025