

Соболева Л.Г.

УО «Гомельский государственный медицинский университет»
г. Гомель, Беларусь

КОММУНИКАЦИЯ «ВРАЧ-ПАЦИЕНТ» КАК ОСНОВА ЭФФЕКТИВНОСТИ ЛЕЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

В статье рассматривается коммуникация «врач-пациент», позволяющая повысить эффективность лечебного процесса.

Soboleva L. G.

Gomel State Medical University, Gomel, Belarus

THE COMMUNICATION «DOCTOR-PATIENT» HOW BASIS OF EFFICIENCY THE TREATMENT PROCESS

In the article examined communication of the doctor and patient, which allows to increase the effectiveness of treatment.

Один из самых важных вопросов, касающийся практикующих врачей – это их способность эффективно общаться с пациентами.

Удовлетворенность пациента лечением в значительной степени зависит от того, было ли общение с врачом положительным, что прямо пропорционально зависит от того, насколько качественным было коммуникативное взаимодействие [1].

В настоящее время достаточно часто встречаются жалобы от пациентов на неспособность практикующих врачей внимательно выслушать, давать ясные и понятные ответы, и, в первую очередь, точно выявить те проблемы, с которыми пациент пришел к врачу. А неэффективное общение является барьером на пути к достижению здоровья. Сложности в коммуникации врач-пациент влияют на качество врачебной помощи и сказываются на течении лечебного процесса [2].

Образ врача в сознании каждого человека формируется еще в раннем детстве. Установки, связанные с тем, каким должен быть врач, глубоко укоренены в нашем сознании. Поэтому, вступая в диалог с врачом, человек испытывает определенные ожидания и заранее приписывает доктору набор личностных характеристик. Многие относятся к врачу, как к авторитетному лицу, иногда неосознанно наделяя его сверхкачествами. Это необходимое условие для того, чтобы человек мог, не испытывая неловкости, подробно рассказать о своем состоянии. Однако негативная сторона проявляется в том, что врач должен соответствовать субъективным представлениям, демонстрировать ожидаемую модель поведения, которая существует в сознании пациента.

От качества первичного контакта во многом зависит весь ход лечения. Впечатление, произведенное врачом на пациента, безусловно, субъективный показатель. Но именно на него, в первую очередь, полагается пациент, делая вывод, заслуживает ли доверия доктор, будет ли назначенное лечение эффективно и даже стоит ли покупать все предписанные лекарственные средства. И в данном случае многое зависит от коммуникативных навыков врача [3].

Первый этап общения важен еще и тем, что врач не только собирает информацию о состоянии, но и дает пациенту возможность свободного, непрерывного рассказа о его переживаниях, ощущениях и опасениях. В свою очередь, врач должен реагировать на высказывания пациента, вербально и невербально давать понять пациенту, что он услышан и понят. Иногда врачу достаточно небольшого количества времени, чтобы представить картину болезни, а из-за дефицита времени он обрывает рассказ пациента, не подозревая, что оставил у пациента впечатление, будто был невнимателен, вообще не выслушал, не обследовал с особой тщательностью. Сопротивление могут вызвать и другие психологически неграмотные действия врача.

Особенное место в отношениях врач-пациент занимает адекватная постановка вопроса. Задавая вопрос, содержащий внушение, врач может программировать пациента на определенные физические действия. Очевидно, что от правильности постановки вопроса зависит и ход лечения, ведь эмоциональная реакция человека на болезнь может быть совершенно непредсказуемой. Люди тревожного типа, склонные к ипохондриям, даже после успешного лечения могут сомневаться в том, что уже полностью здоровы. Другие, напротив, блокируют признание своего болезненного состояния, считают себя здоровыми и отказываются лечиться. В подобной ситуации способность убеждать и внушать является профессионально необходимым качеством врача. Хорошо, если врач интуитивно понимает, какой способ внушения будет эффективен конкретно с данным пациентом. Для одного достаточной будет эмоционально окрашенная перспектива развития болезни с приведением клинических случаев, для другого потребуется подробный научно-аргументированный рассказ.

Большое значение играет также невербальное поведение врача. Пациент может быть очень чувствителен и внимателен к действиям лечащего врача, особенно если его знаний оказалось недостаточно, чтобы понять сказанное врачом. Так, похлопывание по плечу пациента, сопровождаемое ничего не значащими фразами, недостаточный контакт глаз, слишком большая или маленькая дистанция, вызывает у пациента неуверенность, ощущение, что от него что-то скрывают.

И наоборот, врач, который берет стул, подсаживается ближе и спокойно разъясняет волнующий вопрос, безусловно, завоеует доверие пациента, даже если тот понял его не полностью.

Основой взаимоотношений врача и пациента должно быть создание сопереживательных отношений. Кому-то это качество дано от природы, кому-то для его развития нужно много работать над собой. Создать такие взаимоотношения можно путем безоценочного и безусловного принятия других людей такими, какие они есть, не испытывая определенных ожиданий. Это правило является залогом успеха в коммуникации «врач-пациент» и серьезным терапевтическим инструментом.

Литература:

1. Психологические основы коммуникационных барьеров в профессиональном общении врача и пациента [Электронный ресурс] //Библиофонд. – Режим доступа: <http://bibliofond.ru/view.aspx?id=555208> – Дата доступа: 07.06.2017.

2. Взаимоотношения врача и пациента – психологические аспекты лечения [Электронный ресурс] // Интернет-журнал о здоровье. – Режим доступа: <http://igiuv.ru/psixologiya/819-vzaimootnosheniya-vracha-i-paczienta-psixologicheskie-aspekty-lecheniya.html> – Дата доступа: 07.06.2017.

3. Федурко, Ю.В. Некоторые особенности обратной связи в процессе коммуникации врача и пациента / Ю.В. Федурко // Филологические науки. Вопросы теории и практики. – 2014. – № 10-2 (40). – С. 185-187.

Третьякевич В.К., Чечков О.В.

УО «Гродненский государственный медицинский университет» г. Гродно, Беларусь

ОТНОШЕНИЕ ВРАЧЕЙ К ЗДОРОВОМУ ОБРАЗУ ЖИЗНИ

Статья посвящена анализу различных аспектов отношения врачей к собственному здоровью и здоровому образу жизни. Выявлена распространенность вредных привычек. Проанализированы меры, которые могут стимулировать переход врачей к здоровому образу жизни с целью повышения эффективности работы среди населения.

Tretyakevich V.K., Chechkov O.V.
Grodno State Medical University Grodno Belarus

DOCTOR'S ATTITUDE TO HEALTHY LIFE STYLE

The article is devoted to the analysis of various aspects of doctors' attitude to their own health and healthy lifestyle. The prevalence of bad habits has been determined. The measures that can stimulate the transition of doctors to a healthy lifestyle with the purpose of increasing the efficiency of work among the population are analyzed.

Необходимым условием успеха лечебно-профилактических мероприятий является сотрудничество врача и пациента, основанное на доверии, поддержке, понимании и уважении. Одной из задач их