

НАВЫКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ В РАБОТЕ ВРАЧА

Когония Н.В.,

студентка 1 курса медицинского факультета иностранных учащихся

УО «Белорусский государственный медицинский университет»

Кафедра белорусского и русского языков

Научный руководитель – старший преподаватель Вильтовская А.А.

Отвечая на вопрос «Какая профессия является самой важной?», многие из нас подумают: «Все профессии нужны». Однако не вызывает сомнений и то, что одной из самых нужных и наиболее ответственных является профессия врача. Каждый человек, безусловно, понимает, что основная задача врача – достичь положительного результата, вылечить пациента. Но лишь немногие осознают, что недостаточно вооружиться знаниями, полученными на лекциях в университете, чтобы считаться хорошим специалистом. Необходимо также найти особый подход к каждому больному, уметь коммуницировать с человеком, не имеющим медицинского образования.

Для пациента отличить высококвалифицированного специалиста от специалиста среднего уровня довольно сложно. Ему трудно воспринимать медицинскую терминологию, в основном он полагается на интуицию, смотрит на то, как идет разговор, на эмоции врача. У каждого больного есть свой жизненный опыт, исходя из которого, он решает, доверять этому доктору или нет. Как и любой человек, пациент плохо реагирует, когда его ставят в неприятное положение, выставляют глупцом, поэтому для врача очень важно оставаться на одном уровне с больным. Приходя к врачу, человек зачастую уже находится в не самом приятном расположении духа, поэтому исходная задача доктора – расположить пациента к себе и попытаться его успокоить, хотя бы на начальном этапе.

Представьте ситуацию: больной, только что услышавший неутешительные новости, переживающий за свою жизнь и здоровье, входит в кабинет рекомендованного ему врача. Тот, в свою очередь, сидит в белом халате за столом, полным бумаг, а на стене висят многочисленные грамоты и награды. При входе пациента врач, уже ознакомившийся с историей болезни, произносит что-то вроде: «Ну что же вы себя так запустили?». Конечно, это будет еще больше угнетать пациента, который нуждался в понимании.

Для того чтобы пациент чувствовал себя уверенней и доверял своему врачу, есть несколько простых приемов. Во-первых, следует сесть так, чтобы быть на одном уровне с пациентом. Во-вторых, по возможности, между доктором и больным не должно быть никаких преград в виде стола, стула и т. п. Также необходимо грамотно организовать время, затраченное на каждого пациента. Очень эффективно работает так называемый «таймлайн» (происходит от английских слов «time» – время и «line» – линия и переводится как «линия времени») – линия времени, где в хронологическом порядке представлены

события, достижения или план действий. Таймлайн служит для наглядного визуально удобного расположения событий в хронологическом порядке [2, с. 297]. Суть таймлайна заключается в наличии следующих этапов общения с пациентом:

- 1) приветствие, которое, как уже упоминалось ранее, должно настраивать на положительную ноту;
- 2) отвлекающий разговор, не связанный с темой болезни (2-3 минуты);
- 3) рассказ пациента (7 минут);
- 4) рассказ врача о схеме дальнейшего лечения;
- 5) прощание (крайне важно закончить беседу на той же положительной ноте, на какой она и началась).

Достаточно распространенной является также ситуация, когда врач, действительно являющийся хорошим специалистом, не может найти общий язык с пациентом, что приводит к утрате врачебного авторитета. К примеру, пожилой человек приходит забирать анализы и хочет узнать схему лечения, а получает непонятное ему объяснение с использованием многочисленных терминов. Пенсионер, не поняв большую часть того, что ему сказали, идет к другому, а затем и к третьему врачу. Последний, в отличие от своих коллег, доступно объясняет человеку диагноз и дальнейшую методику лечения. Давая рекомендации своим знакомым, пенсионер отдает предпочтение третьему врачу, не принимая во внимание заслуги двух других, которые, возможно, превосходят последнего по своим профессиональным качествам. Таким образом, для пациента намного большее значение имеют слова и выражения, использованные на приеме, нежели образование, статус или достижения врача.

Для повышения эффективности лечения и достижения лучшего результата необходимы доверительные отношения между врачом и пациентом. При нужном уровне доверия в ходе разговора доктор может узнать дополнительную информацию, которую, возможно, будет использовать для выработки схемы лечения или постановки диагноза. Умение общаться с пациентом является одним из главных навыков врача, так как крайне важно произвести хорошее впечатление. Больной, находящийся в доверительных отношениях со своим лечащим врачом, склонен четко придерживаться плана лечения, соблюдать все назначения.

Навыки общения крайне важны в профессии врача, поскольку именно в ходе коммуникации пациент решает, насколько хороший у него доктор. Больной не может сказать точно, является ли его собеседник опытным хирургом или офтальмологом, но для него самым значимым является умение врача вести конструктивный, понятный, содержательный диалог в духе эмпатии и благожелательности.

Литература:

1. Гуцин, В. Школа современного онколога. Опыт обучения принятия решений / В. Гуцин // Современные методики обучения в онкологии: II Петербургский онкологический форум «Белые ночи – 2016» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.youtube.com/watch?v=fh94ZEh26z4>. – Дата доступа: 16.10.2020.

2. Шагалова, Е. Н. Самый новейший толковый словарь русского языка XXI века: ок. 1500 слов / Е. Н. Шагалова. – М. : АСТ : Астрель, 2011. – 413 с.