

## ИСКУССТВО ОБЩЕНИЯ ВРАЧА И ПАЦИЕНТА

**Широкая З.Г.,**

студентка 3 курса лечебного факультета

УО «Гродненский государственный медицинский университет»

Кафедра социально-гуманитарных наук

Научный руководитель – старший преподаватель Рындова О.Н.

*Какими бы ни были изыски современной медицины, ее технические возможности, человек всегда будет ждать и верить врачу, который сумеет выслушать, одобрить, проявить сострадание.*

А. Экзюпери

На протяжении всей истории медицины искусство общения врача и пациента всегда было актуальным. Сейчас оно по-прежнему имеет большое значение. Основой этих отношений всегда было и остается доверие. Первый контакт между врачом и пациентом — особо важное событие в процессе лечения, где главная ответственность за успех знакомства ложится на врача. Именно врач должен обеспечить духовное взаимопонимание, создать атмосферу доверия, участия, сотрудничества. И это требует не только желаний врача, но и, в определенной степени, таланта. Врач должен уметь не только слушать, но и слышать пациента.

В первую очередь пациент желает видеть у врача те качества, которые обязательны для человека, избравшего столь благородную профессию, — доброту, приветливость, внимательность, сочувствие, готовность помочь, терпимость, бескорыстие. Все это пациент может увидеть и почувствовать уже в первые минуты общения. И если он убеждается, что доктор обладает такими качествами, сразу проникается симпатией и доверием.

Установить сотрудничество с пациентом можно благодаря сочувствию. Нужно суметь поставить себя на место пациента и взглянуть на мир его глазами. Важно понимать и учитывать все то, что испытывает и переживает пациент, не только его местные ощущения, но и общее самочувствие, самонаблюдение, его представление о своей болезни, о ее причинах.

Содержание речи чрезвычайно важно для пациента. Сообщая диагноз, надо говорить понятным языком и помнить, что некоторые привычные врачу медицинские термины в обыденном мире воспринимаются как странные, малопонятные, а то и страшные. При этом особенно необходимо следить за интонацией, с помощью которой передаются тончайшие нюансы наших мыслей и чувств. Врач должен поменьше говорить, больше слушать. Не надо спешить вносить свои коррективы в логические построения пациента. Необходимо научиться слушать и одновременно выражать свое тонкое понимание сказанного. Любого мастера своего дела сразу видно по спокойной, уверенной работе.

Во время беседы необходимо обращать внимание не только на то, что пациент говорит, но и на то, как он это говорит. Наблюдательность врача служит хорошим показателем его профессионализма и помогает ему поставить правильный диагноз.

Существенными факторами в оценке пациентом врача являются его характер и манера поведения. От врача должен исходить положительный заряд и оптимизм. Пациенту необходима надежда, даже если болезнь неизлечима и быстро прогрессирует.

Очень важен для пациента также уровень культуры врача. Такой врач вежлив, учтив, деликатен, от него не услышишь резкого слова. Ни при каких обстоятельствах и вне зависимости от возраста врач не должен позволять себе обращаться к пациенту на «ты». Еще одним важным определителем человеческих качеств доктора является пунктуальность, поскольку свидетельствует об уважении к другому человеку. Недоверие вызывает доктор, который прерывает осмотр, чтобы ответить на телефонный звонок.

Врач не должен ставить под сомнение компетентность коллег, даже если диагноз ошибочен. Необходимо мягко уклониться от обсуждения с пациентом чужих мнений. Обсуждение любых профессиональных и организационных вопросов в присутствии пациента недопустимо.

На начальном этапе лечения не стоит объяснять пациенту происхождение, причины, меру опасности и механизм тех или иных болезненных ощущений, так как пациент не способен адекватно воспринимать объяснения врача и может себе много чего навывдумывать. В процессе разговора пациент может расплакаться. Врач не должен этому препятствовать, он должен его поддержать.

Все вопросы, где только возможно, необходимо задавать пациенту в отрицательной форме. Не спрашивайте: «Есть ли у вас одышка?», – правильнее спросить «Нет ли у вас одышки?» Иначе вопросы могут незаметно обрести характер внушения фактически отсутствующих симптомов.

Беседу с пациентом лучше проводить «один на один». Сохранение врачебной тайны – одно из положений клятвы Гиппократова.

Определенное значение в процессе общения с пациентом имеет внешний вид врача. Если пациент видит, что доктор одет неряшливо, невольно заключает, что и его профессиональные знания также беспорядочны, как и внешний вид.

Пациенту лучше давать конкретные инструкции о том, что делать, к чему стремиться, как себя вести. Необходимо избегать одних лишь устных советов, рекомендации по режиму, диете, медикаментозной терапии лучше изложить на листе бумаги. Врач должен постараться убедить пациента, что для сохранения и улучшения здоровья необходим комплексный подход, в том числе немедикаментозные меры. В беседе с пожилыми людьми не следует напоминать им о возрасте. Разговор должен быть неспешным, вопросы лучше задавать конкретные, требующие однозначного ответа.

Врач должен владеть тонким психологическим чутьем, и здесь необходима постоянная работа сознания. Успех в лечении возможен при сочетании доверительных человеческих отношений и научных достижений. А для этого

технически оснащенный врач должен не только лечить, но и уметь разговаривать со своим пациентом.

Сегодня пациент, обращаясь к врачу, ожидает быстрого эффекта от лечения, высокий уровень комфорта, а главное – что его выслушают и посочувствуют. В связи с этим удовлетворенность пациента медицинской помощью во многом определяется правильно налаженным контактом с врачом и доверием к нему.

Важнейшая отрасль медицины – врачевание – сплав науки и искусства. Практическая (или клиническая) медицина является наукой потому, что она опирается на достижения таких точных и объективных наук, как физиология, фармакология, биохимия и т. д. Но чтобы применить эти обширные сведения у конкретного пациента и выбрать из разных вариантов лечения наиболее подходящий для данного случая, требуются личный опыт, интуиция, здравый смысл, способность одновременно увидеть каждую мелкую деталь и всю ситуацию в целом, т.е. особое врачебное искусство.

В нашем врачебном искусстве надо не только выяснить диагноз болезни, но и попытаться понять душевный мир пациента, его страхи, надежды, желания и сообразовать все наше поведение, все наши слова с особенностями этой личности. Вот тогда мы выполним главный завет лучших врачей всех времен – лечить не болезнь, а больного.

#### **Литература:**

1. Магазаник, Н. А. Диагностика без анализов и врачевание без лекарств / Н. А. Магазаник. – М. : Издательство КВОРУМ, 2014.
2. Харди, И. Врач, сестра, больной: психология работы с больными / И. Харди. – Будапешт, 1972.
3. Тюльпин, Ю. Г. Медицинская психология / Ю. Г. Тюльпин – М., 2004.
4. Шехтман, М. М. Врач и пациент: искусство общения / М.М. Шехтман [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://consilium-medicum.com.ua/issues/1/78/633/>. – Дата доступа: 22.10.2020.
5. Взаимоотношения врача и пациента (информация для врачей) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://www.rlsnet.ru/books\\_book\\_id\\_2\\_page\\_69.htm](https://www.rlsnet.ru/books_book_id_2_page_69.htm). – Дата доступа: 22.10.2020.

## **ОСОБЕННОСТИ КУЛЬТУРЫ РЕЧИ ВРАЧА В ЭПОХУ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЩЕСТВА**

**Шостак Е. В.,**

студент 5 курса лечебного факультете

УО «Гродненский государственный медицинский университет»  
Кафедра клинической лабораторной диагностики и иммунологии

Научный руководитель – старший преподаватель, магистр мед. наук Гутько А.Г.

Образ врача выражает собой определенные ментальные представления о состоянии врачебной профессии и медицины в целом, их социальном статусе и культурном предназначении. В настоящее время личность врача и его