

КОММУНИКАЦИЯ ВРАЧА И ПАЦИЕНТА: ПРОБЛЕМЫ И ПУТИ РЕШЕНИЯ

Димитрова А.

Белорусский государственный медицинский университет
г. Минск, Республика Беларусь
Научный руководитель – Сушкевич П. В.

Цель работы: выявить коммуникативные проблемы, возникающие в медицинских учреждениях и предложить меры их предотвращения.

Несмотря на то, что во всех медицинских учреждениях преподается этика, одной из актуальных тем в современной медицине все еще являются взаимоотношения врача и пациента, так как от характера данного контакта зависит качество медицинской помощи. К сожалению, и сегодня мы становимся свидетелями ситуаций, когда врач не оказывает должного внимания пациенту или даже проявляет в своей речи неуважение к нему и его проблеме. Можно сделать вывод, что одной из преград на пути выздоровления становится несоответствующее поведение врача во время осмотра или ведения пациента.

Поведение медика на рабочем месте складывается не только из его профессиональных навыков. Существуют 4 столпа, формирующие моральный облик врача, – это поддержка, понимание, уважение и сочувствие.

В научно-практическом журнале «Здравоохранение» в 2019 году вышла статья «Врач и пациент: баланс прав и ответственности» [1]. Специалисты правовой системы и системы здравоохранения установили, что несмотря на эффективность патерналистской модели взаимоотношений, современные пациенты, склонные к самолечению, меньше доверяют врачам без четкого объяснения целесообразности медицинских предписаний. Как следствие, около 60% населения (на 2019 год) не обращаются в поликлинику, пока симптомы болезни не мешают повседневной жизни. Людям некомфортно приходиться со своими «незначительными» проблемами к врачам, так как медики не проявляют к ним должного внимания. Данный факт усугубляет индивидуальные факторы риска, а следовательно, и социальные.

Несмотря на отсутствие государственных статистических данных о жалобах пациентов, мы четко знаем о существовании проблем в коммуникации врача и пациента. Издание «Сургу. Media» [2] выявило основные причины неудовлетворенности действиями врача: бестактность (фамильярность) стоит на первом месте; далее – критика и недоверие к словам пациента, категоричность, нежелание комментировать свои манипуляции. Налицо отсутствие четырех необходимых моральных качеств. Можно ли их в себе развить? Мы все знаем, что «человека изменить нельзя». Получается, что тех врачей, которые не могут расположить к себе пациента, стоит уволить? Но это сулит огромную утечку кадров, а система здравоохранения не может допустить нехватку специалистов, ведь мы говорим о квалифицированных медиках, которым лишь чужда эмпатия. По мнению Эрнста Фейхтерслебена

(австрийского хирурга и психиатра), никто не может измениться, но каждый может стать лучше.

Проблему неумения контактировать с пациентом могут решить специальные курсы повышения культуры речи и ораторского искусства. Подобные курсы посещают личные консультанты (коучеры) для того, чтобы найти подход к своему клиенту, чтобы он поверил их словам. Врачи ведь преследуют такую же цель – пациент должен следовать их советам, принимать на веру методы лечения, не бояться операции и даже на тяжелой стадии болезни быть уверенным, что медики делают все ради его выздоровления.

Грамотно поставленная речь поможет врачу коммуницировать с пациентами разных социальных групп, ему проще будет ответить на поставленные вопросы, ведь свои знания он сможет донести доступным языком без использования большого количества непонятной профессиональной терминологии.

Литература:

1. Врач и пациент: баланс прав и ответственности [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.zdrav.by/kruglyj-stol/2830/>. – Дата доступа: 07.10.2023.

2. Дударева, А. Что пациентам не нравится в общении с врачами [Электронный ресурс] / А. Дударева. – Режим доступа: <https://cuprum.media/lifestyle/besit-2>. – Дата доступа: 07.10.2023.

ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ В КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ВРАЧА: ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ

Ерёмина Е. Г.

Курский государственный медицинский университет

г. Курск, Российская Федерация

Научный руководитель – Конищева Е. В.

Коммуникативные навыки выступают неотъемлемой частью профессиональной компетентности современного доктора. Очевидно, что грамотно выстроенное, содержательно наполненное общение востребовано как пациентами, так и их родственниками, которые в условиях ситуации взаимодействия с врачом чаще всего находятся в состоянии тревожности или стресса.

Коммуникативная компетентность имеет достаточно большое количество различных составляющих, анализ опыта и результатов изучения которых позволит более продуктивно выработать индивидуальную траекторию формирования и совершенствования коммуникативных навыков в будущей профессии доктора.