

КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ ВРАЧА

Куприянова А. В.

Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы
г. Москва, Российская Федерация
Научный руководитель – Погукаева А. В.

Помимо профессиональных компетенций, каждый работник медицинской сферы должен обладать высоким уровнем коммуникационных навыков. В реалиях постиндустриального общества, где здравоохранение (в том числе и ветеринарная помощь) относится к категории услуг, несомненно, профессионалу следует уметь правильно преподнести себя. От поведения и умения контактировать с клиентами во многом может зависеть престиж занимаемой должности, а также уровень заработной платы.

Врачу в первую очередь следует избегать жаргонизмов в своей речи, избытка неуместных шуток и чрезмерной жестикологии. Медик должен быть презентабельным в глазах пациента (или в глазах клиента, принесшего животное к ветеринару), следовательно, стоит следить не только за культурой речи, но и за опрятным, не кричащим внешним видом. Однако стоит иметь в виду, что тонкий и ненавязчивый юмор может улучшить оказываемое впечатление, а значит совсем отказываться от классических паттернов дружелюбного поведения в положении «врач-клиент» тоже не стоит. Только достаточный уровень эмпатии и эмоционального интеллекта может позволить врачу уместно употреблять неформальные средства общения, так, чтобы это не создало у клиента впечатления о неопытности говорящего или о его некомпетентности.

Также стоит отметить, что врач в любой ситуации должен быть терпеливым и спокойным. Это относится не только к экстренным ситуациям во время рабочего процесса, но и к ежедневному взаимодействию с клиентами. Нередко медики сталкиваются с пациентами, задающими множество вопросов, которые могут казаться бесполезными и глупыми с точки зрения квалифицированного врача. Однако в этих случаях стоит учитывать, что клиент, в первую очередь, опасается за свою жизнь или за жизнь своего питомца. Следует с пониманием относиться к тревожным пациентам, чётко и понятно давая ответы на все их вопросы. Важно помнить, что сложные формулировки или латинские названия органов/частей тела, произнесенные медиком, не упрочат положения врача в глазах клиента, а лишь еще больше заставят его переживать за ход лечения. Именно поэтому стоит отказаться от самоутверждения за счёт демонстрации знания медицинских терминов и излагать свои рекомендации простым, понятным для любого человека языком.

Одним из ключевых правил общения в медицинской сфере является обозначение своих личных границ. Клиент должен сразу узнать о часах работы врача, чтобы не пришлось круглосуточно отвечать на вопросы пациентов в мессенджерах и соцсетях. Значимым пунктом может быть и наличие

отдельного, рабочего номера телефона, чтобы общение с клиентами не мешало личной жизни и общению. Эти правила бывает трудно соблюдать начинающим медикам, ведь они хотят всецело отдаваться карьерному росту, но, тем не менее, стоит учитывать, что самоотверженная работа без выходных – прямой путь к выгоранию и скоропостижному выходу из профессии.

Нередко врачи сталкиваются с недовольными клиентами. Например, конфликт может возникнуть на финансовой почве – пациента может не устроить, по его мнению, «завышенная» цена на услуги. В таких случаях не стоит понижать цену (как правило, медики делают это за счёт своей заработной платы) и в самом начале лечения обозначать чёткую стоимость лечения, чтобы потенциально предотвратить разногласия с клиентом. В споре касательно финансов стоит объяснить пациенту, что ценообразованием занимается не врач, а также ни в коем случае не переходить на личности и не воспринимать нападки или оскорбления всерьёз. Нужно помнить, что в людях, беспокоящихся о здоровье себя, близких, или питомцев говорит отчаяние, а не желание унижить медика.

Частым гостем в клиниках бывают пациенты, не соблюдающие рекомендации или питающие недоверие к медицине. В таких случаях нужно предоставлять подтверждение своих компетенций (сертификаты, диплом о высшем образовании, ученая степень и т.д.) и выдавать конкретные рекомендации в письменном виде, так как это вызывает у скептиков большее доверие, чем устные разъяснения. Исчерпать недоверие пациента могут также ссылки на авторитетные исследования и успешные кейсы более крупных специалистов.

Важным этическим вопросом является проблема различных этносов и религий. Несомненно, каждый врач неоднократно в своей жизни сталкивается с представителями других культур. В этих случаях стоит предварительно хотя бы поверхностно ознакомиться с традициями незнакомой религии или народности, так как некоторые рекомендации могут противоречить моральным устоям пациента или даже оскорбить его. Стоит помнить, что врач должен быть в состоянии поддерживать коммуникацию с каждым клиентом и быть терпимым к культурным особенностям разных народов.

И, пожалуй, один из важнейших устоев врача – вести себя с клиентом так, чтобы он чувствовал участие в его жизни. Следует записывать все жалобы и вести подробные карты по каждому пациенту, ведь каждый забытый медиком симптом вызывает у лечащихся недоверие и волнение за собственное здоровье. Всегда стоит выдавать чёткие инструкции, будучи точно уверенным в диагнозе, ведь упущенное на неправильное лечение время может стоить человеку или животному жизни. Также ответственный врач, не уверенный в своих силах, должен направлять клиента к более опытному специалисту, даже если это замедлит карьерное продвижение, ведь приоритет каждого медика – помочь пациенту, а не получить повышение.

Умение сочувствовать – основополагающий навык медика. Клиент должен видеть, что в первую очередь перед ним человек, а не строгий профессионал, действующий по протоколу. Уместное сострадание всегда

позволяет врачу выступить перед лечащимся в более выгодном свете. Однако медику не стоит и забывать про сочувствие самому себе – каждому нужен разумный отдых. Многие врачи обременены чувством долга перед своей профессией и живут годами без отпусков, но всегда нужно помнить о том, что перерывы от работы необходимы, чтобы быть достаточно продуктивным и эффективным.

Таким образом, медику, чтобы стать настоящим профессионалом своего дела, нужно уметь не только успешно лечить пациентов, но и с пониманием и терпением относиться к другим людям. Профессия врача напрямую связана с общением, поэтому лишь оттачивая коммуникативные навыки можно добиться успеха на этом поприще.

Литература:

1. Кузнецов, А. В. Социальные взаимоотношения врачей, пациентов и СМИ в процессе медиализации: дис. ... канд. соц. наук : 14.00.52 / А. В. Кузнецов. – Волгоград, 2009. – 150 л.
2. Куламихина, И. В. Структурно-содержательная модель профессионально-коммуникативной идентичности ветеринаров [Электронный ресурс] / И. В. Куламихина, Е. А. Абросимова, Я. Винья-Тальянти // Современные проблемы науки и образования. – 2022. – № 4. – Режим доступа: <https://science-education.ru/ru/article/view?id=31863>. – Дата доступа: 14.10.2023.

ПРОБЛЕМЫ ОБЩЕНИЯ В МЕДИЦИНСКОЙ СФЕРЕ И КУЛЬТУРА РЕЧИ ВРАЧА

Лисиченко А. А.

Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы
г. Москва, Российская Федерация
Научный руководитель – к. пед. н. Тележко И. В.

Медицинская сфера – это область, где коммуникация играет критическую роль в предоставлении качественной медицинской помощи. Если пациенту давать рекомендации для его лечения, а он не понимает, о чем идет речь, то это может привести к печальным последствиям, как для пациента, так и для самого врача. Врачи должны уметь правильно строить свое речевое поведение не только с пациентом, но и с его родственниками. Эта статья посвящена вопросам, связанным с общением в медицинской сфере.

В исследованиях, посвященных вопросам общения в медицинской сфере, выделены следующие проблемы:

1) недостаточное понимание пациентов. Медицинская информация часто сложна для понимания обычными людьми. Врачи иногда используют различные термины.