

ПРИНЦИПЫ ИСКУССТВА КОММУНИКАЦИИ В ВЕТЕРИНАРИИ

Мамыкина А. В.

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

В современном мире почти каждая профессия так или иначе затрагивает средства коммуникации. Основной целью общения является обмен информацией между людьми. Поэтому очень важно обладать необходимыми навыками взаимодействия с обществом в различных сферах жизни. Медицина, в свою очередь, не исключение.

В ветеринарной и в целом врачебной практике необходимо взаимопонимание с двух сторон: со стороны врача и со стороны пациента [1]. Важнейшая задача ветеринарного врача – это грамотный и ответственный подход к установлению коммуникационного контакта с владельцем животного. Так как основной целью ветеринара является помощь своему пациенту, для реализации этого, ему необходимо грамотно донести до владельца суть проблемы и способы ее устранения.

Изначально, может показаться, что ветеринарная медицина это по большей части работа с животными, но это не так. В этой отрасли врачам каждый день приходится работать не только с домашними питомцами, но и с их владельцами. Устанавливается цепочка взаимоотношений: ветеринарный врач, клиент, пациент. От этого, на наш взгляд, профессия становится еще сложнее, но и в то же время интереснее.

В ветеринарии довольно часто возникают проблемы с коммуникацией между врачом и клиентом [2]. Это негативно сказывается на ментальном здоровье как ветеринара, так и владельца питомца. А также препятствует оказанию грамотной ветеринарной помощи, ведь плохое самочувствие животного или его болезнь, это уже стрессовая ситуация для обеих сторон. Чтобы избегать подобных ситуаций, надо знать источники проблемы. Так почему же иногда так сложно добиться контакта с клиентом? Давайте рассмотрим основные причины.

Зачастую недопонимание возникает из-за употребления врачом сложных научных терминов, так как владельцы животных не имеют специального образования, медицинская терминология для них не понятна. Также финансовый вопрос часто является источником конфликтов. Обсуждение стоимости обычно ассоциируется с жалобами, недовольствами и раздражением. Так происходит из-за того, что ветеринар, в большинстве случаев, объясняет расходы со стороны оказанных услуг, а владельцы, в свою очередь, ждут объяснений с точки зрения благополучия и здоровья животного. Еще одна не менее важная причина – это халатное отношение владельцев к своим питомцам. Ветеринар, как грамотный специалист, дает необходимые указания по лечению животного и ожидает от клиента обязательного следования инструкции.

Хозяева же со своей стороны могут безответственно относиться к этому, тем самым, причиняя животному вред. Врач ожидает полной отдачи со стороны владельцев, так как от этого может зависеть жизнь его пациента. Однако в случае невыполнения рекомендаций врача, между ветеринаром и владельцем животного возникает конфликт.

Что нужно делать ветеринарному врачу, чтобы избежать подобных ситуаций? Давайте рассмотрим несколько довольно важных принципов искусства коммуникации в ветеринарии. Чтобы установить доверительные отношения с клиентом, необходимо его выслушать. Постараться понять его точку зрения и ожидания. Это поможет врачу не только установить контакт с владельцем, но и лучше понять состояние животного и подобрать наилучший способ лечения. При общении с клиентом будьте вежливы и доброжелательны. Это поможет показать хозяину, что его питомец находится в надежных руках. Также необходимо выразить сочувствие и понимание по отношению к ситуации, в которой оказался питомец. Так как хозяин может быть встревожен и переживать за своего любимца, стоит проявить эмпатию и дать понять, как лучше позаботиться о питомце. Врачу стоит объяснять ход лечения простыми словами, которые понятны любому человеку без медицинского образования. Это способствует более эффективному лечению, так как владельцы будут лучше понимать, что происходит с их животным. Для ветеринара важным коммуникативный навык в финансовой сфере – это способность проявить понимание по отношению к клиенту, для которого затраты на лечение могут быть проблематичными, так и твердость, если речь идет о жизни и благополучии животного. Хорошие навыки коммуникации необходимы врачу при обсуждении эвтаназии. Так как эта процедура всегда несет за собой очень тяжелый моральный груз. Ветеринару надо быть готовым к необходимости сообщить владельцу о плохой новости. При этом стоит оказать поддержку и только потом перейти из эмоционального этапа в рациональный.

Не менее важный аспект в ветеринарной коммуникации – это хорошие взаимоотношения с коллегами по работе. Врачи должны общаться о пациентах, обсуждать лечение и диагнозы, а также консультироваться друг с другом, если это необходимо. Для этого врачу нужно уметь работать в команде.

Конечно, чтобы добиться взаимопонимания с двух сторон, владелец, в свою очередь, тоже должен соблюдать некоторые аспекты, такие как: обязательное следования правилам и указаниям ветеринарного врача по лечению животного; доверительное отношение к специалисту.

В заключение хотелось бы сказать о том, как важно обладать коммуникативными навыками в ветеринарной сфере, так как это напрямую связано с эффективностью лечения и благополучием животного.

Литература:

1. Чернова, Г. Р. Психология общения : учеб. пособие / Г. Р. Чернова, Т. В. Слотина. – СПб : Питер, 2012. – 240 с.
2. Короткова, Н. Л. Роль коммуникации в профессиональной подготовке будущего ветеринарного врача [Электронный ресурс] / Н. Л. Короткова. – Режим доступа: [https://vestnik-omgpru.ru/volume/2022-3-36/vestnik_3\(36\)2022_182-187.pdf](https://vestnik-omgpru.ru/volume/2022-3-36/vestnik_3(36)2022_182-187.pdf). – Дата доступа: 23.09.2023.

ВОПРОСЫ КУЛЬТУРЫ ОБЩЕНИЯ ВРАЧА С ВЛАДЕЛЬЦАМИ ДОМАШНИХ ЖИВОТНЫХ

Николаева А. Р.

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

Эффективная коммуникация – важный навык в ветеринарной практике. Ветеринарные врачи спасают домашних любимцев, однако существует такая важная проблема, как грамотное взаимодействие ветеринара с хозяевами питомцев [1]. Так как в высших учебных заведениях ветеринарных врачей не учат правильно выстраивать свое речевое поведение с клиентами – хозяевами домашних животных, могут возникнуть неприятные ситуации.

Верный способ подачи информации, уважительное отношение к клиенту, содержательная сторона разговора – все это должно соответствовать ожиданиям обеих сторон [2]. Только в таком случае разговор будет эффективным и результативным. От врача же любая коммуникация требует соблюдения баланса между сообщаемой информацией и восприятием ее владельцем животного.

Как правило, в ветеринарную клинику обращаются владельцы животных, у которых начались проблемы со здоровьем. И хозяева домашнего питомца попробовали методы «народной» медицины, возможно, советы из интернета, не принесяшие положительных результатов. В этом случае хозяин животного приходит с надеждой и уверенностью, что в клинике точно помогут исправить положение. Такие люди, чаще всего, находятся в состоянии стресса, в нервном напряжении. Обязанность врача не только осмотреть животное, но и выслушать хозяина, задать правильные наводящие вопросы для постановки диагноза, назначения анализов, исследований и дальнейшего эффективного лечения. Нередко владельцы домашних животных приходят в ветеринарную клинику, когда у животных слишком много проблем со здоровьем и у специалиста, при всем желании, не получается спасти жизнь животного в силу его состояния из-за упущенного времени. Хозяева таких животных часто находятся на грани нервного срыва, во взвинченном эмоциональном состоянии, что, несомненно, усложняет работу ветеринарного врача. Специалисту ветеринарного профиля