

# КУЛЬТУРА РЕЧИ МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ: КОММУНИКАТИВНЫЕ СТРАТЕГИИ В ОБЩЕНИИ С ПАЦИЕНТАМИ

**Бочарова Е. Е.**

Курский государственный медицинский университет  
г. Курск, Российская Федерация  
Научный руководитель – канд. филол. наук Веревкина Ю. В.

Культура речи представляет собой владение языковыми нормами, а также рациональное использование средств выразительности. Культура речи позволяет разграничивать речевое поведение в зависимости от ситуации, а также регулирует повседневное устное и письменное общение [1].

При рассмотрении речевого поведения человека, в первую очередь, отмечается использование невербальных средств общения, а также наличие конкретной ситуации: адресата и адресанта, места и времени общения, а также обстоятельства [2].

Особое внимание следует обратить на коммуникацию между врачом и пациентом. Исследование проводилось на базе Курского государственного медицинского университета с помощью платформы YandexForm. В исследовании приняли участие 160 человек, среди них 120 женщин и 40 мужчин, студенты 1-6 курсов лечебного, педиатрического и стоматологического факультетов.

В ходе исследования было выяснено, как респонденты оценивают уровень своей коммуникативной культуры в общении с пациентами. При ответе на данный вопрос мнения разделились: 50% опрошенных (80 человек) утверждают, что уровень их культуры находится на высоком уровне, остальные 50% – на среднем. Данный результат позволяет определить, что при обучении университет дает достаточные знания и навыки, чтобы будущие врачи могли достойно общаться с пациентами.

Следующим важным моментом в оценке уровня коммуникативной культуры был вопрос: «Какие аспекты культуры речи Вы считаете наиболее важными в работе с пациентами?». 75% опрошенных считают, что самое важное – это тактичность и вежливость по отношению к пациенту: благодаря этим аспектам диалог врача и пациента будет иметь положительный результат. 62% респондентов утверждают, что для врача важна правильная грамотная речь, так как для пациентов это имеет большое значение. Речь врача говорит о его образованности и умении построить организованный диалог. Очень значимым фактором является ясность, доступность изложения информации, предоставляемой врачом пациенту. Основу коммуникации между врачом и пациентом составляет понимание пациентом врача и следование его рекомендациям.

Несмотря на достаточный уровень речевой культуры у респондентов часто возникают трудности в общении с пациентами. Именно поэтому возникает потребность выяснить, какие основные проблемы могут возникнуть при общении с пациентами. Самой распространенной проблемой (по мнению 75% опрошенных) является невозможность расположения пациента к доверительному общению: многие пациенты не стремятся откровенно рассказывать доктору о своих проблемах и дополнительных аспектах анамнеза, а это может стать причиной неверного диагноза, и как следствие, лечения. Именно поэтому очень важно уметь строить доверительные отношения между врачом и пациентом, находить личный подход к каждому пациенту. Из этого следует следующий популярный среди респондентов ответ – неумение объяснять информацию доступно и понятно. Большинство врачей не упускает возможности в разговоре с пациентом использовать медицинскую терминологию, сложные обороты, понятные немногим, с целью показать уровень своего профессионализма и квалификации. Однако этот подход подойдет далеко не всем пациентам: большинству (анализируя разные возрастные группы) необходим понятный язык, чтобы осознавать, в чем причина их заболевания. Благодаря высокой культуре врача и умению построить диалог с пациентом повышается и эффективность лечения, ведь пациент сможет следовать всем предписаниям врача и выполнять назначения, о чем свидетельствует 68.8% респондентов, что составляет 110 человек.

Таким образом, можно сделать вывод, что культура речи медицинских работников – это важная черта в образе врача [3]. Благодаря грамотной, осознанной и подготовленной речи врач сможет доступным языком донести до пациента необходимую информацию, расположить к себе и помочь пациенту довериться, чтобы лечение было максимально эффективным и действенным.

#### Литература:

1. Анцупова, В. В. Язык и личность в пространстве современных социокультурных коммуникаций : дис. ... канд. филос. наук : 24.00.01 / В. В. Анцупова. – Ростов н/Д, 2006. – 118 с.
2. Кокенова, З. К. Культура профессиональной речи врача [Электронный ресурс] / З. К. Кокенова // Вестник КазНМУ. – 2014. – № 4. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/kultura-professionalnoy-rechi-vracha>. – Дата доступа: 06.10.2024.
3. Фомина, Т. К. Культура речи врача как основная составляющая профессиональной этики / Т. К. Фомина, Ю. Г. Фатеева, О. В. Костенко // Биоэтика. – 2020. – № 1(25). – С. 39–42.