

# КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ ВРАЧА – КЛЮЧ К УСПЕШНОМУ ЛЕЧЕНИЮ

**Горбатов Е. Е.**

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

Врач – это не просто специалист, обладающий глубокими знаниями в области медицины, это, прежде всего, человек, который взаимодействует с пациентом, оказывает ему поддержку и помогает справиться с болезнью. От того, насколько эффективно врач умеет общаться, зависит не только качество лечения, но и уверенность пациента в своем выздоровлении.

Цель нашего исследования – продемонстрировать важность коммуникативных навыков в медицинской практике, описать ключевые навыки, необходимые врачу: умение слушать, ясность речи, эмпатия и убедительность; показать, как развитие коммуникативных навыков влияет на качество лечения, и повысить осведомленность врачей о важности эффективной коммуникации с пациентами, а также поощрить их к постоянному развитию коммуникативных навыков.

В ходе данного исследования применялся метод анонимного анкетирования. Всего было опрошено 200 респондентов, являющихся студентами Курского государственного медицинского университета. Тестирование проходило на платформе YandexForms. Результаты анкетирования были подвергнуты статистической обработке и представлены в текстовом и графическом видах.

При ответе на вопрос: «Каким образом эффективная коммуникация может улучшить взаимодействие врача и пациента?» 140 (70 %) опрошенных ответили, что эффективная коммуникация позволяет повысить уровень доверия, улучшить понимание диагноза и обеспечить эффективное лечение; 46 (23 %) респондентов обозначили повышение доверия основным пунктом, на который влияет общение врача и пациента. Наиболее важными коммуникативными навыками отмечены убедительность – 175 (87,5 %), активное слушание – 171 (85,5 %), эмпатия – 167 (83,5 %) и ясность речи – 148 (74 %).

На вопрос «Часто ли у Вас возникала неудовлетворенность от приёма по причине недостаточной активности в общении со стороны врача?» большинство опрошенных (116 – 58 %) ответили, что иногда сталкивались, часто сталкивались 60 (30 %) опрошенных и только 24 (12 %) студента ни разу не попадали в такую ситуацию. Для повышения уровня коммуникативных навыков участники опроса обозначили следующие наиболее значимые факторы: главенствующую роль играет непосредственное совершенствование навыков общения 180 (90 %); немалую пользу видят в прохождении

специальных курсов (132 – 66 %) и профильных тренингов (145 – 72,5 %); наименьшую значимость отводят разработке стандартов общения (35 – 17,5 %).

Как стоит справляться с ситуациями, когда пациент не желает получать полную информацию о своём состоянии? На данный вопрос почти все опрошенные (187 человек (93,5 %)) ответили, что лучше всего предложить пациенту возможность получить дополнительную информацию в будущем, причем 68 (34 %) из них считают, что стоит объяснить пациенту важность полного информирования, и лишь 8 человек (4 %) не стали бы говорить данную информацию; 5 (2,5 %) респондентов затрудняются ответить на поставленный вопрос.

Существенной является задача веры пациента в эффективность лечения. Как этого достичь? Мнения студентов-медиков разделились почти одинаково. К числу подобных методов относится необходимость убеждения пациента в хорошей статистике данного метода лечения, демонстрация своих знаний и опыта, объяснение диагноза и лечения доступным языком.

Ответы на вопрос: «Как врач может показать пациенту, что он понимает его чувства?» показали следующее: 148 (74 %) респондентов думают, что в этом поможет использование невербальной коммуникации; 144 (72 %) человека считают важным внимательно слушать пациента и не перебивать его, 71 (35,5 %) – задавать уточняющие вопросы, 68 (34 %) – проявлять заботу, 37 (18,5 %) – переспросить, перефразировав слова пациента, 13 (6,5 %) – выражать сочувствие и понимание простыми для понимания словами.

Таким образом, эффективные коммуникативные навыки врача являются фундаментальным компонентом оказания качественной медицинской помощи. От умения врача наладить доверительные отношения с пациентом, грамотно донести информацию и вовлечь его в процесс лечения во многом зависит приверженность пациента терапии, психологическое состояние и, в конечном итоге, достижение желаемых клинических результатов. Развитие коммуникативной компетентности должно быть приоритетным направлением в подготовке медицинских кадров, ведь она является «неотъемлемой частью профессионализма» [1] и относится к «ключевым надпрофессиональным компетенциям» [2]. Врачам необходимо постоянно совершенствовать навыки активного слушания, эмпатии, объяснения сложной информации простым языком, мотивирования пациентов. Только при наличии таких компетенций врач сможет стать эффективным помощником пациента в его борьбе с болезнью.

#### Литература:

1. Коммуникативные навыки врача как междисциплинарный сквозной образовательный модуль [Электронный ресурс] / Н. С. Давыдова [и др.] // Виртуальные технологии в медицине. – 2017. – № 1(17). – С.56–57. – Режим доступа: <https://rosomed.ru/theses/248>. – Дата доступа: 12.10.2024.

2. Медалиева, С. Х. Формирование и развитие коммуникативной компетентности врача [Электронный ресурс] / С. Х. Медалиева, М. А. Асимов, С. Т. Ерназарова // Научное обозрение. Педагогические науки. – 2016. – № 2. – С.66–73. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/formirovanie-kommunikativnoy-kompetentnosti-vracha>. – Дата доступа: 14.10.2024.