

СПЕЦИФИКА ПРОБЛЕМНЫХ ЗОН КОММУНИКАЦИИ «ВРАЧ – РОДИТЕЛЬ ПАЦИЕНТА» В СФЕРЕ ПЕДИАТРИИ

Пронская П. П.

Гродненский государственный медицинский университет
г. Гродно, Республика Беларусь

Научный руководитель – к. филол. н., доц. *Пустошило Е. П.*

Коммуникация, являясь краеугольным камнем любой медицинской практики, в педиатрии приобретает особенности, обусловленные трехмерным составом участников лечебного процесса. В отличие от взрослой медицины, где коммуникация обычно происходит по линии «врач – пациент», взаимодействие неизбежно разворачивается в рамках триады «врач – ребенок – родитель (или иной законный представитель)» [1].

Данная модель, с одной стороны, обеспечивает комплексный подход к здоровью ребенка, а с другой – требует от медработника не только глубоких профессиональных знаний, но и высокоразвитых коммуникативных компетенций. Эффективная коммуникация в педиатрии является необходимым условием для точной диагностики, выбора оптимальной тактики лечения и поддержания психоэмоционального благополучия как ребенка, так и его родителей.

Взаимодействие с родителями (или иными законными представителями) является, пожалуй, наиболее сложным и многогранным аспектом педиатрической коммуникации. Родители выступают не только в роли информаторов о состоянии ребенка, но и в качестве лиц, принимающих ключевые решения относительно его лечения, а также эмоциональных посредников, чье состояние напрямую влияет на восприятие ситуации ребенком. Эта многофункциональность порождает целый ряд проблемных зон, требующих от врача особого внимания и мастерства.

С одной стороны, родители являются незаменимым источником информации о ребенке, особенно в раннем возрасте, когда сам ребенок не может вербализовать свои симптомы. Они знают историю развития ребенка, его привычки, реакции на различные стимулы, что является критически важным для постановки точного диагноза. С другой стороны, восприятие и интерпретация симптомов родителями может быть субъективной, окрашенной страхом, тревогой, чувством вины или, наоборот, недооценкой серьезности ситуации. Врачу необходимо уметь активно слушать, задавать открытые вопросы, уточнять информацию, а также отличать объективные факты от эмоциональных переживаний родителей. Игнорирование эмоционального состояния родителей или попытка подавить их чувства лишь усугубит коммуникативный барьер.

Проблемы и вызовы в общении с родителями:

- Непонимание медицинской терминологии. Часто врачи используют термины, которые абсолютно непонятны для неспециалистов. Это приводит к тому, что родители кивают в знак согласия, но на самом деле не понимают сути проблемы или рекомендаций. Врачу необходимо проверять понимание, просить родителей повторить ключевые моменты или задавать вопросы.

- Недоверие к врачу и поиск альтернативных мнений. В эпоху доступности информации (часто непроверенной) в интернете, родители могут приходиться на прием уже с сформированным мнением или с недоверием к традиционной медицине. Они могут искать «чудо-средства» или альтернативные методы лечения. Врачу важно не осуждать, а аргументированно объяснять свою позицию, опираясь на доказательную медицину, и при необходимости обсуждать риски и преимущества альтернативных подходов.

- «Гиперопека» или «недооценка» родителями состояния ребенка. Некоторые родители склонны преувеличивать тяжесть состояния ребенка, проявлять чрезмерную тревогу, требовать дополнительных обследований и назначений. Другие, наоборот, могут недооценивать симптомы, игнорировать рекомендации или затягивать с обращением за помощью. Врачу требуется тонкий подход для коррекции этих крайностей, убеждения родителей в необходимости адекватного отношения к ситуации, избегая при этом конфронтации.

- Конфликты между родителями и медицинским персоналом. Разногласия могут возникать по самым разным причинам: от недовольства качеством обслуживания до несогласия с диагнозом или планом лечения. Эффективное разрешение конфликтов требует от врача навыков деэскалации, активного слушания, поиска компромиссов и, при необходимости, привлечения других специалистов или администрации

Таким образом, специфика проблемных зон коммуникации «врач – родитель пациента» в сфере педиатрии связана с взаимопониманием и доверием между участниками взаимодействия, с необходимостью корректировать «переоценку» или «недооценку» состояния ребенка со стороны родителей, с риском возникновения конфликтов между родителями и медперсоналом. Все это требует от врача не только медицинских знаний, но и глубокого понимания человеческой психологии, умения управлять сложными эмоциональными ситуациями и способности выстраивать доверительные, партнерские отношения с родителями пациентов.

Литература:

1. Кривенкова, Е. Система координат в педиатрии: врач – родители пациента / Е. Кривенкова // Медыцынскі веснік : інфармацыйны партал медработнікаў Беларусі. – 05.09.2024. – URL: <https://medvestnik.by/be/technology-bel/sistema-koordinat-v-pediatrici-vrach-roditeli-patsienta> (дата обращения: 08.11.2025).