

является основой для установления контакта с пациентом в течение первой встречи и поддержания контакта на протяжении всего процесса психотерапии» [3, с 129]. С одной стороны, невербальные сигналы служат ценным источником диагностической информации, позволяя выявлять характерные признаки при различных патологических состояниях. С другой стороны, осознанное использование мимики и жестов способствует установлению продуктивного контакта с пациентом и созданию атмосферы доверия, что влияет на получение более достоверной и полной информации о состоянии здоровья. Кроме того, улучшается вербальное общение и повышается приверженность пациента лечению.

Литература:

1. Макарова, О. В. Анализ эффективности пациентоцентричных коммуникативных навыков врача / О. В. Макарова // *Siberian Journal of Life Sciences and Agriculture*. – 2020. – Т. 12, № 3. – С. 108–121.
2. Храмченко, М. А. Объективные методы оценки мимики и эмоций в диагностике когнитивных нарушений / М. А. Храмченко, Е. С. Денисова, Ю. Н. Ашихмина, С. В. Прокопенко // *Доктор.Ру*. – 2024. – Т. 23, № 7. – С. 82–85.
3. Расторгуева, Т. И. Значение невербальной коммуникации для процессов взаимодействия врача и пациента / Т. И. Расторгуева, Т. Н. Проклова, О. Б. Карпова // *Бюллетень Национального научно-исследовательского института общественного здоровья имени Н. А. Семашко*. – 2016. – № 1-2. – С. 127–132.

РОЛЬ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ В МЕДИЦИНЕ: ОТ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ К УСПЕШНОМУ ЛЕЧЕНИЮ

Чиннова Е. А.

Курский государственный медицинский университет
г. Курск, Российская Федерация

Научный руководитель – к. филол. н., доц. *Рубцова Е. В.*

В медицине грамотное общение между персоналом и пациентами является фундаментом для качественного и эффективного лечения. Опираясь на статистику, около 70 % медицинских ошибок связано с неэффективной коммуникацией между врачом и пациентом. Современные исследования свидетельствуют о необходимости формирования коммуникативной компетенции медицинских специалистов, начиная с обучения в вузе и на протяжении всей профессиональной деятельности.

Цель исследования – изучить и оценить роль эффективного общения в медицине.

Как со стороны медработника, так и со стороны пациента могут возникать недопонимания в общении, приводящие к отрицательным результатам

в процессе лечения заболевания и его профилактики. Для того чтобы этого не происходило, медработникам нужно разбираться в своих ошибках при общении с пациентами, ведь именно от этого зависит, насколько обследуемые будут открыты к общению.

В связи с повсеместной оптимизацией в области здравоохранения современная медицина сталкивается с множеством вызовов. Одной из ключевых проблем является жестко регламентированное время приема пациента, что часто приводит к снижению качества взаимодействия между врачом и пациентом.

Рассмотрим причины возникновения данной проблемы.

Во-первых, это системные факторы: рост числа пациентов и нехватка медицинского персонала приводят к жесткому расписанию, где на каждый прием отводится минимально возможное время.

Во-вторых, высокие административные требования: стандарты и регламенты работы, ориентированные на количественные показатели, способствуют формализации визитов, снижая возможность гибкого общения.

В-третьих, существуют технические ограничения: использование быстротечных систем электронной регистратуры, очередей, а также давление со стороны страховых компаний или государственных учреждений усугубляют проблему.

Рассмотрим, к каким последствиям приводит ограниченное время приема.

1. Могут возникать клинические ошибки и недообследования, то есть врач может пропустить важные симптомы или нюансы анамнеза.

2. Возможно снижение доверия пациента, а именно: пациенты ощущают себя «быстрым формальным номером», что затрудняет открытое общение и соблюдение рекомендаций.

3. Ощущение нехватки времени повышает уровень профессионального выгорания.

4. Повторные обращения, ухудшение состояния здоровья и осложнения ведут к увеличению общих расходов в здравоохранении.

В медицинской практике эффективная коммуникация рассматривается как компонент терапии, влияющий на соблюдение пациентом назначений и восприятие лечения. Проведение глубокого свободного коммуникационного диалога требует времени, что невозможно в жестко ограниченных рамках приема.

Какие современные подходы можно предложить для решения проблемы.

1. Пересмотр моделей приема: перевод на модель приоритетного распределения времени, основанного на сложности случая.

2. Использование телемедицины: позволяет разгрузить очные визиты и увеличить время на консультацию для законченного анализа проблемы пациента.

3. Внедрение мультимодальных систем поддержки: автоматизация сбора анамнеза и предварительных данных для экономии времени при очном приеме.

4. Образовательные программы: тренинги для врачей, направленные на эффективное управление речевым временем и улучшение навыков коммуникации.

Еще одной существенной проблемой является нестабильное ментальное состояние медработников и пациентов. Частые ночные дежурства, постоянная окружающая обстановка, давление со стороны руководства и других сотрудников приводят к эмоциональным выгораниям у специалистов. Пациенты же во время обследования и осмотра могут испытывать страх, тревогу и стресс, препятствующие положительному взаимодействию. С ними помогают справляться медработники, тактичность которых улучшает психоэмоциональное состояние пациентов [1, с. 26].

Врачам зачастую сложно выстроить эффективное взаимодействие с пациентами различных возрастных групп в связи с недостаточным уровнем знаний и навыков межкультурной коммуникации. Это приводит к затруднениям в общении с разными категориями пациентов, особенно при использовании специализированной медицинской терминологии, которая может быть непонятна аудитории. В таких ситуациях необходимы умения подробно и доступно разъяснить сложную информацию, адаптируя ее под индивидуальные когнитивные и эмоциональные особенности пациентов. Компетентное и чуткое обращение способствует не только улучшению лечебного процесса, но и формированию атмосферы взаимного доверия между медицинским работником и пациентом [2, с. 53].

В настоящее время, чтобы оптимизировать общение в медицине, используют различные информационные технологии, мобильные приложения, мастер-классы, тренинги, обучение медицинских работников для формирования доброжелательной обстановки, всевозможные опросы и многое другое. Это прививает у специалистов интерес к своей работе, благодаря чему возрастают удовлетворенность и комфорт у пациентов. Можно сделать вывод о том, что эффективное общение в медицине влияет на создание доверительных отношений, что, помимо всего вышесказанного, положительно отражается на результатах лечения.

Литература:

1. Ли, С. Роль эффективной коммуникации в переходе к целостной медицине: от лечения к профилактике и всестороннему развитию здоровья / С. Ли // *Universum: медицина и фармакология*. – 2025. – № 2. – С. 25–27. – URL: <https://7universum.com/ru/med/archive/item/19125> (дата обращения: 12.11.2025).

2. Груздов, А. Ю. Владение орфоэпическими нормами как фактор сформированности одного из компонентов коммуникативной компетенции будущего медицинского работника / А. Ю. Груздов, Е. В. Рубцова // *Азимут научных исследований: педагогика и психология*. – 2023. – Т. 12. – № 4. – С. 52–56.