

ЯЗЫКОВЫЕ ОСОБЕННОСТИ ВЕТЕРИНАРНЫХ РЕКОМЕНДАЦИЙ: КАК ГОВОРИТЬ С ВЛАДЕЛЬЦАМИ ЖИВОТНЫХ

Янова Л. О.

Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы
г. Москва, Российская Федерация

Научный руководитель – *Безрукова К. С.*

В ветеринарной практике профессиональная компетентность складывается не только из медицинских знаний, но и из мастерства общения. Навык построения осмысленного диалога с владельцем животного – это критически важный инструмент, напрямую влияющий на успех лечения. Этот навык требует такого же целенаправленного развития, как и любая клиническая специализация.

От информирования к взаимодействию: два подхода к коммуникации. Журнал «Vet Academy» метафорически описывает два стиля общения: «Толкание ядра»: монолог врача, когда информация направлена в одну сторону, без обеспечения обратной связи. «Фрисби»: диалог, построенный на постоянном обмене, где ключевую роль играет взаимодействие и взаимопонимание.

Именно модель «Фрисби» является залогом эффективного партнерства, превращая владельца животного в активного участника процесса лечения. Шесть столпов эффективного общения ветеринара: доступность языка. Замена сложных терминов («гипогликемия») на понятные формулировки («низкий уровень сахара в крови») – это не упрощение, а необходимость для принятия владельцем взвешенных решений.

Четкость инструкций. В состоянии стресса способность человека воспринимать информацию снижается. Конкретные, пошаговые предписания становятся гарантией правильного ухода и соблюдения лечебного протокола.

Дублирование информации. Ключевые рекомендации должны предоставляться как устно, так и письменно (памятки, инструкции в приложении). Это страхует от ошибок, вызванных забывчивостью или недопониманием.

Управление ожиданиями. Честный разговор о возможных рисках и осложнениях – основа информированного согласия и доверия. Это позволяет владельцу быть морально подготовленным к разным сценариям развития событий.

Проявление эмпатии. Для большинства клиентов питомец – член семьи. Сочувствие и поддержка являются терапевтическими мерами, которые снижают уровень тревоги и создают атмосферу сотрудничества.

Активное слушание. Внимание к словам и эмоциям владельца позволяет выявить важные детали, которые могут остаться незамеченными при осмотре, но необходимы для постановки точного диагноза. Системный подход: интеграция в рабочую практику. Доктор Аманда Чин (VetCheck) предлагает рассматривать коммуникацию как систему из 12 шагов, которые можно объединить в три уровня:

- базовый уровень взаимодействия: внимательное слушание, эмпатия, предоставление четких ответов;

- уровень профессиональной этики: честность в прогнозах, готовность направить к более узкому специалисту, проактивное решение проблем;

- организационный уровень: информирование всех членов семьи, документирование взаимодействий, постоянное обучение персонала.

Как отмечается в исследовании А. И. Кольцовой, залог успешного лечения часто кроется в качестве альянса между ветеринаром и владельцем [1, с. 54].

Таким образом, коммуникативная компетентность – это не дополнительная, а ключевая составляющая профессионализма ветеринарного врача. Она напрямую влияет на приверженность лечению, лояльность клиентов и, в конечном счете, на здоровье пациентов. Инвестируя время и ресурсы в развитие этого навыка, современный специалист инвестирует в качество и результат своей работы.

Литература:

1. Кольцова, А. И. Коммуникабельность ветеринара как составляющая эффективности лечебно-профилактической практики / А. И. Кольцова, Е. М. Протасова, Е. А. Красильщик // Научное обозрение. Педагогические науки. – 2019 – № 2-4. – С. 51–54. – URL: <https://science-pedagogy.ru/ru/article/view?id=2035> (дата обращения: 21.11.2025).

МЕДИЦИНСКАЯ ТЕРМИНОЛОГИЯ: ТРАДИЦИИ И НОВАЦИИ

МЕДИЦИНСКАЯ ТЕРМИНОЛОГИЯ – НА ПЕРЕКРЕСТКЕ ПРОШЛОГО И БУДУЩЕГО

Абрегова Д. М., Малыхина Н. Н.

Белорусский государственный медицинский университет
г. Минск, Республика Беларусь

Научный руководитель – *Людчик Н. Н.*

Медицинская терминология – это не просто набор слов, а живой, постоянно развивающийся организм, отражающий историю человеческого познания и стремление к исцелению. Она связывает тысячелетия медицинских открытий, адаптируясь к новым реалиям и технологиям.

Истоки медицинской терминологии уходят в глубокую древность, когда первые целители пытались описать болезни и методы лечения. В Месопотамии, Египте, Индии, Китае уже существовали развитые системы знаний, требовавшие