

ID: 2019-10-81-T-19104

Тезис

Щербакова С.Б., Буркова А.А.

**Роль коммуникативов в общении врача и пациента**

ФГБОУ ВО Саратовский ГМУ им. В.И. Разумовского Минздрава России, кафедры педагогики, образовательных технологий и профессиональной коммуникации

Научный руководитель: Рамазанова А.А.

В настоящее время наблюдается увеличение количества судебных разбирательств, связанных с проявлением формализма со стороны медицинских работников в процессе лечения пациентов. В современном понимании хороший врач – это не только грамотный специалист, обладающий внушительным багажом знаний и в совершенстве владеющий различными техниками медицинских манипуляций, но и хороший собеседник, способный найти подход к каждому.

Как известно, лечить можно не только лекарством, но и словом. Утвердить пациентов в благоприятном исходе, успокоить поможет хорошо продуманная и коммуникативно грамотная речь врача. Врач может использовать в своей речи единицы особого рода – короткие грамматичные стереотипные реплики диалога – коммуникативы.

Они выступают в качестве регуляторов эффективного межличностного общения: *ага; спасибо Вам; так-так-так; хм, хм, хм.*

Коммуникативы выступают помощниками в выражении переживаний и чувств.

Например: *Ой! (обида) Да ладно! (сомнение) Хорошо, / очень хорошо, (стремление продолжить диалог).*

Использование коммуникативов в речи зачастую осуществляется подсознательно, что приводит к недопониманию их роли в эффективном общении между врачом и пациентом. Коммуникативы часто позволяют «разрядить» обстановку, снизить уровень тревоги пациента: *Я боюсь уколов. – Ой! Да ладно тебе! Подумаешь – комарик укусит!* Подбодрить, оценить успехи больного: *Вот это да! Ты уже ходишь? Развеять сомнения: Может, я дома останусь? – Нет уж! В больнице вам проведут все необходимые исследования!* Одобрить способ или качество действия: *Вот так вот и растирайте! Через десять минут температура на градус снизится.* Подчеркнуть значимость переданной информации: *После курса лечения Вы снова пройдете это обследование, и мы с Вами увидим динамику. Вот так вот!* Выразить несогласие: *Я хочу уйти из больницы – Э, нет! На завтра у Вас назначено обследование!* Выразить резкое несогласие. Например, мама поднимает с пола упавшую соску, облизывает ее и собирается дать малышу. – *Нет уж, извините! Так мы с Вами делать не будем!* (Далее следует объяснение ситуации)

Таким образом, коммуникативы представляют собой чувственную речевую реакцию, которая помогает регулировать общение врача с пациентом.

**Ключевые слова:** врач, пациент, коммуникативы