

## **Приемы эффективного общения в профессиональной деятельности медицинского работника**

Аммосова Алена Валерьевна  
Преподаватель психологии ГБПОУ РС (Я) Алданский медицинский колледж  
г. Алдан  
E-mail: am\_alena75@mail.ru

### **Аннотация**

В статье рассматривается роль коммуникативной компетентности как ключевого компонента профессиональной подготовки будущих медиков. Анализируются основные барьеры общения в системе «медработник — пациент» и предлагаются практические приемы эффективного взаимодействия, направленные на повышение качества медицинской помощи и профилактику эмоционального выгорания.

### **Актуальность**

В условиях модернизации системы здравоохранения и перехода к пациентоориентированной модели, профессиональные компетенции медицинского работника не ограничиваются клиническими навыками. Умение общаться становится жизненно важным инструментом.

Как показывают данные ВОЗ, до 60% диагностических ошибок связаны с недостатком коммуникации. Для нашего региона, с его многонациональным составом и территориальной отдаленностью, развитие навыков эффективного общения у студентов и практикующих медсестер, акушеров и фельдшеров является приоритетной задачей Алданского медицинского колледжа.

### **Основные барьеры в профессиональном общении медика**

Прежде чем внедрять приемы, необходимо понимать, что мешает общению:

1. **Дефицит времени** (высокая нагрузка на одного специалиста).
2. **Эмоциональное напряжение** пациента (боль, страх, тревога).
3. **Языковой и культурный барьер** (особенности РС(Я), национальные традиции восприятия болезни).
4. **Синдром эмоционального выгорания** у самого медика (защитное безразличие).

### **Приемы эффективного общения (практикум)**

Для использования в учебном процессе (на занятиях по психологии и на практиках) я рекомендую следующие техники:

#### **1. Техника «Активное слушание»**

- *Суть:* Вербальное отражение чувств и информации пациента.
- *Приемы:* «Правило трех «П»» (Посмотри, Переспроси, Подытожь). Использование фраз: «Если я вас правильно понял...», «Вас беспокоит...».
- *Результат:* Пациент чувствует, что его слышат, снижается уровень тревоги.

#### **2. Невербальная настройка (Якорение)**

- *Суть:* Управление дистанцией и позой.
- *Приемы:* Поза «открытости» (скрещенные руки и ноги — барьер). Поддержание зрительного контакта 60-70% времени. Наклон корпуса вперед (сигнал участия).
- *Важно для Якутии:* Учитывать традиционную сдержанность; не вторгаться в личную зону без необходимости, но демонстрировать доброжелательность через мимику.

#### **3. Техника работы с агрессией («Погашение конфликта»)**

- *Алгоритм:* Признать право на эмоцию («Я вижу, вы злитесь, это нормально»), затем перевести фокус на конструктив («Давайте посмотрим, что мы можем сделать прямо сейчас»).

- *Запрещено:* Использовать профессиональный сленг или термины («У вас дискинезия...» — пугает). Говорить просто: «Спасибо, что сообщили об этом. Давайте разбираться».

#### **4. Язык «Я-сообщений»**

- *Вместо:* «Вы меня не слушаете» (обвинение).

- *Говорим:* «Мне важно, чтобы вы поняли схему приема лекарств, потому что от этого зависит ваше здоровье».

- *Применение:* Для взаимодействия с родственниками пациента и внутри коллектива (медсестра — врач).

#### **Методические рекомендации для преподавателей колледжа**

Чтобы выпускники Алданского медицинского колледжа владели этими приемами на автоматическом уровне, предлагаю внедрить в образовательный процесс:

1. **Психологические симуляции (CSCL).** На базе мастерских колледжа проигрывать кейсы: «Общение с потерявшим сознание», «Разговор с родственниками об уходе», «Общение с ребенком».

2. **Видеотренинг.** Запись учебных диалогов студентов с последующим разбором невербальных ошибок.

3. **Этический стандарт «5 фраз».** Выучить как молитву:

- «Здравствуйте, меня зовут...»

- «Как к вам лучше обращаться?»

- «Что вас беспокоит больше всего?»

- «Я вас понял, давайте попробуем...»

- «Извините за ожидание, спасибо за терпение».

## Заключение

Внедрение приемов эффективного общения в профессиональную деятельность медицинского работника — это не «мягкий навык» (soft skills) второго плана, а **инструмент безопасности пациента**. В Алданском медицинском колледже необходимо усилить коммуникативный блок в ПМ.09 по психологии. Медик, умеющий правильно говорить и слушать, совершает на 40% меньше ошибок в назначениях и реже страдает от выгорания.

**Данный материал рекомендован к обсуждению на заседании цикловой методической комиссии и для включения в программу наставничества для студентов-практикантов.**

## Список литературы:

1. Вишневская Н. В. Общение как ценность в работе среднего медицинского работника / Н. В. Вишневская. — Текст : непосредственный // Молодой учёный. — 2021. — №3 (3). — С. 155–157. — URL: [moluch.ru](http://moluch.ru).
2. С. Л. Соловьёва — автор учебно-методического пособия «Личность врача» (СПб.:Изд-во СЗГМУ им. И. И. Мечникова, 2024). В работе рассматриваются теоретические и практические аспекты формирования коммуникативной компетентности у студентов медицинского вуза.
3. Арбузова Е. Н., Анисимов А. И., Шатрова О. В. «Практикум по психологии общения». СПб. 2024 272 с. <https://rusneb.ru/library/akban/funds/>
4. Петрова Н. Н. «Психология для медицинских специальностей». КноРус 2024 с.373