(cc) BY

Хамдамова Шахноза Абдымухтаровна
студентка
Валиуллина Гульназ Фоатовна
преподаватель

ГАОУ СПО РТ «Казанский медицинский колледж»
г. Казань, Республика Татарстан

РОЛЬ РЕЧЕВОГО ЭТИКЕТА В МЕДИЦИНСКОЙ СФЕРЕ

Аннотация*: в статье рассматривается влияние речевой культуры и этикета медицинского работника на лечение пациента. Предметом изучения в работе выступают стратегии и тактики речевого поведения медицинского работника. Также анализируется культура его речи как условие эффективности профессионального медицинского общения. Главной задачей данной работы является формирование умений и навыков межличностного общения медицинского работника и пациента. В статье дается характеристика роли этикета в речевой профессиональной сфере.*

Ключевые слова*: этикет, культура речи, медицинский работник, пациент, профессиональная сфера.*

Потребность человека в общении – одна из главных социогенных потребностей. Возникает она, когда накапливается опыт во взаимодействии с другими личностями.

Процесс формирования речевого этикета, а также выработки правил, принципов поведения начался в момент возникновения человеческого общества. Сегодня эти правила играют определяющую роль во взаимоотношениях людей в различных ситуациях. В семье, в трудовом коллективе, на улице, в окружении друзей или среди посторонних людей – где бы ни находился человек, он обязан руководствоваться определенными этикетными формулами общения [1, с. 76].

Этикет тесно связан с этикой, нравственными основами взаимодействия людей. Он способствует выработке у человека отношения к другим людям, к

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

старшим, младшим, к родственникам, к коллегам, к родителям, к детям, к женщинам, к деловым партнерам, к обществу, государству, а также к природе, ко всему, что называется окружающей средой.

К речевому этикету, в частности, относятся слова и выражения, употребляемые людьми для прощания, просьбы, извинения, принятые в различных ситуациях формы обращения, интонационные особенности, характеризующие вежливую речь и т. д.

Сфера сервиса включает в себя многообразие норм коммуникаций, это и этикет деловой беседы, и этикетные требования к проведению переговоров, презентаций, и этикет телефонного разговора.

Однако особую ступень занимает непосредственно речевой этикет, требований которого необходимо придерживаться с каждым клиентом.

Значительная часть общения врача и пациента проходит в разговоре. Врач может говорить грамотно, но с трудно воспринимаемой дикцией, неправильными ударениями, вульгарным тоном, ошибочной интонацией. В итоге оказывается, что он не услышан и не понят. Слово позволяет не только сообщить информацию, но и показать ее эмоциональный заряд. В речи и в голосе врача, как в зеркале, отражается его культура. Врачу особенно необходимо следить не только за тем, что он говорит, но и как говорит.

В произношении слов большое значение имеет интонация, с помощью которой передаются тончайшие нюансы наших мыслей и чувств. Интонация может выдать самые сокровенные намерения, она способна не только выявлять, но и изменять значения слов. Врач, говорящий монотонно, невыразительно, бессвязно и непонятно нередко теряет уважение больных, встречает трудности в реализации тех или иных методов лечения. Звуковая речь, то взволнованная и напряженная, то спокойная и мелодичная, свидетельствует об эстетическом освоении языка и является важнейшей психотерапевтической ценностью.

Общеизвестно, что скорость изложения мысли может быть разной. При этом крайние замедленная или очень быстрая речь могут раздражать, возмущать, т.к. мысли собеседник не воспринимает или понимает с трудом. Скорость речи

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

определяется многими факторами, например, состоянием здоровья, индивидуальными привычками. Сказываются на скорости речи и национальные особенности. Для лучшего восприятия информации, беседующие должны иметь близкие показатели скорости речи и мышления.

Нельзя пройти мимо такого свойства речи как громкость, сила голоса. Неумеренно громкий или тихий голос врача может раздражать и больных, и коллег. Когда он говорит тихо, пациент сначала усиленно напрягает слух, внимание, чтобы услышать то, что ему говорят, о чем спрашивают. Если это ему не удается, он нервничает, злится. Врач также испытывает моральные и профессиональные перегрузки, когда его собеседник говорит тихо, он невольно становится «глухим» подчас к очень важной информации. В результате эта глухота может привести к серьезному конфликту.

При беседе с больным врач должен избегать не только бытового, но и профессионального жаргона. Чрезмерное употребление иностранных слов опасно утратой взаимопонимания, доверительности и близости врача и больного в сложной, напряженной, нередко экстремальной ситуации.

Серьезным бичом общения служит многословие отдельных врачей и пациентов, насыщение своей речи несущественными деталями, загромождение словами-сорняками. В итоге утрачивается логичность, точность, стройность рассказа. Врачу при этом нужно проявить терпение и мудрость. Беседу следует направить в нужное русло. Если ответы на вопросы врача неточны, непонятны, нужно терпеливо, извиняясь, просить повторить, пояснить. Врачу не следует допускать колкости, упреков, горячиться из-за скороговорки больного или излишне замедленной речи, а также если пациент повторяется, путается, перескакивает с одного на другое. Откровенное невнимание, рассеянность врача могут вызвать взрыв гнева и неприязни.

Врач должен получить ответы на все интересующие его вопросы, но при этом следует быть деликатным, считаться с психикой больного, его реакцией на окружающее, уровнем его развития. Гуманистическая сущность призвания врача естественно связана с учетом всех отмеченных особенностей больного человека.

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

Речь врача, его манера беседовать, рассказывать, т.е., речевой этикет, во многом определяется не только образованием, но и уровнем воспитания, внутренним тактом, душевной щедростью и добротой.

Современная медсестра – высококвалифицированный работник, знающий и умеющий очень многое. Она первый помощник врача, без которого лечебный процесс невозможен. Важнейшее требование этики медсестры – уважение к врачу – должно соблюдаться неукоснительно. К сожалению, медсестры нередко бывают невежливыми, неисполнительными (особенно, если указания исходят от молодого врача). Воспринимать врачей как работников с более высоким статусом медсестрам мешает и маленькая разница в оплате труда врача и медсестры (хотя по подготовке и сложности выполняемой работы эти категории медицинского персонала несравнимы). Вместе с тем опытная, квалифицированная медсестра действительно подчас знает о течении конкретной болезни гораздо больше начинающего врача, и ей очевидны его промахи. Уже поэтому для врача недопустимы проявления снобизма, желание «указать место». Уважительные доброжелательные отношения с медсестрами позволяют молодому специалисту многому научиться и избежать массы ошибок [2, с. 15].

Состояние эмпатии является наряду с объективным ощущением психологического контакта между медработником и пациентом одним показателей того, что понимающее общение состоялось.

Процесс общения с больным пациентом начинается с выбора дистанции взаимодействия, она должна быть такой, чтобы пациент чувствовал себя комфортно и безопасно. При изменении дистанции, особенно при ее сокращении, желательно объяснить свои действия, чтобы избежать возрастания психологического напряжения и агрессии. Пациент, находясь в ситуации стресса, обусловленного болезнью, нуждается в фиксированной территории, принадлежащей только ему. Позитивное взаимодействие зависит не только от территории, но и от социального статуса пациентов, их возрастной однородности.

Содержимое доступно по лицензии Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)

Основными условиями эффективности профессионального общения медработника являются: демонстрация доброжелательности, такта, внимания, интереса, профессиональной компетентности.

Список литературы

1. Гоглова Ю. О. Биомедицинская этика: учебное пособие, стандарт третьего поколения / Ю.О. Гоглова, С.В. Ерофеев, О.О. Гоглова. – СПб.: Питер, 2014. – 256 с.

2. Доника А.Д. Введение в профессию медицинской сестры: история и этика: учебное пособие для студентов специальности «Сестринское дело» медицинского колледжа / А.Д. Доника, Е.И. Калинченко, И.И. Чеканин [и др.]. – Волгоград: Волгоградский государственный медицинский университет, 2019. – 44 с.

3. Значение культуры речи в профессиональной деятельности [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://studopedia.ru/19_58659_sledi-uvodyat-v-zarosli.html (дата обращения: 22.03.2023).

4. Роль речевого этикета в медицинской сфере [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://infourok.ru/statya-po-angliyskomu-yaziku-na-temu-rol-rechevogo-etiketa-v-medicinskoy-sfere-3644335.html (дата обращения: 22.03.2023).

5. Речевой этикет в профессиональной медицинской среде [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://lektsii.org/11–3387.html (дата обращения: 22.03.2023).

6. Речевой этикет и культура речи [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://etikket.ru/rechevoj-etiket/rechevoj-etiket-i-kultura-rechi.html (дата обращения: 22.03.2023).

7. Речевое общение в медицине [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://studfile.net/preview/2968060/page:74/ (дата обращения: 23.03.2023)

Content is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (CC-BY 4.0)