

**Вохрина Диана Владимировна**

студентка

ФГАОУ ВО «Белгородский государственный  
национальный исследовательский университет»

г. Белгород, Белгородская область

## **СИЛА СЛОВА В МЕДИЦИНЕ:**

### **ПУТЬ К ДОВЕРИЮ ЧЕРЕЗ ЭТИЧНОЕ ОБЩЕНИЕ**

***Аннотация:** в работе рассматривается роль этической коммуникации в медицинской практике, ее влияние на качество взаимодействия врача и пациента, а также на эффективность лечения. Анализируются ключевые компоненты эффективного общения: эмпатия, активное слушание, грамотный подбор терминологии, снижающей тревожность. Особое внимание уделяется правовым аспектам информирования пациентов в соответствии с Федеральным законом №323-ФЗ, а также проблемам нарушения конфиденциальности в эпоху цифровых технологий. Рассматриваются факторы, препятствующие качественной коммуникации, и предлагаются пути их преодоления: системное обучение персонала, психологическая поддержка врачей, адаптация коммуникативных стратегий к условиям телемедицины. Подчеркивается необходимость непрерывного совершенствования коммуникативных навыков как условия формирования доверительных и партнерских отношений в системе здравоохранения.*

***Ключевые слова:** медицинская этика, коммуникация, врач-пациент, эмпатия, активное слушание, информирование, конфиденциальность, профессиональное выгорание, телемедицина, пациентоориентированность.*

*Актуальность.*

Речь играет важнейшую роль в повседневной жизни человека. Обмен информацией через органы чувств лежит в основе жизнедеятельности живых организмов, влияя на их нервную систему, поведение и образ жизни. В эпоху активного развития интернета общество по-новому оценивает значение слова. Это за-

тронуло и сферу медицинской этики: вопросы информирования пациентов приобрели особую актуальность. Например, скандалы в СМИ, связанные с публикацией фотографий пациентов или разглашением их личных медицинских данных, наглядно демонстрируют остроту этой проблемы.

Наше восприятие мира во многом определяется тем, как мы говорим и слышим. В эпоху информационного изобилия этические аспекты коммуникации, особенно в медицине, становятся критически важными. Прецеденты в СМИ, связанные с нарушением конфиденциальности пациентов, служат суровым напоминанием о ценности речевой этики. Федеральный закон №323-ФЗ подтверждает право пациента на исчерпывающую информацию о своем здоровье и возможность ее не получать, что ставит диалог во главу угла. В стоматологии, где страх перед процедурами и болью – распространенное явление, грамотная и чуткая речь врача играет решающую роль в успехе лечения. Детские фобии, визуальные раздражители и даже профессиональное выгорание медицинского персонала могут усугубить негативные ощущения. Научные данные свидетельствуют: использование терминов, вызывающих ассоциации с болью, травмой или агрессией, лишь усиливает тревожность пациентов и снижает их готовность к сотрудничеству.

Ключевым инструментом, позволяющим медицинскому работнику преодолеть эти барьеры, является эмпатия, подкрепленная четкой и ясной коммуникацией. Когда врач проявляет искреннее понимание страхов и переживаний пациента, используя слова, которые не усиливают, а, наоборот, уменьшают тревожность, это создает основу для доверия. Такой подход становится особенно важным при обсуждении сложных диагнозов или длительных курсов лечения, где эмоциональная поддержка и взаимное понимание играют не меньшую роль, чем собственно медицинская помощь.

Эффективное этическое общение в медицине – это не только искусство подбора слов, но и искусство слушать. Активное слушание, когда врач не просто ожидает своей очереди говорить, а действительно вникает в слова пациента, его

невербальные сигналы, позволяет лучше понять истинные потребности и опасения. Такой диалог, основанный на взаимном уважении и внимании, способствует формированию партнерских отношений, где пациент чувствует себя вовлеченным в процесс лечения, а не пассивным объектом медицинских манипуляций.

Применение этических принципов в коммуникации должно быть последовательным и системным. Это означает не только обучение врачей техникам «мягкой» речи, но и создание внутри медицинских учреждений культуры, где этика общения является неотъемлемой частью профессиональной деятельности. Регулярные тренинги, разбор сложных клинических случаев с точки зрения коммуникации, а также обратная связь от пациентов могут стать действенными инструментами для поддержания высоких стандартов общения.

Дальнейшее развитие медицинской этики в контексте коммуникации должно учитывать и новые вызовы, связанные с развитием телемедицины и цифровых технологий. Безопасность данных, прозрачность информации и поддержание эмпатии на расстоянии – все это требует новых подходов и инструментов. Использование видеосвязи, интерактивных платформ и персонализированных материалов может помочь сохранить тот уровень доверия и взаимопонимания, который является краеугольным камнем успешного лечения.

Итак, мы видим, что эмпатия, активное слушание и системный подход к обучению персонала являются краеугольными камнями эффективной медицинской коммуникации. Однако, помимо этих фундаментальных аспектов, существует еще один важный фактор, который зачастую недооценивается: способность медицинского работника управлять собственными эмоциями и стрессом. Работа врача неизбежно сопряжена с высокими эмоциональными нагрузками, и, если специалист не способен справляться с ними, это неизбежно сказывается на качестве его общения с пациентами.

Склонность к выгоранию, усталость и личные переживания могут проецироваться на общение, приводя к раздражительности, невнимательности или, наоборот, к излишнему дистанцированию. Поэтому регулярная психологическая поддержка для медицинских работников, тренинги по управлению стрессом и

развитие навыков саморегуляции являются не менее важными, чем обучение техникам эмпатии. Забота о ментальном здоровье врача – это, в конечном итоге, забота о благополучии пациента.

Более того, важно понимать, что эффективность коммуникации зависит не только от индивидуальных навыков врача, но и от организационной культуры всего медицинского учреждения. Создание атмосферы, где ценится открытый диалог, где каждый сотрудник чувствует себя в безопасности, чтобы высказывать свое мнение и получать поддержку, где поощряется обратная связь – все это способствует формированию пациентоориентированной среды. Такая среда, в свою очередь, стимулирует врачей к более чуткому и этичному общению.

Наконец, следует подчеркнуть, что совершенствование медицинской коммуникации – это непрерывный процесс. Он требует постоянного анализа, адаптации к меняющимся условиям и внедрения новых методов. Изучение опыта других стран, проведение исследований в области медицинской психологии и социологии, а также активное вовлечение пациентов в оценку качества коммуникации – все это шаги, которые помогут сделать общение между врачом и пациентом еще более эффективным, доверительным и человечным.

### *Список литературы*

1. Волкова Н.И. Этика и деонтология в медицине: учеб. пособие / Н.И. Волкова, А.Л. Зибарев, И.Ю. Давиденко. – Ростов н/Д.: Феникс, 2024. – 222 с. – ISBN 978-5-222-39604-9.

2. Михальчук Т.Г. Этика и речевой этикет врача: пособие / Т.Г. Михальчук, Н.А. Михальчук. – Минск: Адукацыя і выхаванне, 2025. – 359 с. – ISBN 978-985-599-953-0.