



# Речь врача

Долганов Михаил Владимирович

Врач-невролог для оказания экстренной медицинской помощи  
регионального сосудистого центра Челябинской областной клинической  
больницы

Ассистент кафедры нервных болезней



Доклад -  
*Направления для поиска,*  
мыслей



# Коммуникация (что пациент «считывает» с вас?)

*Речь*

Жесты

Поза

Выражение глаз

Мимика

Одежда

Запах

**Вывод: Речь – это важная, но все-таки лишь  
часть коммуникации**



Речь – отражение *личности* человека  
Речь – отражение *ценностей* человека

## Что такое *ценности*?

Что я считаю *важным*, а что – нет.

Что я считаю *допустимым*, а что – нет.

Что я считаю *правильным*, а что – нет.

Ценности разные в разных сферах: семья, личная жизнь, общественная жизнь,  
*общение с пациентом*

Ценности у врачей *разные* в разных странах, культурах, регионах внутри  
страны, больницах в одном городе, врачах в одном отделении



# **А какие ценности в общении у вас?**

## ***Что ценно в общении с людьми для вас?***

- Выбрали ли вы сами эти ценности? Или они там уже были и вы их обнаружили?
- Догадывались ли вы, что они у вас такие?
- Насколько ваш стиль общения сегодня (13 декабря 2018) соответствовал вашим ценностям?
- Хотите/согласны ли вы общаться всю оставшуюся жизнь в том же стиле, в каком вы общались с людьми последнюю неделю?
- Насколько вы хорошо знаете свои ценности (и, важнее) живете ли вы в соответствии с ними в других сферах? (семья, личная жизнь, профессиональная жизнь, духовное развитие и т.д.)



# Свойства (характеристики) речи

- ***интонация*** крайне важна!
- ***скорость речи*** часто слишком быстро
- ***громкость голоса*** часто тихо
- ***дикция*** недостаточно внятно
- ***сила голоса*** расстановка акцентов
- ***паузы в речи*** расстановка акцентов
- ***логичность (последовательность, правильность)***
- ***доступность (понятность)***



# Тонкости

- заменять глаголы совершенного вида на несовершенный (как менее директивный): *разденьтесь/раздевайтесь; пройдите/проходите;*

- употреблять сослагательное наклонение:

*Вам нужно было бы следовать рекомендациям врача/Было бы лучше пройти стационарный курс лечения;*

- заменять личные предложения, придающие в ряде случаев необоснованную категоричность, неопределенно-личными, нивелирующими, возможно, излишнюю категоричность врача:

*Я рекомендую Вам пройти обследование/Вам рекомендуется пройти обследование.*



*Непонимание – неизбежное свойство речи между людьми.*

*Регулируемо (= в вашей ответственности!) то, насколько сильно вас не поняли.*

*Цена непонимания – здоровье пациента, качество вашего общения.*





# Внимание!



- *юмор* – очень осторожно! риска почти всегда больше пользы.

«умение легко перейти от шутки к серьезному и от серьезного к шутке требует большего таланта, чем обыкновенно думают» Ф. Бэкон.

Способность шутить к месту в общении с пациентом – при наличии большого житейского опыта, эмоционального интеллекта.

- *медицина это и про «говорить правду»*. Ее трудно говорить не только потому что трудно, но и потому что ее нужно знать.
- *профессиональный жаргон, медицинские вульгаризмы* (бабка, ВИЧевый, инсультник, помер и прочее) – Крайне непрофессионально!! Дикость не только с медицинской точки зрения. Презираемо с точки зрения общечеловеческой этики.

Разница:

инвалид – человек, имеющий инвалидность

ВИЧ-инфицированный – человек, живущий с ВИЧ

- *фамильярные* «Бабулечка», «дедуся» и тд. Неуместно и унинительно для человека.



# Общие рекомендации ВСЕГДА:

- перед тем как сказать – подумайте.
- представляться «Здравствуйте, я врач-невролог, Маркин Алексей Сергеевич»
- говорить про свою цель «Мне необходимо вас посмотреть, для чтобы определить, что вы не имеете противопоказаний для операции»
- комментировать в необходимых для этого ситуациях «Сейчас может быть больно»
- кратко рассказать про результат своей работы «Я вас посмотрел – неврологической патологии у вас нет.»
- обращение на «Вы»
- общаться с пациентом (человеком), а не с его болезнью. Пациент (человек) это больше и важнее, чем его больной коленный сустав.



# Общие рекомендации

## ЧАСТО:

- отраженное выслушивание «Правильно ли я вас понял, что головокружение беспокоит вас около одного года?»

## В НЕКОТОРЫХ СЛУЧАЯХ:

- «сверяться» с пациентом «Расскажите, пожалуйста, как вы меня поняли»
- дать возможность для обратной связи «У Вас остались какие-нибудь вопросы ко мне?» – ощущение законченности от осмотра.

*Это не интеллигентность, это – норма.*



# Что мне делать, если для меня ценно и мне хочется научиться «правильно» общаться?

Иметь в ценностях – быть взрослым личностно (быть осознанным и ответственным). Желать взрослеть на протяжении всей жизни.

Общаться, наблюдать и работать со «зрелыми» врачами (людьми).  
Перенимать их опыт.

Читать:

Р. Хэррис Ловушка счастья

Аксенова Г.Н. Культура речи молодого врача.

Сук И.С. Врач как личность.

Орлов А.Н. Основы клинической биоэтики

Сложная литература:

А.Н. Бартко, Е.П. Михаловска-Карлова. Биомедицинская этика: теория, принципы и проблемы.



# Спасибо за внимание

[michail1\\_dolganov@mail.ru](mailto:michail1_dolganov@mail.ru)