

НЕВЕРБАЛЬНЫЕ ПРИЕМЫ В КОММУНИКАЦИИ «ВРАЧ – ПАЦИЕНТ»

Е. В. Кинишенко (МГУ имени А. А. Кулешова)

Науч. рук. *И. Б. Бирюк*,

доцент

В процессе взаимодействия невербальная коммуникация помогает установить скрытые психологические и социально-психологические характеристики личности. Невербальная коммуникация спонтанна и бессознательна. Она показывает то, что человек думает и чувствует на самом деле. К средствам выражения невербального общения относят: *визуальные средства*: жестикуляция, мимика, пантомимика, визуальный контакт, кожные реакции (появление пота, покраснение); *акустические средства*: интонация, громкость, речевые паузы и их локализация в речи, смех, плач, кашель; *тактильные средства*: пожатие руки, хлопанье по плечу; *ольфакторные средства*: естественный и искусственные запахи человека.

Особую значимость невербальные средства общения приобретают в коммуникации «врач – пациент». Умение врача «читать» невербальное сообщение пациента позволяет точно определить диагноз и дальнейшие действия. Например, это может быть важным, когда у пациента *мутизм* (отсутствие речи). При взаимодействии с таким пациентом врач оценивает сложность ситуации, степень срочности оказания помощи, исходя лишь из видимых признаков и невербального поведения больного. Невербальные навыки взаимодействия полезны и при коммуникации врача с маленькими детьми. Дети, которые не имеют развитых навыков интроспекции, затрудняются описать характер боли, не могут установить причинно-

следственную связь между событиями. Врач, наблюдая за поведением ребенка, за его движениями, может получить необходимую ему информацию.

Наличие невербальных навыков коммуникации нужны врачу при «языковом барьере». В ситуации, когда врач и пациент не понимают друг друга, они дополняют коммуникацию с помощью жестов, мимики, имитирующих движений, интонаций голоса. С подобным примером столкнулись студенты МГУ имени А. А. Кулешова при прохождении переводческой практики на базе Центральной поликлиники г. Могилева. Врач и пациенты являлись носителями разных языков, поэтому успешной коммуникации содействовали разнообразные невербальные приемы в обсуждении как состояния и жалоб пациента, так и тактики лечения и рекомендации врачей.