

ОТНОШЕНИЕ МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ К ВОЗРАСТУ ПАЦИЕНТА КАК БАРЬЕРУ УСПЕШНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Орлова Е.В.*, кандидат педагогических наук

Кафедра русского языка (как иностранного) ГОУ ВПО «Ивановская государственная медицинская академия Росздрава», 153012, Иваново, Ф. Энгельса, 8

РЕЗЮМЕ Анализируются результаты анкетирования 59 медицинских работников, отражающего их отношение к возрасту пациентов, а также их умение общаться с пациентами различных возрастов; анкетирование проводилось в г. Иваново в марте и апреле 2007 г.

Ключевые слова: возраст, общение, врач, пациент.

* Ответственный за переписку (*corresponding author*): тел.: (4932) 30-76-56

Одним из важнейших профессиональных качеств медицинского работника является высокий уровень развития коммуникативной компетенции, подразумевающий умение преодолевать коммуникативные барьеры, возникающие в ходе общения врача и пациента. К барьерам, мешающим эффективному общению, относятся: семантический, логический, фактический, орфоэпический, лексический, грамматический, стилистический, орфографический, логопедический и т.п. Причинами нарушения эффективного общения врача и пациента могут явиться гендерные, профессиональные, социальные, национальные, религиозные, образовательные, возрастные, психологические и другие различия.

В литературе мы неоднократно находили констатацию исследователями того факта, что возраст может являться барьером успешного общения между участниками коммуникации, однако мы не обнаружили подтверждений понимания самими коммуникантами важности данного фактора, а также рекомендаций по способам преодоления этого барьера.

С целью выяснения понимания медицинскими работниками возраста как барьера успешной коммуникации, а также определения разницы в общении с пациентами различных возрастов в марте и апреле 2007 года в г. Иваново было проведено анкетирование 59 медицинских работников.

Анкета включала в себя вопросы, касающиеся паспортных данных респондентов, а также блок

вопросов открытого и закрытого типов, направленных на определение коммуникативных барьеров, связанных с возрастом пациента, и способов их преодоления со стороны медицинских работников.

Исходя из анализа результатов проведенного анкетирования, можно сделать следующие выводы:

1. Для большинства медицинских работников возраст пациента не имеет значения (от 61,6 до 80% опрошенных).
2. Из тех медицинских работников, для которых важен возраст пациента, большинство предпочитает иметь дело с пациентом среднего возраста (от 20 до 30,7% проанкетированных).
3. Требования к врачу, с точки зрения возраста, выше, чем к пациенту. Так, не имеет значения возраст лечащего врача для 33,4–80% респондентов. Из тех медицинских работников, для которых важен возраст лечащего врача, большинство предпочитает иметь дело с врачом среднего возраста (от 20 до 61,6% проанкетированных).
4. По-разному с пациентами разных возрастов разговаривает большинство проанкетированных медицинских работников (от 55,86 до 80%).
5. Причинами различий в общении с пациентами разных возрастов были названы следующие:
– пожилым людям приходится дополнительно разъяснять предписания врача; подросткам при-

Orlova E.V.

ATTITUDE OF MEDICAL WORKERS TO PATIENT'S AGE AS TO A BARRIER OF SUCCESSFUL COMMUNICATION

ABSTRACT A research technique of filling in a special questionnaire was applied to 59 medical workers from Ivanovo institutions for therapy and prophylaxis in March – April, 2007 in order to determine their attitude to patient's age and their ability to communicate with patients of various age. The author has analyzed the findings.

Key words: age, communication, medical worker, patient.

ходится дополнительно разъяснять необходимость выполнения назначений, больше контролировать;

- разный опыт, взгляды на жизнь диктуют разную подачу информации;
- к каждому больному должен быть свой подход;
- пожилые пациенты хуже понимают объяснения врача;
- у молодых людей более высокие требования к медицинскому обслуживанию, поэтому их приходится больше убеждать, требуется «игровая» форма общения.

6. Не смогли назвать причины и объяснить, в чём заключается разница в общении с пациентами раз-

ных возрастов, от 40 до 70% проанкетированных медицинских работников.

В заключение можно сказать следующее:

1. Хотя для большинства медицинских работников возраст пациента не имеет значения, они чувствуют необходимость по-разному общаться с пациентами различных возрастных групп.

2. Необходимо разработать систему рекомендаций по способам преодоления возрастного барьера и специально обучать медицинских работников более эффективному общению с пациентами разных возрастов в медицинском вузе.

Поступила 02.04.2008 г.