



**ПРОБЛЕМА ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ
МЕЖДУ ВРАЧЕМ И ПАЦИЕНТОМ ХИРУРГИЧЕСКОГО ПРОФИЛЯ.
ОБЗОР МЕЖДУНАРОДНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

¹Шеховцова Мария Станиславовна,

¹Мамасолиева Шохиста Абдугаппаровна

¹Самаркандский государственный медицинский университет

Резюме: Эффективное взаимодействие между врачом и пациентом является одним из краеугольных камней грамотного построения взаимоотношений между врачом и пациентом, что очень важно при оказании высококачественной хирургической медицинской помощи. За прошедшие годы в литературе было опубликовано не мало работ, посвященных этой важной теме. В связи с этим, мы провели обзор международной медицинской литературы, посвященной данной тематике.

Ключевые слова: медицинская услуга, профессиональное общение, эффективная коммуникация, управление конфликтами, пациенты хирургического профиля

**THE PROBLEM OF PROFESSIONAL RELATIONSHIPS BETWEEN
A DOCTOR AND A SURGICAL PATIENT. REVIEW OF
INTERNATIONAL LITERATURE**

¹Shekhovtsova M.S., ¹Mamasolieva Sh.A.

¹Samarkand State Medical University

Abstract: Effective interaction between a doctor and a patient is one of the cornerstones of a competent relationship between a doctor and a patient, which is very important in providing high-quality surgical medical care. Over the past years, many works have been published in the literature devoted to this important topic. In this regard, we have reviewed the international medical literature devoted to this topic.



Keywords: *medical service, professional communication, effective communication, conflict management, surgical patients*

Введение

Медицина - это искусство, волшебная творческая сила которого, как давно признано, кроется в межличностных аспектах отношений между пациентом и врачом [1]. Коммуникативные и межличностные навыки врача включают в себя не только способность собирать информацию для постановки точного диагноза, но и проведение профессиональных консультаций, инструктирование пациентов и установление заботливых и доверительных отношений с ними [2,4]. Они являются одними из основных навыков в медицинской практике, конечной целью которых является достижение наилучшего результата и удовлетворение пациента от полученной медицинской услуги [5,6]. Базовые навыки общения сами по себе недостаточны для создания и поддержания успешных профессиональных отношений между врачом и пациентом, которые состоят из общих представлений и чувств, относительно характера проблемы, целей лечения и психосоциальной поддержки [2,7]. Правильное общение объединяет подходы, ориентированные как на пациента, так и на врача [4]. Конечная цель любого общения врача с пациентом - улучшение здоровья пациента и качества медицинского обслуживания [2]. Многочисленные исследования показывают наличие недовольства у пациентов качеством оказываемой медицинской помощи по причине отсутствия удовлетворения от общения с врачом, когда сами врачи считали уровень своего общения с пациентами адекватным или даже отличным. Врачи склонны переоценивать свои возможности в общении. По данным Tongue 75 % опрошенных хирургов считали, что они удовлетворительно общаются со своими пациентами, но только 21 % их пациентов считали уровень общения со своими врачами удовлетворительным. Опросы пациентов постоянно показывают, что они хотят лучшего общения со своими врачами [2]. Медицина, ориентированная на пациента, не всегда была общепринятой практикой. Например, в 1950-1970-х годах большинство врачей считали



негуманным и вредным для онкологических пациентов сообщать им плохие новости из-за мрачных перспектив лечения раковых заболеваний. В последнее время медицинская модель эволюционировала от патернализма к индивидуализму. Обмен информацией является доминирующей моделью коммуникации, следствием чего является появление современной модели совместного принятия решений и коммуникации, ориентированной на пациента.

ПОЛЬЗА ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ В настоящее время выделяют три основные цели для достижения адекватного уровня коммуникации между врачом и пациентом: создание хороших межличностных отношений, облегчение обмена информацией и вовлечение пациентов в процесс принятия решений [4,7]. Эффективное общение врача с пациентом определяется «манерой поведения», которую пациенты оценивают как основной показатель общей компетентности врача [1]. Правильное общение врача с пациентом может помочь регулировать эмоции пациентов, облегчить понимание медицинской информации и позволить лучше определить потребности пациентов, их восприятие, и ожидания [4,7]. Согласие пациентов с врачом относительно характера их лечения, методики хирургической операции и необходимости последующего наблюдения в послеоперационном периоде сильно связано с их выздоровлением. Исследования показали корреляцию между чувством контроля за ситуацией у пациентов и их способностью переносить боль, восстановлением после операции. Также, сообщается об улучшении психологической и физической адаптации после перенесенного хирургического лечения [6].

ПРОБЛЕМЫ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ Существует множество препятствий для достижения адекватного уровня общения между врачом и пациентом, включая тревогу и страх пациентов перед операцией, бремя работы врачей, страх судебных разбирательств, страх физического или словесного насилия, а также нереалистичные ожидания пациентов.



Среди проблем, приводящих к низкому уровню коммуникации, наиболее распространены следующие:

- Ухудшение с течением времени навыков общения у врачей;
- Избегающее поведение врачей;
- Отрицание сотрудничества;

СТРАТЕГИИ, НАПРАВЛЕННЫЕ НА УЛУЧШЕНИЕ КОММУНИКАЦИИ

- Тренинг общения;
- Совместное общение (взаимные и динамичные отношения, предполагающие двусторонний обмен информацией);
- Управление конфликтами (продуктивная беседа, которая предполагает понимание перспектив обеих сторон, переход от жесткой уверенности в своих убеждениях к более исследовательскому подходу, который стремится понять ситуацию с другой точки зрения);
- Убеждения в отношении здоровья (убеждения и личностные ценности влияют на отношения и взаимодействие между врачом и пациентом);

ЗАКЛЮЧЕНИЕ Общение между врачом и пациентом является одним из основных компонентов процесса оказания медицинской помощи. Эффективное общение врача с пациентом может быть источником мотивации, стимула, заверения и поддержки. Хорошие отношения между врачом и пациентом могут повысить удовлетворенность работой и укрепить уверенность пациентов в себе, мотивацию и позитивный взгляд на состояние своего здоровья, что может повлиять на результаты лечения. Большинство жалоб на врачей связано с проблемами общения, а не с клинической компетентностью. Врачи с лучшими коммуникативными и межличностными навыками могут раньше обнаружить проблемы, предотвратить медицинские кризисы и дорогостоящие хирургические вмешательства, а также обеспечить лучшую поддержку своим пациентам. Это может привести к более качественным результатам и большей удовлетворенности, снижению стоимости лечения, лучшему пониманию



пациентами проблем со здоровьем и лучшей приверженности процессу лечения.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Hall JA, Roter DL, Rand CS. Communication of affect between patient and physician. J Health Soc Behav. 1981;22(1):18–30.
2. Duffy FD, Gordon GH, Whelan G, et al. Assessing competence in communication and interpersonal skills: the Kalamazoo II report. Acad Med. 2004;79(6):495–507.
3. van Zanten M, Boulet JR, McKinley DW, DeChamplain A, Jobe AC. Assessing the communication and interpersonal skills of graduates of international medical schools as part of the United States Medical Licensing Exam (USMLE) Step 2 Clinical Skills (CS) Exam. Acad Med. 2007;82(10 Suppl):S65–S68.
4. Bre 'dart A, Bouleuc C, Dolbeault S. Doctor-patient communication and satisfaction with care in oncology. Curr Opin Oncol. 2005;17(14):351–354.
5. Brinkman WB, Geraghty SR, Lanphear BP, et al. Effect of multisource feedback on resident communication skills and professionalism: a randomized controlled trial. Arch Pediatr Adolesc. 2007;161(1):44–49.
6. Abdugapparovna M. S., Alamovich K. A. Mechanisms for Increasing the Economic and Organizational Efficiency of the Management of the Medical Service Sector //Texas Journal of Medical Science. – 2023. – Т. 18. – С. 150-153.
7. Abdugapparovna M. S., Abdurazzaqovich K. A. THE NEED TO ENSURE ECONOMIC SECURITY IN THE HEALTH SECTOR //Web of Medicine: Journal of Medicine, Practice and Nursing. – 2024. – Т. 2. – №. 1. – С. 75-78.
8. Abdugapparovna M. S. IMPROVING A HEALTHY LIFESTYLE AMONG UNIVERSITY YOUTH //IJODKOR O'QITUVCHI. – 2024. – Т. 3. – №. 36. – С. 5-10.
9. Мамасолиева Ш., Хегай Р. О. ПОВЫШЕНИЯ МЕХАНИЗМОВ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ И ОРГАНИЗАЦИОННОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ СФЕРОЙ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ. – 2023.



10. Abdugapparovna M. S., Ravshanovna A. Y., Erkinovna N. A. ECONOMIC ASSESSMENT OF THE EFFECTIVENESS AND QUALITY OF MANAGEMENT OF MEDICAL ACTIVITIES OF MEDICAL INSTITUTIONS //World Bulletin of Public Health. – 2024. – Т. 31. – С. 103-107.
11. Abdugapparovna M. S. OPTIMIZATION OF THE DIAGNOSIS AND TREATMENT OF INFERTILITY ASSOCIATED WITH ENDOMETRIAL RECEPTIVITY DISORDER //Academia Repository. – 2024. – Т. 5. – №. 02. – С. 18-23.
12. Mamasolieva S. A., Xegay R. O. MANAGEMENT IN THE HEALTH SECTOR IMPROVING THE EFFICIENCY //Modern Scientific Research International Scientific Journal. – 2024. – Т. 2. – №. 2. – С. 186-193.
13. Mamasolieva S. A., Xegay R. O. RIVOJLANGAN MAMLAKATLARNING JAXON TAJRIBALARI VA ULARNING TAXLILI TURIZM SOHASINI RIVOJLANTIRISHDA //GOLDEN BRAIN. – 2024. – Т. 2. – №. 5. – С. 59-71.
14. Mamasolieva S. A., Xegay R. O. PREVENTIVE MEASURES FOR A HEALTHY LIFESTYLE AMONG YOUNG PEOPLE IMPROVING THE EFFECTIVENESS //GOLDEN BRAIN. – 2024. – Т. 2. – №. 5. – С. 51-58.
15. Мамасолиева Ш. А., Болгаев А. Б., Саидова Ф. С. Обобщение теоретических положений по оценке социально-экономической эффективности медицинских услуг и их качества //Молодой ученый. – 2020. – №. 4. – С. 199-203.
16. Мамасолиева С.А., Каримов А.А. НАУЧНЫЕ АСПЕКТЫ ФОРМИРОВАНИЯ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОГО МЕХАНИЗМА МЕДИЦИНСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ //Восточный ренессанс: инновационные, образовательные, естественные и социальные науки. – 2022. – Т. 2. – №. 3. – С. 484-490.
17. Мамасолиева Ш. АҲОЛИГА КЎРСАТИЛАЁТГАН ТИББИЙ ХИЗМАТЛАРИНИНГ ИЖТИМОЙ-ИҚТИСОДИЙ МЕХАНИЗМИ ТАШКИЛИЙ ЖИҲАТЛАРИ //Involta Scientific Journal. – 2022. – Т. 1. – №. 4. – С. 419-428.



18. Mamasolieva S. A., Karimov A. A. SCIENTIFIC ASPECS OF FORMATION OF THE SOCIO-ECONOMIC MECHANISM OF MEDICAL SERVICES //Oriental renaissance: Innovative, educational, natural and social sciences. – 2022. – T. 2. – №. 3. – С. 484-490.
19. Shexovtsov S. va hokazo. Qiyosiy tahlil RANNIH POSLEOPERATIONNYH OSLOJNENIY U BOLNYX S KOROTKIMI I SLOJNYMI PRYAMOKISHECHNYMI SVISHAMI, PERENESSHIKH RAZLICHNYE METODIK TECHNOLOGY LASERACNOI SHELOVIHC ABLITEREYAJIB . - 2023. - T. 4. - S. 146.
20. Henrdon J, Pollick K. Continuing concerns, new challenges, and next steps in physician-patient communication. J Bone Joint Surg Am. 2002;84-A(2):309–315.
21. Arora N. Interacting with cancer patients: the significance of physicians ' communication behavior. Soc Sci Med. 2003;57(5):791–806.