



РУССКИЙ ЯЗЫК КАК ИНСТРУМЕНТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ СТОМАТОЛОГА.

Хамраева Мавлюда Джурсаевна

*преподаватель кафедры узбекского языка и литературы,
русского и английского языков Бухарского
государственного медицинского института
xamrayeva.mavlyuda@bsmi.uz*

Annotatsiya: "Rus tili stomatologning kasbiy muloqoti vositasi sifatida" maqolasida tish shifokorining kasbiy faoliyatida til kompetentsiyasining roli ko'rib chiqiladi. Bemorlar bilan muloqot qilish jarayonida og‘zaki va yozma tilning ahamiyatiga, jumladan, tibbiy terminologiya va nutq odob-axloq qoidalariga alohida e‘tibor qaratilgan. Turli yosh guruhlari va ijtimoiy toifadagi bemorlar bilan ishonchli munosabatlarni o'rnatish strategiyalari, shuningdek, muloqot to'siqlarini bartaraf etish yo'llari ko'rib chiqiladi. Muallifning ta'kidlashicha, tish shifokori uchun rus tili nafaqat ma'lumot uzatish vositasi, balki bemorlar burg'ulashdan kamroq qo'rqadigan va shifokorga ko'proq ishonadigan qulay muhit yaratish vositasidir.

Kalit so'zlar: tibbiy terminologiya, stomatolog, nutqda etiket, shifokor-bemor, muloqot psixologiyasi, kommunikativ kompetentsiya, samarali muloqot, rus tili, tibbiy ritorika.

Аннотация: В статье «Русский язык как инструмент профессиональной коммуникации стоматолога» исследуется роль языковой компетенции в профессиональной деятельности стоматолога. Особое внимание уделено значению устной и письменной речи в процессе взаимодействия с пациентами, включая использование медицинской терминологии и речевого этикета. Рассматриваются стратегии построения доверительных отношений с пациентами разных возрастных групп и социальных категорий, а также способы преодоления коммуникативных барьеров. Автор подчеркивает, что русский язык для стоматолога — это не просто средство передачи информации, но и инструмент создания комфортной атмосферы, где пациенты меньше боятся бормашины, а больше доверяют врачу.

Ключевые слова: медицинской терминологии, стоматолог, этикет в речи, доктор-пациент, психология общения, коммуникативная компетенция, эффективное общение, русский язык, медицинская риторика.

The article, "Russian Language as a Tool for Professional Communication of a Dentist," examines the role of language competence in a dentist's professional activities. Particular attention is given to the importance of oral and written communication in interactions with

patients, including the use of medical terminology and speech etiquette. The study explores strategies for building trust with patients of different age groups and social categories, as well as methods to overcome communication barriers. The author emphasizes that for a dentist, the Russian language serves not only as a means of conveying information but also as a tool for creating a comfortable atmosphere, helping patients feel less anxious about dental procedures and fostering trust in the doctor.

Key words: medical terminology, dentist, speech etiquette, doctor-patient, psychology of communication, communicative competence, effective communication, Russian language, medical rhetoric.

Введение

В современных условиях профессиональная деятельность стоматолога требует не только глубоких знаний в области медицины, но и развитых коммуникативных навыков. Русский язык играет ключевую роль в процессе взаимодействия врача с пациентом, так как от способности стоматолога понятно и грамотно объяснить диагноз, методы лечения и профилактические меры зависит доверие пациента и успех лечения.

Тем не менее, использование русского языка в профессиональной коммуникации связано с рядом трудностей, таких как необходимость адаптировать сложные медицинские термины для понимания пациентов, а также преодоление языковых барьеров с представителями различных социальных и возрастных групп.

Целью данной статьи является исследование особенностей применения русского языка в профессиональной деятельности стоматолога, а также разработка рекомендаций по повышению эффективности коммуникации с пациентами.

В статье будут рассмотрены основные аспекты профессиональной коммуникации: значение использования понятной терминологии, методы создания доверия к врачу и способы минимизации недоразумений в диалоге с пациентами.

Статья ориентирована на развитие коммуникативной компетенции будущих стоматологов, что способствует повышению качества их профессиональной деятельности и улучшению врачебно-пациентских отношений.

Культура речи - это распространённое в лингвистике XX века понятие, объединяющее владение языковой нормой устного и письменного языка, а также «умение использовать выразительные языковые средства в разных условиях общения» [1].

Русский язык играет важнейшую роль в профессиональной деятельности стоматолога. Умение правильно и эффективно общаться с пациентами, коллегами и другими специалистами напрямую влияет на качество предоставляемых медицинских услуг, доверие пациентов и успешность работы врача.

Значение русского языка в профессиональной практике стоматолога

Коммуникация с пациентами

Пациент обращается к стоматологу с определённой проблемой, и задача врача — не только провести диагностику и лечение, но и установить доверительные отношения. Для этого необходимо:

- **Доступное объяснение медицинских терминов.** Стоматолог должен уметь разъяснить сложные медицинские понятия простым и понятным языком, умение объяснить сложные медицинские термины доступным языком — важный навык стоматолога. Это помогает установить доверие с пациентом и облегчить понимание лечения. Вот примеры, как можно объяснить термины:

Эндодонтическое лечение. Термин: лечение корневых каналов зуба.

Кариес. Термин: разрушение зубной ткани из-за действия бактерий. Объяснение: Это как «дырка» в зубе, которая появляется из-за бактерий, когда мы едим сладкое или плохо чистим зубы.

Пульпит. Термин: Воспаление мягкой ткани внутри зуба. Объяснение: Это когда нерв внутри зуба воспаляется и начинает сильно болеть.

Периодонтит. Термин: Воспаление тканей вокруг корня зуба.

Объяснение: Это воспаление в области, где зуб соединяется с десной, часто из-за инфекции.

Флюороз. Термин: Заболевание, связанное с переизбытком фтора в организме. Объяснение: Это когда зубы становятся пятнистыми из-за того, что организм получает слишком много фтора.

Имплантация зубов. Термин: Процесс установки искусственного корня зуба в челюсть. Объяснение: Это как «винтик», который вставляют в десну, чтобы потом на него можно было поставить новый зуб.

Бруксизм. Термин: Непроизвольное скрежетание зубами.

Объяснение: Это когда человек скрипит зубами, обычно во сне, что может вредить эмали. Эмпатия и психологическая поддержка. Многие пациенты испытывают страх перед посещением стоматолога. Правильно подобранные слова и интонации помогают уменьшить тревожность и создать комфортную атмосферу. Пугающие выражения (кроме того, что они медицински безграмотны) очень сильно действуют на пациентов и могут осложнить или затянуть течение болезни, а то и вызвать ятрогению, которая является результатом психологической безграмотности медицинского работника [2]

Например, стоматолог может начать консультацию с мягкого и дружелюбного подхода, говоря что-то вроде: "Я понимаю, что поход к стоматологу может быть стрессовым, но вы в надежных руках. Мы будем действовать медленно и аккуратно, чтобы вы чувствовали себя максимально комфортно." Использование таких фраз помогает пациенту почувствовать, что его страхи и переживания воспринимаются серьезно, а врач готов поддержать и помочь. Негативной формой общения медработника является профессиональный жаргон. Такие, например, открыто травмирующие выражения, как «вам необходимо срочно лечь в больницу», «положение ваше очень

серьезно», «заболевание ваше почти не излечимо», «болеть вам придется долго-долго», «ваши сосуды склерозированы, аорта расширена», «размягчение мозга» и т.д. могут иметь катастрофические для пациента последствия [3].

- **Точность в сборе анамнеза.** Врач должен задавать понятные и точные вопросы, чтобы получить информацию о симптомах, аллергиях и особенностях здоровья пациента. Например, врач может использовать уточняющие вопросы, чтобы выявить не только явные симптомы, но и тонкие детали, такие как характер боли, ее локализация и интенсивность. Важно правильно расставлять акценты в вопросах, чтобы пациент мог дать максимально точный ответ. Например, вместо общего вопроса «У вас болит зуб?» можно уточнить: «Боль в зубе усиливается при жевании или воздействии горячего/холодного?» Это помогает врачу более точно оценить состояние пациента и выбрать наиболее подходящий метод лечения. Также следует учитывать возможные аллергические реакции на лекарства и материалы, что требует вопросов, ориентированных на предыдущее использование медикаментов и процедур."

Коммуникация с коллегами

Коммуникативной особенностью диалога «врач - пациент» является максимальная нацеленность врача на то, что пациент поймет его должным, необходимым для эффективности лечения и сохранения здоровья, образом. Этому будет способствовать высокий уровень владения языком, который в качестве профессионально значимой характеристики врача занимает важное место в его профессиональном становлении, а также является необходимой частью его общей культуры [4].

Русский язык играет ключевую роль в медицинском коллективе, поскольку эффективная коммуникация между медицинскими работниками — основа успешного лечения и диагностики. Взаимодействие внутри коллектива требует точности, ясности и профессионализма в общении, обсуждение сложных клинических случаев или совместная работа над планом лечения, что способствует лучшему пониманию и выполнению медицинских процедур. Здесь особенно значима:

Терминология: Использование правильной медицинской терминологии на русском языке позволяет избежать недоразумений и ошибок. Врачебный язык отличается высоким уровнем точности, что важно для диагностики, назначения лечения и взаимодействия с пациентами.

Работа в команде: В медицинских учреждениях часто действует междисциплинарная команда. Понимание и использование общего профессионального языка важно для координации действий между врачами, медсестрами, фармацевтами и другими специалистами.

Передача информации: Обсуждение случаев, обмен опытом, инструктаж и консультации — все эти процессы требуют точного и грамотного общения. Язык должен быть понятным и простым, но в то же время профессионально насыщенным, чтобы информация была передана без искажений.

Репорты и документация: Написание медицинских отчетов, истории болезни, назначений и других документов должно выполняться на русском языке с соблюдением грамматических и орфографических норм [5].

Этика и взаимодействие: Взаимодействие между коллегами должно строиться на уважении и профессионализме. Язык здесь служит не только инструментом передачи информации, но и важным элементом в поддержании морального климата в коллективе.

- **Документирование.** Все записи в медицинской карте пациента должны быть оформлены грамотно и чётко, чтобы их могли понять коллеги и другие специалисты.

- **Заполнение медицинских документов:** Врачи и медицинский персонал используют русский язык для правильного составления различных медицинских документов, таких как направления, заключения, рецепты, истории болезни, что важно для правового оформления и отчетности.

- **Обучение и консультирование:** Русский язык используется для обучения пациентов правильному уходу за собой, профилактике заболеваний, а также для предоставления рекомендаций по диете, физиотерапии и другим аспектам лечения.

- **Юридические аспекты:** В случае судебных разбирательств или жалоб пациентов правильное документирование на русском языке становится важным с точки зрения законности и точности предоставленных данных

Взаимодействие с другими профессионалами.

В медицинских учреждениях, помимо врачей-стоматологов, работают также другие профессионалы, такие как медицинские сестры, административный персонал, рентгенологи и лабораторные специалисты. Каждый из них использует специализированный язык в зависимости от своей роли, что позволяет:

Медицинские сестры в своей работе используют более общие выражения, но также придерживаются профессионального сленга, связанного с уходом за пациентом.

Административный персонал общается с пациентами, записывая на прием и отвечая на вопросы, используя понятные и доступные термины.

Рентгенологи и лабораторные специалисты используют специализированный язык для общения между собой и для предоставления результатов обследований.

Таким образом, русский язык становится важным инструментом для поддержания взаимодействия между различными категориями специалистов и обеспечения высококачественного обслуживания пациентов.

Для стоматолога, улучшение навыков общения на русском языке может быть важным для эффективного взаимодействия с пациентами и коллегами. Вот несколько рекомендаций:

- **Изучение профессиональной лексики:** Используйте специализированные термины, связанные с стоматологией. Это поможет повысить уровень доверия пациентов и продемонстрировать профессионализм.

- **Обучение и практика:** Участвуйте в тренингах по коммуникации, читайте статьи, книги и исследования по стоматологии на русском языке

- **Активное слушание.** Важно не только говорить, но и внимательно слушать пациента, чтобы понять его потребности и опасения. Используйте вербальные и невербальные сигналы для подтверждения того, что вы слушаете (например, кивок, повторение ключевых слов).

- **Постоянное самосовершенствование.** Отзывы пациентов могут помочь вам понять, что можно улучшить в вашем подходе.

- **Практика в устной речи:** Участвуйте в симуляциях общения с пациентами, чтобы научиться объяснять диагнозы и процедуры доступным и понятным языком. Это поможет вам уверенно изъясняться в стрессовых ситуациях.

- **Обратная связь с коллегами:** Просите коллег давать обратную связь по поводу вашей речи, особенно в части ясности и точности использования терминов. Это поможет выявить слабые места и улучшить навыки.

- **Адаптация языка к аудитории:** Развивайте умение подбирать нужный уровень сложности речи в зависимости от пациента (например, для детей или пожилых людей).

- **Тренировки с носителями языка:** Общение с русскоязычными людьми, носителями языка, может значительно улучшить ваш уровень общения.

- **Использование мультимедийных материалов:** Просмотр видеоматериалов и прослушивание аудио на тему стоматологии на русском языке также поможет улучшить понимание и произношение.

Применяя эти методы, вы сможете существенно повысить свои коммуникативные навыки на русском языке и стать более уверенным специалистом.

Заключение:

Русский язык играет ключевую роль в профессиональной коммуникации стоматолога, являясь основным инструментом для установления эффективного взаимодействия с пациентами, коллегами и другими специалистами. Он способствует точности передачи медицинской информации, что особенно важно для диагностики, лечения и профилактики заболеваний. Умение использовать грамотный и понятный язык помогает стоматологу не только наладить контакт с пациентом, но и убедить его в необходимости лечения, снизить уровень стресса и страха перед стоматологическими процедурами. Важность соблюдения норм русского языка и использование специализированной лексики позволяет стоматологам более точно описывать медицинские случаи, что является неотъемлемой частью их профессиональной деятельности и поддержке профессионального имиджа специалистов.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Зарецкая И.И. Устная речь и культура общения // Русская речь, 2019 - №1 - С.44-48 с.

2.Аксенова Г.Н. Белый В.В. Культура речи молодого врача. - Минск, 2018. - 208 с.

3.Барсукова М.И. Медицинский дискурс: стратегии и тактики речевого поведения врача: автореф. дис. .канд. филол. Наук. - Саратов, 2007 - 98 с.

4.Мусохранова М.Б. Лингвистический аспект профессиональной речи врача // Актуальные вопросы отоларингологии: сб. тез. СПб., 2019. - №3. - С.56-59 с.

5.Петросян Н.М. (2020). Язык и коммуникация в современной стоматологии. Журнал стоматологической практики, 34-41с.