

ID: 2014-05-81-T-3713

Тезис

Мансурова А.А.

Сочетание стратегий медицинского дискурса в работе врача-стоматолога

ГБОУ ВПО Саратовский ГМУ им. В.И. Разумовского Минздрава России, кафедра русской и классической филологии

Научный руководитель: к.ф.н., доцент Барсукова М.И.

Общение врача и пациента – процесс, требующий от врача не только профессиональных, но и коммуникативных навыков. Как происходит диалог врача с больным, знают только его участники.

В своей работе я попытаюсь осветить этот процесс. Для сбора результатов я записалась на прием к стоматологу, ведь именно в кабинете данного врача людей охватывает неопиcуемый страх. С первых минут разговора для врача важно расположить к себе пациента, вызвать доверие. В арсенале врача вербальные и невербальные средства установления контакта с пациентом: П.: *Здравствуйте/* (пациентка входит в кабинет стоматолога) Вр.: *Здравствуй/ садись/* (Врач кивает, смотрит на входящую и делает рукой жест, предлагая сесть) *что-то беспокоит?//* В ситуации начала разговора врач может использовать и обращение по имени. Это возможно при общении врача со своим постоянным пациентом, что часто случается в стоматологии, или в случае подчеркнуто вежливого обращения к пациенту. Дальнейший диалог носит вопросно-ответный характер. Для врача важно не только диагностировать заболевание (Вр.: *Вот здесь и здесь кариес/ видишь?*), но и провести лечение, при этом необходимо заручиться поддержкой самого пациента на совершение необходимых манипуляций. Важно сформировать у пациента уверенность в правильности выбранных действий. Эту задачу поможет выполнить тактика объяснения [Барсукова, 2007]: П.: *Я смотрела/ ничего вроде не было/ и зубы чищу постоянно//* Вр.: *Бывает/ что кариес могут определить только стоматологи/ так просто не увидишь// И что зубы чистишь// это хорошо/ но надо пользоваться еще зубной нитью//*. Как видно из диалога, врач подчеркивает необходимость профессионального осмотра, хвалит пациентку, что продолжает реализацию тактики сближения, и дает дополнительные рекомендации по уходу за зубами. Во время всего приема доктор ведет фактически одностороннюю беседу, а пациент находится в напряжении. Заканчивается встреча тактикой обязательного сотрудничества (Вр.: *Жду тебя через полгода//*). В нашем материале реализация тактики обязательного сотрудничества носит директивный характер, врач словно не допускает возражений.

Таким образом, в ходе одной встречи стоматолога с пациентом врач диагностирует заболевание, производит лечение пациента, успокаивает и отвлекает его, поддерживая разговор, дает указания по дальнейшему поддержанию здоровья и строит планы долгосрочного общения для поддержания здоровья пациента, что доказывает сочетание всех трех стратегий медицинского дискурса – диагностирующей, лечащей и рекомендующей - в течение приема.

Ключевые слова: медицинский дискурс, врач, коммуникативные навыки