

## Социология медицины и общественное здравоохранение

ID: 2017-04-2164-T-13275

Тезис

Майборода С.В.

### Коммуникативные приёмы скрытого психологического воздействия в речи врача (на материале диалогов с пациентами)

*ФГБОУ ВО Саратовский ГМУ им. В.И. Разумовского Минздрава России**Научный руководитель: д.ф.н. Прокофьева Л.П.*

**Актуальность.** Скрытое психологическое воздействие в медицинской коммуникации представляет собой важный аспект в организации эффективного взаимодействия доктора и пациента, так как является мощным способом координации поведения и эмоционального состояния пациента.

**Цель исследования:** изучить коммуникативные приёмы скрытого психологического воздействия в речи врача и выявить их влияние на организацию общения с пациентом.

**Материал и методы.** Проанализировано 25 разных по объёму диалогов врачей и пациентов. Основным методом исследования является описательный с приёмами включенного наблюдения, анализа и синтеза.

**Результаты.** В процессе скрытого воздействия происходит имплицитное вовлечение пациента в активное создание конструктивного манипулятивного дискурса, целью которого является изменение мыслительной и деятельностной активности пациента независимо от его интересов. Коммуникативными приемами скрытого воздействия выступают разнообразные речевые тактики и языковые средства, а также интонация высказывания, невербальное поведение. При скрытом психологическом воздействии мышление объекта воздействия движется в задаваемом доктором направлении, но воспринимается адресатом как результат собственного самоопределения. Анализ диалогов показал, что эффективность скрытого давления зависит от последовательности применения приёмов: 1) установление контакта и создание эмоционально-психологического комфорта; 2) тактика «присоединения», или идентификации с пациентом: акцент на общих ценностях, совместной деятельности для достижения общей цели; 3) приёмы обратной связи и активного слушания, «отзеркаливание» речевого поведения оппонента; 4) выработка альтернативных решений и одновременное создание условий для безальтернативности оптимального варианта; 5) эмоциональная убедительность говорящего при обобщении «совместно» принятого решения; 6) распределение обязанностей и договор о совместной деятельности при реализации решения.

**Выводы.** Качественные и количественные показатели приемов скрытого воздействия в речи врача соответствуют психологическим и эмоциональным потребностям пациента. Приемы скрытого воздействия позволяют, с одной стороны, снизить уровень сопротивления собеседника; с другой стороны, помогают эффективно координировать процесс принятия решения, и, как результат, дальнейшее поведение пациента, его приверженность лечению.

**Ключевые слова:** комплаентность, коммуникация, психологическое воздействие