

в разделе персональных рейтинговых показателей систематическое обучение преподавателей методике симуляционного обучения привело к большому вовлечению в данный раздел работы и более эффективному использованию оборудования.

Выводы

Опыт проведения курсов «Педагогика и психология высшей школы с основами симуляционного обучения», анализ выполненных в рамках данного цикла СИМов, а также дальнейшей подготовки СИМов профильными кафедрами по преподаваемым дисциплинам, показал совершенствование и большую мотивацию педагогов при системном взаимодействии сотрудников кафедр с методическими структурами симцентра. Преподаватели вуза отмечают свою высокую заинтересованность в тренировке практических навыков со студентами, ординаторами, врачами на базе центра.

В связи с этим, планируется внедрение модульной системы повышения квалификации преподавателей на базе симуляционного центра всех кафедр Университета и использование СИМов как инструмента оценивания эффективности обучения.

Материал поступил в редакцию 09.09.2024

Received September 09, 2024

КОНФЛИКТОГЕННЫЕ ЯЗЫКОВЫЕ МАРКЕРЫ В КОММУНИКАЦИИ С ПАЦИЕНТОМ

Богатикова Е. П.¹, Гилева М. А.², Мишланова С. Л.¹, Рудин В. В.³, Кабирова Ю. А.³

¹ Пермский государственный национальный исследовательский университет, г. Пермь, Российская Федерация
2 Краевая клиническая стоматологическая поликлиника, г. Пермь, Российская Федерация

³ Пермский государственный медицинский университет им. акад. Е. А. Вагнера, г. Пермь, Российская Федерация

bogatikova.eugene@gmail.com

DOI: 10.46594/2687-0037_2024_3_1969

Аннотация. Исследование вербальных средств конфликтной коммуникации необходимо для знания механизмов предотвращения недопониманий в коммуникативных парах «пациент — врач» и «пациент — лечебное учреждение». Выделение и анализ лексико-грамматических маркеров, актуализирующих семантику конфликта, и определение типичных языковых репрезентаций конфликта в обращениях пациентов может стать основой для обучающих коммуникативных тренингов.

Научная специальность: 3.2.3. Общественное здоровье и организация здравоохранения, социология и история медицины

Conflictogenic Linguistic Markers in Communication with a Patient

Bogatikova E. P.¹, Gileva M. A.², Mishlanova S. L.¹, Rudin V. V.³, Kabirova Yu. A.³

¹ Perm State National Research University, Perm, Russian

Federation

² Regional Dental Clinic, Perm, Russian Federation

³ Academician E. A. Wagner Perm State Medical University, Perm, Russian Federation

Annotation. The study of verbal means of conflict communication is necessary for understanding the mechanisms of preventing misunderstandings in the communication pairs “patient — doctor” and “patient — medical institution”. The selection and analysis of lexical and grammatical markers that actualize the semantics of the conflict, and the definition of typical linguistic representations of the conflict in patients’ appeals can become the basis for educational communication trainings.

Актуальность

Изучение вербальных средств конфликтной коммуникации является актуальной задачей, поскольку её решение может способствовать предупреждению эскалации коммуникативных конфликтов в ходе контактирования с «трудным» пациентом: в ходе очного консультирования, интернет-опосредованной коммуникации, составлении ответов на обращения.

Цель

Цель исследования заключается в выделении лексико-грамматических маркеров конфликтной коммуникации, участниками которой является «трудный» пациент. Выделение языковых средств, которые актуализируют семантику конфликта и противостояния, и определение типичных языковых репрезентаций конфликта в рассматриваемых типах текста поможет сформировать коммуникативные техники взаимодействия с таким типом обращений.

Материалы и методы

Материалом для исследования послужили тексты 167 обращений пациентов или их представителей в адрес краевой стоматологической поликлиники. Была произведена сплошная выборка обращений за период 2022–2024 гг., которая представляет собой языковой массив объемом 50 100 слов. При исследовании материала использовались: метод комплексного коммуникативно-прагматического анализа, позволяющего отнести языковые единицы к категории конфликтных; лингвистический анализ и контекстуальный анализ, с помощью которых осуществлялось вычленение конфликтно-провоцирующих вербальных маркеров; статистический анализ для определения частотности проявления обозначенных элементов. Для облегчения процедуры по выявлению интересующих нас единиц, их частотности и сочетаемости мы использовали программное обеспечение для автоматической обработки текста Semograph.

Результаты

Внешним, видимым, инструментом коммуникативной агрессии являются языковые элементы, использующиеся участниками конфликтной коммуникации. Такие языковые элементы представляют особый исследовательский интерес, поскольку идентификация их в устной и письменной речи не представляет особой сложности, но, при этом, категоризация данных

маркеров и автоматизация процесса их обработки может усовершенствовать механизмы коммуникации. Языковые маркеры в коммуникации могут указывать на намерения и цели коммуникантов, а их анализ позволяет получить информацию о взглядах, стратегических планах и тактических задачах говорящего. Этим объясняется значительное количество работ, посвященных изучению языковых триггеров, запускающих механизм разворачивания конфликта [Третьякова 2003; Белоус, Ананьева 2020; Воронцова 2017; Гугосьянц 2023; Дубровская 2022; Шарифуллин 2016; Cui 2020].

Наиболее явным и очевидным лексическим сигналом нарастающего или уже сформированного коммуникативного конфликта в медицинской коммуникации является употребление пациентом бранных слов разной степени оскорбительности. Такие языковые элементы призваны вызвать негативные чувства у ответчиков со стороны медицинской организации, причинить ей моральный ущерб, понизить уровень самооценки ее работников, а также самоутвердиться. Еще одна известная функция оскорбления сводится к тому, чтобы заставить другую сторону изменить поведение, спровоцировать определенные действия со стороны адресата [Третьякова 2003]. Выбор подобной лексики, несомненно, свидетельствует об определенных ценностных ориентациях и речевой культуре адресанта (пациента). Инвективная лексика также выступает в качестве способа психологической разрядки и является, зачастую, привычным типом коммуникативного поведения для некоторых категорий граждан.

Говоря о лексических маркерах конфликта, стоит отметить и любые периферийные средства лексической системы языка: пассивная лексика (неуместное использование пациентом сложных терминов, нагромождение ими текста своего обращения), лексика с дополнительным значением, обладающим негативной коннотацией.

В рамках рассматриваемой выборки трансляция конфликтного поведения пациента в тексте была выражена множественными вопросами. Серии вопросов, даже в письменной коммуникации, не подразумевают получение ответов на каждый из них в отдельности, а лишь побуждают ответчика занять оборонительную позицию.

Провокационной функцией в данных контекстах также обладают канцеляризм и отсылки к нормативно-правовым документам. Пациенты используют канцеляризм и ссылки на законы и уставы как пассивно-агрессивный механизм атаки на адресата.

Обсуждение

Языковые элементы, служащие инструментом коммуникативной агрессии, играют ключевую роль в медицинской коммуникации. Определение и классификация этих маркеров облегчают анализ взаимодействий, а также открывают возможности для автоматизации обработки текстов, что может улучшить механизмы общения между пациентами и медицинскими уч-

реждениями. Употребление конфликтогенных лексико-грамматических единиц со стороны пациентов не только указывает на их эмоциональное состояние, но и способствует пониманию динамики конфликта. Следует отметить, что во многих (62%) контекстах основная функция использования конфликтогенных языковых единиц — терапевтическая, поскольку воздействие их в обращении, по-видимому, может приносить пациенту психологическое облегчение.

Материал поступил в редакцию 09.09.2024

Received September 09, 2024

РАЗВИТИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ В ИГРОВОЙ ФОРМЕ. НАСТОЛЬНАЯ ИГРА «ПОЙМИ МЕНЯ, ЕСЛИ СМОЖЕШЬ»

Макарова Н.К., Цветкова Е. А., Титкова Ю. С.

Российский университет медицины, Москва, Российская Федерация

mnk@koziz.ru

DOI: 10.46594/2687-0037_2024_3_1970

Аннотация. В исследованиях отечественных авторов последних лет отмечена необходимость разработки и внедрения специальных инструментов обучения, способствующих развитию эмоциональных компетенций у медицинских работников, в том числе с использованием тренинговых, игровых и симуляционных технологий. Разработанная Настольная игра позволяет обеспечить формирование и развитие у участников компетенции «Управление отношениями и общение с заинтересованными сторонами» в соответствии с моделью компетенций управленческих кадров здравоохранения (Найговзина Н. Б., и др., 2022).

Научная специальность: 3.2.3. Общественное здоровье и организация здравоохранения, социология и история медицины

Development of Emotional Intelligence of Medical Workers in a Playful Form. Board Game “Understand Me if You Can”

Makarova N. K., Tsvetkova E. A., Titkova Yu. S.

Russian University of Medicine, Moscow, Russian Federation

Annotation. In recent years, studies by Russian authors have noted the need to develop and implement special training tools that promote the development of emotional competencies in healthcare workers, including the use of training, gaming and simulation technologies. The developed Board Game allows for the formation and development of the competence of “Relationship Management and Communication with Stakeholders” in participants in accordance with the competency model of healthcare management personnel (Naigovzina N. B., et al., 2022).

Актуальность

«Святая наука — расслышать друг друга» (Окуджава Б.). Отличительными особенностями системы здравоохранения являются: высокая технологическая емкость, приоритет упреждающих мер, разветвленная инфраструктура, а также в определенных ситуациях