

Н. Д. Михайлова, канд. филолог. наук, доцент

Р. А. Ткачёва, канд. филолог. наук, старший преподаватель

ФГБОУ ВО Тверской ГМУ Минздрава России, г. Тверь

СПЕЦИФИКА КОММУНИКАЦИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВРАЧА (ПО ЦИКЛУ М.А. БУЛГАКОВА «ЗАПИСКИ ЮНОГО ВРАЧА»)

В данной статье представлен анализ коммуникативного поведения врача в цикле М.А. Булгакова «Записки юного врача». Рассмотрено действие законов эффективного общения в ситуациях «врач и пациент», «врач и родственники пациента». В статье показано, как нарушение врачом сути закона зависимости результата общения от объема коммуникативных усилий может привести к трагическим последствиям. Закон речевого самовоздействия играет важную роль в формировании личности молодого врача, начинающего свой путь в профессии.

N. D. Mikhailova, Candidate of Philological Sciences, Associate Professor

R. A. Tkacheva, Candidate of Philological Sciences, Senior Lecturer

Tver State Medical University of the Ministry of Health of Russia, Tver

SPECIFICS OF COMMUNICATION IN A PHYSICIAN'S PROFESSIONAL PRACTICE (BASED ON M. A. BULGAKOV'S CYCLE *A YOUNG DOCTOR'S NOTEBOOK*)

This article presents an analysis of the doctor's communicative behavior in Bulgakov's cycle "Notes of a Young Doctor." It examines the application of the laws of effective communication in the situations of "doctor and patient" and "doctor and patient's relatives." The article shows how a doctor's violation of the law of the dependence of the result of communication on the volume of communicative efforts can lead to tragic consequences. The law of verbal self-influence plays an important role in shaping the personality of a young doctor who is just starting their career.

Ключевые слова: коммуникативные законы, закон зависимости результата общения от объема коммуникативных усилий, закон речевого самовоздействия; закон эмоционального

подавления логики, закон первичного отторжения новой идеи; цикл «Записки юного врача»
Булгакова

Keywords: communicative laws, the law of the dependence of the result of communication on the volume of communicative efforts, the law of speech self-influence; the law of emotional suppression of logic, the law of primary rejection of a new idea; Bulgakov's cycle "Notes of a Young Doctor"

В профессиональной деятельности врача процесс общения имеет специфические особенности и обусловлен многими причинами: психологическим типом пациента, его возрастом, социальным положением, статусом, уровнем образования, религиозной принадлежностью, местом проживания и др. Всё это определяет выбор речевых тактик, способов речевого воздействия на собеседника, которым может являться не только сам пациент, но и его близкие родственники, а также коллеги-медики. Важно отметить, что общение в профессиональной деятельности врача, как и общение вообще, регулируется определенными коммуникативными законами, следование которым делает этот процесс более эффективным. Их знание и умение использовать в профессиональном общении, а иногда и противостоять им или корректировать их действие – важная составляющая коммуникативной грамотности врача.

Цикл М.А. Булгакова «Записки юного врача» представляет собой своего рода иллюстрацию речевого поведения коммуникантов в ситуациях «врач – больной», «врач – родственники пациента» и может быть использован в качестве учебного материала для формирования у будущих врачей навыков грамотной коммуникации в профессиональной среде [4]. Опираясь на собственный опыт, писатель в художественной форме показывает, как и насколько эффективно работают законы общения, к каким последствиям может привести их деформация.

В рассказе «Тьма египетская» описаны два случая, когда врач в диалоге с пациентом пренебрегает законом зависимости результата общения от объема коммуникативных усилий. Актуальность данного закона для профессиональной деятельности медика бесспорна. Суть его действия проста: чем больше информации будет предоставлено врачом пациенту и чем подробнее и убедительнее она будет предъявлена, тем выше эффективность и результат общения между ними. Более того, врач обязан учитывать уровень культуры, знаний, образования пациентов. Первый эпизод – это диалог опытного врача Леопольда Леопольдовича, предшественника молодого доктора, с больным – деревенским мужиком Федором Косым. По мнению местных жителей, Леопольд Леопольдович «знал подход к крестьянам» и «разговаривать с ними умел» [2, с. 379]. Однако в данном случае, поставив диагноз больному – ларингит – и назначив ему горчичники, доктор не дал конкретных разъяснений, как следует их ставить, а ограничился двумя короткими предложениями: «Один налепишь на спину между крыл, а другой – на грудь. Подержишь десять минут, сымеешь» [там же]. Для необразованного мужика Федора этой информации оказалось недостаточно. В итоге

пациент налепил горчичники прямо на тулуп, а потом заявил, что они не помогают. Конечно, от врача требовалась именно инструкция по их применению, так как пациенты в деревенской больнице – люди необразованные. В данном случае несоблюдение врачом этого коммуникативного закона привело не только к отсутствию положительного результата лечения, но и к комической ситуации в целом.

В другом эпизоде этот закон игнорирует сам молодой врач. На прием пришел мельник, который показался ему «образованным», «вежливым пациентом» и очаровал начинающего доктора. Поскольку речь мельника «была толкова», а «всякий жест его был пропитан уважением к медицине» [2, с. 382], то врач, видимо, решил, что подробное разъяснение рекомендаций будет лишним. Ведь мельник – «грамотный» пациент, и, следовательно, сам знает, как принимать лекарство. В результате возникла трагическая ситуация, чуть было не стоившая мельнику жизни. Этот с виду «образованный», а на самом деле невежественный человек принял за один раз все десять порошков хинина, чтобы, как он сам сказал, «не валандаться по одному порошку». Ошибка врача очевидна: он был обязан подробно объяснить пациенту, как принимать лекарство, а не полагаться на его «образованность» и «интеллигентность». В общении с больным от врача всегда требуется прилагать максимум коммуникативных усилий, чтобы достичь взаимопонимания с пациентом и добиться положительных результатов в лечении.

Всякий раз после того, как молодой и неопытный врач сталкивается с профессиональными трудностями, начинает работать закон речевого самовоздействия, который гласит: словесное выражение идеи или эмоции формирует эту идею или эмоцию [3, с. 110]. Иначе говоря, то, что доктор произносит вслух или формулирует в мыслях, становится частью его убеждения и эмоционального состояния. После профессиональной неудачи он ругает себя, подвергает сомнению свои познания в медицине и т.д. Так, впервые удалив зуб солдату (причем не очень грамотно) (рассказ «Пропавший глаз»), врач переживает, рисует в своем воображении страшные, «нелепые картины» последствий этого удаления и обесценивает свои профессиональные знания: «Я – причина смерти солдата. И вот я уже не врач, а несчастный, выброшенный за борт человек, вернее, бывший человек» [2, с. 392].

Подобные эмоции переполняют молодого доктора и после того, как во время родов, делая поворот на ножку, он сломал младенцу руку; правда, ребенок был уже мертв (рассказ «Пропавший глаз»). Отчаяние и самобичевание овладевают доктором, о чем свидетельствует его внутренний монолог: «Я чувствовал себя побежденным, разбитым, задавленным жестокой судьбой <...> А может, я еще и преступление совершил – ручку-то. Поехать куда-нибудь, повалиться кому-нибудь в ноги, сказать, что вот, мол <...> я лекарь такой-то, ручку младенцу переломил. Берите у меня диплом, недостойн я его... посылайте меня на Сахалин» [2, с. 389]. Негативные мысли усугубляют депрессивное состояние юного врача, однако он сам не позволяет им укрепиться в сознании и

отрицательно повлиять на его работоспособность. Со временем, «когда голова пришла в норму», у него рождается адекватное, здоровое отношение к сложившейся ситуации и включается механизм самоодобрения – одно из проявлений закона речевого самовоздействия. Доктор обращается к самому себе: «Вздор – ручка. Никакого значения не имеет. Ты сломал ее мертвому младенцу. Не о ручке нужно думать, а о том, что мать жива» [2, с. 390]. Затем начинающий врач вспоминает, что за первый год работы в деревенской больнице он принял более пятнадцати тысяч пациентов; что из двухсот стационарных больных у него умерло только шесть; какие «видел гнойные плевриты и взламывал при них ребра, какие пневмонии, тифы, раки, сифилис, грыжи, геморрои, саркомы...» и др. [2, с. 394]. Для булгаковского врача самоодобрение – это отнюдь не самовосхваление или самоуспокоение. Начинающий доктор объективно оценивает первые итоги своей практической деятельности и в результате программирует свою дальнейшую жизнь в профессии: «Нужно покорно учиться» [2, с. 395]. Такие же установки врача находим в финале рассказа «Крещение поворотом»: «Большой опыт можно приобрести в деревне, но только нужно читать, читать, побольше... читать...» [2, с. 364]. В «Тьме египетской» после трагической истории с мельником молодой врач твердо настроен искоренить невежество, необразованность, бескультурие пациентов и дает самоприказ: «Я буду бороться с египетской тьмой ровно столько, сколько судьба продержит меня здесь в глуши» [2, с. 380-381]. Очевидно, что закон речевого самовоздействия (его составляющие – самоприказ, самопрограммирование, самоодобрение) позволяет юному врачу скорректировать отношение к самому себе и помочь увереннее чувствовать себя в профессии. Позитивные эмоции и идеи разрушают панические настроения и страхи доктора.

В рассказе «Стальное горло» коммуникативное поведение героев (врач, мать и бабка пациентки) можно описать сразу несколькими законами эффективного общения. На приеме у врача – трехлетняя девочка Лидка, которую привезли в больницу ее мать и бабка. Осмотрев маленькую пациентку, доктор ставит диагноз – дифтерийный круп. Девочка задыхается, не может дышать, потому что ее горло забито пленками и «скоро закроется наглухо». Чтобы спасти жизнь ребенка, врач предлагает единственный выход – операцию: «Нужно будет горло разрезать пониже и серебряную трубку вставить, дать девочке возможность дышать» [2, с. 350]. С этого момента вступают в действие несколько коммуникативных законов. Во-первых, закон отторжения новой идеи объясняет реакцию матери и бабки на предложение врача. «Что ты! Не давай резать! Что ты? Горло-то?! <...> Батюшка, как же так, горло девочке резать? Да разве ж это мыслимо?» – бубнила и ныла бабка. А мать Лидки резко сказала: «Нет!» Эти малограмотные деревенские женщины сразу отвергают полученную информацию, потому что считают ее совершенно неприемлемой, странной, опасной и противоречащей их представлениям о лечении болезней. По логике этого коммуникативного закона так и должно быть: сначала доминируют эмоции (за них отвечает правое полушарие), а затем включается в работу левое – логическое полушарие. Поэтому решение

принимается и ответ дается через некоторое время. Именно так происходит с матерью Лидки, которая в конце концов соглашается с доктором. Во-вторых, в данной ситуации раскрывается действие закона эмоционального подавления логики. Когда врач объясняет, что жизнь девочки в опасности и что только операция может спасти ее, мать и бабка не в состоянии понять логику его суждений. Доводы доктора не доходят до этих невежественных женщин. Они охвачены страхом за жизнь ребенка, их пугает операция, ужас и отчаяние лишают их возможности здраво мыслить. В этом случае ради спасения Лидки врач прибегает к разным способам речевого воздействия от доказывания до принуждения [1]. В-третьих, эмоциональные выкрики бабки и матери, а также реплики врача усиливают переживаемые героями эмоции. В этом заключается суть закона речевого усиления эмоций. Общаясь с бабкой и матерью пациентки, доктор сначала находится в недоумении («О чем ты думала? Пять дней? А?»), затем возмущается, но сдержанно и корректно («Девочка задыхается, горло ей уж забило. Ты пять дней морила девчонку в пятнадцати верстах от меня. А теперь что прикажешь делать?»). Когда от страха бабка начинает повышать голос на врача: «Не давай резать!», то это чувство не исчезает, а, наоборот, страх растет. Беспокойство доктора за жизнь пациентки усиливается и становится причиной растущей неприязни к этим бестолковым женщинам. «Уйди, бабка!» – с ненавистью он произнес. Затем переживаемая врачом эмоция еще более усиливается. «Бабку эту вон! – закричал я и в запальчивости добавил: – Ты сама глупая баба! Сама! <...> Вон ее!» [2, с. 351]. И доктор, и мать с бабкой вербализуют эмоции, поэтому они усиливаются, что приводит к нагнетанию и разрастанию конфликта. Разумнее было бы обеим сторонам вести себя спокойнее. В данной ситуации к действию закона речевого усиления эмоций подключается закон зеркального развития общения. Коммуницирующие стороны отчасти отзеркаливают эмоции друг друга, в результате негативное начало порождает ответную негативную реакцию. В рассказе «Стальное горло» действие закона отзеркаливания способствует развитию конфликтной ситуации между персонажами.

Таким образом, анализ коммуникативного поведения героев цикла М. Булгакова «Записки юного врача» убеждает в том, что общение в профессиональной деятельности врача имеет специфические черты; что действие классических законов общения в коммуникативной практике врача подвергается коррекции; что знание законов общения, умение внедрять их в свою речевую практику – это важный компонент коммуникативной грамотности врача.

Литература

1. Амаде, В. А., Меренкова, Амеде, Михайлова, Н.Д., Ткачёва, Р.А. К вопросу о профессиональном имидже врача (по рассказу М.А. Булгакова «Стальное горло») // Молодежь, наука, медицина [Текст]: статьи 68-й Всероссийской межвузовской студенческой научной конференции с международным участием Тверь, 20-21 апреля 2022 г. / Твер. гос. мед. ун-т; редкол.: Л.В. Чичановская [и др.]. – Тверь: Твер. гос. мед. ун-т, 2022. – С. 484-487.

2. Булгаков М.А. Роман, пьеса, повесть, рассказ. Томское книжное издательство, 1988. – 416 с.
3. Стернин, И. А. Основы речевого воздействия. – Воронеж: «Истоки», 2012. – 178 с.
4. Ткачёва, Р. А., Михайлова, Н. Д., Витлинская Л. Г. О роли художественного текста в формировании личности врача у иностранных обучающихся медицинского вуза // Общественные науки. Всероссийский научный журнал. – 2016. № 3 – Москва: Изд-во МИИ Наука. – С. 284-288.