

3. Ефремова Т. Ф. Современный толковый словарь русского языка / Т. Ф. Ефремова. – Режим доступа: <https://gufo.me/dict/efremova/>, свободный. – Загл. с экрана. – Яз. рус. (дата обращения: 21.05.2020).
4. Касимцева Л. М. Трудности восприятия медицинских терминов студентами / Л. М. Касимцева // Термины в коммуникативном пространстве : мат-лы науч.-практ. конф. – Астрахань, 2017. – С. 296–302.
5. Лазарев В. В. К теории обыденного/когнитивного познания (от Коперника к Птолемию) / В. В. Лазарев // Вестник Пятигор. гос. лингв. ун-та. – Пятигорск : Изд-во ПГЛУ, 1999. – № 2. – С. 25–34.
6. Лейчик В. М. Терминоведение: предмет, методы, структура / В. М. Лейчик. – 3-е изд. – М. : Изд-во ЛКИ, 2007. – 256 с.
7. Лукоянова Т. В. Медицинская терминология: особенности становления терминологического поля «хирургический инструментарий» в немецком языке / Т. В. Лукоянова // Терминология: становление, развитие, функционирование : коллективная монография. – Астрахань : Изд-во Астраханского ГМУ, 2019. – С. 114–134. – Режим доступа: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=37230194>, свободный. – Загл. с экрана. – Яз. рус. (дата обращения: 30.11.2020).
8. Лукоянова Т. В. Некоторые терминологические аспекты клинических наименований в немецком языке / Т. В. Лукоянова // Язык медицины : мат-лы всерос. науч.-метод. конф. «Методические и лингвистические аспекты международной медицинской терминологии» / ред. кол.: Н. Н. Крюков, В. Ф. Новодранова, Е. В. Бекишева, Т. В. Куркина, О. М. Рылкина. – Самара: ООО «Порто-принт», 2013. – Вып. 4. – С. 138–143.
9. Маджаева С. И. Медицинские терминосистемы: становление, развитие, функционирование / С. И. Маджаева. – Астрахань : АГМА, 2012. – 277 с.
10. Маджаева С. И. Взаимосвязь обыденного и научного знания / С. И. Маджаева, Л. М. Касимцева, Л. А. Киселева // Общие вопросы мировой науки : Collection of scientific papers on materials III International Scientific Conference. – International Research Federation «Science Public», 2017. – С. 77–81.
11. Маджаева С. И. Языковая личность: значение и смысл / С. И. Маджаева, Л. М. Касимцева // Современные тенденции развития клинической психологии. – Астрахань, 2016. – С. 57–61.
12. Найссер У. Познание и реальность: Смысл и принципы когнитивной психологии / У. Найссер; пер. с англ. В. В. Лучкова. – М. : Прогресс, 1981. – 230 с.
13. Шиканова Т. А. Функционирование терминов в обыденном медицинском сознании (типология когнитивных стилей) / Т. А. Шиканова. – Режим доступа: <http://do.teleclinica.ru/1866125>, свободный. – Заглавие с экрана. – Яз. рус. (дата обращения: 10.02.2020).

doi 10.21672/1818-4936-2021-77-1-043-046

## ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АСПЕКТ ПРОБЛЕМЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ В УСЛОВИЯХ ВЛИЯНИЯ ЭЛЕКТРОННОЙ СРЕДЫ НА ПРИМЕРЕ ВРАЧ – ПАЦИЕНТ

*Коннова Ольга Викторовна, кандидат филологических наук, доцент, Астраханский государственный медицинский университет, 414000, Россия, Астрахань, ул. Бакинская, 121, [vip.konnova@bk.ru](mailto:vip.konnova@bk.ru)*

*Смахтина Татьяна Александровна, кандидат психологических наук, доцент, Астраханский государственный медицинский университет, 414000, Россия, Астрахань, ул. Бакинская, 121, [t.sm.2019@bk.ru](mailto:t.sm.2019@bk.ru)*

Сегодня проблема межличностного общения является наиболее актуальной. Современные технологии диктуют нам новые правила коммуникации. Один из наиболее острых вопросов межличностного общения – это линия «врач – пациент». Ведь насколько будет успешным лечение, напрямую зависит от правильно выстроенного их позитивного общения. Однако важным является не только психологическое влияние врача на пациента, но и лингвистическая сторона вопроса. Правильно предложенная информация, корректная формулировка вопроса, все это необходимо для создания благоприятного исхода решения проблемы пациента.

**Ключевые слова:** психологическое воздействие, коммуникация, врач, пациент, общение, компетенция

THE THEORETICAL ASPECT OF THE PROBLEM OF PROFESSIONAL COMMUNICATION UNDER THE INFLUENCE OF THE ELECTRONIC ENVIRONMENT ON THE EXAMPLE OF A DOCTOR – PATIENT

*Konnova Olga V., Candidate of Philology, assistant professor, Astrakhan State Medical University, 414000, Russia, Astrakhan, 121 Bakinskaya st., vip.konnova@bk.ru*

*Smakhtina Tatyana A., Candidate of Psychology, assistant professor, Astrakhan State Medical University, 414000, Russia, Astrakhan, 121 Bakinskaya st., t.sm.2019@bk.ru*

Today the problem of interpersonal communication is the most urgent. Modern technologies dictate new rules of communication to us. And one of the most pressing issues of interpersonal communication is the doctor-patient line. After all, how successful the treatment will be directly depends on their correctly built positive communication. However, not only the psychological influence of the doctor on the patient is important, but also the linguistic side of the issue. Correctly offered information, correct wording of the question, all this is necessary to create a favorable outcome of solving the patient's problem.

**Keywords:** psychological impact, converse, doctor, patient, communication, competence

Сегодня мы живём в мире перенасыщенном информационными потоками. Интенсивность и скорость человеческой жизни значительно увеличились. К сожалению качество информации, нагружающей наше восприятие оставляет желать лучшего. Огромные пласты негативного материала постоянно сопровождают наше каждодневное бытие. К тому же мы постоянно подвергаемся воздействию каждодневной неблагоприятной реальности. Стресс стал неотъемлемой частью жизни. Постоянное переживание за свое здоровье, за здоровье наших близких, экономические трудности, раздражающее влияние социальных сетей и многие другие негативные факторы, давно стали критической реальностью. Каждый из нас находит свои способы борьбы со стрессовой ситуацией. Кто-то предпочитает походы по магазинам, посещение караоке, SPA-салонов, фитнес-центров. Другие обращаются за помощью к специалистам, прибегают к помощи психологов и психотерапевтов, физиотерапевтов и косметологов. Исследования в области клинической психологии показали, что на сегодняшний день все больше людей прибегает к помощи виртуальных специалистов. Посещение электронных консультативных центров стало нормой и врачи всё чаще встречаются с ситуацией, когда пациент обращается за помощью к реальному специалисту, будучи уже информационно подкованным и имеющими опыт общения с виртуальными врачами. И такая ситуация не всегда идет на пользу пациенту. В чём же причины такого поведения? Сегодня мы все чаще сталкиваемся с недоверием к медицинскому персоналу, желаем получить мнение нескольких специалистов [7, с. 7] Возможно, это связано с так никуда и не «рассосавшейся» очередью, слишком высокие цены на соответствующие услуги, а может невнимательность, неотзывчивость вышеуказанных специалистов к проблемам людей, которые стали для многих врачей обыденной рутинной, не требующей индивидуального подхода?

Ещё одной особенностью современной реальности является обсуждение проблем со здоровьем на различного рода форумах. Почему люди доверяют мнению невидимого специалиста, даже не зная, кто именно им отвечает. А может быть, этот человек вообще не имеет отношения к медицине. Так что же заставляет нас прибегать к такого рода помощи? Врач должен приносить в жизнь пациента позитивный настрой.

И это действительно очень важно. Согласно исследованиям П.П. Горяева и Г.Т. Тертышного, огромное влияние оказывают на человека именно слова, то есть лексические единицы, которые воспринимаются им в время общения. Ученые опытным путем доказали, что ненормативная лексика вызывает мутагенный эффект равный радиационному излучению мощностью в 1000 рентген [1].

Это была попытка объяснить и доказать физическое влияние слова на состояние человека. В своей теории П.П. Горяев предположил, что любая форма речи, которую мы воспроизводим или, которая остается на уровне когнитивных функций является своего рода генетическим кодом, передающимся из поколения в поколение. Согласно этой теории генетический код основывается не только на химических соединениях, но способность к восприятию информации извне.

Авторы данной теории считают, что ДНК является полисемичной текст-инструкцией по управлению организмом. Восприятие информации происходит непосредственно через тексты на языке молекул ДНК и РНК, а также опосредованно на

языке молекул белков. При этом существуют две формы текстов. Первая форма – универсальные для всего живого, это ДНК-РНК-Белковые тексты, занимающие 1–5 % всей ДНК (т.н. кодирующая часть генома). Вторая форма – т.н. «некодирующая» часть, это спейсерные и интронные зоны т.н. «мусорной или эгоистической» ДНК. Однако, роль «мусорной» ДНК в функциях биосистем является главной, стратегической. Её роль заключается в кодировании структуры и функции организмов, которое реализуется по триединым принципам. Они таковы – Лингвистичность, Голографичность и Квантовая Нелокальность. Так что генетический код подвержен влиянию того, о чём мы думаем, говорим, какие книги читаем. Всё впечатывается в волновой геном, то есть волновую генетическую программу, которая меняет в ту или иную сторону наследственность и программу каждой клетки. Так, слово может спровоцировать заболевание, а может излечить человека. Причём ДНК восприимчива к любой информации, будь то общение с живым человеком или с героем телевизионного сериала [1].

Молекулы наследственности получают и акустическую, и световую информацию: чтение доходит до клеточных ядер по электромагнитным каналам. Один текст оздоравливает, а другой её травмирует. Возможно, именно поэтому наши предки так боялись проклятий и верили, что они могут распространяться на многие поколения. Возможно, что такой метод психологической коррекции, как библиотерапия основывается не только на психологическом влиянии слов, но и на физиологическом.

Поэтому проблема общения в профессиональной сфере – это не только вопрос достижения цели общения, но и в то же время может рассматриваться непосредственно как метод лечения. Общение пациента и врача осуществляется в двух основных областях профессионального общения. С одной стороны, это область взаимного доверия, возникающие между человеком, нуждающемся в помощи и доктором, пытающемся ему помочь, с другой стороны, это отношения в области оказания необходимых медицинских услуг (медицинский специалист – пациент / клиент) [2, с. 67].

Медицинская коммуникация требует от врача соблюдения равновесия между сообщаемой им информацией и восприятием, и пониманием её пациентом. При взаимодействии с пациентом врач должен использовать все необходимые вербальные и невербальные средства общения. Важно учитывать не только содержание предложенной информации, но и интонацию, жесты, мимику, выражение лица. Эффект восприятия может стать залогом будущего выздоровления пациента. Таким образом, врач – это социально-значимая, востребованная и лингвоактивная профессия, требующая от специалиста постоянного роста профессиональных знаний и большой ответственности [5, с. 116].

На самом деле специалисты-медики прекрасно знают об особенностях человеческой психики, ведь они известны еще со времен глубокой древности: «...истинный врач тот, после визита которого пациенту стало легче...». Тревожное, беспокойное состояние больного переживающего за свое здоровье явление довольно частое, поэтому очень важно начинать лечебные мероприятия именно с психотерапевтического воздействия - контакта врача и пациента, в основе которого лежит взаимное доверие, уважение, способность к сопереживанию.

Очень важно вызвать доверие у пациента с первых минут общения, поскольку от этого зависит насколько продуктивным будет их дальнейшее сотрудничество. Ситуация складывается таким образом, что врач в любом случае оказывает психологическое воздействие на пациента, но вот каким оно будет положительным или отрицательным, будет зависеть только от самого врача.

Большинство пациентов весьма внушаемы, и сегодня мы сталкиваемся не только с проблемой обращения к неквалифицированным on-line специалистам, но и к экстрасенсам и колдунам. И все чаще врачи сталкиваются с проблемой запущенности заболевания, вызванной такими псевдо специалистами. Однако требования пациентов всегда достаточно высоки, ведь врач должен помочь, не смотря ни на что. На сегодняшний день в большинстве случаев профессия врача рассматривается как обслуживающий персонал, что естественно вызывает с их стороны негативное отношение [4, с. 167].

Однако врач на должен забывать, что физиологическое состояние пациента непосредственно связано с его психологическим состоянием. Ведь пациент беззащитен перед врачом и болезнью. И задача врача в первую очередь - сформировать оптимистическое восприятие больным его проблемы, если врач хочет добиться успеха в его лечении.

#### Список литературы

1. Гаряев П. П. Введение в Лингвистико-Волновую Генетику (ЛВГ) / П. П. Гаряев. – Режим доступа: <http://www.wavegenetic.ru/9-proyavite-bditelnost-priobretaya-matrixy-programmy-ppgaryaeva.html>, свободный. – Заглавие с экрана. – Яз. рус.
2. Грабчук К.М. Профессиональная компетентность и оценка ее сформированности / К. М. Грабчук, Е. В. Филатова // Вестник КемГУ. – 2011. – № 1. – С. 65–70.
3. Кириллова Т. С. Заимствования как экстремальная форма выражения / Т. С. Кириллова, О. В. Коннова // Язык и мышление: Психологические и лингвистические аспекты : мат-лы XVIII Междунар. науч. конф. (Орехово-Зуево, 16–18 мая 2018 г.). – М.: Ин-т языкознания РАН; ГОУ ВО МО ГГТУ; ФГНУ «Психологический институт» РАО, 2018. – С. 130–132.
4. Лабунская В. А. Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция / В. А. Лабунская, Ю. А. Менджерицкая, Е. Д. Бреус. – М. : Издательский центр «Академия», 2001. – 288 с.
5. Магазаник Н. А. Искусство общения с больным / Н. А. Магазаник. – М. : Медицина, 1991. – 100 с.
6. Мандрикова Е. Ю. Взаимосвязь увлеченности работой, личностных ресурсов и удовлетворенности трудом сотрудников / Е. Ю. Мандрикова, А. А. Горбунова // Организационная психология. – 2012. – № 4. – С. 2–22.
7. Соколова Н. Л. Цифровая эпоха или культура в цифровую эпоху / Н. Л. Соколова // Международный журнал исследования культуры. – 2012. – № 3. – С. 6–9.

#### References

1. Garyaev P. P. Vvedenie v Lingvistiko-Volnovuyu Genetiku (LVG). Available at: <http://www.wavegenetic.ru/9-proyavite-bditelnost-priobretaya-matrixy-programmy-ppgaryaeva.html>.
2. Grabchuk K. M., Filatova E. V. Professional'naya kompetentnost' i ocenka ee sformirovannosti // Vestnik KemGU, 2011, № 1, pp. 65–70.
3. Kirillova T. S., Konnova O. V. Zaimstvovaniya kak ekstremal'naya forma vyrazheniya // Yazyk i myshlenie: Psihologicheskie i lingvisticheskie aspekty: Materialy XVIII Mezhdunarodnoj nauchnoj konferencii (Orehovo-Zuevo, 16–18 maya 2018 g.). M.: In-t yazykoznanija RAN; GOU VO MO GGTU; FGNU «Psihologicheskij institut» RAO, 2018, pp. 130–132.
4. Labunskaya V. A., Mendzherickaya Yu. A., Breus E. D. Psihologiya zatrudnennogo obshcheniya: Teoriya. Metody. Diagnostika. Korrekciya. M.: Izdatel'skij centr «Akademija», 2001. 288 p.
5. Magazanik N. A. Iskusstvo obshcheniya s bol'nym. M. : Medicina, 1991. 100 p.
6. Mandrikova E. Yu., Gorbunova A. A. Vzaimosvyaz' uvlechennosti rabotoj, lichnostnyh resursov i udovletvorennosti trudom sotrudnikov // Organizacionnaya psihologiya, 2012, № 4, pp. 2–22.
7. Sokolova N. L. Cifrovaya epoha ili kul'tura v cifrovuyu epohu, Mezhdunarodnyj zhurnal issledovaniya kul'tury, 2012, №3, pp. 6–9.