УДК 82.085

Н.Н. БЕЛОКОНЕВА
Самарский государственный педагогический университет
Е.М. БОНДАРЧУК
Самарский областной институт повышения квалификации и переподготовки работников образования
О.Н. МЕЛЕНТЬЕВА
Самарский государственный медицинский университет

РОЛЬ РИТОРИЧЕСКОГО ЗНАНИЯ В СИСТЕМЕ ПОСЛЕДИПЛОМНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ВРАЧЕЙ

Особенность современного подхода к решению коммуникативных проблем – возврат к классическому риторическому знанию. Обучение риторике как мастерству эффективной речи – важная часть подготовки медицинских работников разного уровня. Программа «Деловая коммуникация в сфере здравоохранения» базируется на центральном понятии риторики – риторическом каноне. Благоприятный речевой имидж медицинского специалиста формируется благодаря ознакомлению с законами и овладению приемами, заключенными в пяти разделах канона. Это позволяет традиционными средствами решать современные проблемы деловой коммуникации.

In this article special features of present-day approach to the problems of communication – a return to classical rhetorical knowledge in particular – have been discussed. Rhetoric as a skill of effective speech plays an important role in the system of training specialists in public health service at different levels. The programme «Business Communication in the Sphere of Public Health Service» is based on the central notion in rhetoric – on the rhetoric canon. Favourable speech image of the medical profession is formed through mastering of laws and methods, which the five parts of this canon comprise. This allows solving present-day problems of business communication with the help of traditional methods.

Возвращение к риторическому знанию в его классическом варианте является отличительной особенностью современного подхода к решению коммуникативных проблем различного рода. Оно продиктовано начавшимся осознанием того, что механическая отработка ограниченного набора навыков в деловом общении не только не приводит к росту профессионализма, но, напротив, лишает человека поведенческой гибкости, особенно в нестандартных ситуациях. К сожалению, значительная часть издаваемой в последние годы литературы, которая посвящена деловому общению, по-прежнему представляет собой перечень шаблонов и матриц. Они, во-первых, часто не учитывают специфики российского менталитета; во-вторых, лишены базового знания, достаточно эклектичны; в-третьих, практически не направлены на то, чтобы учить мыслить, располагать идеи в порядке их значимости и эффективно использовать богатство вербальных и невербальных средств русского языка.

Продуктивной альтернативой подобному положению в системе образования выступает освоение классического наследия риторики применительно к современной речевой ситуации. Время показывает – без риторических основ невозможна успешная социальная деятельность, в которой коммуникативный компонент является доминирующим.

Риторика как мастерство эффективной речи особенно важна в системе подготовки медицинских работников разного уровня, поскольку суть их деятельности есть коммуникация, обмен информацией с людьми различных социальных, возрастных, образовательных и прочих категорий. Объеди-

няет их, прежде всего, фактор зависимости от словесного поведения врача, а также повышенная внушаемость и тревожность вследствие того или иного болезненного состояния. А так как в сферу взаимодействия с врачом вовлекается и окружение больного, то ареал влияния врачебного слова поистине велик.

Современный раздел медицинской науки под названием «ятрогения» (iatros (греч.) – врач, genes (греч.) – порожденный) изучает прямые и косвенные негативные последствия действий и высказываний медицинских работников при выполнении ими профессиональных обязанностей. Речь идет об изменении психического и физического состояния здорового или больного человека в процессе общения с медицинским работником. Недостаточная общая психологическая культура медперсонала, проявляющаяся в неподготовленности к работе с пациентом, его реакциям на слова, взгляды, умолчания – ведет к появлению недоверия к врачу, жалобам, отказам от лечения. Речевым (риторическим) мастерством нужно владеть медицинскому работнику для того, чтобы быть профессионалом и добиваться хороших результатов. Не случайно основные названия – врач, лекарь, доктор – так или иначе связаны с понятиями «воздействие словом», «умение говорить», «вещать», «учить».

Разумеется, в настоящее время давать медицинским работникам профессиональное риторическое образование в полном объеме не представляется возможным. Однако дать основы риторической (коммуникативной) грамотности можно. Для реализации этой цели в системе последипломного образования при кафедре хирургических болезней № 2 Самарского государственного медицинского университета на сертификационных курсах по ультразвуковой диагностике введена программа «Деловая коммуникация в сфере здравоохранения», рассчитанная на 64 часа. На специалистах по ультразвуковой диагностике, как известно, лежит особая ответственность за слово при работе с пациентами, поскольку диапазон заболеваний, с которыми врачи имеют дело, широк и речевое действие осуществляется непосредственно в присутствии больного. Более того, специалистам этого профиля важно владеть мастерством описания симптомов и синдромов, не выходя при этом за пределы своей профессиональной компетентности, так как они являются связующим звеном между лечащим врачом и пациентом, то есть между профессионалом (узким специалистом) и человеком непосвященным.

Программа «Деловая коммуникация в сфере здравоохранения» базируется на классическом понятии риторики – риторическом каноне. Традиционно выделяют 5 его разделов: подбор аргументов, построение логики текста, отбор стилевых средств, запоминание, выступление. Как показывает практика преподавания риторики медицинским работникам, все разделы важны в равной степени.

Так, инвенция оттачивает логические умения, что необходимо врачам, по преимуществу имеющим конкретный тип мышления, детерминированный их профессиональным образованием. Эффективно изучение группы топов, связанных с отработкой навыков сопоставления, противопоставления, интерпретирования, перевода узкоспециальных терминов, соединения частей и целого, вычленения общего на фоне частного и наоборот, полноты видения ситуации и прочее. Коммуникативно значимым в профессиональном общении является и порядок предъявления информации – диспозиция. Именно она формирует у пациентов впечатление о компетентности врача, степени его заинтересованности. Разумеется, речь идет не о механическом следовании законам построения рассуждения (хрия) или описания, а об умелом использовании таких элементов, как похвала, парафразис, причины, противное, положительный пример. В частности, аргумент «противное» применяется редко, хотя имеет большую силу убеждения. Материал ступени «элокуция» позволяет врачу овладеть необходимыми навыками передачи информации доступным, но профессиональным языком.

Кроме того, слова медицинского работника должны обладать убеждающей си-

лой, поэтому важно знание воздействующих речевых приемов, связанных со смягчением, иносказанием и адекватным предъявлением ключевых слов. Чем выше уровень профессионализма врача, тем больше в его арсенале алгоритмов общения с пациентами разного рода (разного возраста, пола, национальности). Основная ошибка начинающего специалиста состоит, прежде всего, в малоэффективном построении речевой ситуации с пациентом или с его родственником. Преодолеть эти сложности, исправить эти ошибки помогает знание законов и приемов создания благоприятного речевого имиджа специалиста, что и предусматривает пятый раздел риторического канона – «оратория».

Обучение по представленной программе завершается зачетным занятием, на котором медицинские работники выступают с заранее подготовленной речью на тему, связанную с их профессиональной деятельностью. Подобный финал представляется необходимым, так как, во-первых, отрабатываются навыки просветительской работы среди населения; во-вторых, демонстрируются умения, связанные с речевым маневрированием; в-третьих, закрепляется потребность в совершенствовании собственного речетворчества на фоне полученных представлений об эффективной речевой деятельности. Таким образом, положенный в основу программы классический риторический канон позволяет традиционными средствами по существу решать современные проблемы деловой коммуникации.