

Рауль и английская певица Адель. Также как и девушки, юноши выделили среди качеств жизнестойкого человека целеустремленность, решительность, уверенность, настойчивость, независимость. На втором месте у обеих групп оказались доброжелательность, оптимистичность. Качества не жизнестойкого человека прямо противоположны выше названным. Юноши оценивают себя несколько выше, чем девушки ровно на один балл, а степень эмоционального напряжения оценивают в 5,6 баллов, когда девушки – в 7.

Таким образом, девушки склонны к самоанализу и к самокопанию, то есть их уровень жизнестойкости гораздо ниже, чем у активных, вовлеченных, оптимистичных юношей. Исследование подтвердило: гендерный фактор действительно влияет на жизнестойкость.

ОПЫТ ИССЛЕДОВАНИЯ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ ВРАЧА И ПАЦИЕНТА ПРОЕКТИВНЫМИ МЕТОДАМИ

Ястребова Е.Д., Прякина Е.А., Трифилова А.А.,
Фомина Н.В.

*Нижегородский государственный педагогический
университет им. К. Минина, Нижний Новгород,
e-mail: evgenia.yastrebowa@yandex.ru*

Известно, что от общения с врачом зачастую зависит психологический настрой пациента, а значит, и эффективность его лечения. Профессиональные навыки и глубокие познания в области медицины могут оказаться бесполезными для пациентов, если доктор не владеет соответствующими своей профессии навыками общения.

Сегодня врачи работают в непростых условиях. Им приходится выполнять много бумажной работы, за счет которой растут очереди в медицинский кабинет и, как следствие, недовольство пациентов. Медики стали грубыми, несдержанными, невнимательными. Словом, можно наблюдать многочисленные нарушения в общении пациента и врача.

Следовательно, на эту ситуацию важно посмотреть изнутри, глазами пациентов, чтобы понимать потребности, касающиеся диалога с врачом, и выявить их установки, связанные с общением на приеме у врача, что делает данное исследование актуальным.

С этой целью мы смоделировали проективную методику «Пожелание врачу», в которой предлагали респондентам высказать пожелание врачу, закончив фразу «Я хочу пожелать врачу...». Выбор пожелания в качестве основной категории анализа был связан с семантической трактовкой этого понятия. В лингвистических словарях оно определяется следующим образом: во-первых, это высказанное мнение о желательности осуществления чего-либо тому, кому направлено пожелание (причем, желают обычно хорошего: добра, счастья и т.п.); во-вторых, это требование, запрос, предложение, т.е. выражение того, что еще не реализовано, но необходимо для адресанта пожелания. Пожелание действительно содержит некую жалобу, претензию, которая требует разрешения. Таким образом, в нем как в единице коммуникации всегда заложено отношение к тому, на кого оно направлено, и это всегда те эмоции, которые испытывает респондент по отношению к адресату пожелания. Следовательно, направленность пожелания будет отражать характер отношения к врачу и процессу вза-

имодействия с ним. Важно и то, что данный метод позволяет выявить отношение, высказанное словом пациента.

В опросе приняли участие 801 человек, пациентов поликлиник г. Н.Новгорода и Нижегородской области, из них 295 мужчин и 506 женщин в возрасте от 20 до 89 лет. Все респонденты были разделены на шесть половозрастных групп.

Всего было получено 793 содержательные единицы пожеланий. С помощью процедур контент-анализа выделено 5 смысловых категорий в ответах респондентов, которые отражали представления пациентов о взаимодействии с врачом и ситуацию медицинской практики:

- 1) пожелания, касающиеся квалификации врача;
- 2) пожелания, отражающие процесс общения с врачом;
- 3) черты характера врача, связанные с отношением к пациенту (чуткость, внимательность и т.п.);
- 4) пожелания, направленные на улучшение качества жизни и профессиональной деятельности самого врача («прибавить заработную плату», «меньше очередей» и т.п.);
- 5) негативные отзывы, критика врачей.

Перевес получился в сторону пожеланий-предложений, что позволяет заключить, что желая что-либо врачу, пациенты, прежде всего, склонны выделять те качества врача, которые хотели бы наблюдать во взаимодействии с ним и считают, что в реальном общении они проявлены недостаточно.

Интересны пожелания, касающиеся характера диалога с врачом в группах респондентов, разных по возрасту и полу. Их семантическое наполнение показывает те стороны общения пациента с врачом, которые важно развивать и улучшать в работе врача. Больше всего высказываний данной категории в группе молодых мужчин (до 39 лет) и пожилых мужчин, что говорит о значимости для них общения с врачом. Однако характер высказываний этой группы разный.

Молодые мужчины считают, что врач мало объясняет суть назначений, он должен слушать пациентов, терпеть их и говорить правду. Одна из частых рекомендаций: «врач должен более тщательно объяснять действие препаратов и суть заболевания пациента». Молодые женщины и женщины среднего возраста также указывают на то, что врач должен лучше информировать пациента, «говорить не о цене препарата, а показывать его эффективность». Для молодых пациентов и пациентов среднего возраста очень важно равенство в общении, сотрудничество с врачом. Пожилые люди хотят, сочувствия, тактичности и вежливости в диалоге. Они больший акцент делают на эмоциональную сторону общения. Женщины, независимо от возраста, ждут поддержки и участия. Их пожелания врачу были более развернутыми, они писали о том, как много хочется рассказать врачу и о том, что они хотели бы быть услышанными.

Таким образом, проведенный анализ пожеланий врачу показывает те стороны взаимодействия с ним, которые хотели бы видеть пациенты, разные по возрасту и полу. Мы видим, что молодые респонденты и респонденты средних лет, несмотря на более критичное отношение к врачу, ждут диалога, сотрудничества с ним. Для пожилых пациентов врач это, прежде всего, поддержка. Они ожидают сочувствия, помощи, человечности в отношениях с ним.