

## Лекция № 4.

**Тема: Взаимодействие этических, коммуникативных и риторических норм. Речевой этикет медицинской сестры.**

### **В результате занятия**

**Слушатель должен узнать:** специфику общения медицинского работника и пациента; речевой этикет медицинской сестры.

**Слушатель должен уметь:** анализировать особенности речевого взаимодействия в современных моделях взаимоотношений медицинского работника и пациента; сознательно осуществлять выбор языковых средств с соблюдением языковых норм и в соответствии с этикой общения, соблюдать речевой этикет медицинской сестры.

**должен владеть:** навыками выбора языковых средств с соблюдением современных языковых норм и этики общения.

### **План лекции:**

1. Взаимодействие этических, коммуникативных и риторических норм.
2. Речевой этикет медицинской сестры.

### **Конспект лекции:**

Коммуникативные и этические нормы вытекают из законов оптимального, гармоничного, эффективного общения, выработавшихся тысячелетиями, являются своеобразным итогом осмысления речевой практики людей разных культур.

*Коммуникативные и этические нормы* представляют собой конкретные правила, которые помогают осуществить оптимальное общение, создающее наилучшие условия для выработки и реализации не противоречащих друг другу коммуникативных целей всех партнеров по общению. Такое общение способствует созданию благоприятного эмоционального климата и создает условия для максимального раскрытия личности каждого участника общения.

Коммуникативные и этические нормы — это механизмы, помогающие согласовать все стороны общения. Это предписания, рекомендации, советы, предостережения, запреты, которые формировались на основе понимания законов общения. Главным законом общения является закон объединения партнеров, в соответствии с которым общение должно быть конструктивным, неконфликтным, гармонизирующим.

Этические нормы относятся в первую очередь к мотивам речи, к области культуры общения. Это доброжелательность, приятие партнеров по общению, соблюдение всех законов нравственности. Эти нормы можно условно определить как нормы стратегического уровня - взаимоотношений с миром в целом и конкретным человеком в частности. Очень часто соблюдение/несоблюдение этических норм закладывается на этапе целеполагания, т.е. цели, с которыми люди вступают в общение, могут быть этическими или неэтическими.

Соответственно, нарушение этических норм относится, главным образом, к речевому событию в целом, хотя и отдельные его элементы могут трактоваться как неэтичные.

Этические нормы в первую очередь направлены на предупреждение этических ошибок, того, что недопустимо в общении. С точки зрения этических норм в обществе должны быть неприемлемы притворство, неискренность, обман, грубость, озлобленность,

зависть и т. п. И наоборот, уважение к людям, терпимость к тем, кто отличается чем-либо, к их мнению, позиции, доброжелательность — это норма.

С этих позиций можно оценить степень обязательности соблюдения этических норм. Обязательным для исполнения при любых условиях коммуникации и в любой сфере общения является запрет на причинение ущерба другому человеку. Причем принцип «Не навреди!» в этом плане касается в первую очередь морального ущерба. В эти нормы входят предписания сдерживать негативные эмоции и смягчать негативную информацию, не допускать унижения и оскорбления человеческого достоинства, грубости, зависти. Кроме того, к обязательным для исполнения нормам относится и требование всемерно проявлять уважение к другим людям.

Другие этические нормы можно отнести к рекомендуемым. В первую очередь это касается позиции говорящего (пишущего) относительно себя и своего места в общении. Этично иметь чувство собственного достоинства, быть скромным, не противопоставлять себя другим, не восхвалять себя. Из этого следует и уважительное отношение к другим: уважение чувства собственного достоинства других, умение видеть в людях прежде всего их достоинства, поддерживать его в партнерах по общению.

Несоблюдение этических норм приводит к моральному ущербу не только для адресата, но и для адресанта, поскольку нравственный человек всегда, даже в случае невольного нарушения норм этики, испытывает стыд и угрызения совести. Кроме того, нарушение этических норм общения часто приводит к коммуникативным помехам или неудачам.

Следовательно, этические нормы помогают с нравственной точки зрения оценить допустимость или недопустимость конкретных проявлений в общении. При этом этическая оценка носит особый характер, поскольку она выносится с позиций духовной культуры и ее высших ценностей.

Специфика этических норм состоит и в том, что они действуют не только для оценки готового высказывания, но и на всем протяжении речевой деятельности: этика определяет в речи мотивы, с которыми человек вступает в общение, цели, которые он ставит, средства, с помощью которых он достигает этих целей, и оценку результата речи, то есть этичность тех действий, которые должны быть (могут быть) предприняты слушателем под влиянием данной речи.

Общий этический принцип: «Поступай с людьми так, как тебе хотелось бы, чтобы поступали с тобой». Другими словами, этические нормы и правила речи выводятся исходя из принципа взаимного уважения и одобрения, хотя прямо, словесно это в речи может и не проявляться.

Проблема этического выбора возникает уже на этапе формулирования целей речи. Этичные мотивы и цели определяются стремлением сказать что-то интересное и важное, доставить радость, сделать человеку приятное, утешить, то есть удовлетворить его духовные потребности во внимании, заботе, уважении, любви.

Этичные мотивы могут быть не только эмоционально положительными, но и эмоционально нейтральными (например, сообщить информацию). Этичными могут быть даже отрицательные эмоции в речи (например, возмущение несправедливостью, гнев по заслуживающему его поводу, порицание за неэтичный поступок), поскольку эти эмоции проявляются на основе более высоких этических побуждений.

В то же время если кто-то говорит, исходя из низких побуждений (например, стремления обмануть, испортить настроение кому-то, отомстить), то это нарушает законы этики, хотя речевая форма, в которую будет спрячено это намерение, может вполне соответствовать всем остальным нормам культуры речи.

Поведение истинно воспитанного человека основывается на балансе двух основных тенденций, которые характерны для каждой личности. Это, с одной стороны, тенденция к объединению, сплочению, сближению, консолидации, а с другой стороны, тенденция к отделению себя от других, к сохранению своей отдельности. Эти тенденции по-разному проявляют себя в различных сферах общения, а также в зависимости от ситуации, взаимоотношений партнеров.

Риторические нормы – это совокупность наиболее пригодных («правильных», «предпочитаемых», «оптимальных», «идеальных») средств речевой деятельности, складывающихся как результат выбора – отбора – использования элементов из числа наличествующих в процессе социально-культурно-исторической оценки этих элементов.

Риторика – это система разнообразных элементов, в своей целостности ведущих к *убедительности* речевого взаимодействия. Убедительность (или действенность) есть главное качество речи, диалога, общения, составляющее отдельную область феномена риторики.

Риторика объединяет в себе философское, логическое, лингвистическое, психологическое, социологическое знание, создавая некое обширное и богатое по своему потенциалу культурное единство. Основанием риторики является устойчивая система ее трех фундаментальных категорий: Пафос, Этос и Логос. Параллелизм с эстетикой, этикой и логикой имеет глубокие основания.

Риторика является средством организации совместной деятельности, диалога, с другой – источником активности личности, побудительным стимулом к сопоставлению своего внутреннего мира с позицией реальных или воображаемых собеседников. В

процессе общения человек адаптируется, социализируется, накапливает знания, вырабатывает свои убеждения и идеалы, становится личностью.

## 2.Речевой этикет

Речевой этикет – совокупность принятых обществом правил речевого поведения в соответствующих сферах и ситуациях общения. Под речевым этикетом понимают микросистему специфических устойчивых формул общения, принятых и предписанных обществом для установления контакта собеседников, поддержания общения в определенной тональности. Такие устойчивые формулы общения, или стереотипы общения являются типичными, повторяющимися конструкциями, которые употребляются в высокочастотных бытовых и профессиональных ситуациях. Т.е. набор типизированных частотных ситуаций приводит к появлению набора речевых средств, обслуживающих такие ситуации. Степень стандартизации единицы находится в прямой зависимости от частотности ее употребления.

Считается, что речевой этикет является одной из важных характеристик поведения человека. Ибо без знания принятых в обществе форм этикета, без вербальных форм выражения вежливых отношений между людьми индивид не может эффективно, с пользой для себя и окружающих осуществлять процесс общения. «Не надо забывать, что любой, даже малейшее отступление от речевого этикета портит настроение, вносит недоразумение в человеческих отношениях, а иногда даже калечит душу и ранит сердце человека» (Стельмахова М.Г.)

Функции речевого этикета:

- 1.Контактная - установление, сохранение или закрепление, поддерживаемых связей и отношений, индивидуальных или социально-массовых. Понятие «контактная функция» одинаково касается всех тематических единиц речевого этикета, потому что даже прощаясь, мы устанавливаем возможность дальнейшего контакта.
- 2.Функция вежливости (коннотативная) - связана с проявлениями вежливого поведения врача и пациента.
- 3.Регулирующая функция (регулятивная) - касается всех проявлений речевого этикета, ибо выбор определенной формы при установлении контакта регулирует характер отношений адресата и адресанта.
- 4.Функция воздействия (императивная) - предполагает реакцию собеседника - вербальную, невербальную, деятельностьную.
- 5.Функция привлечения внимания - тесно связана с императивной, потому привлечь внимание значит оказать влияние на собеседника.

6. Эмоционально-экспрессивная (эмотивная) функция - является факультативной функцией, поскольку она присуща не всем единицам речевого этикета.

Все функции речевого этикета существуют на основе коммуникативной функции речи. *На основе правил речевого этикета специалисту-медику необходимо уметь:*

1. Строить диалог. Чтобы получить вразумительный ответ от пациента, направить процесс передачи информации в нужное русло, перехватить и удержать инициативу в беседе, активизировать внимание пациента, сделать общение более эффективным, надо знать технику постановки вопросов и технику ответов на них. Путем сознательного использования различного типа вопросов современный врач должен уметь «разговорить» молчаливого, закрытого и в то же время должен уметь вовремя остановить слишком разговорчивого пациента.

2. Не только говорить, но и слушать. Умение слушать является одним из главных показателей риторической культуры, оно особенно важно для врача, так как одним из важнейших принципов работы медицинского работника должно быть исключительное внимание к пациенту.

3. Владеть определенными формулами языка, чтобы корректно реализовать различные интенции: приветствия, благодарности, сострадания, просьба, отказа и т.п.

4. Использовать весь богатый потенциал лингвистических средств воздействия, имеющихся в языке.

5. Владеть паралингвистическими средствами и приемами (сила голоса, темп, мелодика, пауза и т.п.), чтобы уметь показать свое равнодушное отношение к больному пациенту, уметь выразить своим голосом сочувствие, соучастие в процессе общения.

6. Иметь представление о невербальных средствах общения (поза, жест, взгляд, дистанция, манипуляция с предметами). Он должен уметь интерпретировать невербальные средства общения, чтобы понять, что пациент не хочет или не может выразить вербально.

Таким образом, *речевой этикет* и вежливость являются важнейшими составляющими гармоничного общения *медицинского работника* с пациентом, помогающими достичь эффективности общения.

### **Рекомендуемая литература.**

1. Болучевская В.В., Павлюкова А.И. Общение врача. – М., 2011.
2. Колягин В.В. Коммуникации в медицине. Основы транзакционного анализа: пособие для врачей. – Иркутск, 2012.
3. Магазаник Н.А. Искусство общения с больными. – М.: Медицина, 1991.
4. Новгородцева И.В. Педагогика в медицине. - Издательство «ФЛИНТА», 2017.

5. Речевая компетентность в педагогической деятельности [Электронный ресурс] / Иванчикова Т.В. - М.: ФЛИНТА, 2017.
6. Селезнев С.Б. Особенности общения медицинского персонала с больными различного профиля (по материалам лекций для студентов медицинских и социальных вузов). [Электронный ресурс] // Медицинская психология в России: электрон. науч. журн. 2011. №4.
7. Шеметова Г.Н., Андриянова Е.А., Губанова Г.В. Коммуникативные навыки в профессиональной деятельности врача общей практики и консультирование пациента / Под. ред. Г.Н. Шеметовой. – Саратов: Изд-во Саратов. мед. ун-та, 2017. – 198 с.