

Петров И.А.¹, Чернавский А.Ф.^{1,2}, Злоказов К.В.³, Чернавский М.А.²

Психологический анализ обращений граждан в рамках анализа интенций пациентов медицинского муниципального учреждения

1 – Муниципальное автономное учреждение «Стоматологическая поликлиника № 12», г. Екатеринбург, 2 – ФГАОУ ВО «УрФУ имени первого Президента России Б.Н. Ельцина», г. Екатеринбург, 3 – ФГБОУ ВПО «Уральский государственный педагогический университет», г. Екатеринбург

Petrov I. A., Chernavskij A. F., Zlokazov K. V., Chernavskij M. A.

Psychological analysis of the citizen's treatments in the area of hospitals treatments

Резюме

Постоянная направленность работы в медицинских организациях на улучшение качества оказания медицинской помощи ставит задачи мониторинга показателей, включающих информацию, исходящую от пациентов, медицинских работников и общественности. Объективным источником оценки становятся результаты обработки медико-социологических опросов, обращающихся за медицинской помощью, их родственников и законных представителей как степенью удовлетворённости уровнем оказанной медицинской помощи, так и анализом жалоб населения по вопросам качества оказания медицинской помощи и соблюдения прав пациентов. В статье поднимается проблема изучения не явных угроз, представленная в контексте взаимоотношений между пациентами и медицинскими учреждениями. Ее причинами выступают направленность медицинских структур на открытость, доступность для взаимодействия, совершенствование технологий массовой коммуникации, расширяющие, ускоряющие и анонимизирующие общение. Эти обстоятельства приводят к взрывному росту обращений как в органы государственной власти, так и в медицинские учреждения, причем не только за помощью в реализации прав и свобод, но и в части деструктивных мотивов.

Ключевые слова: угроза, не явная угроза, оценка риска анонимной угрозы, реалистичность угрозы

Summary

The problem of inexplicit is looking at that article; it is looking the relationships between patients in a hospital. The reason is a way of hospital for opening of information, updating the technologies of mass media, making relationships wide, faster and anonymous. All that factors leading to a growing of communication as in a government, as in a hospital, and not only in a realization of human's rights and freedom, but in a destruction motives too.

Keywords: the threat, inexplicit threat, anonymous risk assessment threat, the reality of threat

Введение

Ежегодный прирост количества необоснованных сообщений как от пациентов, так и из средств массовой информации о недостатках в оказании медицинской помощи актуализирует проблему их предупреждения и профилактики. В зарубежной практике передача подобных обращений осуществляется через призму дискурсивного, интенсионального, грамматического анализа. Его целью выступает поиск критериев риска, позволяющий оценить степень реальности действий, описанных в сообщении. Дискурс не явной угрозы вариативен, но, несмотря на это, может быть понят исходя из мотива, лежащего в ее основе. О готовности автора к осуществлению враждебных действий свидетельствуют: просторечная и эмоциональная лексика, применение глаголов и существитель-

ных, точно описывающих время, действия и намерения автора или адресата. В рамках анализа интенций авторы не явных угроз подчеркивают желание причинить вред, осведомлены о незаконности и наказуемости своего поведения. Нереалистичные угрозы менее детальны и неискренни, их авторы не акцентируют внимание на последствиях своих действий для жертвы, стремятся избежать преследования. В заключение авторы предлагают расширить перечень методов анонимных сообщений путем привлечения психологического инструментария.

Рассмотрим обстоятельства, актуализирующие проблематику не явных угроз в медицинском учреждении. Ее во многом определяют тенденции развития российского общества, аналогичные общемировым. Во-первых, усиление взаимодействия населения с государственными

Динамика увеличения количества обращений граждан по тематике в 2014-2015 г.

Тематика	Количество шт.		Тренд %
	2014 год	2015 год	
Организация и качество медицинской помощи	36621	54490	+48,8
Работа учреждений здравоохранения и фармации	16708	20967	+25,5
Лекарственное обеспечение	9461	12486	+32,0

структурами в аспекте открытости институтов власти, доступности инструментов государственного управления. Так, число обращений в Министерство внутренних дел в 2015 году увеличилось на 20% по сравнению с 2014-м; в Министерстве здравоохранения получило приток в 33,7% обращений по сравнению с 2013 годом, в Росздравнадзор Свердловской области 2014 год 557 обращений граждан, за 2015 год 845 обращений граждан – увеличение на 65,9%. При этом, по нашим данным, половину от общего числа электронных обращений составляют жалобы, оставшаяся часть распределена между заявлениями и запросами граждан.

Статистические данные показывают, что 49,2% россиян используют электронные средства почтовой связи, предпочитая аудиальной коммуникации текстовые сообщения.

Следующее важное обстоятельство – развитие технологий массовой коммуникации, усиливающая проникновение в повседневное взаимодействие. Можно выделить три ключевых воздействия новых технологий на культуру и психологию коммуникации: расширение возможностей общения, ускорение передачи информации, анонимизация собеседников.

Расширение взаимодействия между людьми проявляется в публичности повседневности, позволяя распространять собственное присутствие в информационном пространстве – «заполнить» информацию в любой момент времени, не подвергая ее рациональному анализу. Человек реагирует на информационные стимулы, нередко нарушая «коммуникативный код» взаимодействия, нормы ролевого поведения. Возможность «твитнуть» высказывание политика, чиновника или знаменитости наполняет пространство публичного дискурса не публичными высказываниями. В целом, расширение информационного взаимодействия, по-видимому, влияет на коммуникативное поведение, привносит в него реактивные черты, а не проактивным, целенаправленным.

Ускорение связано с увеличением объема получаемой человеком информации при постоянном значении времени ее восприятия. В этом случае форма представления информации (визуальная, вербальная, текстовая) будет играть большую роль в восприятии, нежели содержание. К примеру, молодежь склонна выбирать визуальную информацию, содержащую яркие, разнообразные образы, с текстами, состоящими из точных фактов и событий, предпочитая ее иным формам представления данных.

Анонимизация возникает в связи с невозможностью контролировать собеседников в системе общения. Обезличивание становится возможным не только из-за применения специальных протоколов связи для обще-

ния, но и публичной коммуникации. Собеседники ведут переписку в новостных лентах, социальной сети, онлайн-играх, стрим-вещаниях, групповых чатах, оставаясь не узнаваемыми в потоке диалогов. Негативным эффектом невозможности идентификации коммуникаторов становится риск вовлечения в общение несостоятельных собеседников: пранкеров, случайных или некомпетентных участников.

Итак, расширение, ускорение и анонимизация взаимодействия изменяют не только социально-информационное пространство, но, следуя Тоффлеру, меняют психологический контекст обработки информации, селекцию и перцепцию ее человеком. Одним из следствий которого становится деструктивное поведение коммуникаторов, нарушающее порядок взаимодействия, влияющее на качество и продуктивность общения. В контексте неофициального общения оно нацелено на нанесение вреда другим пользователям и инфраструктуре (например, форумам, сайтам, хостингам). Проявления деструктивного поведения затрагивают личность собеседника (оскорбления, угрозы, жалобы на медицинский персонал), общение (слухи), работу информационной сети (жалобы на врача и медицинский персонал).

В последние годы увеличивается информационное воздействие на медицинское сообщество, формируется тенденция к деструктивной критике действий врачей, популяризация самолечения и отказ от медицинской помощи. Помимо этого, изучение негативных коммуникаций, в том числе и угроз, поступающих в адрес врачей и медперсонала, представляется важным аспектом развития безопасности.

Анонимные угрозы в коммуникации с медицинским сообществом. Кратко определим ключевые понятия. Под угрозой будем подразумевать намерение говорящего ввести адресата в дискомфортное состояние, для того, чтобы он выполнил что-либо в интересах говорящего, а также намерение нанести физический или моральный вред слушающему.

В информационном аспекте, угроза нацелена не только на обозначение намерения, но и передачу информации собеседнику. Однако эта информация имеет неопределенный характер, не только в силу вероятности наступления событий, но нечеткого определения адресата, обстоятельств угрозы, методов ее причинения.

Угрозы распространены, они встречаются в различных формах и видах общения. Как и все формы социальной коммуникации, угрозы обусловлены макротекстом социальных структур, в которых формировался автор и его жертва. Угрозы используются как детьми, так и взрослыми, при этом сохраняя свою относительно

устойчивую форму выражения. Во всех разновидностях угрозы имеют, а) прямой характер («я тебя убью»), б) относительный и связанный с условиями («если ты будешь так вести себя и дальше, тебе будет плохо»), и в) косвенный, завуалированный характер («лучше тебе почаще оглядываться»).

Причины угроз, поступающие в адрес врачей и медицинского персонала от граждан, обширны и включают выражение эмоций, в том числе гнева, стремления напугать, манипулировать, поколебать авторитет, привлечь внимание, сохранить чувство собственного достоинства, показать цель воздействия, склонить к переговорам или отреагировать на шутку. И, как и многие другие речевые акты, такие как приглашения и обещания, угрозы зависят от иллюкативной силы или намерения, с которыми они произнесены. В целом, в угрозе можно обнаружить стремление изменить структуру власти в институционализированных отношениях. По его мнению, перформатив угрозы нужен для того, чтобы определить и закрепить неравенство между собеседниками, в пользу автора. Развивая эту идею, можно описать угрозы как деструктивные перформативные акты, направленные на реализацию преимуществ коммуникатора в ущерб реципиенту. Деструктивное проявление отражается в том, что они, с одной стороны, управляются говорящим, с другой – побуждают астенические эмоции, среди которых главенствующее место занимают переживания тревоги и страха []. Содержание трех разновидностей угроз Storey описывает с учетом контекста их возникновения: 1) предупреждения о возможных происшествиях, преступлениях; 2) собственно угрозы, сопровождающие вымогательство или похищения; 3) пугающие угрозы, направленные на запугивание собеседника, формирование состояния страха.

Проблема в изучении угроз, поступающих в адрес медицинского сообщества в том, что практически не представлены объективные методы, позволяющие валидно определить вероятность осуществления угрозы, опираясь при этом только на сообщение о ней. В общемировом масштабе для этого используются лингвистические, статистические и психологические методы. Продуктивным способом работы с анонимными угрозами является их накопление с помощью банков (баз) данных и статистическое обобщение. К примеру, Федеральное бюро расследований США в рамках работы инициативной группы по расследованию криминальных происшествий разработало базу коммуникативных угроз (Communicated Threat Assessment Database (CTAD), содержащую 3721 сообщение. Обобщение этих данных статистическим способом позволяет выделять значимые признаки реалистичности угрозы, верифицировать принадлежность сообщений одному – нескольким авторам. Создание аналогичных баз для русскоязычного корпуса угроз видится в качестве необходимого шага на пути противодействия анонимным угрозам.

Для изучения анонимных угроз привлекаются методы дискурсивного, интенционального, грамматического анализа. В дискурсе угрозы выделяют вариации стиля, жанров, особенности авторской установки по отноше-

нию к объекту и стратегии ее воплощения в тексте. Отмечается, что дискурс угрозы не является гомогенным, в нем обнаруживаются различные вариации стилей и речевых стратегий реализации отношения к объекту угрозы. Как указывает Т.А. Gale, 31% текстов с угрозами содержит диффамационные высказывания, 36% включает тематику сексуальных домогательств, 18% – угрозы убийства, 9% – применение насилия. Вместе с тем отнесение к конкретной тематике может заключаться в сложности установления авторского замысла. Из 470 проанализированных ею сообщений лишь 62% имели прямой характер угрозы, 26% – условный, а 12% косвенный. Однако, несмотря на вариации риторики, текст конструктивно соответствует замыслу автора – напугать, склонить к действию (бездействию), ошеломить.

В зарубежной практике широко используется изучение грамматического и лексического контекстов анонимных сообщений. Лексика корпусов угрожающего текста, изученная Т. Gale, преимущественно пейоративная, описывает безнадежность, указывает на оружие, суицидальные тенденции, раскрывает различные фантазии автора. Грамматика угрозы определяется наречиями обстоятельство (никогда, сразу же), времени угрожающего действия (скоро, быстро). Указания на жертву конкретизируются местоимениями (ты, он), описания требуемого поведения в глаголах (слушать, сделаешь). Широко применяется модальность принуждения (я заставлю, ты должен, будешь), глаголы агрессивных действий (быть, убивать, калечить).

Вместе с тем наличие речевых признаков не является основанием для однозначного определения опасности угрозы. Тщательному изучению также подвергаются опыт автора, его психологическое состояние. С когнитивной стороны изучается знание автором характеристик объекта угрозы, способов и инструментов причинения вреда. Измеряется психическое и психологическое состояние автора, сила и модальность эмоций (уровень и проявления признаков гнева), определяются мотивы угрозы и готовность ее исполнения.

Оценка реалистичности угрозы. Изучение реальности угрозы, представленной в анонимном сообщении, – это комплексная задача, решаемая не только в лингвистическом, но и психологическом, техническом аспектах. На первых этапах работы с сообщением ключевой задачей является определение характера угрозы: прямого, косвенного, условного. В зарубежной практике для этого применяются лингво-грамматические критерии, позволяющие оценить вероятность отнесения текста к определенному виду.

Прямую угрозу несет в себе сообщение, содержащее указание на цель, время, способ причинения вреда (например, телесные повреждения, убийство), и / или метод которые будут использоваться для осуществления угрозы (например, закладкой взрывного устройства, распространения информации). Косвенная угроза заключается в предупреждении с неточным описанием цели или действий (например, «подумай о себе, а то сгорнишь на работе», «много вопросов задаешь – ответы тебе не пона-

ваться»). Условный уровень угрозы виден в сообщениях, описывающих действия в вероятностной модальности («возможно, я могу», «тогда я всем отвечу»), нереалистичных описаниях последствий («все взлетит на воздух», «отравлена вся вода»), либо отсутствию указаний на время, место и обстоятельства происшествия («погибнут все»). Вместе с тем, данные характеристики не всегда репрезентативны, поскольку сообщения могут включать все описанные признаки, но могут и не включать их.

С лингвистической точки зрения о реальности угрозы и готовности автора к ее осуществлению свидетельствуют: просторечная и эмоциональная лексика, внедрение глаголов и существительных, точно описывающих время, действия и намерения автора или адресата (Mardigian, 2008).

Изучение сообщений с угрозами через призму интенционального анализа показывает, что реальные угрозы отличаются правдивостью в их изложении, подчеркивании вредоносных намерений, понимании автором незаконности, наказуемости своего поведения. Подтверждение этому найдено в эксперименте Sooniste, Granhag, Strömwall and Vrij (2014), в котором сравнивались описания кражи людьми, совершившими ее и людьми не совершившими ее, но планирующими. Установлено, что правдивые рассказы более детальные и, по сути, сообщают информацию о способе хищения («как?»), а лживые – мотивах («почему?»). Эти результаты подтверждают гипотезу об установке на действие в сознании человека. Следуя ей, высказывание «Я хочу сжечь кабинет директора» еще не говорит о готовности сделать это. Другое дело, если человек определяет условия претворения угрозы в жизнь, детализирует модель действий «Если мне не дадут зарплату, я принесу канистру с бензином, оболью стол директора и подожгу». Исследования, выполненные на материале английской речи, показывают, что люди, операционализирующие интенцию чаще достигают своих целей. Нереалистичные угрозы описываются неискреннее, их авторы меньше фиксируются на последствиях своих действий для жертвы. Исследователи отмечают, что в большинстве фальшивых угроз прослеживается нежелание автора подвергаться ответственности за свое сообщение. Установлено так же то, что создатель нереалистичного сообщения об угрозе чаще стремится заявить о себе, повлиять на адресата, чем воплотить угрозу в жизнь. Угроза для него выступает манипуляцией, необходимым рычагом воздействия на объект. Мотивация играет важную роль в побуждении осуществления угрозы и выступает модератором угрозы - переменной, учет которой позволит более точно измерить реалистичность. При этом, поскольку сильное стремление достичь результата на лексико-грамматическом уровне текста будет заметно отличаться от слабого намерения, в оценке риска угрозы – это обстоятельство должно быть учтено дополнительно. Анализ телефонных обращений характеризует некоторые особенности вербализации. В частности, определено, что эмоциональные оттенки угрозы – агрессия, гнев, обценная лексика использовалась лишь в 24% случаях. В остальных – угрозы озвучивались спокойным тоном, вежливо.

Комплексное изучение содержания сообщений, выполненное Sharon S. Smith, позволило определить признаки, повышающие реалистичность угрозы. К ним относятся следующие обстоятельства: 1) автор текста угрожает раскрыть какую-либо конфиденциальную информацию; 2) сообщает о намерении выследить; 3) стремится убедить; 4) неоднократно говорит о любви, браке или отношениях с объектом; 5) формулирует свои угрозы вежливо; 6) пишет текст собственноручно; 7) детализирует действия, которыми собирается причинить вред объекту и 8) общается с объектом не только с помощью угроз, но и иными способами. Математико-статистический анализ этих признаков в массиве анонимных сообщений позволил добиться 70% точности предсказания вероятности их реализации.

Все выше перечисленное позволяет нам описать трехуровневый психологический подход к анализу обращений граждан, зависящий от этапа и видов медицинской помощи, при этом ведущим критерием выступает «неудовлетворенность».

I уровень: клиничко-психологический анализ обращения. Проводится исследование возникающих негативных последствий до проведения лечения, в процессе и после оказания медицинской помощи, учитывая клинические, психологические и этико-деонтологические аспекты в каждом конкретном случае и медицинской организации в целом. Проводится проверка обращения на соответствие требованиям, обычно предъявляемым к услугам подобного рода, индивидуально рассматривается специалистами конкретные лечебно-диагностических мероприятия с учетом особенностей состояния больного, протекания заболевания и некоторых психологических факторов.

Неудовлетворенность результатом медицинской помощи может возникнуть как в случае ненадлежащего оказания медицинской помощи, при неблагоприятном исходе вследствие обычного прогрессирования тяжелого заболевания, так и вследствие ятрогений.

II уровень: медико-правовой анализ обращения. Проводится как исследование нарушения прав граждан в сфере здравоохранения (ведение медицинской документации, использование недоброкачественных медицинских препаратов и прочее), так и организационно-психологические особенности в медицинской организации (квалификация медицинских работников, соблюдение порядков, стандартов медицинской помощи, протоколов ведения больных и прочее). Определение ненадлежащего исполнения профессиональных обязанностей всегда основывается на том, каково должно быть надлежащее исполнение профессиональных обязанностей в данной ситуации.

III уровень: медиация. Письменное соглашение о проведении медиации, где описываются обязательства сторон и сроки их исполнения. При проведении третьего этапа необходимо применять следующие психологические техники: рефлексивного вмешательства (поддержание контакта между участниками); контекстуального вмешательства (формирование конструктивного климата

переговоров); независимого вмешательства (обеспечение позитивного анализа и принятия обоюдного решения сторонами).

Проведенные нами исследования доказывают, что для повышения удовлетворенности пациентов качеством оказания медицинской помощи необходимо не только, профессиональная грамотность и навыки, но и повышение уровня психологического и правового образования медицинских работников с «бытового-кухонного» на профессиональный. Четкое знание психологических особенностей человека, особенно в период болезни, прав пациента и ответственности медицинского работника при оказании медицинской помощи в значительной степени способствует снижению количества жалоб, в первую очередь связанных с эτικο-деонтологическими нормами общения. Как показывает зарубежный опыт повышение квалификации медицинских работников должно проходить путем внедрения в системы непрерывного медицинского образования циклов психологии и права, не один раз в пять лет, а ежегодно.

Заключение

Развитие доступности институтов государственной и муниципальной власти, инновации в сфере обмена информацией сопровождаются развитием практик деструктивной коммуникации. Рост числа анонимных сообщений в адрес различных медицинских служб актуализирует поиск методов определения степени угрозы.

Обобщая современный опыт изучения анонимных текстов с угрозами учитывая отечественные исследования и материалы, заимствованные из исследований, выполненных англоязычной выборке позволяет нам очертить феноменологию угрозы, уточнить стратегию ее исследования, арсенал применяемых грамматических, дискурсивных и поведенческих методов в медицине с использованием методов клинической психологии. Обобщая выполненный анализ, следует отметить важность понимания отношений, формирующихся между медицинским сообществом и клиентами, позволяющий оценивать меру воздействия профессионального сообщества на здоровье россиян. ■

Петров И.А., к.м.н., главный врач МАУ «СП № 12», г. Екатеринбург; Чернавский А.Ф., к. псих. н., доцент кафедры клинической психологии ФГАОУ ВО «УрФУ имени первого Президента России Б.Н.Ельцина», г. Екатеринбург; Злоказов К.В., к. псих. н., доцент кафедры психологии, ФГБОУ ВПО «Уральский государственный педагогический университет», г. Екатеринбург; Чернавский М.А., магистрант кафедры клинической психологии и психофизиологии ФГАОУ ВО «УрФУ имени первого Президента России Б.Н.Ельцина», г. Екатеринбург; Автор, ответственный за переписку - Петров Игорь Александрович, 620050, Екатеринбург, ул. Техническая, д. 28, Тел. 8 (922) 10626 98, E-mail: docent.alex@mail.ru

Литература:

1. Антонова Ю. Экстремистский текст и деструктивная личность: монография. Екатеринбург. УГПУ. – 2014 г. – 272 с.
2. Волкова Я.А. Пространственное поведение коммуникантов в деструктивном общении / Я. А. Волкова // *Филологические науки. Вопросы теории и практики*: в 2 ч. – Тамбов: Грамота, 2013. – № 8 (26). – Ч. 1. – С. 46-50.
3. Gladchenkova E.A., ЩербакOVA Г.Г. Траллинг и флейминг: к определению понятия // *Режим доступа*: http://www.ling-expert.ru/conference/langlaw2/gladchenkova_scherbakova.html.
4. Гребенникова О.В., Пархоменко А.Н. Современная молодежь в информационном обществе: представления об информации и информационные предпочтения // *Психологические исследования*. – 2013. – Т. 6, № 30. – С. 8. URL: <http://psystudy.ru> (дата обращения: 05.06.2016).
5. Destructive actions URL <http://wikireality.ru/wiki/%D0%94%D0%B5%D1%81%D1%82> (дата обращения: 05.06.2016).
6. Диффамация в СМИ. /Авт.-сост. Г.Ю. Арапова, М.А. Ледовских – 2-е издание, переработанное и дополненное. – Воронеж: ООО Фирма «Элистр», 2012. – 160 с.
7. Змановская А., Аветисян Р., Ивушкина А. В России увеличилось число телефонных террористов/*Известия*/17.11.2015. URL: <http://izvestia.ru/news/596106#ixzz4Ah5gAgIz>.
8. Иванова Г.А. Лингво-социокультурные условия отбора содержания коммуникативных дисциплин в гуманитарном вузе / Г. А. Иванова // *Исторические, философские, политические и юридические науки, культурология и искусствоведение. Вопросы теории и практики*. – Тамбов, 2014. – № 10 (48), ч. 2. – С. 79-85.
9. Куликов В. Накажут по звонку // *Российская газета* URL: <http://rg.ru/2016/01/20/zvonok.html>.
10. Тоффлер Э. Третья волна. – Москва: АСТ, 2004. – 781 с.
11. Пржездомский А.С. Анонимная угроза. Ложные сообщения о терактах несут реальную опасность для общества// *ФСБ: За и против*. – 2011. – № 12.
12. Сидоренко А., Панкин М., Козловский С. В Москве активизировались «телефонные террористы» ТВЦ/ URL: <http://www.tvc.ru/news/show/id/62101>. (дата обращения: 07.06.2016).
13. Чернавский А.Ф. Страх как предмет психологического исследования. Психологические, психофизиологические, возрастные и гендерные характеристики. Монография. 3 а р у б е ж н о е и з д а н и е Издатель: LAP LAMBERT

- AcademicPublishingGmbH& Co.KG Heinrich-Bocking-Str. 6-8 66121 Saarbrucken, Germany. 2012/241 с.*
14. *Gale T.A. (2010). Ideologies of Violence: A Corpus and Discourse Analytic Approach to Stance in Threatening Communications (Unpublished doctoral dissertation). University of California, Davis, USA.*
15. *Gollwitzer P.M. (1999). Implementation intentions: Strong effects of simple plans. American Psychologist, 54, 493-503.*