

УДК 316.74:61  
ББК С561.6

## **ОБ ЭМОЦИОНАЛЬНОМ ВОСПРИЯТИИ ПАЦИЕНТАМИ МЕДИЦИНСКОЙ ПРАКТИКИ**

*Н.В. Нарская*

В статье рассматривается возможность применения одного из новейших направлений в социологии – социологии эмоций – для изучения чувств, которые возникают у пациентов в связи с посещением стоматологической практики. С привлечением теории фреймов анализируются отзывы пациентов одной из стоматологических практик г. Челябинска с целью выявления «следов» эмоциональных проявлений.

Ключевые слова: социология эмоций, эмоции, медицинская практика, теория фреймов, эмотив, ритуал, страх, боль, радость.

Социология эмоций принадлежит к одному из самых молодых направлений социологического знания. Это утверждение не противоречит тому факту, что лучшие умы человечества с античной эпохи обращались к проблематике человеческих чувств.

В рамках социально-гуманитарного знания можно выделить три этапа в обращении к эмоционально чувственной сфере. Первый из них – самый длинный – берет свое начало с Античной эпохи и длился до XX века. В рамках этого периода эмоционально-чувственный мир человека интерпретировался как неизменный, универсальный, аисторичный и природный, то есть не подверженный влиянию социальных и культурных процессов.

Второй этап растянулся почти до конца XX века. Его можно охарактеризовать как конструктивистский. Его представители исходят из того, что реальность конструируется в результате взаимодействия между социальными акторами [1]. В результате процесса социализации, который длится на протяжении всей жизни человека, у индивида формируются нормы и ценности, которые воздействуют, помимо прочего, и на эмоциональные практики. Другими словами социальная среда вырабатывает и предъявляет требования к индивиду проявлять уместные чувства в уместной ситуации.

Третий этап можно представить как универсалистский синтез социологического знания с естественнонаучным. Конструктивистский подход комбинируется с достижениями в исследованиях человеческого мозга за последние тридцать лет. Представители этого научного направления надеются, что синтез социологии и нейрологии позволит преодолеть традиционное со времен Декарта противопоставление общества и природы, культуры и натуры. Согласно этому представлению, эмоциональная сфера человека закладывается на стадии филогенеза мозга, то есть на стадии дородового развития, в течение которого мозг проходит все стадии эволюции живой природы. После рождения, развитие эмоций в большей степени протекает под влиянием социальных и культурных факторов. Таким образом, эмоциональная сфера представляется как соединение природного и социального.

В современной социологии существует широкий спектр подходов к изучению эмоций. К основным из них относятся: « драматургические и культурные теории эмоций; теории ритуалов; структурные теории; теории символического интеракционизма с элементами психоанализа; теории социального обмена; эволюционистские теории эмоций» [2, с. 10].

Из всего многообразия имеющихся подходов наиболее адекватным предмету данного исследования представляется один из концептов символического интеракционизма – теория фреймов. Согласно этой теории, эмоциональное поведение определяется особой ситуативной рамкой, которую И. Гофман назвал фреймом [3]. Индивид, распознав какое-либо конкретное событие, воспринимает его и реагирует на него, пользуясь системой фреймов как схемой интерпретации.

Теория фреймов может быть применена к представленной теме из трех перспектив. Во-первых, можно рассматривать эмоциональные переживания пациентов, с которыми взаимодействует врач. Во-вторых, можно избрать предметом исследования эмоциональное состояние врача. В-третьих, можно изучать эмоции, которые врач демонстрирует пациенту во время взаимодействия с ним. Изучение отзывов пациентов о визитах к врачу позволяет осветить первую из указанных перспектив.

Для изучения эмоционального восприятия пациентами медицинской практики целесообразно воспользоваться электронными отзывами пациентов, размещенными на сайте одной из стоматологических клиник г. Челябинска. Основная часть этих отзывов, очевидно, изначально была выложена на официальную страницу медицинского учреждения администратором сайта при создании соответствующей рубрики, поскольку большинство из них датируется 4.02.2015. Отзывы принадлежат конкретным пациентам и подписаны фамилиями или, реже, именами.

При первом же знакомстве с отзывами обнаружилось, что все они условно могут быть разделены на три группы. Первую, наименьшую группу составляют отзывы с эмоционально нейтральным выражением благодарности. Как правило, они ограничиваются устоявшимися ритуальными формулировками. Приведем примеры такого рода отзывов [здесь и далее см.: 4]:

04.02.2015.

«Как хотелось, чтобы в нашей Российской медицине работали такие же доктора, как в клинике NN, доктора от Бога. Большое, нет, огромное вам спасибо за вашу сердечность и золотые руки».

04.02.2015.

«Большое спасибо за высокую профессиональную подготовку и достойное качественное обслуживание. С уважением».

Основную часть отзывов составляют эмоционально окрашенные. Эмоциональные следы фиксируются с помощью двух техник. Первая из них основывается на применении специальных знаков – восклицательного знака, схематичного и общепринятого изображения улыбки с помощью знаков клавиатуры и «смайликов», выражающих положительные эмоции. Вот несколько примеров такого типа отзывов:

09.03.2016.

«Никогда бы не поверила, что скажу такое....но я люблю ходить к стоматологам :) Только после NN я поняла, насколько это может быть круто! Профессионалы своего дела! Очень люблю Светлану Андреевну Носкову и ее ассистента Евгению, Маргариту Робертовну Рейн готова носить на руках :) Отличные хирурги и вообще все-все-все!!! Спасибо Светлане Александровне Рахмановой: она всегда найдет возможность индивидуально

решить финансовый вопрос, а также за то, что смогла собрать здесь супер-профи! Процветания, всех благ и побольше благодарных клиентов!».

04.02.2015.

«Очень вежливый персонал, хорошие доктора, понравилась терапевт Носкова С.А. МОЛОДЦЫ!!!!».

04.02.2015.

«Международный день стоматолога! 9 февраля – день святой Аполлонии. По преданию, помолвившись ей, и зубную боль как рукой снимает. Какое отношение мученица имеет к стоматологии – не понятно. Сегодня на планете есть две счастливые народности – эскимосы да еще одно племя с Южного Памира. Остальные ложатся под бормащину как миленькие. В Древней Руси считали, что есть три самых страшных болезни – «зубна, глазна и ревность» От последней не уберечься и эскимосу. С праздником вас!!!

Удачи и процветания всему дружному коллективу NN! С уважением, Иткин Ю.М. Спасибо большое этой клинике! Очень понравилось с первого шага через порог: приветливый и внимательный персонал на ресепшен, уютная обстановка, ТВ, конфертки, журналы)). Отдельное спасибо ортодону – Ерыкалову Сергею Владимировичу – отличный врач-профессионал, никогда не сделал больно, всегда хорошо консультировал. Я очень довольна, буду всем рекомендовать! Успехов вам и процветания!!!!».

Обращает на себя внимание, что эмоции, зафиксированные с помощью общеизвестных специальных обозначений, сопровождают завершение контакта с доктором. Это чувства облегчения, радости, ликования! Можно предположить, что эти эмоции вызваны тем, что процесс и результат лечения превзошли ожидания. О каких же ожиданиях может идти речь?

Ответить на этот вопрос нам могут помочь отзывы пациентов, использующих иную технику выражения эмоций. Имеются в виду отзывы, авторы которых используют в тексте эмотивы – слова, которые отражают эмоции, одновременно, могут провоцировать их. Известно, например, что произнесение фразы «Мне страшно!» у некоторых людей может вызвать учащенное сердцебиение и усиленное потоотделение. Как правило, авторы этой группы отзывов комбинируют выражение чувств эмотивами описанными во второй группе знаками:

21.09.2015.

«Хочу выразить благодарность персоналу клиники за индивидуальный и трепетный подход к своим пациентам. На всех этапах восстановления потерянных зубов со мной обращались, как со своей. Все мои страхи на протяжении полугода были не обоснованы.. Желаю вам расти и развиваться. И побольше постоянных клиентов.»).

15.09.2015.

«Замечательная клиника! Доброжелательная атмосфера сразу на входе располагает и успокаивает даже самых боязливых клиентов, таких, как я :). Очень внимательное отношение врачей. Особое спасибо врачу-терапевту Наумовой Марии Валерьевне. Мария Валерьевна – супер!».

04.02.2015.

«Замечательная клиника! Замечательный коллектив! Приятная атмосфера и прекрасное отношение! Совсем не чувствуешь, что находишься медицинском учреждении. Все на уровне. Очень благодарна всем врачам! Теперь я поняла, что такое лечиться без страха и боли!».

Из последних отзывов видно, что пациенты приходят в клинику со страхом по поводу ожидаемой боли. Это позволяет выдвинуть предположение, что пациент, оставляя отзыв, не только совершает ритуал благодарности, но и проделывает эмоциональную работу над собой. Восторженный отзыв компенсирует испытанный пациентом и, возможно, продемонстрированный врачу страх.

#### Библиографический список

1. Бергер, П. Социальное конструирование реальности. Трактат по социологии знания / П. Бергер, Т. Лукман. – М.: Медиум, 1995.
2. Горбунова, М.Ю. Символический интеракционизм как методологическое основание исследования эмоций в социологии / М.Ю. Горбунова // Известия Саратовского университета. – 2011. – Т. 11. – Сер. Социология. Политология. – Вып. 2. – С. 11–15.
3. Гофман, И. Анализ фреймов. Эссе об организации повседневного опыта / И. Гофман. – М.: Ин-т социологии РАН; ФОМ, 2004.
4. URL: <http://ilovesmile.ru/otzyvy/>.

[К содержанию](#)