УДК 811.161
Лещенко Т.О., канд. філол. наук, доцент ВДНЗУ
«Україн. мед. стомат. академія», Полтава
Тукова Т.В., канд. філол. наук, доцент ВДНЗУ
«Україн. мед. стомат. академія», Полтава

КОМПЛІМЕНТ ЯК ПРОЯВ МАНІПУЛЯТИВНОЇ ТАКТИКИ ПОЗИТИВУ В МЕДИЧНОМУ ДИСКУРСІ

У статті розглядається комплімент у інституційному медичному дискретному дискурсі, який допомагає досягти сугестії лікаря і пацієнта в процесі фатичного спілкування; показано, як принцип комунікативного співробітництва дозволяє пацієнту за допомогою компліментарних мовленнєвих актів подолати асиметричність спілкування і реалізувати інтенції на гармонізацію процесу інтеракції. Висвітлені умови досягнення ефективного використання компліментарних висловлювань у медичному середовищі.

Ключові слова: *медичний дискурс, комплімент, функція, маніпулятивна тактика, сугестія.*

Антропоцентричність сучасної наукової парадигми розширює дослідницькі горизонти. Зміни акцентів від формальної до функціонально-комунікативної спрямованості лінгвістичних досліджень в умовах утворення міждисциплінарних наук сприяли виникненню дискурсології. Вивчення інституційних дискурсів привертає увагу все більшої кількості дослідників. Не стала винятком і медична сфера [1; 2; 3; 5 та ін.]. Інституційний медичний дискурс тісно пов′язаний зі взаємодією в системі *людина-людина*. Статусно-рольове спілкування в медичній сфері зазвичай асиметричне, оскільки комунікативна ініціатива належить лікарю. Як правило, відповідальність за стосунки, які складаються в процесі інтеракції (від взаєморозуміння до конфронтації) покладена саме на нього. Здавна відомо, що порушення правил деонтології може призводити до ятрогенних ситуацій. Певно тому в більшості досліджень комунікації в медичному середовищі описують психолінгвістичні особливості поведінки лікаря. Проте медичний дискурс – це інтерактивне явище, яке регулюється стратегіями і тактиками й адресанта, й адресата. Мовленнєва поведінка пацієнта досліджена фрагментарно і недостатньо висвітлена в науковій літературі, що й зумовлює *актуальність* нашого дослідження.

Дотримання принципу комунікативного співробітництва дозволяє створити атмосферу довіри між комунікантами в медичному дискретному дискурсі, сприяючи підвищенню ефективності лікування. Мовленнєво-поведінкові особливості лікаря як лідера на етапах діагностики, лікування і рекомендацій стали об′єктом спостережень у низці

© Лещенко Т.О.,Тукова Т.В., 2017

лінгвістичних праць [6; 11; 13; 14; 16]. Зоною подолання асиметричності спілкування, в якій реалізуються інтенції пацієнта на встановлення доброзичливих і довірчих стосунків, як показують спостереження, зазвичай стає етап знайомства / початку спілкування на прийомі та завершення бесіди на ньому / після повного курсу лікування. Інтенції пацієнта, який прагне вибудувати доброзичливі стосунки з лікарем / медсестрою, збігаються з інтенціями його візаві. У комунікативному намірі встановити, підтримати і завершити контакт на позитиві в межах медичного дискурсу зацікавлені обидва контактери. Виникла під час фатичного спілкування спільна сугестія, яку визнають основною в комунікації лікаря і пацієнта [4], безумовно сприяє створенню комфортних умов для лікування і виліковування.

Мета статті – виявити характерні особливості використання компліменту як прояву маніпулятивної тактики позитиву в середовищі медиків-стоматологів.

Практичне значення нашого дослідження пов′язане з можливістю використання його результатів у курсах деонтології, лінгвокультурології, а також у навчанні української (російської) мови іноземних студентів-медиків.

Уплив на раціональну й емоційну сфери співрозмовника з метою прихованого досягнення своїх намірів, тобто зміни установок і поведінки адресата під час виконання завдань збереження здоров′я, запобігання і виліковування хвороби – така провідна мета маніпулятивних практик. У процесі позитивного маніпулювання на людину впливають задля забезпечення взаємних інтересів партнерів [7; 9; 10; 12; 15]. У маніпулятивній стратегії головною вважають тактику підвищення значимості партнера, яка зводиться до повідомлення співрозмовнику позитивної інформації про нього. Це можуть бути комплімент, схвалення, похвала, захоплення, привітання й ін. Комплімент – люб′язність, схвальний відгук, похвала – один із найважливіших засобів міжособистісного спілкування. Це висловлювання, яке можна використовувати в багатьох ситуаціях, що потребують схвального коментаря. Мовленнєвий акт компліменту становить собою емотивне висловлювання, в якому адресант зазвичай виражає певну позитивну емоцію відносно адресата (захват, захоплення, радість, гордість, схвалення і т. д.) [10].

Попри безсумнівну важливість компліменту в медичному середовищі, він досі не став предметом спеціального розгляду, що і визначає *новизну* пропонованого дослідження.

Спостереження над здійсненням позитивної оцінки партнера-лікаря за допомогою компліменту в стоматологічній клініці підтвердили, що за допомогою нього пацієнт демонструє готовність до стоматологічної маніпуляції. Наслідком прояву психолого-емоційної функції компліменту стає атмосфера взаємної турботи і довіри комунікантів стоматологічного кабінету. Комплімент допомагає створювати і підтримувати контакт на всіх етапах спілкування, оскільки інтимізує спілкування внаслідок входження в особисте поле адресата.

Комплімент завжди ситуативний. Його доречність – одна з головних умов ефективності компліментарного спілкування. Взаємозумовленість ситуації та компліменту в медичному дискурсі проілюструємо власними спостереженнями за практичною діяльністю лікарів-стоматологів м.Полтави. Так, у коридорі розміщений стенд про наукові досягнення працівників стоматологічного кабінету. На етапі знайомства пацієнт: *Наталю Миколаївно! Як Ви встигаєте поєднувати щоденні прийоми з науковою діяльністю? Сидіти у вашому кріслі – це без побоювань віддатися в руки професіонала!* Або: біля робочого

місця стоїть букет квітів. Пацієнт: *Квіти від удячних пацієнтів – рідкість у наш прагматичний час. Щоб їх отримати, необхідно бути не лише професіоналом, а і чарівною жінкою!* У кабінеті наявна колекція видалених зубів незвичайної конфігурації. Пацієнт*: Оце так хобі*! *Ніколи не бачив такої дивовижної колекції. Вражає!* Плановий прийом відбувається після відпустки лікаря. Пацієнт: *Маєте чудовий вигляд, Миколо Петровичу! Схоже, вдалося непогано відпочити!* На етапі завершення спілкування: *Ви наповнили мене новими силами. Уже на першій зустрічі я затямив, що Ви – моя людина!* Пацієнт зустрічає свого лікаря біля басейну: *А я все дивуюся Вашій точеній фігурі! Теперь зрозуміло, звідки така гармонія тіла. Необхідно подумати і про свій графік життя…*

Перлокутивний ефект досягається тільки в разі доцільності компліменту в певному місці в певний час. Ситуація може накладати обмеження на використання компліменту в спілкуванні лікаря-стоматолога і пацієнта. Так, винятковими є випадки ініціації компліментарних мовленнєвих актів пацієнтом у разі надання йому невідкладної медичної допомоги, коли домінують фізичні страждання.

Іллокутивні сили компліменту як мовленнєвого акту в досягненні прихильності адресата стають потужнішими, якщо дотримуватися постулату правдивості. Перебільшення чеснот співрозмовника сприймається як лестощі. Дисгармонія посилюється і тим, що в українській комунікативній культурі склалося ставлення до компліменту як до засобу досягнення корисливої мети [8]. Попри те, що деонтологічні принципи передбачають емпатичне слухання лікаря й емоційну солідарність із пацієнтом, завищення оцінок візаві призводить до комунікативної невдачі.

Уміння пацієнта реалізувати інтенцію гармонізації стосунків із лікарем / медсестрою реалізується в прямих і опосередкованих компліментах. Опосередкований комплімент має потужнішу перлокутивну силу, в ньому побіжно згадують чесноти людини чи її праці, цитують інших людей (*Мій колега лікувався у Вас – дуже приязно відгукувався про рівень роботи у вашому кабінеті*); демонструють зацікавленість роботою лікаря (*Читав вашу статтю в журналі – неординарний підхід!*); виражають особисте ставлення (*Я вражений! Як Ви цього досягли за такий короткий час?*).

Комплімент сприяє вирівнюванню статусної асиметрії комунікантів у дискретному медичному дискурсі. Пацієнт, звертаючись по допомогу, опиняється в підвладному становищі. Визнаючи провідну роль лікаря в професійному аспекті, хворий прагне вплинути на його ментально-чуттєве поле, створити гармонійний фон для позитивного наслідку лікування доступними засобами. Пряму демонстрацію власних інтенцій, вираження своїх намірів пацієнт здійснює за допомогою відкритих компліментів (*Маєте прекрасний вигляд!; Який Ви майстер!; Колір емалі підібрали дуже точно!; Як завжди, дуже швидко і красиво*). Проте подібних компліментів лікарі часто не сприймають, відкидаючи їх як лестощі. Комплімент із прикриттям, який відволікає від себе увагу, переключаючи її на щось інше (зазвичай за допомогою наступного запитання), має потужнішу перлокутивну силу: *О, у Вас нове крісло! Давно Ви поставили таке чудо сучасної техніки?; У вашому кріслі я завжди почуваюся комфортно. Коли Ви починали лікувальну практику?; У Вас така легка хода! Це від природи чи спеціально нею займалися?* За допомогою компліменту пацієнт отримує комунікативні преференції, аби ввійти в особистий простір медпрацівника і встановити з ним довірчі стосунки.

Комунікативні невдачі за використання компліментарних висловлювань бувають тоді, коли порушуються основні принципи їх створення: щирість, нешаблонність, конкретність, вираження особистого ставлення, а не оцінки.

Прагнення вербалізувати позитивне враження і виразити доброзичливі емоції на адресу співрозмовника перетворюють цю мовленнєву дію на потужний засіб маніпуляції в разі наміру схилити адресата до продовження якоїсь дії, домогтися від нього бажаних вчинків, зробити його залежним від компліментарних дій [12, с.145].

Одним з інструментів, які дозволяють визначити результативність маніпулятивної тактики, стала піраміда логічних рівнів Роберта Ділтса. Виявлено, що ефективність компліменту залежить від логічного рівня – чим вищого логічного рівня комплімент, тим він сильніший. На найнижчому рівні такі об′єкти компліментарності, як оточення, предметний світ (Хто? Що? Де? Коли? З ким? – *У Вас дуже тепла і привітна посмішка; Ця зачіска Вам личить!; У такому затишному і сучасному кабінеті навіть про біль забуваєш!*). Вищий рівень – поведінка (Що робить? – *Добре, що Ви про це детально розповіли. Тепер я зможу правильно спланувати свій час; Відмінний вибір для тих, хто в цьому тямить!*). Далі – здібності, вміння, навички (Як? Що може? – *У Вас золоті руки!; Мені завжди цікаві люди, які чогось досягли у своїй професії!; Чудово, що Ви даєте вичерпні відповіді на запитання*). Наступний рівень – переконання і цінності (Що важливо? Навіщо? Чому? Як правильно? – *З нами, старими, ніхто не хотів панькатися, як Ви!*; *Те, що Ви говорите, справді важливо для кожного!*). Ще вище – ідентичність людини (Хто такий? – *Приємно мати справу з вдумливою людиною!; Розсудливість завжди була характерною рисою професіонала!; Досвідчений лікар завжди так діє!; Ви цікавий співрозмовник*). І, зрештою, на вершині піраміди – місія (В ім′я чого? Навіщо? У чому суть? – *У такого лікаря як Ви мають бути чудові учні!; Що залишимо після себе? Тільки добру пам'ять і… правильний прикус!; Після спілкування з Вами по-справжньому розумієш, що таке лікар-цілитель!*).

Дослідження маніпулятивних тактик позитиву в медичному дискурсі перебуває на стадії розвитку і в практичному, і в теоретичному аспектах. Комплімент у медичному середовищі, як показують спостереження, – важливий інструмент у досягненні сугестії лікаря і пацієнта в процесі лікування. За допомогою нього хворий може корегувати асиметричність дискретного спілкування, впливаючи на формування гармонійного емоційного фону лікувального процесу. Ефективність використання компліментарних висловлювань залежить від інтенцій співрозмовників, дотримання правил створення компліментів, урахування ситуації спілкування, а також від об′єкта компліментарності залежно від логічного рівня.

Поза зоною спостережень лінгвістів поки що залишається використання компліменту в медичній сфері в ситуаціях спільного огляду, операції, чергування, обходу, разбору операції, «п′ятихвилинки» й ін. Не встановлений перелік найчастотніших об′єктів компліментарних висловлювань у стінах медичного закладу. Варта дослідження і система метафоричних образів, які трапляються в аналізованих мовленнєвих актах. Вивчення впливу індивідуально-особистісних, професійно-статусних, соціальних і національних особливостей медичного працівника і пацієнта за використання компліменту складають перспективу дослідження заявленої теми.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Алексеева Л. М. Медицинский дискурс : теоретические основы и принципы анализа / Л. М. Алексеева, С. Л. Мишланова. − Пермь : Изд-во Перм. ун-та, 2002. – 200 с.
2. Барсукова М. И. Речевые стратегии и тактики медицинского дискурса / М. И. Барсукова // Античный мир и мы. – Саратов : Колледж, 2002. – Вып. 9. – С. 82– 87.
3. Бейлинсон Л. С. Медицинский дискурс / Л. С. Бейлинсон // Языковая личность : институциональный и персональный дискурс. − Волгоград : Изд-во ВолГУ, 2000. − С. 105–118.
4. Гончаренко Н. В. Суггестивность фатической стратегии медицинского дискурса / Н. В. Гончаренко // Прагмалингвистика и практика речевого общения: сборник научных трудов международной научной конференции (24 ноября 2007 г.). – Ростов-на-Дону : ИПО ПИ ЮФУ, 2007. – С. 83–89.
5. Дедова О. М. Речевое воздействие в коммуникативной ситуации “врач – больной” / О. М. Дедова // Культура общения и ее формирование. – Воронеж, 1999. – С. 77–78.
6. Жура В. В. Дискурсивная компетенция врача в устном медицинском общении : автореф. дис. … доктора филол. наук. : 10.02.01 / В. В. Жура. – Волгоград, 2008. – 40 с.
7. Захарьянц Я. А. Речевой акт комплимента и речевой этикет / Я. А. Захарьянц. – Режим доступа: http://tl-ic.kursksu.ru/pdf/006-07.pdf
8. Зубець Н. Прагматика компліментного акту мовлення / Н. Зубець // Науковий вісник Херсонського державного університету. – 2015. – Вип.22. – С.142-147.
9. Зыкин С. Виды комплиментов / С. Зыкин. – Режим доступа: // http://www.evo-centr.ru/obschenie/vidy-komplimentov/
10. Качевская А. А. Сравнительный анализ специфики комплимента в русской, английской и латышской речевых культурах / А. А. Качевская. – Режим доступа: http://cyberleninka.ru/article/n/sravnitelnyy-analiz-spetsifiki-komplimenta-v-russkoy-angliyskoy-i-latyshskoy-rechevyh-kulturah
11. Литвиненко Н. П. Сучасний український медичний дискурс : автореф. дис. ... доктора філол. наук : 10.02.01 / Н. П. Литвиненко. – К., 2010. – 35 с.
12. Трофимова Н. А. Экспрессивные речевые акты в диалогическом дискурсе. Семантический, прагматический, грамматический анализ: монография / Н.А.Трофимова. – СПб. : Изд-во ВВМ, 2008. – 376 с.
13. Шаніна О. С. Стратегія і тактика мовленнєвої поведінки лікаря / О. С. Шаніна // Записки з українського мовознавства : зб.наук.праць= Opera in linguistica ukrainiana: Fascicullum 19 / Відп. ред. О.І.Бондар. – Одеса : Астропринт, 2010. – Вип. 19. – С. 50 – 56.
14. Шаніна О. С. Фатичні мовленнєві жанри у медичному дискурсі / О. С. Шаніна // [Електронний ресурс]; [сайт] : Режим доступу : http://www.confcontact.com. – Дніпропетровськ, 2012 // Мова та міжкультурна комунікація : матеріали II Міжнар. наук.-практ. конф., 28-29 листоп. 2012 р. : у 2 т. / [за заг.ред. Ю.О. Шепеля]. – Дніпропетровськ : Біла К.О., 2012. – Т.2 : Прагматичні, лінгвокультурологічні та семантико-стилістичні питання міжмовної комунікації. – 2012. – С. 99 – 105.
15. Шкіцька І.Ю. Маніпулятивні тактики позитиву: лінгвістичний аспект: монографія / І. Ю Шкіцька; за наук. ред. В. М. Бріцина. – К.: Видав. дім Дмитра Бураго, 2012. – 440 с.
16. Юкало В. Я. Мовні стереотипи в комунікаціях лікаря : автореф. дис. … канд. філол. наук : 10.02.01 / В. Я. Юкало. – К., 2003. – 24 с.

Лещенко Т.А., канд. филол. наук, доцент ВГУЗУ «Украин. мед. стомат. академия», Полтава

Тукова Т.В., канд. филол. наук, доцент ВГУЗУ «Украин. мед. стомат. академия», Полтава

КОМПЛИМЕНТ КАК ПРОЯВЛЕНИЕ МАНИПУЛЯТИВНОЙ ТАКТИКИ ПОЗИТИВА В МЕДИЦИНСКОМ ДИСКУРСЕ

В статье рассматривается комплимент в институционном медицинском дискретном дискурсе, помогающий достичь суггестии врача и пациента в процессе фатического общения; показано, как принцип коммуникативного сотрудничества позволяет пациенту с помощью комплиментарных речевых актов преодолеть асимметричности общения и реализовать интенции на гармонизацию процесса интеракции. Рассматриваются условия достижения эффективного использования комплиментарных высказываний в медицинской среде.

Ключевые слова: *медицинский дискурс, комплимент, функция, манипулятивная тактика, суггестия.*

Leshchenko T.O., candidate of Philology, associate professor
Ukrainian medical stomatological academy, Poltava, Ukraine
Tukova T.V., candidate of Philology, associate professor,
Ukrainian medical stomatological academy, Poltava, Ukraine

COMPLIMENT AS MANIFESTATION OF MANIPULATIVE TACTICS OF THE POSITIVE IN THE MEDICAL DISCOURSE

The authors analyzes the compliment in the professional medical discourse which helps to reach the suggestion between doctor and patient in the course of the actual communication; it was shown how the principle of communicative cooperation allows the patient to overcome asymmetry of communication by means of complementary language acts and to realize intentions to harmonize the process of interaction. Conditions of achievement the effective using of complementary sayings in medical environment are considered.

Key words: *medical discourse, compliment, function, manipulative tactics, suggestion.*