

КОМПЛАЕНС ДОКЛАДЧИКА И СЛУШАТЕЛЯ: ПРИГЛАШЕНИЕ ЗАДУМАТЬСЯ

И. П. Лапин

Психоневрологический институт имени В. М. Бехтерева, Санкт-Петербург

Идея статьи вызревала очень давно на бесчисленных докладах и лекциях самых разных конференций, семинаров, симпозиумов, конгрессов, регулярно на протяжении последних лет. Нельзя исключить, что написанное здесь может кому-нибудь пригодиться.

Цифровых данных о предмете обзора у автора, разумеется, нет. Почему «разумеется»? Пока нереалистично собрать количественные данные о сотнях докладов и лекций последних лет, десятка конференций. Без цифр доказательные и надежные выводы преждевременны, но есть многолетние стойкие впечатления о многочисленных докладах и лекциях. Они зафиксированы в регулярных записях, сохранены в компьютере.

Как бы не был любой доклад хорош, по мнению даже самых требовательных слушателей, всегда есть возможность задуматься над тем, нельзя ли этот отличный доклад или лекцию сделать еще лучше. Что конкретно (!) можно улучшить? Как?

Посмотрим на проблему со стороны аудитории. Впечатления и мнения слушателей и докладчиков могут, как любые мнения, не совпадать. Здесь тем более: они видят с противоположных сторон аудитории.

Слово, термин, понятие «комплаенс» стало в медицине распространенным, модным. По литературе видно. Часто звучит в аудиториях. Отсюда и «комплайентность» и прочие производные. Имеют в виду сотрудничество, согласие пациента и врача.

В английском языке, мы знаем, слово «compliance» значительно шире. Это и сотрудничество учителя и ученика, тренера и спортсмена, музыканта и педагога. Почему сотрудничество докладчика (или/и лектора) и слушателя (или/и студента, участника конференции) должно быть исключением?

Для чего название этого процесса должно быть непременно калькой с английского? Великий могучий русский язык разве слабее и беднее? Медицинская и психологическая терминологии, прошедшие испытание практикой, не годятся?

Названия «согласие» и «сотрудничество» в медицинской литературе применялись и раньше [1]. Без них никогда было не обойтись в медицине, в хоро-

шей и качественной, не обязательно «доказательной»; в любом врачевании; на всех этапах лечебного процесса, в том числе и в фармакотерапии любой болезни [3, 4].

Психологические характеристики врача здесь не менее значимы, чем в психотерапии. Поэтому различают «объективный» и «субъективный» комплаенс [5]. Рассматривают проблемы повышения комплаенса [5, 7, 9], в том числе при фармакотерапии [10], «некомплайентность» пациентов [6].

Проблема «doctor-patient interrelationships» (взаимоотношения врача и пациента) не могла не быть актуальной и ключевой во все времена. Это было еще раз подчеркнуто в специальном издании ВОЗ – Всемирной Организации здравоохранения [1]. Обратим внимание на «взаимоотношения».

Сейчас, когда говорят и пишут «комплаенс» и «комплайентность», имеют в виду почему-то только пациента [7, 9, 10]. Но процесс взаимоотношения врача и пациента не может не быть двусторонним – по сути.

Посмотрим на второго участника – врача. Излишне упоминать, как много зависит от квалификации, умения, искусства, терпения врача и докладчика. Посмотрим, вслушаемся, вдумаемся и в доклады, и в лекции.

Содержание выступления

К наиболее частым впечатлениям относятся такие: пересказ, не оригинальный текст автора (из учебников и руководств) – в научном (!) докладе. Это и видно из надписей в нижнем крае слайдов. Цитаты, особенно из классиков, вне обсуждения. Но схемы, таблицы, текст. Их «в сыром виде» представляют аудитории. Называется ли это компиляцией (в самом хорошем смысле слова), не знаю.

В аудитории знающих основы предмета специалистов такой пересказ, разумеется, не уместен. Даже для студентов это, вероятно, лишнее: есть учебники, руководства, интернет. Раньше, когда был дефицит учебников, выбор такого стиля еще мог быть понятен. Иностранные руководства, даже если они имелись в отдельных библиотеках и предо-

ставлялись межбиблиотечным абонементом, были полезными ограниченному контингенту читателей из-за недостаточного владения иностранными языками. Устные выступления, особенно лекции для студентов, имели целью, вольно или невольно, сообщить максимальный объем информации и были рассчитаны прежде всего на запоминание.

Подмена научного доклада учебной лекцией

В программах научных конференций, съездов и конгрессов бывают лекции. Например, пленарная лекция. Оргкомитет приглашает авторитетного специалиста по данной проблеме представить лекцию, подводющую итоги последних исследований и рисующую перспективы дальнейшего развития проблемы. Но когда в научной программе есть доклад, подразумевается, что он для специалистов – участников научной конференции или съезда. Однако вызывает недоумение и несогласие, когда больше половины доклада – копия общеизвестных истин, копии с фрагментов учебников и руководств, давно известные образованному слушателю. Поэтому надо представить основную информацию. Перенесение такого стиля на аудиторию научных работников – серьезная ошибка. Время растрачивается впустую.

Такие доклады, если не отпугивают слушателя, то отдаляют его от докладчика. Комплаенс ухудшается.

Высокие дозы списков и классификаций

Нескончаемые перечисления (на экране и вслух) симптомов, синдромов, диагнозов, осложнений, побочных эффектов лекарств. Классификации всех их. Это нужно? Вспомним, как часто научные (!) доклады перегружены классификациями болезней, синдромов, групп лекарственных средств, методов диагностики и лечения и т.д. Они важны. Но нужно ли их перечислять в докладе и лекции? Не лучше ли дать ссылку на источники в литературе?

Форма, стиль, речь

При всем разнообразии стилей преобладает поучающий характер. В учебных лекциях еще понятно: преподаватели учат! Студентов, врачей, фармацевтов. Преобладает императив, слова и интонации: «Надо различать!», «Надо помнить и не забывать!», «Нельзя смешивать!», «Следует избегать!», «Надо думать о...». Примеры бесконечны. Так и хочется сказать, если не вслух, то про себя: «Ну, пожалуйста, и различайте себе! Ну, пожалуйста, и помните! Ну, и думайте! И так все это ясно. Вытекает из смысла доклада».

По-моему, здесь явная, вполне вероятно неосознаваемая, недооценка аудитории. И напоминает школярство, о котором мы читали. Не лучше ли предложить слушающим выбор: что и как делать? Это стимулирует активность думать, продумывать глубже, взвешивать «за» и «против», принимать решения.

Не достает вопросов к аудитории: «Что бы вы предпочли?», «Какое решение приняли бы?», «Чем бы вы обосновали ваше мнение?», «Как бы вы доказали факт...?» и т.д. Помогают задуматься. Хороший случай помочь размышлять. Есть только исключения, когда докладчик или лектор обращался к аудитории с вопросами, не только риторическими, но и по существу.

Общеизвестно, что сомнения пробуждают еще одно продумывание с разных сторон. Иногда спросишь у коллеги защищающего диссертацию: «А есть ли у вас какие-нибудь сомнения здесь?». В ответ только полная растерянность или даже смущение, как будто слышит что-то неприличное. Как и с вопросом об основной мысли исследования или доклада. Слово «мысль» обычно вызывает замешательство и смущение. Отвечают: «Влияние», «Особенности», «Течение», «Результаты» и т.п. Потом соглашаются, что – не мысль, а тема, предмет, содержание.

Читают текст. Нет, это не вкус или предпочтение говорящего. Говорили и говорят «читать (!) лекции». В давние времена лекции, как мы знаем из истории, читали в прямом смысле слова по-латыни в европейских университетах: по тексту бумажки, конспекта, фолианта. Так «было принято». Почему, не знаю. Латынь объединяла слушателей разных языков, как в наши дни английский. Сейчас от этого практически отошли. Да, есть люди (сколько их, – вряд ли кто подсчитывал), которые «пардон, не могу без бумажки». Поэтому у них нет выбора, как сделать доклад или лекции. Что поделаешь! Но комплаенс!? Прочитать слушатель может сам. Если ему помогут найти литературу.

Монотонность почти любого чтения. В любом варианте, чтение, даже выразительное и не монотонное, скорее усыпляет, чем пробуждает слушателей. Картина часто бывает трагикомической. Докладчик читает – в прямом смысле слова – текст с листа, лежащего перед ним на кафедре, и этот же (!) текст на экране. Крупнее и ярче. Хорошо видно! Для чего тогда его озвучивать? Повторять тут или там. «Лучше один раз увидеть, чем сто раз услышать? Здесь подходит?».

Не лучше ли приблизить форму общения докладчика (лектора) со слушателем к семинару или круглому столу? Это давно приходилось видеть в аудиториях физиков и химиков. Лектор подходит к доске, пишет цифры и формулы, тут же их комментирует. Живо. Динамично. С импровизацией. При этом прислушивается к аудитории. Хочет услышать вопросы, реплики, сам ставит вопросы. Не приближается монолог к диалогу?

Форма представления

Тон обращения. «Тон делает песню» («Le ton fait le chanson»). Разве не так? Конечно, слушатели есть разные. С разным слухом, часто с разным вос-

приятием, совсем не одинаковым пониманием. Это всеобщая трудность: на уроках, семинарах, лекциях, докладах. При всем при этом как не признать, что в искусстве любого непосредственного общения зачастую именно форма определяет результат. Например, до-мажорную сонату Моцарта играют и маленький мальчик, и Святослав Рихтер. Те же ноты! Абсолютно. До-ми-соль-си и так далее. Впечатление определяется не тем, что играют, а как. И в живописи, в скульптуре – не что изображено (пейзаж, цветы, лицо, фигура), а как.

Как сказанное звучит, а не только о чем. Даже когда об очень интересном и важном идет речь. Не так ли?

Искусство общения с аудиторией и здесь не только зависит, но во многом определяется формой изложения. Задействованы возможности устной речи: динамические (громче или тише), ритмические (чаще или реже, есть ли смысловые паузы, какой они длительности), темповые (быстрее или медленнее). Каждый может вспомнить доклады и лекции из своего личного опыта.

Монотонная и тихая речь. Как часто бывает, даже при хороших микрофонах, – без содержательных пауз, которые являются уместными для того, чтобы дать возможность слушателям передохнуть перед переходом к следующему фрагменту по аналогии с паузами между частями музыкальных произведений на концертах и в самой ткани музыки. Докладчик часто и не интересуется, как воспринимает его аудитория. Односторонняя дорога. Нет или почти нет обратной связи. Как исключение докладчик, начиная выступать, спросит аудиторию: «Меня слышно?» – и пощелкает пальцем по микрофону или бросит взгляд на того, кто реагирует за звук».

Нет, здесь не выручит «сколько людей, столько мнений» и «на вкус и цвет товарища нет». Есть общие «правила» (формы, приемы), необходимые для успеха дела – продуктивности доклада. Насколько он обогатил слушателей? Насколько был полезным? Все ли для этого сделано? Можно ли еще лучше?

Изобилие «ученых» слов. Нередко (никто, насколько знаю, не подсчитывал) прямо-таки в высоких токсических дозах и концентрациях. Разве не так? Как не вспомнить здесь реплику невесты из «Свадьбы»: «Ученость свою показать хотят». Сознательно или неосознанно. Не суть. Обилие чуждых, мало понятных слов не может не отдалять и не отпугивать слушателя от докладчика. «На разных языках»!

Как слушатели воспринимают высокие дозы таких терминов и выражений? По-разному, естественно.

Одним это безразлично («без разницы», как говорят). Надо слушать лекцию или доклад – так надо. Раз уже пришел. Другие относятся к этим терминам с почтением. Наука! Здесь и язык должен, по их пониманию, быть особенным, не привычным разговорному. И себя чувствуешь повыше по сравне-

нию с непрофессионалом. Третьи реагируют недоумением: зачем эти термины, почему их так много, для чего необходимы здесь, кому нужны кроме докладчика в аудитории людей думающих, говорящих и слышащих по-русски. Вот если придется выступать перед иноязычной аудиторией, тогда, как правило, in English – самый распространенный международный язык; тогда «compliance» (комплаенс), а не «сотрудничество» или «согласие», «coping» (копинг), а не «совладание», «initial» (инициальный), а не «начальный», «definition» (дефиниция), а не «определение», «prediction» – «предикция» (почему не «предсказание?»), «complication» (компликация), а не «осложнение», «manifestation» (манифестация), а не «проявление», «pilot» (пилотный), а не «пробный» или «поисковый». Единичные примеры. Иначе иностранная аудитория не поймет. Говорят: «термин»! Почему он должен звучать обязательно как калька с английского?

Даже в программах не обходится без «кофе-брейк». Модно? Так теперь принято? Не обманки ли это? Поясню. Они создают (помогают создать) ощущение, что участвуешь в чем-то более высоком. Не в «межпланетном шахматном конгрессе», но более важном. Возможно, и в заграничном. «Брейк» здесь лишнее. Конечно «перерыв». Не будут же кофе предлагать без перерыва, во время заседания, подводить трубочками к креслам. Согласитесь, что «перерыв» и «брейк» звучат совсем по-разному. Нужно так?

Калька, как и копия, всегда не творческое. Думать над переводом и над включением в русскую речь не надо. Так простенько! Говори по-русски термин, уже известный и опробованный в английском. Еще один пример того, как отвыкают от творческого подхода в угоду более быстрому и удобному копированию. В чем опасность такого приема? Если задуматься, слушатели отвыкают от свободы выбора! Им подсовывают готовое. Каким бы не было впечатление, со временем привыкают к любому. Слушатель привыкнет к невысокому качеству и... свыкнется. И возникнет коварная «привычка – вторая натура»: в природу слушателя войдет невысокая требовательность к тому, что он слышит. Это не будет его беспокоить, вызывать внутренний протест. Не опасно?

Мотивация включения таких «обнаученных» слов в русский лексикон? Какая-то ведь есть, если вдуматься, – сознательная или подсознательная. Автор не знает, искал ли кто-нибудь ответ. Остается предположить самому по аналогии с другими мотивациями, исследованными раньше.

По крайней мере, две мотивации. Одна – ощутить свою принадлежность к группе (когорте, обществу, цеху), воспринимаемой, расцениваемой как элитная. В английском языке «Sense of belonging». Много научных книг, как известно, этому посвящено. С такой психологией личность чувствует себя выше других, не принадлежащих к этой элите, комфор-

тнее, особенно в аудитории, где тебя воспринимают (или должны, по мнению докладчика или лектора) как авторитет. «Положение обязывает». Зачастую человек предпочитает себя, свою репутацию, «имидж» (по-современному) в среде, которая докладчиком расценивается важной для него. Вторая мотивация – чувство отдаления от людей, которые, по оценке автора, осознанной или подсознательной, личность воспринимают менее привлекательной, к которой не хотелось бы принадлежать. Здесь лучшим словом, известным автору, является немецкое «Distanzierung». Оно же используется, когда определяют более спокойное или даже отстраненное отношение к чему-то или кому-то. Похоже на «Олимпийское спокойствие».

Доклады и лекции тем самым становятся уроками того, как не надо говорить, делать. Ведь учиться можно не только тому, как надо, но и тому, как не надо!

Иллюстрации

Многие коллеги видели иллюстрации своих лекций до (!) выступления? Из того зала (!), где предстоит выступать? Из тех, кого я спросил, никто! «Без комментариев». Если что-то поясняли, то «некогда», «не успеваю». Как обычно происходит? Докладчик, да, просматривает свои иллюстрации, но на мониторе компьютера, то есть вблизи. Там «все в порядке». Буквы хорошо видны, даже если темно-красные или бордовые на темно-синем фоне, где контраст минимальный, если он вообще есть. Выбор цвета произвольный, не основан на знании физиологии и психологии цветового зрения. Доказано, что оптимальные для восприятия сочетания – белый на темно-зеленом или темно-бордовом фоне, черный на белом или на ярко желтом фоне с учетом расстояния между изображением и зрителем. Любые оттенки цвета можно количественно определить цифрами по таблицам программ цветов компьютера. Кто будет этим заниматься? Тот, кто заинтересован в максимальном комплаенсе со зрителем (слушателем). Лектор не может быть профессионалом в специальной области – физиологии и психо-

логии восприятия цвета. Но высокий класс лектора любого раздела медицины требует знать, у кого и где можно получить консультацию. Делать на глазок или полагаться на выбор технического работника обслуживающего лекционные демонстрации – неудачное решение.

Размер букв. Он обычно произвольный, на глазок. С расстояния, как правило, буквы видны плохо, так как они мельче, чем необходимо. Лектор намерен уместить на слайде максимальное количество слов, поэтому предпочитает буквы минимального размера. В результате текст и надписи не могут быть полноценно прочитаны с расстояния. Текст обесценивается особенно значимо, когда представлены густые строки букв, когда слайд перегружен, воспроизводит – без корректировки – страницы из журналов и книг.

Движения деталей изображения: столбцов, линий, геометрических фигур. Бывает, что они появляются и исчезают, наплывают, уплывают, возрастают, повышаются, понижаются. Разноцветные линии сплетаются, пересекаются, изворачиваются. Похоже? Сейчас техника позволяет сделать то, что еще недавно было невозможно. Все такие движения делают любое изображение более современным и модным. Да, так можно сделать! Но нужно ли? Зачем? Кому нужно? Еще один прием преодоления однообразия, привыкания и скуки. Но разве такие мелькания помогают воспринять? На лекции? Слушатель пришел работать! Учиться! Воспринимать смысл представляемой информации. Развлекать его картинками не уместно. Особенно, когда объекты мелькают, пестрят, удивляют, отвлекают от главного – смысла и сути содержания.

Выводы

Принято, что они завершают публикацию. В этом обзоре в конце текста их нет. В любом месте текста читатель сам сделает выводы по своему выбору. И выводы сформулирует себе сам. «Индивидуальный подход». Так надежнее. «Благодарю за внимание» («слизал» со ставших шаблоном последних слайдов на докладах).

ЛИТЕРАТУРА

1. Врач – пациент. Общение и взаимодействие. ВОЗ, Женева, 1996. 55 с.
2. Лапин И.П. Согласие – фактор, определяющий общение пациента и врача и успешность лечения // Клиническая Медицина. 1999. Т. 77, № 11. С. 55–59.
3. Лапин И.П. Плацебо и терапия. СПб.: Лань, 2000. 222 с.
4. Лапин И.П. Личность и лекарство. Введение в психологию фармакотерапии. СПб.: Деан, 2001. 414 с.
5. Becker M., Malman L.A. Strategies for enhancing patient compliance // J. Commun. Health. 1980. Vol. 6. P. 113–117.
6. Heszen-Klemens I. Patients' noncompliance and how doctors manage this // Clin. Sci. Med. 1987. Vol. 24. P. 409–416.
7. Hill M.N., Niller N.Y. Compliance enhancement: A call for multidisciplinary team approaches // Circulation. 1996. Vol. 93. P. 4–6.
8. Oelzner S., Bransstadt A., Hoffmann A. Correlations between subjective compliance, objective compliance, and factors determining compliance in geriatric hypertensive patients treated with triamterene and hydrochlorothiazide // Int. J. Clin. Pharmacol. Ther. 1996. Vol. 34. P. 236–242.
9. Peck C.L., King N.J. Increasing patient compliance with prescription // JAMA. 1982. Vol. 248. P. 2874–2878.
10. Sammons J.H. Written instructions and patient compliance // JAMA. 1982. Vol. 248. P. 2890.

КОМПЛАЕНС ДОКЛАДЧИКА И СЛУШАТЕЛЯ: ПРИГЛАШЕНИЕ ЗАДУМАТЬСЯ

И. П. Лапин

Представлен критический обзор научных докладов и лекций с позиций сотрудничества (комплаенса) лектора и слушателя, психологии взаимоотношений. Рассмотрены несовершенства содержания (излишне большой объем информации, направленной главным образом на запоминание в ущерб совершенствованию понимания и выбора решений; недостаточное различение сути научного доклада и учебной лекции; редкие вопросы к размышлению; перегрузка иностранными словами и терминами) и оформления (поучающий стиль речи, невы-

сокая требовательность в отборе иллюстраций, неразборчивые надписи из-за мелких букв, неконтрастности цветов, отвлекающие движения линий и фигур). Названы возможные пути исправления перечисленных недостатков.

Ключевые слова: психология доклада, психология лекции, комплаенс докладчика и слушателя, несовершенства содержания и формы, императив, вопросы, сомнения, иноязычные термины, обнаученные слова, мотивация выбора слов.

LECTURER-AUDIENCE COMPLIANCE: INVITATION TO REFLECTION

I. P. Lapin

The author presents a critical review of research papers and lectures from the point of view of lecturer-audience compliance and psychology of relationships. The article refers to faulty contents aspects such as too much information to remember instead of orientation at better understanding and better decision-making, lack of clarity concerning the essence of a research paper vs. lecture for educational purpose, few questions stimulating reflection, overload with foreign words and terms, and excessive use of visual

background elements: didactic style of the lecturer, poor choice of illustrations, small letters in the text of presentation, poor choice of colours, distracting movements of figures and lines. The author suggests the ways to correct the mentioned drawbacks.

Key words: psychology of presentation, psychology of lecturing, lecturer-audience compliance, contents and form problems, imperative, questions, doubts, foreign terms, pseudoscientific words, motivation for word choice.

Лапин Изяслав Петрович – главный научный сотрудник Санкт-Петербургского психоневрологического института имени В.М.Бехтерева; e-mail: lapin@bekhterev.ru