

## ***Psycholingwistyczne aspekty komunikacji lekarz – pacjent***

(streszczenie)

Rozprawa poświęcona jest zagadnieniu bezpośredniej komunikacji między lekarzem a pacjentem w trakcie konsultacji medycznej. Problematyka ta jest coraz częściej poruszana nie tylko w piśmiennictwie naukowym, lecz również w dyskutowana na forach społecznościowych, sygnalizowana w mediach.

Celem pracy było przede wszystkim zbadanie, jak omawiany typ komunikacji postrzegany jest przez pacjentów, a jak widzą go lekarze oraz próba zidentyfikowania, jakie czynniki i w jakim stopniu wywierają na niego wpływ.

Pierwszy rozdział pracy przedstawia zarys teoretycznych podstaw komunikowania oraz specyfikę kontaktu lekarz – pacjent uwzględnioną w literaturze przedmiotu. Omówiono w nim m. in. modele relacji lekarz — pacjent, różne typy pacjentów, prawne i etyczne aspekty komunikowania się lekarzy z pacjentami oraz czynniki lingwistyczne i pozalingwistyczne warunkujące skuteczne porozumiewanie się w trakcie konsultacji lekarskiej.

Rozdział drugi zawiera opis przyjętej metodologii badań. Materiał badawczy pozyskano z dwóch źródeł. Pierwsze z nich stanowiły ankiety wypełnione przez 190 pacjentów oraz 50 lekarzy różnych specjalności. Drugim były komentarze pacjentów oceniające wizytę u lekarzy wyekscerpowane z portalu „ZnanyLekarz.pl”. Analizie poddano łącznie 1800 komentarzy (900 pozytywnych i 900 negatywnych) dotyczących lekarzy 3 specjalności — neurologów, ginekologów oraz lekarzy rodzinnych.

W trzecim rozdziale przedstawiono wyniki i podsumowania badań ankietowych, rozdział czwarty prezentuje wyniki i podsumowania analizy komentarzy internautów. Istotność prawidłowo przebiegającego procesu komunikowania się w gabinecie lekarskim dostrzegana jest i przez lekarzy, i przez pacjentów. Przeprowadzone badania wskazują, że w świadomości obu grup respondentów istnieje pewien schemat komunikowania się lekarza z pacjentem. Zarówno lekarze, jak i pacjenci za główne utrudnienie w komunikacji uznali brak czasu. Analiza komentarzy internautów oceniających specjalistów dowiodła, że sposób komunikowania się lekarza z pacjentem oraz oczekiwania komunikacyjne pacjentów względem lekarzy różnią się w zależności od specjalizacji lekarskiej.

Przedstawiana praca jest tylko niewielkim przyczynkiem do dalszych badań prowadzonych w nurcie *komunikacji klinicznej*. Z analizy materiału zaprezentowanego

w pracy wynika, że interesującym obszarem badawczym byłaby szczegółowa analiza wpływu specjalizacji lekarskiej na proces komunikowania się. Ciekawie rysuje się również zagadnienie odrębności gatunkowej internetowych komentarzy pacjentów oceniających lekarzy.