



**ПЕРМСКИЙ
МЕДИЦИНСКИЙ**
УНИВЕРСИТЕТ АКАДЕМИКА ВАГНЕРА



**Анализ лингвистического
аспекта коммуникации
(на примере электронной медицинской
консультации) при разработке
коммуникативного тренинга**

Богатикова Евгения Павловна

к. филол. наук, доцент каф. лингводидактики ПГНИУ

Кабирова Юлия Албаровна

к.м.н., доцент каф. внутренних болезней
и семейной медицины ПГМУ

Мишланова Светлана Леонидовна

доктор филол. наук, профессор каф. иностранных языков ПГМУ,
зав. кафедрой лингводидактики ПГНИУ

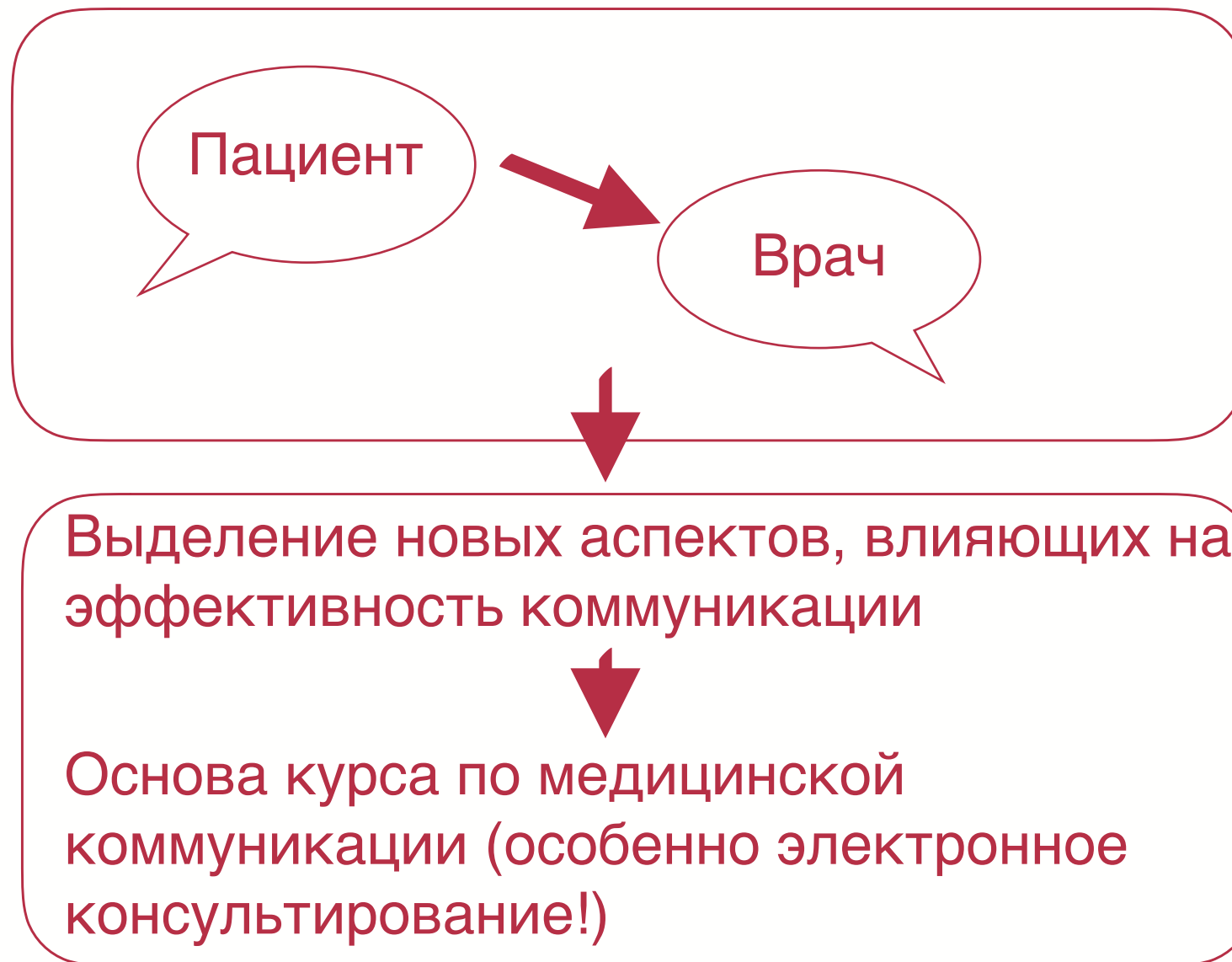


ПЕРМСКИЙ
МЕДИЦИНСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ АКАДЕМИКА ВАГНЕРА

АКТУАЛЬНОСТЬ



АКТУАЛЬНОСТЬ





ПЕРМСКИЙ
МЕДИЦИНСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ АКАДЕМИКА ВАГНЕРА

МАТЕРИАЛ И МЕТОДЫ



МАТЕРИАЛ И МЕТОДЫ

DoctorSpring

- Основан в **2011** году;
- **900** специалистов - **24/7**;
- **3 вида услуг**: консультация врача общей практики (терапевта) или семейного доктора, консультация узкого специалиста, проведение медицинской комиссии;
- **Ограничения**: НЕТ судебно-медицинского заключения; НЕТ неотложной медицинской консультации или лечения; НЕЛЬЗЯ получить рецепт; НЕТ онлайн-чата с врачом.

Doctorspring -Ask a Doctor
24/7 is rated Excellent

Based on 48 reviews

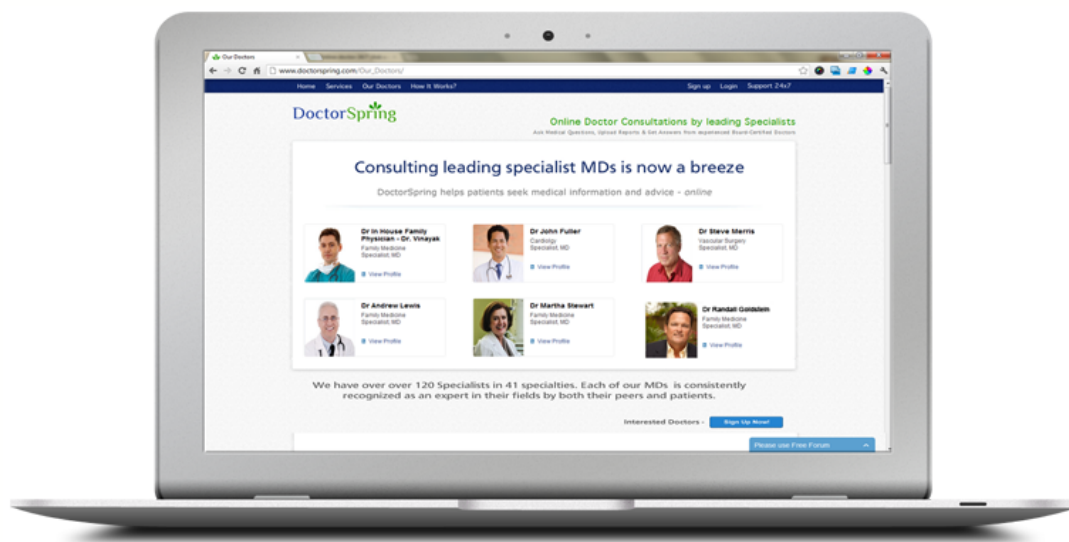


★ Trustpilot



МАТЕРИАЛ И МЕТОДЫ

- диалоги электронной медицинской консультации (2013-2014 гг)
- Материал: **600** диалоговых единиц



DoctorSpring

- **Topic:** pain in neck
- **Question:** Hi, I'm experiencing extreme pain in my neck. I'm unable to lay down to sleep, because it causes extra strain and increases the pain that i'm feeling. It started out feeling like i'd slept wrong on my pillow, but that was last Thursday and it hasn't gotten any better. Now it's spasmed to the point that my head is tilted and i'm unable to straighten it out. I feel pain while trying to eat. Opening my jaw to place my food in my mouth causes much discomfort. Any ideas on what this could be? I've been taking Naproxen and Skelaxin that was prescribed when I had a pinched nerve, but it's not giving any relief at all.
- **Answer:** Hello, Thank you for asking your query: I am sorry to hear about your neck pain, I will try my best to help you out here. There can be many reasons for a neck pain. But in your case, since there is a constant, non resolving severe pain, with spasm the neck pain could be due to compressed nerve in the neck (pinched nerve). This could have happened from a trauma or a herniated intervertebral disc. When there is compressed nerve there will be pain in the area which the nerve supplies. The muscles will go into spasm. This is kind of a protective mechanism by the nature to prevent further damage. I am not totally ruling out a soft tissue injury either, but a compressed nerve is more likely and one which requires immediate attention. Considering this scenario I would recommend you the following: 1. Neck X Ray - You will need an xray to check the neck vertebrae. And you will have to go to a Doctor. As you might be knowing the spinal cord, which has all the nerves controlling your body passes through the vertebral canal in the neck. So in that sense neck is a very important and tricky area. Any possible injury should be attended and treated with care. 2. Do no massage or violently move your neck. 3. Continue Naproxen and Skelaxin even if there is no pain relief. This will help in relief of the spasm and inflammation. 4. You can apply alternate hot and cold compress. Hope this helps. Please feel free to ask follow up questions via this email itself. Thank you.

• **Topic:** pain in neck

✓ • **Question:** Hi, I'm experiencing extreme pain in my neck. I'm unable to lay down to sleep, because it causes extra strain and increases the pain that i'm feeling. It started out feeling like i'd slept wrong on my pillow, but that was last Thursday and it hasn't gotten any better. Now it's spasmed to the point that my head is tilted and i'm unable to straighten it out. I feel pain while trying to eat. Opening my jaw to place my food in my mouth causes much discomfort. Any ideas on what this could be?

✗ • I've been taking Naproxen and Skelaxin that was prescribed when I had a pinched nerve, but it's not giving any relief at all.

✓ • **Answer:** Hello, Thank you for asking your query: I am sorry to hear about your neck pain, I will try my best to help you out here. There can be many reasons for a neck pain. But in your case, since there is a constant, non resolving severe pain, with spasm the neck pain could be due to compressed nerve in the neck (pinched nerve). This could have happened from a trauma or a herniated intervertebral disc. When there is compressed nerve there will be pain in the area which the nerve supplies. The muscles will go into spasm. This is kind of a protective mechanism by the nature to prevent further damage. I am not totally ruling out a soft tissue injury either, but a compressed nerve is more likely and one which requires immediate attention.

✗ • Considering this scenario I would recommend you the following: 1. Neck X Ray - You will need an xray to check the neck vertebrae. And you will have to go to a Doctor. As you might be knowing the spinal cord, which has all the nerves controlling your body passes through the vertebral canal in the neck. So in that sense neck is a very important and tricky area. Any possible injury should be attended and treated with care. 2. Do no massage or violently move your neck. 3. Continue Naproxen and Skelaxin even if there is no pain relief. This will help in relief of the spasm and inflammation. 4. You can apply alternate hot and cold compress. Hope this helps. Please feel free to ask follow up questions via this email itself. Thank you.

- **Topic: pain in neck**

- **Question:** Hi, I'm experiencing extreme pain in my neck. I'm unable to lay down to sleep, because it causes extra strain and increases the pain that i'm feeling. It started out feeling like i'd slept wrong on my pillow, but that was last Thursday and it hasn't gotten any better. Now it's spasmed to the point that my head is tilted and i'm unable to straighten it out. I feel pain while trying to eat. Opening my jaw to place my food in my mouth causes much discomfort. Any ideas on what this could be?

- I've been taking Naproxen and Skelaxin that was prescribed when I had a pinched nerve, but it's not giving any relief at all.

- **Answer:** Hello, Thank you for asking your query: I am sorry to hear about your neck pain, I will try my best to help you out here. There can be many reasons for a neck pain. But in your case, since there is a constant, non resolving severe pain, with spasm the neck pain could be due to compressed nerve in the neck (pinched nerve). This could have happened from a trauma or a herniated intervertebral disc. When there is compressed nerve there will be pain in the area which the nerve supplies. The muscles will go into spasm. This is kind of a protective mechanism by the nature to prevent further damage. I am not totally ruling out a soft tissue injury either, but a compressed nerve is more likely and one which requires immediate attention.

- Considering this scenario I would recommend you the following: 1. Neck X Ray - You will need an xray to check the neck vertebrae. And you will have to go to a Doctor. As you might be knowing the spinal cord, which has all the nerves controlling your body passes through the vertebral canal in the neck. So in that sense neck is a very important and tricky area. Any possible injury should be attended and treated with care. 2. Do no massage or violently move your neck. 3. Continue Naproxen and Skelaxin even if there is no pain relief. This will help in relief of the spasm and inflammation. 4. You can apply alternate hot and cold compress. Hope this helps. Please feel free to ask follow up questions via this email itself. Thank you.



Калгари-Кембриджская модель медицинской коммуникации

- начало приема
- сбор информации
- осмотр
- разъяснение и планирование
- завершение приема



Калгари-Кембриджская модель медицинской коммуникации

- начало приема
- **сбор информации**
- осмотр
- **разъяснение и планирование**
- завершение приема



ПЕРМСКИЙ
МЕДИЦИНСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ АКАДЕМИКА ВАГНЕРА

ПОВТОР



ЧТО ТАКОЕ ПОВТОР?

- **Повтор** - механизм передачи знания и инструмент адаптации [Gibbs 2012, Богатикова 2022];
- Исследователи обозначают повтор как «**лексическое выравнивание**» (англ. lexical alignment) [Garrod & Anderson, 1987, Jucks et al. 2008, Bromme et al. 2011], «**адаптацию**» (англ. tailoring), «**использование языковых прецедентов**» (англ. use of linguistic precedents) [Barr & Keysar 2002].



ВИДЫ ПОВТОРОВ

ПАЦИЕНТ

ВРАЧ

Около 2 недель назад у меня появилась **сильная острая боль** в верхней левой части **спины**.*

*About 2 weeks ago, I got a **severe sharp pain** in my upper left back.

Я недавно принимал **Цефалексин** <...>.*

*I have been taking **Cephalexin** recently <...>.

Я полностью понимаю ваше беспокойство по поводу **сильной и острой боли**.

*I totally understand your concern about **your severe and sharp pain**.

Употребление **антибиотиков, Цефалексина**, как вы упомянули <...>.*

*Taking antibiotics, **Cephalexin**, as you mentioned <...>.



ВИДЫ ПОВТОРОВ

ПАЦИЕНТ

ВРАЧ

Я от этого мучаюсь.*

Я вижу как много вы мучались, давай разберемся в причинах.*

*I have been suffering from this.

*I see how much you suffered, let's look at the reasons.

Вопрос, который беспокоит меня, заключается в том, что меня не было менструации последние семь месяцев.*

Я полностью понимаю вашу проблему: отсутствие менструации более 7 месяцев определенно вызывает серьезную обеспокоенность.*

* The thing that **worries** me is that I haven't got **my periods for the last seven months**.

*I do completely understand your problem, **not getting periods for more than 7 months needs is definitely of great concern**.*



ВИДЫ ПОВТОРОВ

ПАЦИЕНТ

ВРАЧ

Это какой-то **вирус** вызывает это?*

Вы правы, иногда это может быть вызвано **вирусом**, но на этот раз я предполагаю бактериальное происхождение.*

*Is it a sort of **virus** causing this?

***You are right**, sometimes it might be caused by a **visus**, but this time I suggest a bacterial origin.

Я очень устал от этой **мигрени**.*

Я знаю, как это выматывает, жить с головной болью, как ваша, но, тем не менее, это не **мигрень**.*

*I am really tired of having **migraine** like this.

* I know how exhausting it is - to have a headache like yours, although it is not called a **migraine**.



ВИДЫ ПОВТОРОВ

ПАЦИЕНТ

Около 2 недель назад у меня появилась **сильная острая боль** в верхней левой части спины. Я также **почувствовал покалывание** в левой руке и кисти. В течение следующих нескольких дней **боль переместилась в грудь** (левую сторону) и стала больше напоминать тянущее ощущение. Боль продолжалась почти неделю, а затем немного утихла... Я до сих пор чувствую ее в спине, в зависимости от того, как я **двигаю шеей**. Кроме того, в то время, когда это произошло, моя **левая рука ослабла**, и сейчас, примерно 2 недели спустя, у меня в ней все еще мало сил. Мне 33 года.*

*About 2 weeks ago, I got a **severe sharp pain** in my upper left back. I also felt a **tingling sensation** in my left arm and hand. Over the next couple days, the pain migrated to my chest (the left side) and it became more like a pulling sensation. The pain continued for almost a week and then dissipated slightly...I do still feel it in my back depending on how I **move my neck**. Also, at the time this initially happened, **my left arm became weak**, and I still do not have much strength in it now, approximately 2 weeks later. I am 33 years old.

ВРАЧ

Я просмотрел описание вашей медицинской проблемы несколько раз. **Острая боль, ощущение покалывания, движение шеи и, самое главное, слабость** — всё указывает на поражение нервов.*

*I have gone through the description of your medical problem a couple of times. **The sharp pain, tingling sensation, the association with neck movement and most importantly the weakness** - all point towards involvement of nerves.



ВИДЫ ПОВТОРОВ

ПАЦИЕНТ

About 2 weeks ago, I got a **severe sharp pain** in my upper left back. I also felt a **tingling sensation** in my left arm and hand. Over the next couple days, the pain migrated to my chest (the left side) and it became more like a pulling sensation. The pain continued for almost a week and then dissipated slightly...I do still feel it in my back depending on how I **move my neck**. Also, at the time this initially happened, **my left arm became weak**, and I still do not have much strength in it now, approximately 2 weeks later. I am 33 years old.

ВРАЧ

Я просмотрел описание вашей медицинской проблемы несколько раз. **Острая боль, ощущение покалывания, движение шеи и, самое главное, слабость — всё указывает на поражение нервов.***

*I have gone through the description of your medical problem a couple of times. **The sharp pain, tingling sensation, the association with neck movement and most importantly the weakness - all point towards involvement of nerves.**



ПЕРМСКИЙ
МЕДИЦИНСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ АКАДЕМИКА ВАГНЕРА

ВЫВОДЫ И ДИСКУССИЯ



МЕХАНИЗМЫ ПОВТОРОВ

- Объективированы в тексте лексически и грамматически;



МЕХАНИЗМЫ ПОВТОРОВ

- Объективированы в тексте лексически и грамматически;
- Не всегда буквальное использование тех или иных языковых средств;



МЕХАНИЗМЫ ПОВТОРОВ

- Объективированы в тексте лексически и грамматически;
- Не всегда буквальное использование тех или иных языковых средств;
- Выравнивается явная языковая асимметрия (а значит, и когнитивная) в коммуникации;



МЕХАНИЗМЫ ПОВТОРОВ

- Объективированы в тексте лексически и грамматически;
- Не всегда буквальное использование тех или иных языковых средств;
- Выравнивается явная языковая асимметрия (а значит, и когнитивная) в коммуникации;
- Закрепление образа предмета разговора → облегчение процесса определения медицинской проблемы (в тексте) → ускорение процесса дифференциальной диагностики.



КАК ПОВТОР ОПТИМИЗИРУЕТ КОНСУЛЬТАЦИЮ

- Повышается убедительность сообщения, высвечивается его релевантность относительно каждого определенного обращения;



КАК ПОВТОР ОПТИМИЗИРУЕТ КОНСУЛЬТАЦИЮ

- Повышается убедительность сообщения, высвечивается его релевантность относительно каждого определенного обращения;
- Сигнал о более глубокой проработке экспертом знаний о медицинской проблеме пациента;



КАК ПОВТОР ОПТИМИЗИРУЕТ КОНСУЛЬТАЦИЮ

- Повышается убедительность сообщения, высвечивается его релевантность относительно каждого определенного обращения;
- Сигнал о более глубокой проработке экспертом знаний о медицинской проблеме пациента;
- Создание такта в (письменной) речи, «отзеркаливание» речи коммуникантов = кооперация в решении общих задач;



КАК ПОВТОР ОПТИМИЗИРУЕТ КОНСУЛЬТАЦИЮ

- Повышается убедительность сообщения, высвечивается его релевантность относительно каждого определенного обращения;
- Сигнал о более глубокой проработке экспертом знаний о медицинской проблеме пациента;
- Создание такта в (письменной) речи, «отзеркаливание» речи коммуникантов = кооперация в решении общих задач;
- Индивидуализация ответ врача для каждого конкретного пациента → более значительные предполагаемые эффекты ответа;



КАК ПОВТОР ОПТИМИЗИРУЕТ КОНСУЛЬТАЦИЮ

- Повышается убедительность сообщения, высвечивается его релевантность относительно каждого определенного обращения;
- Сигнал о более глубокой проработке экспертом знаний о медицинской проблеме пациента;
- Создание такта в (письменной) речи, «отзеркаливание» речи коммуникантов = кооперация в решении общих задач;
- Индивидуализация ответа врача для каждого конкретного пациента → более значительные предполагаемые эффекты ответа;
- Улучшение когнитивных предпосылок для обработки информации и усиление воздействия ответа врача на пациента за счет изменения его поведенческих детерминант.



КАК ВНЕДРЯТЬ ПОВТОР В ОБУЧЕНИЕ КОММУНИКАЦИИ

- Этап сбора анамнеза: повтор систематизирует информацию;
- Структурирование на всех этапах консультации;
- Резюмирование;
- Выстраивание отношений: вовлечение и совместное принятие решений



**ПЕРМСКИЙ
МЕДИЦИНСКИЙ**
УНИВЕРСИТЕТ АКАДЕМИКА ВАГНЕРА



**Анализ лингвистического
аспекта коммуникации
(на примере электронной медицинской
консультации) при разработке
коммуникативного тренинга**

Богатикова Евгения Павловна

к. филол. наук, доцент каф. лингводидактики ПГНИУ

Кабирова Юлия Албаровна

к.м.н., доцент каф. внутренних болезней
и семейной медицины ПГМУ

Мишланова Светлана Леонидовна

доктор филол. наук, профессор каф. иностранных языков ПГМУ,
зав. кафедрой лингводидактики ПГНИУ



ПРИМЕР КОНТЕКСТА

1. Topic: pain in my left arm. Heart attack?

Question: Hello Doctor,

For the last few weeks **I am experiencing some kind of pain in my left arm.** The pain starts from neck and kind of moves towards the elbow. I also get shock like sensation once in a while. **I have heard that pain in left arm can be a sign on heart attack. So I am a bit worried. Should I be concerned?** What should I do?

Answer: Thanks for asking you query at www.doctospring.com. **First let me clarify some details regarding pain in left arm and heart attack. It's true that you can have a pain in left arm while having a heart attack. This is called a referred pain. Pain originating heart can radiate towards the left arm because of some developmental relations of heart and left arm. Similarly it can radiate towards the jaws, left side of the neck, right arm and upper stomach. But radiation to the left arm is the most common. That said, an isolated pain in left arm almost never indicates a heart problem. As I have mentioned, the pain in left arm is a referred pain and will be associated with pain in the chest. So pain in left arm is significant only if:**

- 1. If you have a history of heart attack or angina.**
- 2. If you have associated severe crushing type of chest pain.**
- 3. If you have high risk factors for heart disease like Diabetes, Hypertension or know atherosclerosis.**

In your case the left arm pain seems to be of a different cause. Since you having pain from neck to elbow and also shock like sensation, it's possible that you are having nerve compression issue. This compression can possibly in the neck. It's not easy to comment of this fact without a proper clinical examination, but it's highly likely. This can be due to a variety of causes and I suggest you to consult a Neurologist/Physician for early diagnosis and treatment.