

Подготовила: Шохаева Карина
студентка группы 202 «Лечебное дело»


ОБЩЕНИЕ С ПАЦИЕНТАМИ С ЯЗЫКОВЫМИ И КУЛЬТУРНЫМИ РАЗЛИЧИЯМИ .




- **Отношения между врачом и больным являются основой любой лечебной деятельности.**
- **(И.Харди).**



- **Общение – многоплановый процесс развития контактов между людьми. Общение играет немаловажную роль в жизни и деятельности людей. Без общения невозможно, например, развитие культуры, искусства, накопленный опыт поколений прошлого времени передается новым поколениям.**
- **Актуальным вопросом на сегодняшний день является общение медработника и больного. Многим из нас приходилось бывать в больнице, поликлинике или в каком-либо лечебном учреждении, где каждый из нас общался с врачом или медсестрой.**

- 
- Общение медработника и пациента, в принципе можно назвать вынужденным общением. Так или иначе, но основным мотивом встреч и бесед больного человека с медработником становится появление у одного из участников такого взаимодействия проблем со стороны здоровья. Со стороны врача и медсестры существует при этом вынужденность выбора субъекта общения, которая обусловлена его профессией, его социальной ролью. И если обращение пациента к врачу, обусловлено, как правило, поиском мед помощи, то заинтересованность врача в пациенте объясняется соображениями его профессиональной деятельности.



Взаимодействие между пациентом и врачом не есть нечто навсегда заданное. Под воздействием различных обстоятельств они могут изменяться, на них могут повлиять более внимательное отношение к больному, более глубокое внимание к его проблемам. При этом сами хорошие отношения медработника и пациента способствуют и большей эффективности лечения. И наоборот – положительные результаты лечения улучшают взаимодействие между пациентом и медработником.

Несколько реальных сюжетов

- Медик не понимает причину, по которой будущая мать отказывается говорить о своей беременности. Медиатор поясняет, что в традициях страны матери говорить о не родившемся ребёнке считается табу. После этого медик может дать понять, что причиной его вопросов является стремление оградить ребёнка от болезней, что соответствует желанию будущей матери.



- **Совет культурного медиатора:**

В традициях уважительного отношения к культуре, медиатор не обратится к женщине из Западной Африки со словами: “Достаточно уже рожать, примите таблетку (что можно иногда услышать от работника сферы социальных услуг или акушерки)”. Вместо этого медиатор скажет: “Работник сферы социальных услуг попросил меня передать Вам, что - с учётом Вашей финансовой и жилищной ситуации – было бы неплохо подумать о противозачаточной таблетке”. Это поможет пациенту «услышать» сообщение .

- Такой подход серьёзно расходится с обязанностями устного медицинского переводчика в США

Воздействие национальной культуры на управление организацией.

- Культуры универсальных и конкретных истин.
- Высококонтекстуальные и низкоконтекстуальные культуры.
- Эмоциональные и нейтральные культуры.

Высококонтекстуальные и низкоконтекстуальные

культуры.

- Относится к тому, насколько источник речи полагается для передачи смысла на дополнительные элементы помимо слов (ключевое различие в культурах отдельных обществ!) Каждая культура обеспечивает своих членов особыми «фильтрами», что позволяет концентрировать внимание на том, что общество считает наиболее важным
- Высокий контекст (Китай, Россия, Франция, Латинская Америка, Арабские страны): речевые и неречевые сигналы, подспудные сообщения; высокий уровень неречевых элементов: тон голоса, жесты, движение глаз и мимика несут на себе значительную часть беседы
- Низкий контекст (США, Германия, Швеция): особое внимание буквальному значению слов, но не контексту, сопровождающему их; основная часть информации сосредоточена в открытом коде (сообщении)

Культурные Барьеры

- УМП может прибегнуть к медиации, если перевод как таковой не устраняет барьеры недопонимания
- Перевод обычно связан с языком
- Медиация обычно связана с культурой

При определённых условиях УМП может предложить объяснение культурных традиций и обычаев, если

(1) это необходимо для полного и точного понимания, (2) участники события не в состоянии объяснить ситуацию своими собственными словами, (3) все участники согласны на интервенцию со стороны переводчика

Предоставление информации о культуре .

- Предпочтительный подход: дать всем участникам понять о существовании культурного барьера, и предоставить им возможность исследовать его путём непосредственной коммуникации
- Культурная компетентность не возникает мгновенно
- Культурная осторожность (cultural humility) предполагает постоянное пополнение знаний о пациенте в противоположность представления о культуре, как о фиксированном наборе информации, легко доступной для освоения (cultural competence)
- Пациенты могут испытывать состояние смятения и неопределённости как результат соприкосновения с инородной культурой/средой



- УМП, как правило, не являются экспертами по культуре; некоторые из них не ограничиваются объективной информацией, а вместо этого приводят свои собственные наблюдения (мнения) по культурным вопросам
- Подобные комментарии могут оказаться неуместными, неточными, иногда даже опасными; они могут лишить медика возможности задать необходимые вопросы
- Культура сложна, и не монолитна. Медики могут положиться на неточные комментарии УМП, не проверив их в контакте с пациентом
- Культурные традиции пациента являются гипотезой, предположением, но не однозначным фактом
- Насущная потребность включения «культурной осторожности» в программы медицинского образования

Медицинская грамотность.



- Возможность принимать, обрабатывать и понимать базовую медицинскую информацию и услуги, необходимые для принятия соответствующих решений о собственном здоровье
- Включает возможность понимания инструкций по приёму лекарственных препаратов, назначений на приём к медику, форм информированного согласия и сложных аспектов системы здравоохранения
- Требуется умения читать, слушать, принимать сложные решения и возможности применять эти умения на практике
- Не обязательно связана с уровнем образования или общепринятого умения читать

Благодарю за внимание!

