



Культура мовлення медичного працівника

Що таке культура мовлення?

- Культура мовлення – це дотримання сталих мовних норм усної і писемної літературної мови, а також свідоме, невимушене, цілеспрямоване, майстерне вживання мовно-виражальних засобів залежно від мети й обставин спілкування.

В чому полягає особливість мовлення медичного працівника?

- Особливими вимогами до медичних працівників є необхідність бути терплячим і володіти собою. Вони повинні завжди передбачати різні можливості розвитку захворювання, невдячність, неохоту лікуватися і навіть особисту образу його хворого, якщо стан пацієнта не поліпшується. Бувають ситуації, коли доречно проявити відчуття гумору, проте без глузування, іронії і цинізму. Такий принцип, як «сміятися разом із хворим, але ніколи – над хворим», відомий багатьом. Утім, деякі хворі не переносять гумору і розуміють його як неповагу.

Усномовне діалогічне спілкування як важливий елемент професійної діяльності медичного працівника

- Лікування для медика завжди залишатиметься мистецтвом. І як мистецтво, вимагатиме від нього розвиненої уваги, інтуїції, гармонії розуму і серця. Ці якості допомагають обрати оптимальний шлях лікування, його стратегію і тактику. Слово лікаря, медичної сестри є свідченням його милосердя, чуйності, загальної культури й освіченості.

Значення мистецтва слова в медицині розуміли ще в середні віки, коли гуманітарна освіта була для лікаря і своєрідним допуском до практичної роботи. Він повинен у своїй роботі керуватися принципом: лікувати людину, а не хворобу. Слово медика, як і письменника, покликане повернути тому, хто потребує, втрачену гармонію з оточуючим світом. Мистецтво слова має унікальні цілющі, пізнавальні, виховні можливості. Слово здатне викликати і прямі образи, й асоціації, що відновлюють у пам'яті давно пережите. Скажімо, досить вимовити слово хірургія, щоб у більшості людей виникло відчуття, схоже на біль.

У повсякденному спілкуванні з пацієнтами, колегами медичний працівник використовує лексичні засоби, характерні для офіційно-ділового, публіцистичного і навіть художнього стилів мовлення. Розмовний і науковий стилі разом з офіційно-діловим є характерними для фахового мовлення медика. У розмовному стилі вживають переважно побутову лексику, фразеологізми, вставні слова, вигуки, неповні речення. Науковому ж стилю притаманні повні речення, складні синтаксичні конструкції, терміни, логічність, точність, обґрунтованість викладу.

Фахова мова медика — це діалоги фармацевта з покупцем в аптеці, лікаря з хворим у поліклініці чи лікарні, медичної сестри з пацієнтом, написання різних довідок, протоколу операції, історії хвороби чи реферату. Обов'язковим для будь-якої фахової мови є вживання специфічних термінів високого рівня стандартизації, зваженість і точність формулювань. І цілком природно, що саме терміни перебувають у центрі уваги, коли йдеться про опанування фахової мови. Однак і загальноживана лексика у фаховій мові зазнає певних змін, окремі слова набувають нових значень або нових відтінків. Тому для повноцінного спілкування треба мати необхідний словниковий запас і вміти правильно будувати речення.

Але чи не найважливіший момент у постійному спілкуванні медичного працівника є мовленнєвий етикет. Саме він становить те підґрунтя, на якому тільки й можливе професійне формування лікаря, медичної сестри, фармацевта. Усі його зусилля медика пацієнтові може звести нанівець нечемне, фамільярне привітання, грубість, неуважність, нетактовність, проявлені під час опитування. Спілкування медика з хворим — це бесіда обопільно зацікавлених людей, мета яких перемогти недугу. Вона вимагає від медичного працівника певних зусиль, нервових витрат, щоб залишатися доброзичливим, невимушеним, терпимим. Усе це, в свою чергу, необхідно для подолання в бесіді з пацієнтом цілком природної його тривожності, дратівливості, виснаженості.

Хворого можуть відштовхнути, налякати навіть темп, висота звучання голосу, інтонація, яку іноді називають душею слова. Інтонація може змінити зміст одного і того ж слова. Воно може підбадьорити, стати щитом і бальзамом для ран, і навпаки, знищити, перекреслити всі сподівання. Причому інтонація мовлення медичного працівника, так само, як і актора, повинна узгоджуватися з його виразом обличчя, жестами. Для пацієнта все це є джерелом інформації, яку він потім прискіпливо аналізує, щоб винести вирок: довіряти чи ні.

Поняття про етикет спілкування. Правила мовного спілкування

- Кожна людина, незалежно від віку, статі, національності, освіти, посади, повинна дотримуватися основних норм мовного етикету, адже рівень мовленнєвої культури свідчить про міру вихованості, чемність людини.

Щоб оволодіти медичному працівникові мистецтвом спілкування, мовним етикетом потрібно дотримуватися основних його правил:

- Будьте завжди ввічливими, привітними й доброзичливими, з повагою ставтеся до пацієнта.
- Умійте слухати інших і ніколи не перебивайте.
- Умійте відчувати пацієнта, враховуючи його фізичний стан.
- Стежте за реакцією хворого на мовлення, апелюйте до нього, використовуючи усі можливі етикетні формули.
- Враховуйте вік, характер, інтереси людини, що до вас говорить.
- Не завдавайте людям шкоди словом. Не ображайте, не говоріть неприємного іншим, не виявляйте своєї неповаги, не вживайте грубих слів.

- Намагайтеся ввічливо попросити і ввічливо відмовити, не образивши людину своєю відмовою.
- Використовуйте в спілкуванні звертання і ввічливі слова: будь ласка, вибачте, не ображайтесь, чи не змогли б ви, на жаль тощо), слідкуйте за культурою мовлення.
- Намагайтеся, щоб спілкування з вами було для людей корисним і приємним, вмійте допомагати людям словом і ділом.
- Уникайте багатослівності, надуживання термінами, професіоналізмами.
- Належно обґрунтовуйте свої думки.

Принцип «не зашкодь» вимагає від медичного працівника бути особливо уважним, обережним у виборі слів, тим більше, коли йдеться про трагічний діагноз і треба зробити вибір: казати правду чи утриматися. Тут рецептів на кожен випадок немає. Не слід висловлювати думки з приводу попереднього діагнозу. Лише остаточний висновок дає підстави для призначень, порад, рекомендацій.

Біля ліжка хворого не можна зловживати медичною термінологією. Вона дратує його, примушує нервуватися в очікуванні чогось несподіваного. Є слова-табу, які необхідно виключити із словника медика. Насамперед, це зневажливі, грубі, безцеремонні звертання до колег, пацієнтів, запитання, репліки, коментарі в умовах, коли хворий не може бути відвертим, або коли вони змушують його засоромитися, замкнутися. Стосується це і побутового, професійного жаргону. Скажімо, принизливо людину, що страждає, називати за діагнозом: діабетик, астматик і таке інше. А ось комплімент, так само як і висловлене співчуття, не тільки покращує настрій, а й, за ствердженням деяких учених, навіть подовжує життя.

Неприпустимо ставити під сумнів, критикувати дії колеги-медичного працівника, навіть якщо той не зміг допомогти пацієнтові, розчарував його. Іноді хворий розповідає все не так, як було насправді, не зрозумівши логіки дій медика, котрий прагнув зробити якнайкраще, але чогось не врахував.

Відомо, що істини ніколи не старіють. Вони мають здатність повертатися до нових поколінь людей в усій своїй актуальності, значущості, новизні, ставати в центрі уваги громадської думки. Майже сто років тому письменник і лікар В. Вересаєв зауважив, що в його часи кожен крок медика позначений карбованцем, і дзвін цього карбованця постійно стоїть між лікарем і людиною, що страждає. Повною мірою сказане можна віднести і до нашого сьогодення. Тому і слід завжди думати про «вічні питання», що стоять між тим, хто надягнув білий халат, і тим, хто звернувся до нього по допомогу.

Ввічливе ставлення до людини виражається різними лексико-граматичними засобами, серед яких:

звертання (неввічливо: ей, ти! ей, чуєш? та ін.),

власні імена (вживання імені, імені й по батькові, імені та прізвища),

займенники (ввічлива форма вживання займенників ти (ви) – твій (ваш), невічливе вживання займенника він (вона) в присутності особи, про яку йде мова);

вставні слова й словосполучення (слова, які пом'якшують відмову у виконанні прохання, напр., на жаль, шкода та ін.);

наказовий спосіб дієслів (різноманітні за ступенем вираження ввічливості способи спонукання до дії: писати! – пишіть – пишімо – потрібно писати – потрібно було б писати – чи не писали б ви – чи не могли б ви написати);

синоніми (текстові синоніми – пане, товаришу, громадянине, друже, дядьку) тощо.

Список використаної літератури:

1. Микола Зубков Сучасне ділове мовлення. — Харків: Книжковий Клуб «Клуб Сімейного Дозвілля», 2007.
2. Грандо. А.А. Лікарська етика і медична деонтологія. Київ, Головное видавництво «>Вища школа», 1982г.
3. Матвєєв. В.Ф. Основи медичної психології, етики й деонтології. Москва, «Медицина», 1989г.
4. Шкуренко.Д.А. Спільна й медична психологія. Ростов-на-Дону, «Фенікс», 2002 р.

Презентацію підготувала
студентка групи 118-С
Кіровоградського базового
медичного коледжу ім. Є.Й.Мухіна
Савіцька Дарина

м.Кіровоград, 2013 р.