

МОВНА БАР'ЄРНІСТЬ У ДІАГНОСТИЦІ ЗАХВОРЮВАНЬ ПАРАМЕДИКАМИ: ВИКЛИКИ ТА ШЛЯХИ ПОДОЛАННЯ

Гандзюк Олександра Михайлівна,

к.філол.н., доцент

Валецький Юрій Миколайович,

д.мед.наук, професор

КЗВО «Волинський медичний інститут» Волинської обласної ради

м. Луцьк, Україна

Вступ./Introduction. У сучасних умовах зростання міграційних процесів, соціальної мобільності та багатомовності суспільства, парамедики все частіше стикаються з пацієнтами, які не володіють державною мовою, мають особливі комунікативні потреби або перебувають у стані, що ускладнює вербальний контакт (шок, паніка, втрата свідомості, глухота тощо). Оперативне встановлення первинного контакту, розуміння скарг пацієнта, симптомів та анамнезу є критично важливим для своєчасної діагностики захворювання або невідкладного стану.

Мовний бар'єр може призвести до помилкової оцінки стану, затримки у наданні допомоги, психологічної напруги як у медичного працівника, так і в постраждалого. Тому вивчення мовної бар'єрності як фактора ризику в комунікації парамедика та пошук способів її подолання є надзвичайно важливим для розвитку системи екстреної медичної допомоги.

Ціль роботи./Aim. Визначити основні комунікативні труднощі, пов'язані з мовною бар'єрністю під час діагностики захворювань у роботі парамедика, а також окреслити ефективні стратегії та засоби їх подолання.

Матеріали та методи./Materials and methods. Al Shamsi et al. (2020) у систематичному огляді розглянули вплив мовних бар'єрів на якість та безпеку медичної допомоги. Вони проаналізували 14 досліджень, що охоплюють різні країни, зокрема США та країни Близького Сходу. Результати показали, що мовні бар'єри призводять до непорозумінь, зниження задоволеності пацієнтів та медичного персоналу, а також збільшення ризику помилок у лікуванні.

Автори відзначили, що послуги професійних перекладачів покращують комунікацію, але водночас можуть підвищувати витрати та час лікування. В огляді підкреслено необхідність впровадження культурної компетентності медичних працівників і розробки політик для подолання мовних бар'єрів. Рекомендовано інтегрувати перекладачів у клінічний процес та навчати персонал комунікативним навичкам. Цей огляд став важливою основою для досліджень у сфері медичної комунікації з пацієнтами, які мають обмежені мовні можливості.

Ryan et al. (2017) досліджували частоту та чинники, що впливають на надання професійних послуг перекладу пацієнтам з обмеженою англійською мовою у відділеннях невідкладної допомоги та стаціонарах. Аналізувалися дані про використання перекладачів, що відображають організаційні, клінічні та демографічні фактори. Виявлено, що незважаючи на наявність потреби, послуги перекладу часто недостатньо доступні, особливо в екстрених ситуаціях. Автори наголошують на важливості своєчасного забезпечення якісного перекладу для уникнення медичних помилок та покращення результатів лікування. Значними були впливи типу медичного закладу, наявності ресурсів та політик на забезпечення перекладу. Робота підкреслює необхідність системних заходів для покращення доступності та якості мовної підтримки. Результати дослідження сприяють розробці рекомендацій щодо інтеграції професійних перекладачів у медичний процес.

Van Rosse et al. (2016) провели змішане методологічне дослідження для вивчення зв'язку між мовними бар'єрами та ризиками безпеки пацієнтів у лікарняних умовах. Вони використали як кількісні, так і якісні дані, зокрема інтерв'ю з пацієнтами і медперсоналом, а також аналіз інцидентів безпеки. Результати показали, що мовні бар'єри значно підвищують ризик медичних помилок і негативно впливають на комунікацію між учасниками процесу лікування. Пацієнти з обмеженими мовними навичками відчували страх, нерозуміння та недовіру. Автори відмічають, що використання професійних перекладачів є важливим, але не завжди достатнім заходом для мінімізації

ризиків. Вони також звертають увагу на потребу підвищення мовної та культурної компетентності персоналу. Це дослідження сприяє глибшому розумінню ролі комунікації у забезпеченні безпеки пацієнтів. У цьому дослідженні застосовано комплексний підхід, заснований на аналізі систематичних оглядів і емпіричних робіт у сфері медичної комунікації. Було проведено контент-аналіз наукових джерел, що висвітлюють вплив мовних бар'єрів на якість медичної допомоги, з акцентом на ролі професійних перекладачів. Використано метод порівняльного аналізу для зіставлення результатів різних досліджень щодо надання мовної підтримки у медичних установах. Крім того, розглянуто кількісні дані про частоту використання послуг перекладу та якісні свідчення про безпекові ризики, пов'язані з мовними бар'єрами. Такий мультидисциплінарний підхід дозволяє комплексно оцінити проблематику і запропонувати рекомендації для практичної медицини та управління охороною здоров'я.

Результати та обговорення./Results and discussion. У сфері екстреної медичної допомоги та догляду за хворими, особливо на етапах первинної оцінки стану пацієнта, мовна комунікація є ключовим інструментом, що забезпечує точність діагностики, швидкість ухвалення рішень і безпеку лікувального процесу. Парамедики та медичні сестри, які першими контактують із пацієнтом, зобов'язані оперативно збирати анамнез, визначати основні симптоми, уточнювати особливості хронічних захворювань, алергій, медикаментозної історії тощо. Усе це вимагає не лише медичних знань, а й сформованої комунікативної компетентності.

Мовна бар'єрність у роботі парамедика виникає не лише внаслідок різномовності (коли пацієнт не володіє державною мовою), а й у випадках фізіологічних, психологічних або соціальних обмежень, які ускладнюють комунікацію.

Мовну бар'єрність створює спілкування, якщо ті, з ким спілкуються парамедики, – це: іноземці, біженці, представники національних меншин, які не розуміють мови парамедика або розуміють лише частково, наприклад, під час

воєнного конфлікту в Україні медики часто мають справу з людьми з інших країн чи регіонів із відмінною мовою спілкування; пацієнти у шоковому або панічному стані, коли мовлення стає уривчастим, нелогічним або повністю блокується; немовні пацієнти, глухі або люди з розладами мовлення, для яких звичайні словесні інструкції стають непридатними; маленькі діти, які не володіють відповідним словниковим запасом або не можуть чітко назвати симптоми захворювання; психічно хворі пацієнти або ті, хто перебуває під впливом психоактивних речовин, спотворено сприймають реальність і не здатні адекватно комунікувати.

У цих випадках парамедик опиняється в ситуації, коли традиційна вербальна модель діагностичного спілкування не працює, а час на прийняття рішення обмежений. За таких умов будь-який комунікативний бар'єр може призвести до помилкової діагностики, неправильно обраної тактики допомоги або небезпечних для життя маніпуляцій. Тому завдання фахівця – не лише поставити правильні запитання, а й застосувати тактику адаптованого спілкування, максимально зрозумілого для конкретного пацієнта.

Одним із завдань дослідження є визначення ключових умов, за яких комунікація між медичним працівником і пацієнтом залишається ефективною попри мовні бар'єри. До них належать: використання спрощених запитань, невербальна підтримка, залучення перекладачів, застосування візуальних матеріалів або додатків для перекладу. Водночас парамедик має вміти інтерпретувати не лише зміст, а й емоційний контекст висловлювань хворого, зважаючи на його культурне тло, вік та психоемоційний стан.

Ще одне завдання полягає у встановленні ролі комунікативної підготовки у професійній підготовці медичних працівників. Освіта майбутніх парамедиків має включати не лише засвоєння стандартів спілкування, але й тренування ситуацій з мовними чи когнітивними бар'єрами, а також моделювання міжкультурної взаємодії. Також важливо сформувати усвідомлення того, що неточність у комунікації не є «несуттєвою помилкою», а потенційним чинником ризику для пацієнта.

На основі вищеописаного можна сформулювати такі рекомендації:

- формувати в парамедиків усвідомлення мовної чутливості – розуміння, що не всі пацієнти можуть висловитися, але кожен заслуговує бути почутим;
- розвивати адаптивне мислення: важливо вміти змінювати стиль комунікації залежно від ситуації;
- впроваджувати в системі екстреної медичної допомоги уніфіковані протоколи спілкування в умовах мовної бар'єрності;
- розширювати технічні ресурси для комунікації: мобільні додатки, гаджети зі швидкими перекладами, візуальні інструменти;
- забезпечувати міжсекторальну співпрацю – з перекладачами, психологами, лінгвістами, соціальними службами.

Аналіз зарубіжних досліджень засвідчив, що мовна комунікація відіграє ключову роль у забезпеченні ефективної діагностики та лікування, особливо в роботі парамедиків, медсестер та іншого персоналу, що має справу з пацієнтами різного мовного середовища. Так, результати змішаного дослідження F. van Rosse та співавт. (2016) доводять, що мовні бар'єри прямо впливають на рівень пацієнтської безпеки: значно підвищується ризик помилок у дозуванні ліків, хибної інтерпретації симптомів, а також виникає недовіра до медичного персоналу.

Водночас, дослідження J. Ryan та співавт. (2017) підтвердило низький рівень залучення професійних перекладачів навіть у разі очевидної потреби, що створює додаткові ризики для пацієнтів з обмеженим знанням мови. Згідно з висновками, надання мовної підтримки не завжди є системним процесом, і це часто залежить від ініціативи окремих працівників або обставин конкретного закладу.

Робота H. Al Shamsi та ін. (2020) у систематичному огляді підкреслила, що надання перекладацьких послуг суттєво покращує комунікацію між медиками й пацієнтами, знижує рівень стресу в обох сторін, а також покращує клінічні результати. Автори наголошують, що важливим є не лише переклад

слів, а й розуміння контексту, намірів, культурних очікувань пацієнта, що потребує розвитку міжкультурної компетентності у працівників екстреної ланки.

Отже, результати досліджень дають підстави стверджувати, що наявність або відсутність ефективної мовної комунікації, особливо на етапах діагностики, безпосередньо впливає на якість медичної допомоги. Це має враховуватися при формуванні освітніх програм для парамедиків та медсестер, а також при розробці внутрішньолікарняних протоколів взаємодії з пацієнтами, які не володіють державною мовою на достатньому рівні.

Висновки./Conclusions. Мовна бар'єрність є серйозним викликом у роботі парамедиків, особливо в екстрених ситуаціях, де час і точність комунікації відіграють вирішальну роль у збереженні життя. Неможливість отримати повну й достовірну інформацію від пацієнта ускладнює процес діагностики, підвищує ризики помилок та знижує ефективність надання медичної допомоги.

Аналіз типових ситуацій показує, що мовні труднощі виникають не лише через різномовність, але й унаслідок фізичного або психологічного стану пацієнта. Тому парамедики повинні володіти не лише фаховими знаннями, а й адаптивними комунікативними навичками – від невербального спілкування до володіння базовими фразами іноземними мовами.

Розробка спеціалізованих навчальних програм, впровадження мультимедійних засобів комунікації та формування мовної чутливості як складової професійної етики є важливими кроками для покращення взаєморозуміння між медиками та пацієнтами.

Отже, подолання мовних бар'єрів – не лише питання лінгвістики, а й компонент високоякісної, гуманної та ефективної медичної допомоги. Удосконалення комунікації в діагностичному процесі – шлях до підвищення безпеки пацієнта, оперативності рішень та професійного зростання парамедика.