

Общение с пациентами с языковыми и культурными различиями

Подготовила: Кемелбекова З
ф-ОМ гр 1-065

План

1. Несколько сюжетов
2. Высококонтекстуальные и низкоконтекстуальные культуры
3. Культурные Барьеры
4. Предоставление информации о культуре
5. Медицинская грамотность

Несколько реальных сюжетов

- 0 Женщина находится в течение нескольких лет в угнетённом состоянии вследствие психологической и социальной травмы, нанесённой войной. Присутствие медиатора, пережившего такое же насилие и лагеря беженцев, раскрывает для женщины возможность рассказать свою историю о смерти близкого человека, пытках и голоде, - что приводит к улучшению её состояния и социальной ре-интеграции
- 0 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



0 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 .

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

- 0 Ивуарская девочка эмигрировала в раннем возрасте в Англию. Ребёнком она подверглась жестокому обращению со стороны родственников. Её обстоятельства были хорошо известны во многих официальных организациях, но никто из чиновников не предпринял необходимых действий. Никто не предложил ей профессионального устного медицинского переводчика когда она находилась в больнице. Она умерла через несколько дней...
- 0 Её дело приняло масштабы национального скандала, показавшего что органы попечительства, здравоохранения и полиции не сумели предупредить её безвременную смерть.
- 0 Результатом многих расследований явилось изменение процедур общения с иммигрантами в сфере здравоохранения
- 0 Тем не менее, одно положение ещё не нашло повсеместного применения: право Виктории (и многих других) на профессионального медицинского переводчика, на возможность общения на своём родном языке

Высококонтекстуальные и низкоконтекстуальные культуры

- 0 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
- 0 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
- 0 Низкий контекст(США, Германия, Швеция): особое внимание буквальному значению слов, но не контексту, сопровождающему их; основная часть информации сосредоточена в открытом коде (сообщении)

Воздействие национальной культуры на управление организацией

Исследования Ф.Тромпенаарса и Ч.Хемпдина-Тернена

1. Культуры универсальных и конкретных истин.
2. Высококонтекстуальные и низкоконтекстуальные культуры.
3. Эмоциональные и нейтральные культуры.

Высоко– и низкоконтекстуальные культуры

- Высококонтекстуальные: большая часть информации при общении уже известна человеку и лишь незначительная ее часть представлена в словах (закодированном, выраженном внешне способе коммуникации).
- Низкоконтекстуальные: большая часть информации передается знаковым (звукобуквенным) кодом.

Культурные Барьеры

- 0 УМП может прибегнуть к медиации, если перевод как таковой не устраняет барьеры недопонимания
- 0 Перевод обычно связан с языком
- 0 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

Коммуникативные барьеры (1)

- Социальные (барьеры, вызванные объективными социальными причинами)
 - ✓ Принадлежность к различным социальным группам;
 - ✓ Социальные, политические, религиозные, профессиональные и другие различия.
- Психологические
 - ✓ Коммуникативные и личностные особенности;
 - ✓ Отношения между общающимися;
 - ✓ Неодинаковое понимание ситуации общения и др.



Предоставление информации о культуре

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





- 0 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
- 0 Подобные комментарии могут оказаться неуместными, неточными, иногда даже опасными; они могут лишить медика возможности задать необходимые вопросы
- 0 Культура сложна, и не монолитна. Медики могут положиться на неточные комментарии УМП, не проверив их в контакте с пациентом
- 0 Культурные традиции пациента являются гипотезой, предположением, но не однозначным фактом
- 0 Насущная потребность включения «культурной осторожности» в программы медицинского образования

Медицинская грамотность



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