

**МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ДВНЗ «ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ
МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ І. Я. ГОРБАЧЕВСЬКОГО МОЗ УКРАЇНИ»
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ МОДЕЛЮВАННЯ
ТА АНАЛІЗУ ПАТОЛОГІЧНИХ ПРОЦЕСІВ
КАФЕДРА УКРАЇНСЬКОЇ МОВИ**

МОВНА КОМУНІКАЦІЯ: НАУКА, КУЛЬТУРА, МЕДИЦИНА

**МАТЕРІАЛИ ВСЕУКРАЇНСЬКОЇ
НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ**

6–7 червня 2019 року

Тернопіль
ТДМУ
«Укрмедкнига»
2019

КОМУНІКАЦІЯ І РОЗУМІННЯ ВИСЛОВЛЮВАННЯ

Вещикова О. С.

Запорізький державний медичний університет

УДОСКОНАЛЕННЯ МОВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ МІЖ МЕДИЧНИМ ПРАЦІВНИКОМ І ПАЦІЄНТОМ: TEACH-BACK МЕТОД

Однією з найпоширеніших причин ускладненої комунікації між медпрацівником і пацієнтом є недостатня медична грамотність з боку хворого (тобто здатність сприйняти, опрацювати та відтворити інформацію, необхідну для прийняття рішень, що стосуються здоров'я). Дослідження показують, що від 40% до 80% важливої медичної інформації, яку отримує пацієнт від медперсоналу щодо діагностики, медикаментозного лікування, зміни способу життя, дієти тощо, він одразу ж забуває. Майже 50% пацієнтів не розуміють суті висловлювання і відтворюють запам'ятовану інформацію некоректно [1, с. 268].

Серед чинників, що впливають на причини неадекватного розуміння пацієнтом, можна виокремити такі: складність або незрозумілість медичних термінів або понять; обмежений час для спілкування медичного працівника з пацієнтом; занадто великий обсяг інформації, що надається пацієнтові одночасно; нерозуміння пацієнтом медичного жаргону або технічної інформації; вік (наприклад, зниження рівня медичної грамотності та пізнавальних здібностей у людей похилого віку); мова (та, якою спілкується лікар, може не бути рідною мовою пацієнта); нервозність, дискомфорт, спричинені перебуванням у кабінеті лікаря; емоційна реакція на діагноз; зниження або відсутність уваги, спричинені хворобою; пацієнт уживає лікарські засоби, що впливають на пам'ять або когнітивні здібності (знеболювальні, снодійні засоби тощо).

Зробити комунікацію між лікарем і пацієнтом успішною, переконатися, що пацієнт правильно розуміє отриману інформацію, можна за рахунок використання так званого методу teach-back (метод “зворотного навчання”) [2]. Цей метод полягає в тому, що медичний працівник перевіряє адекватність і обсяг засвоєння інформації, отрима-

ної пацієнтом (або членом родини чи опікуном), спілкуючись із ним, залучаючи до діалогу, пропонуючи відтворити, переказати власними словами отримані інструкції. Пацієнт краще розуміє основну думку “чужого” мовлення і розвиває її у своєму.

Один із найважливіших комунікативних аспектів методу teach-back – це вміння медичного працівника поставити пацієнтові так зване “відкрите запитання”, тобто таке, що потребує розгорнутої відповіді, а не однозначної “так” чи “ні”. Ось кілька прикладів відкритих запитань: “Розкажіть мені своїми словами, як ви будете вживати ці ліки вдома”, “Коли ви повернетесь додому, скільки таблеток ви будете вживати?”, “На які саме побічні ефекти цього препарату слід звернути увагу?”, “Що ви будете робити, якщо побічні ефекти стануть серйозними?”, “Коли протягом дня потрібно вживати ліки?”, “Що ви будете робити, якщо ви пропустите одну з ваших доз?”, “Коли найкращий час для вимірювання рівня цукру в крові?”. Якщо під час відповіді виявиться, що пацієнт сприйняв висловлювання лікаря неправильно, медичному працівникові слід повторити інформацію, але при цьому використовувати більш просту мову, збільшити час на обдумування відповідей, розбити інформацію на менші сегменти. Це дозволить пацієнтові краще зосередитися на інформації з меншим обсягом.

Отже, використання методу teach-back у спілкуванні між медичним працівником і пацієнтом дає можливість досягти взаєморозуміння і з’ясувати, наскільки висловлювання лікаря досягло своєї мети, а пацієнтові – продемонструвати розуміння мовного акту. Така вдосконалена комунікація сприятиме в кінцевому рахунку поліпшенню результатів лікування.

ЛІТЕРАТУРА

1. Tamura-Lis W. Teach-Back for Quality Education And Patient Safety. *Urologic Nursing*. 2013. Vol. 33, Iss. 6. P. 267-271. URL: <https://search.proquest.com/openview/faac97576e82b0f5f67f780b89eec14d/1?pq-origsite=gscholar&cbl=29865> (дата звернення 03.04.2019).

2. The Teach-Back Technique: Communicating Effectively With Patients. URL: <https://www.merckconnect.com/static/pdf/TeachBack.pdf> (дата звернення 02.04.2019).

Мисик О. А.
ВИВЧЕННЯ ФОНЕТИЧНОЇ СИСТЕМИ УКРАЇНСЬКОЇ МОВИ
СТУДЕНТАМИ-ІНОЗЕМЦЯМИ.....72

Новіцька О. І.
ВИКОРИСТАННЯ ІЛЮСТРАТИВНОГО МАТЕРІАЛУ ПРИ
ВИВЧЕННІ «УКРАЇНСЬКОЇ МОВИ ЯК ІНОЗЕМНОЇ».....75

Олійник Н. Я.
ЗАПРОВАДЖЕННЯ ПЕДАГОГІЧНИХ ІННОВАЦІЙ У ЗМІСТ
ВИКЛАДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «УКРАЇНСЬКА МОВА
ЯК ІНОЗЕМНА»76

Стефанишин К. Л.
ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРАКТИЧНОГО ЗАНЯТТЯ З
УКРАЇНСЬКОЇ МОВИ ЯК ІНОЗЕМНОЇ У ТДМУ
ІМЕНІ І. Я. ГОРБАЧЕВСЬКОГО.....79

КОМУНІКАЦІЯ І РОЗУМІННЯ ВИСЛОВЛЮВАННЯ

Вецикова О. С.
УДОСКОНАЛЕННЯ МОВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ МІЖ МЕДИЧНИМ
ПРАЦІВНИКОМ І ПАЦІЄНТОМ: TEACH-BACK МЕТОД.....83

Драч І. Д.
АКАДЕМІЧНЕ ПИСЬМО В НЕМОВНИХ ЗВО.....85

Mariia Kichula
COMMUNICATION: BRIEF HISTORICAL VIEW.....87

Тишковиць М. П.
СКЛАДНОСКОРОЧЕНІ СЛОВА У ВІРТУАЛЬНОМУ СПІЛКУВАННІ
СУЧАСНОЇ МОЛОДІ89

ДЕОНТОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ПРОФЕСІЙНОГО МОВНОГО СПІЛКУВАННЯ

Антонишин І. В.
ДЕОНТОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ПРОФЕСІЙНОГО МОВНОГО
СПІЛКУВАННЯ У РОБОТІ З ІНОЗЕМНИМИ СТУДЕНТАМИ93