

Новіцька Оксана Іванівна,

ORCID ID: 0000-0001-5330-6963

кандидат філологічних наук,

доцент кафедри української мови

Тернопільської національний медичний університет

імені І. Я. Горбачевського Міністерства охорони здоров'я України

Стефанишин Катерина Любомирівна,

ORCID ID: 0000-0001-5454-8942

кандидат педагогічних наук,

доцент кафедри української мови

Тернопільський національний медичний університет

імені І. Я. Горбачевського Міністерства охорони здоров'я України

ФОРМУВАННЯ КУЛЬТУРИ ДІЛОВОГО МОВЛЕННЯ МЕДИЧНОГО ПРАЦІВНИКА

FORMATION OF A MEDICAL EMPLOYEE'S BUSINESS SPEAKING CULTURE

У статті обґрунтовано важливість культури професійного мовлення медичного працівника для встановлення контакту та дружніх відносин з пацієнтами та колегами. Висвітлено, що медична професійна мова сформована та базується на нормах загальнолітературної мови: акцентуаційних, фонетичних, граматичних, лексико-стилістичних, що зафіксовані загальнономовними словниками. З'ясовано, що обов'язок майбутнього лікаря полягає не лише в організації процесу лікування, а й у безпосередньому спілкуванні з пацієнтами, родичами, друзями та колегами хворих. Спілкування з пацієнтом це одна з найважливіших ознак у професії лікаря. Людина, яка приходить до лікаря, довіряє йому своє здоров'я, своє життя, свій розум та свої почуття. Саме тому етика відносин між лікарем і пацієнтом або медсестрою та пацієнтом така важлива, адже роль «людини в білому халаті» та ступінь довіри, яку він викликає, можуть мати вирішальне значення для успіху лікування. У спілкуванні реалізується уся система ставлень людини до інших людей. Сучасна наука розглядає спілкування як обмін інформацією, взаємодію, сприймання людини людиною. Спілкування охоплює різні сфери соціальної взаємодії людей, зокрема професійну.

Розглянуто важливі складові, умови та принципи що впливають на формування культури професійної мови лікарів (правильність, грамотність, змістовність, логічність, багатство мови, доречність та цілісність висловлювання, виразність та інтонація говоріння, самостійність та інші). Для повноцінного спілкування з пацієнтом лікар має мати необхідний словниковий запас і вміти правильно будувати речення, тобто доречно використовувати різноманітні мовні засоби, мовленнєві прийоми, етикетні форми, ефективні як при особистому спілкуванні, так і колективному під час спілкування з колегами та пацієнтами.

Доведено, що слово у мовленні лікаря відіграє виключно важливу роль. Лікар має володіти культурою мови; тобто володіти нормами літературної мови на всіх мовних рівнях, в усній і писемній формі, уміння користуватися мовностилістичними засобами відповідно до умов і цілей спілкування, передаючи певний психокультурний контекст.

Ключові слова: медичний працівник, ділове мовлення, культура мовлення, професійна мова, спілкування.

The article substantiates the importance of the culture of professional speech of a medical worker for establishing contact and friendly relations with patients and colleagues. It is highlighted that the medical professional language is formed and based on the norms of general literary language: accentuation, phonetic, grammatical, lexical and stylistic, recorded in general language dictionaries. It was found that the duty of the future doctor is not only to organize the treatment process, but also to communicate directly with patients, relatives, friends and colleagues of patients. Communication with the patient is one of the most important features in the profession of a doctor. A person who comes to a doctor trusts him with his health, his life, his mind and his feelings. This is why the ethics of the doctor-patient or nurse-patient relationship is so important, because the role of the "man in the white coat" and the degree of trust he engenders can be crucial to the success of treatment. In communication, the entire system of human attitudes towards other people is realized. Modern science considers communication as an exchange of information, interaction, perception of a person by a person. Communication covers various spheres of social interaction of people, in particular professional.

Considered important components, conditions and principles affecting the formation of the culture of the professional language of doctors (correctness, literacy, meaningfulness, logic, richness of language, appropriateness

and integrity of speech, expressiveness and intonation of speech, independence and others). In order to fully communicate with the patient, the doctor must have the necessary vocabulary and be able to construct sentences correctly, that is, it is appropriate to use a variety of language means, speech techniques, and etiquette forms, which are effective both in personal communication and in collective communication with colleagues and patients.

It has been proven that the word plays an extremely important role in the doctor's speech. The doctor must possess language culture; that is, to possess the norms of the literary language at all linguistic levels, in oral and written form, the ability to use linguistic stylistic means in accordance with the conditions and goals of communication, conveying a certain psychocultural context.

Key words: medical worker, business speech, speech culture, professional language, communication.

Постановка проблеми. «Пильно й ненастанно політь бур'ян...». Із цією мудрою порадою-настановою Максим Рильський звертається до кожного з нас, і впливає вона з глибокої синівської любові письменника до рідної мови, подиктована щирим прагненням позбутися мовних неоковирностей, що виникли як наслідок багатьох заборон уживати українську мову, утисків, чужинецької експансії, жаданням патріота бачити її «чистішою від сльози», зберегти її красу і самобутність [1, с. 66].

Кожна професія, чи це музика, чи це спорт, чи медицина має свої особливості. Оволодіння основами будь-якої професії розпочинається із засвоєння певної суми загальних і професійних знань, а також знань професійного спілкування.

Знання мови завжди було міцною основою освіченості, інтелігентності, важливою складовою особистості лікаря, його професіоналізму. Здавна відомо, що мистецтво мовного спілкування сприяє успіху лікування.

Медична професійна мова сформована та базується на нормах загальнолітературної мови: акцентуаційних, фонетичних, граматичних, лексико-стилістичних, що зафіксовані загальномовними словниками.

Медична лексика потрібна не лише для комунікації з колегами, пацієнтами чи для ведення історій хвороби, а й стає рівноцінно важливим «інструментом» у роботі лікаря поруч із медичними знаннями та практичною діяльністю. Проте дивує, наскільки мало над цим замислюються науковці [2, с. 4].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання формування культури і мовної особистості професійного спілкування майбутніх спеціалістів-медиків відображено в наукових розвідках Л. Батраченка, А. Берестова, Н. Литвиненка, М. Лісового, Н. Місника, А. Медвідя, Е. Світличної, І. Туровської, В. Юкала та інших.

Метою статті є розгляд питання важливості формування професійномовленневих навичок для ефективної діяльності медичних працівників.

Виклад основного матеріалу. Формування професійного мовлення майбутнього лікаря

є педагогічним процесом, кінцевою метою якого є оволодіння системою принципів, методів і прийомів, спрямованих на здійснення ефективної комунікативної взаємодії з колегами і пацієнтами. Л. Мацько вважає, що «рівень володіння фаховою метамовою (терміносистемами, фразеологією, композиційно-жанровими формами текстотворення) та рівень мовного іміджу соціальних ролей» є найвищим рівнем формування мовної особистості [9, с. 2].

Сучасна мова української медицини має дуже широку сферу застосування: в лікарнях і поліклініках, у навчальних аудиторіях закладів освіти і в науково-дослідних лабораторіях, у аптеках і санаторіях, у рекламі на телебаченні та радіо, зрештою, в усіх сім'ях, бо проблеми збереження здоров'я нині гостро актуальні, вони стають предметом щоденних обговорень мільйонами людей.

Спілкування з пацієнтом це одна з найважливіших ознак у професії лікаря. Людина, яка приходить до лікаря, довіряє йому своє здоров'я, своє життя, свій розум та свої почуття. Саме тому етика відносин між лікарем і пацієнтом або медсестрою та пацієнтом така важлива, адже роль «людини в білому халаті» та ступінь довіри, яку він викликає, можуть мати вирішальне значення для успіху лікування. У спілкуванні реалізується уся система ставлень людини до інших людей. Сучасна наука розглядає спілкування як обмін інформацією, взаємодію, сприймання людини людиною. Спілкування охоплює різні сфери соціальної взаємодії людей, зокрема професійну.

Кожному спеціалісту необхідно піклуватися про рівень власної мовної підготовки і мовленнєвої культури. Формування мовленнєвої культури медичного працівника виступає як складний і багатогранний процес. Можна виділити, на наш погляд, професійну культуру, політичну культуру, громадянську культуру та мовленнєву культуру. Сам термін «мовленнєва культура» поєднує у собі декілька значень. Перш за все, можна сказати, що культура мови – це розділ мовознавчої науки, який розглядає питання мовних норм і доцільності їх вживання залежно від мети спілкування. У нашому

випадку культура мови – це досконале володіння літературними нормами на всіх рівнях мовної системи в її усному і писемному різновидах, вміння користуватися мовними засобами [10, с. 56].

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.

Мовлення людини, на думку Гриценко Т. Б – це своєрідна візитна картка, це свідчення рівня освіченості людини, її культури, а разом з тим, через сукупну мовленнєву практику мовців – це і показник культури суспільства. А от культура мовлення – це система вимог, регламентацій стосовно вживання мови в мовленнєвій діяльності (усній чи писемній) [4, с. 28].

Розглянемо декілька складових, що впливають на формування культури професійної мови лікарів. Культура мовлення медичних працівників залежить від таких ознак:

- правильність (текст має відповідати правилам, граматичним, стилістичним, пунктуаційним, орфографічним, лексичним, орфоепічним нормам);
- змістовність (чітко й повне розкриття своєї думки);
- логічність (дотримання послідовності, встановлення правильного зв'язку між словами);
- багатство (уникати тавтологій);
- доречність (висловлювання повинно відповідати ситуації спілкування).

Саме це і є основні характеристики культури мовлення професіонала-медика [15].

С. Шумовецька подає перелік мовленнєвих умінь особистості, необхідних для ведення ефективного спілкування:

- грамотно та чітко сформулювати свою думку;
- досягати бажаної комунікативної мети;
- здійснювати основні мовленнєві функції (підтвердити, спростувати, виразити сумнів, схвалити, погодитися, запропонувати, дізнатись, запросити);
- говорити виразно (вибрати правильний тон розмови, правильну синтагмативність мовлення, поставити логічний наголос, знайти точну інтонацію);
- висловлюватися цілісно, тобто досягати смислової єдності висловлювання;
- висловлюватися логічно та зв'язно;
- висловлюватися продуктивно, тобто змістовно;

- говорити самостійно (це проявляється в умінні вибрати стратегію виступу);
- розробляти власну програму мовлення;
- говорити без опори на письмовий текст (використовувати власний аналіз теми);
- висловлюватися експромтом, без попередньої підготовки; виразити у мовленнєвій діяльності власну оцінку прочитаного або почутого;
- передавати у мовленні бачене та результати спостережень [16].

В. Момот, відзначає, що високий рівень культури професійно зорієнтованого мовлення забезпечується комплексом умінь, таких як: організаторські, інформативні, перцептивні, контрольні-стимулюючі. Ці вміння, як підкреслює дослідник, взаємодіють в акті спілкування, забезпечуючи здатність спеціаліста до ділового спілкування [12, с. 51].

Лісовий М. І. у своїй роботі зазначає, що професійне мовлення передбачає наявність у суб'єкта «мовної компетенції – знання норм літературної мови; сформованих механізмів сприйняття й продукування, закладених в поняття мовленнєвої компетенції; комунікативної компетенції – спроможності вибирати й реалізовувати програми мовленнєвої поведінки залежно від здатності людини орієнтуватися в різноманітних ситуаціях, тобто її уміння оцінювати ситуації, враховуючи тему, завдання, комунікативні установки, що виникають в учасників до й під час бесіди» [7, с. 17].

Також найважливіші вміння, та навички культури професійного мовлення майбутніх фахівців, відзначають у своїх працях Т. Берегова [2], Л. Лучкіна [8], Л. Романова [13], Н. Тоцька [14].

Лікарі часто не розуміють, яку роль відіграє культура мови у медицині, яка може перешкоджати ефективному лікуванню. Обмеження в спілкуванні можуть завадити людям отримати задовільну допомогу в лікарні. Мовні бар'єри в системі охорони здоров'я призводять до неправильного спілкування між медичним працівником і пацієнтом, знижують якість надання медичної допомоги та негативно впливають на стосунки між лікарем і пацієнтом.

Для повноцінного спілкування з пацієнтом лікар має мати необхідний словниковий запас і вміння правильно будувати речення, тобто доречно використовувати різноманітні мовні засоби, мовленнєві прийоми, етикетні форми, ефективні як при особистому спілкуванні, так і колективному під час спілкування з колегами та пацієнтами.

Як зазначає В. Михалюк, знання мови професії підвищує ефективність праці, продуктивність

виробництва, допомагає краще орієнтуватись у безпосередніх ділових відносинах [11, с. 33].

Культура фахового мовлення передбачає вміння використовувати всі мовні засоби, досконало володіти сучасною українською літературною мовою як складовою духовної культури нашого народу [6, 7].

«Культура мови полягає не тільки в тому, щоб знайти точне слово для вираження своєї думки, але і найбільш доречне, а отже – ефективне, комунікативно виправдане» [5, 43].

Розмова лікаря з пацієнтом – це справжня наука, і багато залежить від комунікативних навичок лікаря. Лікар повинен мати хорошу культуру мовлення, вміти правильно формулювати і висловлювати свої думки, мати хороше логічне мислення. Лікар повинен знати, як «достукатися» до пацієнта, пояснити проблему, донести думку та адаптувати свої знання до потреб та рівня розвитку кожного пацієнта, тому що у кожного пацієнта свій досвід та якість життя. Однак користуватися словом потрібно обережно, з добром. Необхідно знати, що, кому й коли говорити. При цьому потрібно враховувати психологічні особливості хворого, його стан, діагноз захворювання.

Для формування довірливого ставлення пацієнта до лікаря особливе значення має перше враження, а також тон і гучність мови, міміка та жестикуляція. За манерою вітатися з хворими, можна судити про загальну та професійну культуру лікаря. Кожному лікарю необхідно уважно вислуховувати пацієнта, чітко та зрозуміло відповідати

хворому, точно виявляти проблеми, які призвели пацієнта до лікаря.

Пропонуємо кілька правил для спілкування лікаря з пацієнтом, що дозволить оптимізувати процес лікування:

1. Зустрічати пацієнта бадьорим, впевненим, енергійним.
2. Загальне почуття в початковий період спілкування з пацієнтом продуктивне, впевнене.
3. Присутній комунікативний настрій: яскраво виражена готовність до спілкування.
4. З пацієнтом створюється відповідний позитивний емоційний настрій.
5. Здійснювати органічне керування власним самопочуттям у проведенні бесіди з пацієнтом (рівний емоційний настрій, здатність до керування самопочуттям, незважаючи на несприятливі обставини, тощо).
6. Міміка виразна, емоційно доцільна, тобто повинна відповідати емоційному настрою пацієнта.
7. Домагатися продуктивності спілкування.
8. Мова повинна бути доступною, не перенасичена медичними термінами.
9. Врахувати тон і гучність мовлення.

Висновки і перспективи подальших досліджень. Отже, слово у мовленні лікаря відіграє виключно важливу роль. Лікар має володіти культурою мови; тобто володіти нормами літературної мови на всіх мовних рівнях, в усній і писемній формі, уміти користуватися мовностилістичними засобами відповідно до умов і цілей спілкування, передаючи певний психокультурний контекст.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Антисуржик: Вчимося ввічливо поводитися і правильно говорити. *Посібник за ред. О. Сербенської*. Львів: Світ. 1994. 152 с.
2. Берегова Г. Д. Формування культури мовлення студентів-аграрників в умовах нижньонадніпрянських говірок: дис. ... канд. пед. наук : 13.00.02. Херсонський державний університет. Херсон, 2002. 245 с.
3. Бруннер Ріхард. Мова лікаря та мова пацієнта. *Праці НТШ. Медичні науки* Том 54. № 2. 2018. С.16–25.
4. Гриценко Т.Б. Українська мова за професійним спрямуванням. *Навч. пос. Київ: Центр учбової літератури*, 2010. 624 с.
5. Гуменна І. Р. Комунікативна компетентність як одна зі складових професійної культури майбутніх лікарів. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Вип. 29. 2013. С. 42 – 45.
6. Зайцева І. В., Медвідь А. М. Культура фахового мовлення працівників податкової служби. *Навчальний посібник*. Ірпінь: Національний університет ДПС України, 2009. 304 с.
7. Лісовий М. І. Формування професійного мовлення майбутніх медичних працівників у вищих медичних навчальних закладах : дис. ... кандидата пед. наук : 13.00.04 .Вінниця, 2006. 192 с.
8. Лучкіна Л. В. Формування мовленнєвої культури майбутніх учителів загальноосвітніх дисциплін: дис... канд. пед. наук. К., 2000. 232 с.
9. Мацько Л. Матимемо те, що зробимо. *Дивослово*. 2001. № 9. С.2–3.
10. Медвідь А. М. Спілкування в системі культури фахового мовлення медичних працівників. Практикум з ділової української мови. Київ: Здоров'я, 2002. 224 с.
11. Михалюк М. Українська мова професійного спілкування. *Дивослово*. 2004. №6. С. 33–38.

12. Момот В. М. Формування професійно зорієнтованого мовлення у студентів технікумів і коледжів технічного профілю: дис... канд. пед. наук. К., 2002. 185 с.
13. Романова Л. Я. Формування професійного функціонального мовлення учнів ліцею при вивченні економічних дисциплін: дис... канд. пед. наук. – К., 2000. 222 с.
14. Тоцька Н.Л. Формування професійно зумовленого мовлення студентів технічного ВНЗ (з технологічних спеціальностей легкої промисловості): дис... канд. пед. наук. Херсон, 2001. 215 с.
15. Туровська І. О. Формування професійної мовленнєвої компетентності майбутніх медичних працівників. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://f.mcollege.rv.ua/images/metod_kabinet/komferemc/turovska.pdf
16. Шумовецька С.П. Формування мовної культури особистості у військовому вузі: дис... канд. пед. наук. Хмельницький, 1999. 167 с.