

**МОВНА КОМУНІКАЦІЯ ПАРАМЕДИКА
З ПАЦІЄНТАМИ З ОСОБЛИВИМИ ОСВІТНИМИ ПОТРЕБАМИ:
ВИКЛИКИ ТА СТРАТЕГІЇ ІНКЛЮЗИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ**

Олександра Гандзюк,
кандидатка філологічних наук, доцентка,
доцентка кафедри дисциплін загальної підготовки
Комунальний заклад вищої освіти
«Волинський медичний інститут» Волинської обласної ради
E-mail: sandra.olek.uk@gmail.com

Юрій Валецький,
доктор медичних наук, професор,
завідувач кафедри медсестринства та екстреної медицини
Комунальний заклад вищої освіти
«Волинський медичний інститут» Волинської обласної ради
E-mail: waletski@gmail.com

Інклюзія як суспільна і професійна практика дедалі активніше входить у всі сфери життєдіяльності, зокрема – у сферу екстреної медичної допомоги. Парамедика є першою ланкою в системі охорони здоров'я, яка безпосередньо контактує з постраждалими в критичних станах. Часто серед таких пацієнтів опиняються люди з особливими освітніми потребами (ООП) – особи з порушеннями слуху, мовлення, зору, інтелектуального розвитку або психоемоційними розладами.

Уміння парамедика ефективно комунікувати з такими пацієнтами безпосередньо впливає на якість наданої допомоги, зменшення ризику неправильного трактування симптомів, а також на психоемоційний стан самої людини. Водночас, у професійній освіті та практиці парамедиків мовна комунікація з пацієнтами з ООП поки що залишається недостатньо системно розробленою. Тому актуальним є пошук і впровадження інклюзивних комунікативних стратегій, які б забезпечили повагу до людської гідності, доступність спілкування й ефективність надання допомоги.

Мета дослідження полягала в тому, щоб вивчити особливості мовної комунікації парамедика з пацієнтами з особливими освітніми потребами та визначити ефективні стратегії інклюзивної взаємодії в умовах екстреної медичної допомоги.

Професійна мовна комунікація парамедика – це вербальна та невербальна взаємодія з пацієнтами, колегами та іншими суб'єктами медичного простору, спрямована на отримання інформації, її передавання та збереження психологічної рівноваги учасників комунікативної ситуації. У надзвичайних ситуаціях, коли час критично обмежений, мовлення парамедика має бути: лаконічним, чітким і зрозумілим; емоційно врівноваженим; адаптованим до рівня сприйняття адресата.

Особливість комунікації в роботі парамедика полягає в тому, що вона часто відбувається в умовах стресу, фізичного болю пацієнта, обмеженого часу і непередбачуваності поведінки.

Пацієнти з особливими освітніми потребами – це не лише діти, а й дорослі, які мають: сенсорні порушення (сліпота, глухота, слабкозорість, слабочуючість); мовленнєві порушення (дизартрія, афазія, мутизм); інтелектуальні порушення (легка, помірна розумова відсталість); розлади спектра аутизму; психоемоційні розлади.

Кожна з цих груп має власну специфіку сприйняття мовлення, темпу інформації, необхідність зорової чи тактильної підтримки. Наприклад: людина з порушеннями слуху потребує візуального контакту, жестів, можливо – написаного тексту; людина з аутизмом реагує на різкі зміни голосу або емоційні вибухи, що може викликати паніку; людина з порушеннями мовлення може розуміти звернення, але не мати змоги відповісти.

У будь-якому віці людина може втратити здатність говорити через інсульт, травму голови, інфекційні хвороби, такі як менінгіт або енцефаліт, а також дегенеративні захворювання, зокрема Паркінсона, Альцгеймера

чи БАС. Це може вплинути на ділянки мозку, які відповідають за сприйняття і формулювання мовлення, читання та письмо, а також на м'язи, що забезпечують мовленнєву активність. Через ці порушення м'язи можуть слабшати, втрачати еластичність або, навпаки, ставати занадто напруженими. Крім того, після хірургічного втручання в ротовій порожнині людині може бути тимчасово важко розмовляти [1, с. 36].

Серед основних бар'єрів у спілкуванні з такими пацієнтами є нерозуміння пацієнта через мовний бар'єр або неможливість говорити; відсутність навичок альтернативної комунікації у парамедика (жестова мова, піктограми, прості візуальні знаки); відсутність часу для діалогу екстрена ситуація не завжди дозволяє встановити повноцінний контакт; стереотипи щодо людей з інвалідністю, які можуть впливати на тон, інтонацію чи ставлення; психоемоційна нестабільність самого парамедика в стресовій ситуації, що ускладнює комунікацію.

Ці труднощі вимагають чіткого професійного алгоритму, де комунікація – не допоміжний, а ключовий інструмент.

Серед ефективних стратегій мовної взаємодії варто виділити: принцип спрощення мовлення: говорити повільно, чітко, без складних слів; використання невербальних засобів: міміка, жести, дотик (за згоди), демонстрація дій; підтримку візуальної комунікації: карточки з піктограмами, планшети з базовими фразами; навчання парамедиків основ жестової мови або принаймні базових жестів (наприклад: «болить», «не можу говорити», «допоможіть»); застосування технологій: додатки для миттєвого перекладу жестової мови або генератори зображень/фраз; емпатійний стиль спілкування: доброзичливий тон, відсутність знецінення, прийняття пацієнта без упереджень.

Ці стратегії вже впроваджуються в деяких системах (наприклад, Emergency Communication Boards у США, Ізраїлі, Канаді), що може бути прикладом і для вітчизняної практики.

Аналізована проблема широко вивчається у різних країнах. Зокрема у статті «Overcoming language barriers in paramedic care: a study protocol of the interventional trial 'DICTUM rescue' evaluating an app designed to improve communication between paramedics and foreign-language patients» авторів Eva Maria Noack, Evelyn Kleinert & Frank Müller розглядається проблема мовних бар'єрів у роботі парамедиків з пацієнтами, які не володіють мовою країни перебування. Автори аналізують ефективність спеціального мобільного застосунку, розробленого для полегшення комунікації під час екстрених викликів. Дослідження оцінює вплив цифрового інструменту на якість надання медичної допомоги, рівень розуміння пацієнтів та ефективність прийняття клінічних рішень. Зроблено висновки про значущість технологічних рішень у сфері екстреної медицини, що сприяють підвищенню рівня інклюзивності у медичному обслуговуванні [2].

Рекомендації для інклюзивної комунікативної підготовки парамедиків повинні включати: введення до навчальних програм модулю з інклюзивної комунікації; ознайомлення студентів з основами жестової мови та альтернативної комунікації; формування у студентів чутливості до різноманіття пацієнтів через кейс-методи, рольові ігри, симуляції; забезпечення міждисциплінарного підходу: співпраця з педагогами-дефектологами, психологами, перекладачами жестової мови; розроблення національних рекомендацій з інклюзивного екстреного реагування, які містили б алгоритми взаємодії з людьми з ООП.

Отже, мовна комунікація є ключовим інструментом професійної діяльності парамедика, адже ефективність медичної допомоги значною мірою залежить від того, наскільки точно, швидко й доступно він може донести інформацію до пацієнта, особливо у критичних ситуаціях.

Пацієнти з особливими освітніми потребами вимагають особливого комунікативного підходу, що враховує індивідуальні особливості

сприймання, реагування та взаємодії. Ігнорування цих потреб може призвести до ускладнень у процесі надання допомоги.

Труднощі у взаємодії з людьми з ООП мають як об'єктивний, так і суб'єктивний характер, і полягають не лише в порушеннях у пацієнта, а й у недостатній готовності фахівця до інклюзивного спілкування.

Інклюзивні стратегії мовної комунікації, зокрема використання альтернативних засобів спілкування, невербальної мови, візуальних підказок і емпатійного тону, значно підвищують якість екстреної допомоги, забезпечуючи безпеку, доступність і гідність пацієнта.

Необхідна цілеспрямована підготовка парамедиків до інклюзивної мовної взаємодії на всіх етапах професійного навчання. Це передбачає включення відповідних модулів, практичних тренінгів і міждисциплінарної співпраці в навчальний процес.

Формування інклюзивної комунікативної компетентності – важливий етап у побудові справді гуманної та доступної системи екстреної медичної допомоги, де кожен пацієнт, незалежно від своїх можливостей, має право на повноцінне спілкування та якісну допомогу.

Список використаних джерел

1. Чайка М. С., Усатенко Г. В., Кривоногова О. В. Теорія та практика використання альтернативної комунікації для осіб з особливими освітніми потребами : навчально-методичний посібник. Київ : ФОП Усатенко Г. В., 2021. 80 с.
2. Noack, E. M., Kleinert, E., & Müller, F. (2020). Overcoming language barriers in paramedic care: A study protocol of the interventional trial 'DICTUM rescue' evaluating an app designed to improve communication between paramedics and foreign-language patients. *BMC Health Services Research*, 20(1), 509.