

Strokovni članek / Professional article

STROKOVNA ANGLEŠČINA V ZDRAVSTVENI NEGI: VEŠČINE USPEŠNE KOMUNIKACIJE

ENGLISH FOR NURSING: EFFECTIVE COMMUNICATION SKILLS

Majda Šavle

KLJUČNE BESEDE: besedišče, pacienti, sporazumevanje, študenti zdravstvene nege

KEY WORDS: vocabulary, patients, understanding, nursing students

IZVLEČEK

Učitelji strokovne angleščine v zdravstveni negi se soočajo s problemom, kako študentom, ki prihajajo tako z gimnazijskih kot s strokovnih programov, podati znanja in spretnosti za uspešno komunikacijo in kompetentno izvajanje delovnih nalog v tujem jeziku. Prvi študentje imajo ob vpisu namreč dobro splošno jezikovno znanje in solidno obvladajo vse štiri jezikovne spretnosti (poslušanje, govor, branje in pisanje), ne poznajo pa strokovnega jezika; drugi študentje, ki so sicer delno že seznanjeni s strokovno terminologijo v zdravstveni negi, pa nimajo zadostnega splošnega jezikovnega znanja. V prispevku avtorica podaja nekaj predlogov, kako nadgraditi obstoječe znanje angleškega jezika in ga dopolniti s strokovnim besediščem in spretnostmi komunikacije med zdravstvenim osebjem in pacienti. Avtorica je mnenja, da je za študente zdravstvene nege izredno pomembno tudi poznavanje pragmatičnih, sociolingvističnih in kulturnih norm angleškega jezika, saj za uspešno komunikacijo poznavanje slovnih pravil in strokovnega besedišča ne zadostuje.

ABSTRACT

The article aims to answer the question of what skills to teach students of Professional English for Nursing in order to prepare them for the demands of effective communication in their professional field. There are suggestions given on how to supplement conventional learning of rules and formulas with the language of practice (e.g. abbreviations, medical terms, colloquialisms) and social relations (e.g. formal vs. informal English) acquired and used in a variety of situations and learning/working settings. The author comes to the conclusion that besides knowledge of linguistic rules and vocabulary, a familiarity with pragmatic, sociolinguistic norm of the English language is needed for the non-native speakers in order to carry out their nursing tasks safely and competently.

Uvod

Znanje ustreznega strokovnega angleškega jezika za študente zdravstvene nege (bodoče diplomirane medicinske sestre/zdravstvenike) nikakor ni samo zunanja nuja ali potreba, saj danes omogoča tudi boljše možnosti zaposlitve v drugih državah Evropske unije, kjer je povpraševanje po tem kadru izredno veliko. Zdravstveni delavci uporabljajo angleški jezik v komunikaciji s pacienti, pri sporazumevanju s strokovnimi kolegi in strokovnjaki iz tujine, pri spremljanju dosežkov stroke ipd. Tako se srečujejo z različnimi socialnimi (npr. neknjižni pogovorni jezik, narečje, žargon) in funkcijskimi zvrstmi jezika (praktičnostrokovni, znanstveni jezik). V zdravstveni negi so izredno pomembna tudi razmerja med udeleženci v komunikaciji - medicinska sestra je lahko v podrejenem položaju (z glavno medicinsko sestro, zdravnikom),

enakovrednem (med kolegi) ali vmesnem (med pacientom in zdravnikom).

Učiteljeva naloga je torej najprej študentom ustrezno približati jezik prakse in jih naučiti veščin uspešne komunikacije ter jih nato seznaniti še z ostalimi spretnostmi rabe jezika, kot so npr. samostojno iskanje, razumevanje in uporaba tuje strokovne literature ter uporaba različnih drugih virov informacij pri študiju in delu.

Besedišče

Najtrši oreh za študente je seveda strokovno besedišče, saj je izredno obširno in specifično. Zdravstveno osebje pogosto uporablja (še posebej v medsebojni komunikaciji) tehnične, akademske in latinske izraze, okrajšave in žargon; pacienti in drugi, s katerimi medi-

cinske sestre komunicirajo pri svojem delu, pa pri poimenovanju oz. opisovanju bolezni, simptomov, delov telesa ipd. običajno uporabljajo pogovorne in narečne oblike ali v posebnih okoliščinah (npr. pod vplivom alkohola ali prepovedanih substanc) celo vulgarizme. Pri tem velja omeniti, da študenti nekaj strokovnega besedišča že poznajo, saj so danes zelo priljubljene televizijske nanizanke o bolnišnicah, zdravnikih in forenzikih (kdo še ni slišal za nanizanke Dr. House, Grey's Anatomy ali CSI). Toda v teh oddajah gre za ameriško različico jezika in ne za britansko, ki je za študente bolj relevantna, na kar jih je seveda potrebno opozoriti. Naslednji primeri ponazarjajo raznolikost strokovnega besedišča v zdravstveni negi.

Latinski izrazi

Skoraj 75 % izrazov s področja medicine in zdravstvene nege izhaja iz grškega ali latinskega jezika. Leti se najpogosteje uporabljajo v formalnih pogovorih ali pri pisnem sporočanju, v komunikaciji s pacienti jih je, kot opozarja Pohl (2002), potrebno nadomestiti z nevtralnimi ali neformalnimi oblikami, da bi se izognili nerazumevanju ali napačnemu dojetanju sporočila s strani pacienta (Razpr. 1).

Razpr. 1. Primeri latinskih in nevtralnih/neformalnih izrazov.

Table 1. Examples of latin and neutral/informal terms.

Latinski izraz	Nevtralni/neformalni izraz
diabetes mellitus	sugar
erythema pernio	chilblains
herpes zoster	shingles
varicella	chickenpox
uterus	womb

Strokovni izrazi

Uporaba besedišča, ki je razumljivo tako pacientu kot zdravstvenemu osebju, je osnova za uspešno komunikacijo. To še posebej velja za komunikacijo z otroki in njihovimi starši, ki pogosto nadomeščajo običajne izraze, povezane s človeškim telesom in njegovim delovanjem, z lastnimi, t. i. »kodiranimi« izrazi. Poleg priporočila, naj se zdravstveno osebje v komunikaciji s pacientom izogiba uporabi strokovnih izrazov in okrajšav, je potrebno upoštevati tudi nekatere druge strategije verbalne komunikacije. Sorrentino in Gorek (2006) priporočata, naj medicinska sestra govori počasi in razločno, posreduje naj kratka in jedrnata sporočila ter spremlja pacientov odziv nanje (če je potrebno, naj izraz, za katerega meni, da ga pacient ni razumel, zamenja ali sporočilo ponovi). V Razpr. 2. je navedenih nekaj običajnih strokovnih izrazov in njihovih splošnih, vsakdanjih ustreznic.

Razpr. 2. Primeri strokovnih in pogovornih izrazov/otroškega govora.

Table 2. Examples of professional and colloquial terms/baby talk.

Strokovni izraz	Pogovorni izraz/otroški govor
buccal cavity	mouth/gob
contusion	bruise/boo-boo
buttocks	bottom/bum/butt/backside
defecation	poo(p)/kaka/take a dump
navel	bellybutton
sanitary towels	pads/panty liners

Akronimi in okrajšave

Za študente je nadvse pomembno, da jezik stroke spoznavajo in uporabljajo v kontekstu, kar pomeni, da znajo izpolnjevati zdravstveno dokumentacijo, razumejo navodila za uporabo pripomočkov za izvajanje zdravstvene nege, poročajo o izvedenih negovalnih postopkih ipd. Kljub temu da je pomen določenih akronimov in okrajšav enak v številnih jezikih, je boljše, da se podatke (še posebej vitalnega pomena za pacienta) posreduje z ustrezno sopomenko ali zapisuje s celo besedo (a.c. = ante cibum (lat.) = before meals; D&C = dilation and curettage; DOB = date of birth; PR = per rectum; t.i.d. = ter in die (lat.) = three times a day ...).

Britanska/ameriška angleščina

Angleški jezik pozna številne jezikovne različice, vendar sta najpomembnejši in najbolj razširjeni ameriška (AmA) in britanska (BrA). Slednja je vse bolj pod vplivom ameriške, zato razlike med njima niso več tako številne. Jezikoslovec Maher (2004) razlike na kratko povzema takole: »There are a few differences of grammar and spelling, and rather more differences of vocabulary, idiom and pronunciation«. Včasih ima ista beseda drugačen pomen (npr. BrA cot = infant bed; AmA cot = camp bed), pogostokrat pa se za isti pomen uporabljajo različni izrazi (Razpr. 3).

Razpr. 3. Primeri izrazov v britanski in ameriški angleščini.

Table 3. Examples of British English and American English terms.

Britanska angleščina	Ameriška angleščina
ambulance man	paramedic
nappies	diapers
autopsy	post mortem
stroller	pushchair
trousers	pants

Seveda z zamenjavo izrazov ali uporabo ene različice namesto druge običajno ne bi prišlo do nerazu-

mevanja ali nesporazuma, vendar bi npr. v primeru navodila britansko govorečemu pacientu, naj sleče hlače: »Take off your *pants*, please,« le-ta razumel, da se mora sleči do golega, saj je beseda *pants* v *BrA* skrajšana iz *underpants* = moške spodnjice. Študente, ki jim je običajno ameriška angleščina bolj »pri srcu«, je zato potrebno opozoriti na dosledno rabo ene ali druge različice.

Vulgarizmi

Swan (2006) je zapisal, da v številnih jezikih najdemo besede, kot so »dangerous, holy, magic or shocking«. Komunikacija zdravstvenega osebja s pacienti sicer običajno poteka na formalnem nivoju (v knjižnem ali pogovornem jeziku), vendar v določenih okoliščinah (pod vplivom prepovedanih substanc, v vinenem stanju, v afektu ...) pacienti uporabljajo tudi vulgarizme, ki se najpogosteje nanašajo na spolnost, določene dele človeškega telesa ali izločanje (crap/shit = excrement/defecate; tits/boobs ... = breasts; snot/boogies/bogeys = nasal discharge/mucus; to fart/to let one fly/AmA to cut the cheese = flatulence/wind; dance in the sheets/dip the fly = copulate). To besedišče študentom seveda ni neznano, saj v spletni in siceršnji popularni kulturi kar mrgoli takih izrazov.

Zdravstveni žargon

V preteklosti, ko pacienti niso imeli dostopa do lastne zdravstvene dokumentacije, so zdravstveni delavci uporabljali neprimeren žargon (najpogosteje akronime in okrajšave) za beleženje nič kaj laskavih in neuradnih pripomb na njihov račun. Take zabeležke so seveda neetične in žaljive, zato se vse manj uporabljajo. Toda žargon še ni popolnoma zamrl v konverzaciji, saj se z morbidnim humorjem, nesposljljivostjo ali olepševalnimi izrazi zdravstveno osebje lažje spopada z vsakodneвно realnostjo poškodb, obolenj in smrti. Dragonqueen (2007) je na svoji spletni strani objavil vrsto izrazov, ki jih je zbral po britanskih in ameriških bolnišnicah. V Razpr. 4 je navedenih nekaj zanimivih primerov.

Razpr. 4. Primeri izrazov v zdravstvenem žargonu in njihov pomen.

Table 4. Examples of nursing slang and their meaning.

Zdravstveni žargon	Pomen
Betty	pacient z diabetesom
Bug juice	antibiotik
Dishwasher	sterilizator
Gone camping	pacient v kisikovi komori
Toaster	defibrilator

Komunikacija

Za uspešnost komunikacije v zdravstveni negi torej ni dovolj samo poznavanje strokovnega besedišča, slovničnih pravil in struktur angleškega jezika, temveč je potrebno upoštevati tudi nivo formalnosti oz. jezikovni stil, ki je primeren za določeno situacijo ali okoliščino. Pacienti redkokdaj kritizirajo zdravstveno osebje zaradi nestrokovnosti, pogosto pa se pritožujejo nad netaktnostjo in neobčutljivostjo (kot pravijo Angleži, »poor bedside manner«). Kdaj je torej komunikacija med zdravstvenim osebjem in pacientom uspešna? Takrat, ko osebje ne upošteva samo pacientovega fizičnega stanja, temveč tudi njegov družbeni status, izobrazbo, narodnost, raso, spol, starost, pogled na svet ipd.; takrat, ko pravilno in pazljivo izbere izraze in fraze, da ustrezajo okoliščinam, v katerih se odvija komunikacija, in ko to stori na način, ki je pacientu razumljiv, ga ne vznemirja, žali ali celo ponižuje; predvsem pa takrat, ko je v komunikaciji *vljudno*.

Biti vljuden v slovenščini je nekaj drugega kot biti vljuden v angleščini. V angleščini se namreč vljudnostne oblike uporabljajo veliko pogosteje kot v slovenščini. Pri tem niso mišljene le vsakdanje fraze, kot so: *Excuse me, Pardon, Please, Thank you*, ampak predvsem bolj posreden način sporočanja, kot je npr. spreminjanje ukaza, zapovedi ali navodila v prošnjo oz. v vprašanje, ali je sogovorec pripravljen storiti določeno stvar. Ravno upoštevanje te značilnosti angleške kulture je za študente izredno težavno, na kar opozarjata tudi Šabec in Limon (2001) v publikaciji o slovensko-britansko-ameriškem medkulturnem sporazumevanju *Across Cultures*, saj Slovenci običajno uporabljamo bolj neposredne načine sporočanja, torej ukaze. To nevede neustrezno prenašamo tudi v angleščino, še posebej, če nismo seznanjeni s številnimi možnostmi izražanja, ki nam jih ponujajo angleške glagolske strukture, najbolj pa modalni glagoli.

Vsakdanja komunikacija zdravstvenega osebja s pacientom temelji na razlagi negovalnih postopkov, dajanju navodil, napotkov in nasvetov ter razumevanju pacientovih potreb ipd., kar lahko izpeljemo na vrsto načinov, ne samo z neposrednim sporočanjem:

- *Keep calm. Please enter the cubicle, get undressed and wait until I call you.*
- *I am going to give you an injection, so please keep still.*
- *Shall I get you another pillow?*

V angleščini je pozivanje k določenemu dejanju na neposreden način, tj. z velelnikom, le redkokdaj sprejemljivo (npr. v vojski), saj se šteje za nevljudno in žaljivo, zato mora biti stopnja neposrednosti sporočanja v zdravstveni negi, kjer se od pacienta nenehno

zahteva, da nekaj stori, čim nižja. Učinek ukaza lahko omilimo že z manj neposredno frazo oz. s *please* ali z neposrednim vprašanjem, ki se prične z modalnim glagolom. Pri tem velja opozoriti, da modalni glagol *can* zaradi svoje dvoumnosti pri sogovorniku lahko povzroči napačno razumevanje, saj z njim lahko sprašujemo tudi po zmožnosti nekaj storiti. Najbolj vljudna so vse-kakor posredna vprašanja z *I wonder*. Primeri različnih stopenj vljudnega izražanja:

- velelnik: *Sit down!/Just sit down, please.*
- neposredna vprašanja: *Can/Could/Will/Would you put your head back? (Zmožnost: Can you put your head back [or is it too painful]?)*
- posredna vprašanja: *I wonder if you would/could/might roll over on your left side and bend your knees up?*

Prošnje, pa tudi vprašanja, predloge, ugotovitve ipd. lahko izražamo na manj neposreden (torej vljudnejši) način z rabo glagolskih oblik, ki »oddaljujejo« neposredno realnost sedanosti - npr. s preteklikom, potekovnimi glagolskimi oblikami, prihodnjikom ali s pogojnimi oz. nikalnimi oblikami:

- preteklik: *I wondered if you could get out of your bed now and have a walk.*
- potekovna glagolska oblika: *I was thinking - what about changing your dressing carefully?*
- prihodnjik: *I'm afraid I'll have to ask you to have another gastroscopy.*
- pogojne in nikalne oblike: *It would be better if you did not breathe for a moment. /You couldn't lift up your bottom, could you?*

Zaključek

Znanje strokovne zvrsti tujega jezika je za študente zdravstvene nege vitalnega pomena ne samo zaradi boljših možnosti zaposlitve, temveč tudi zaradi gostega delovnega stika s tujimi govorniki in vseživljenjskega izpopolnjevanja, ki je potrebno v zdravstveni negi. Medicinska sestra je po eni strani posrednik med zdravnikom in pacientom (pomaga pri pridobivanju objektivnih podatkov, pripravi pacienta na preiskave, poskrbi, da je voljan sprejemati terapijo, mu svetuje ...) po drugi strani pacienta neguje in zanj skrbi, beleži opravljene aktivnosti ter o vsem tem poroča. Poleg splošnega znanja tujega jezika mora zato imeti tudi izredno dobro razvite spretnosti komuniciranja. Kako uspešno in kompetentno bo pri svojem delu in izpopolnjevanju komunicirala v tujem jeziku, je odvisno tudi od veščin, ki jih bo pridobila pri usvajanju strokovne angleščine v zdravstveni negi.

Literatura

1. Dragonqueen L. Doctors' slang, medical slang and medical acronyms and veterinary acronyms & vet slang. Dostopno na: <http://www.messybeast.com/dragonqueen/medical-acronyms.htm> (6. 11. 2007).
2. Maher JC. International medical communication in english. USA: University of Michigan Press; 2004: 114.
3. Pohl A. Professional english medical. Harlow: Pearson Education Limited; 2002: 4.
4. Sorrentino SA, Gorek B. Mosby's essentials for nursing assistants. 3rd ed. St. Louis: Mosby Elsevier; 2006: 54.
5. Swan M. Practical english usage. 3rd ed. Oxford: Oxford University Press; 2006: 575.
6. Šabec N, Limon D. Across cultures. Maribor: Založba Obzorja; 2001: 20.