Әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті
Медицина және денсаулық сақтау факультеті
Эпидемиология, биостатистика және дәлелді медицина кафедрасы

ДӘРІС 10

Мәдени құзыреттілік, тілдік кедергілер және стоматологиядағы стигма

Пән: Пациент және қоғам

Лектор:
Абдрахманова Зинат Батырхановна
Эпидемиология, биостатистика және дәлелді медицина кафедрасының доценті
Медицина және денсаулық сақтау факультеті, Әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті

Алматы, 2026

Сабақтың мақсаты және күтілетін нәтижелер

МАҚСАТЫ

Мәдени құзыреттіліктің мәні мен компоненттерін, тілдік кедергілерді еңсеру тәсілдерін және стоматологиядағы стигманың түрлері, себептері мен салдарын түсіндіру, стигмаға қарсы тәсілдерді меңгерту.

Күтілетін нәтижелер: сабақ соңында білім алушы...

1. мәдени құзыреттілік, мәдени қарапайымдылық ұғымдарын анықтайды;
2. Кампинья-Бакоте моделінің компоненттерін сипаттайды;
3. LEARN моделін пациентпен коммуникацияда қолданады;
4. тілдік кедергілер кезінде аудармашымен жұмыс ережелерін біледі;
5. стоматологиядағы стигманың түрлері мен салдарын түсіндіріп, оны азайту жолдарын ұсынады.

Мәдениет және денсаулық

Мәдениет

Топқа ортақ құндылықтар, сенімдер, нормалар, тіл және мінез-құлық үлгілері.

Денсаулыққа әсері

Ауырсынуды қабылдау, тамақтану дәстүрлері, гигиена тәжірибелері (мысалы, мисвак), дәрігерге деген көзқарас, шешім қабылдау (жеке немесе отбасылық).

Мәдени құзыреттілік

Әр түрлі мәдениеттен шыққан пациенттерге тиімді әрі құрметпен көмек көрсету қабілеті.

Мәдени қарапайымдылық (cultural humility)

Өз көзқарастарын сыни ойлау, пациентті өз мәдениетінің сарапшысы ретінде тану, үздіксіз үйрену.

Қазақстан — көпұлтты және көптілді ел: мәдени құзыреттілік күнделікті клиникалық практиканың бөлігі.

Мәдени құзыреттілік моделі (Дж. Кампинья-Бакоте)

Мәдени хабардарлық

Өз мәдени көзқарастары мен біржақтылықтарын тану.

Мәдени білім

Әр түрлі топтардың денсаулыққа қатысты сенімдері мен тәжірибелері туралы білім.

Мәдени дағды

Мәдени тұрғыда сезімтал анамнез жинау және тексеру жүргізу.

Мәдени кездесулер

Әр түрлі мәдениет өкілдерімен тікелей өзара әрекеттесу тәжірибесі.

Мәдени ниет

Мәдени құзыретті болуға деген ішкі уәждеме.

Стереотиптен сақ болу

Топ туралы білім жеке адамға автоматты түрде қолданылмауы тиіс.

LEARN моделі: мәдени сезімтал коммуникация (Berlin, Fowkes, 1983)

Қадам	Мазмұны және мысал
L — Listen (тыңдау)	Пациенттің мәселені қалай түсінетінін тыңдау: «Сіздің ойыңызша, тісіңіз неге ауырады?»
E — Explain (түсіндіру)	Өз көзқарасыңызды түсінікті тілде түсіндіру
A — Acknowledge (мойындау)	Ұқсастықтар мен айырмашылықтарды мойындау, пациенттің көзқарасын құрметтеу
R — Recommend (ұсыну)	Мәдени контексті ескере отырып ұсыныс беру
N — Negotiate (келісу)	Пациентпен бірге қолайлы жоспарды келісу (мысалы, ораза кезінде емдеу кестесі)

Тілдік кедергілер және аудармашымен жұмыс

Тәуекелдер

- Қате диагноз, анамнездің толық болмауы
- Ақпараттандырылған келісімнің жарамсыздығы
- Ұсыныстарды түсінбеу, асқынулар
- Пациенттің қанағаттануы мен сенімінің төмендеуі
- Балаларды немесе туыстарды аудармашы ретінде пайдалану — құпиялылық пен дәлдікке қауіп

Тиімді тәжірибе

- Кәсіби аудармашы (жеке, телефон, бейне арқылы)
- Аудармашыға емес, пациентке қарап сөйлеу
- Қысқа сөйлемдер, жаргонсыз
- Teach-back арқылы түсінуді тексеру
- Қазақ және орыс тілдеріндегі жазбаша материалдар, пиктограммалар

Стигма: ұғымы және түрлері

Анықтама (И. Гофман, 1963)

Адамды «толыққанды емес» етіп көрсететін, әлеуметтік бедел түсіретін белгі; стереотип → алалаушылық → кемсітушілік.

Қоғамдық стигма

Қоғамның белгілі бір топқа теріс көзқарасы.

Ішкі (өзіндік) стигма

Адамның теріс стереотиптерді өзіне қабылдауы: ұят, өзін кінәлау.

Құрылымдық стигма

Институттардың саясаты мен тәжірибесіндегі кемсітушілік.

Стоматологиядағы стигма: мысалдар және салдары

Топ / жағдай	Стигманың көрінісі	Салдары
Тістері жоқ немесе нашар адамдар	«Немқұрайды, жалқау» стереотипі; жұмысқа қабылдауда кемсіту	Ұят, әлеуметтік оқшаулану, көмекке жүгінбеу
ВИЧ-инфекциясы бар адамдар	Қабылдаудан бас тарту, «соңғы кезекке» қою	Мәртебені жасыру, көмектен қашу
Психоактивті заттарды тұтынатындар	Ауырсынуды басуға сенімсіздік, айыптау	Шұғыл жағдайларға дейін кешігу
Стоматологиялық қорқынышы бар адамдар	«Қырсық», «әлсіз» деп айыптау	Қорқыныш циклінің күшеюі
Семіздігі бар адамдар	Тамақтану туралы айыптаушы түсіндірмелер	Сенімнің жоғалуы

Стигманы азайту стратегиялары

- **Құрметті тіл:** «адам бірінші» тілі — «ВИЧ-инфекциясы бар адам», «нашақор» емес.
- **Стандартты сақтық шаралары:** барлық пациентке бірдей инфекциялық бақылау — «қауіпті пациенттерді» бөлудің қажеті жоқ.
- **Айыптамайтын коммуникация:** «Неге тістеріңізді күтпедіңіз?» орнына «Сізге не кедергі болды, бірге не істей аламыз?»
- **Біржақтылықты тану:** жасырын біржақтылық туралы оқыту, өзін-өзі рефлексия.
- **Ұйымдық саясат:** кемсітпеу ережелері, шағымдармен жұмыс, персоналды оқыту.
- **Қоғамдастықпен байланыс:** пациенттер ұйымдарымен ынтымақтастық, «стигмаға қарсы» ақпараттық науқандар.

Қорытынды, бақылау сұрақтары және әдебиеттер

Негізгі тұжырымдар

- Мәдени құзыреттілік пен мәдени қарапайымдылық — сапалы, адамға бағытталған көмектің шарты.
- LEARN моделі мәдени айырмашылықтарды ескеретін коммуникацияға көмектеседі.
- Тілдік кедергілер кезінде кәсіби аудармашы мен teach-back қолданылады.
- Стигма көмекке жүгінуге кедергі келтіреді; құрметті тіл мен кемсітпеу саясаты оны азайтады.

Бақылау сұрақтары

1. Мәдени құзыреттілік пен мәдени қарапайымдылықтың айырмашылығы неде?
2. LEARN моделінің қадамдарын мысалмен түсіндіріңіз.
3. Неліктен баланы аудармашы ретінде пайдалану ұсынылмайды?
4. Стоматологиядағы стигманың түрлері мен оны азайту жолдарын атаңыз.

Ұсынылатын әдебиеттер: 1. Campinha-Bacote J. The process of cultural competence in the delivery of healthcare services. J Transcult Nurs, 2002. 2. Ho J.C.Y. et al. Strategies for Effective Dentist-Patient Communication. Patient Prefer Adherence, 2024. 3. WHO. World report on social determinants of health equity. WHO, 2025.