שוסטר מיכל

דפוסי תקשורת בין מהגרי עבודה בישראל לבין נותני השירות הרפואי: מרפאת "רופאים לזכויות אדם" כמקרה מבחן, 2004

תקציר

ישראל הוותה מאז הקמתה מדינת הגירה עבור אנשים משלל מדינות, תרבויות ושפות. לאזרחיה של המדינה נוספו, מתחילת שנות ה-90, גם גלים של מהגרי עבודה, שמספרם בתקופת השיא הגיע לכ-300 אלף. מהגרי העבודה התיישבו בעיקר במרכז הארץ, והביאו עימם את שפותיהם, תרבויותיהם ומנהגי הקהילות שלהם.

על-אף קיומם של מיעוטים לשוניים רבים בישראל, נמצאים שירותי שפה ממוסדים למיעוטים לשוניים רק בתחילת הדרך. בתחום הטיפול הרפואי כמעט ואין פתרונות מתורגמנות ממוסדים, למרות קיומו של חוק משנת תשנ"ו המורה על הצורך להבהיר לחולה את מהות הטיפול אותו הוא עומד לעבור, ולקבל את הסכמתו לכך. רוב התקשורת המתווכת במהלך הטיפול הרפואי מתבססת על "מתורגמני אד-הוק" – קרי דוברים דו-לשוניים ברמה כלשהי (בני משפחה, חברים, עובדי המוסד הרפואי וכדומה) המקשרים בין החולה והרופא במפגש רפואי נתון.

מטרת מחקר זה הינה בדיקת צורות התקשורת בין נותני השירות הרפואי ובין החולים במרפאת מהגרי העבודה של עמותת "רופאים לזכויות אדם" בתל-אביב. עבודת השטח בדקה שלוש שאלות מחקר:

א. מהן צורות התקשורת בין הרופאים למהגרי העבודה?

ב. אילו בעיות אופייניות לסוג זה של תקשורת?

ג. מהם הפתרונות הננקטים לגישור על פערי התקשורת?

התצפיות העלו כי בהעדר שפה משותפת בין החולים והרופאים, מתגלעות אי הבנות במספר תחומים: אי-הבנה של האנמנזה, אי-הבנות במהלך הבדיקה הפיזית וכן אי הבנות

במהלך האבחנה ומתן הוראות הטיפול. אי-ההבנות שנצפו היו מנת חלקם של שני הצדדים בשיחה, ועלו גם במבעים שאינם קשורים לתחום הרפואה. במחקר נצפו מגוון שיטות תקשורת בהעדר שפה משותפת בין הרופא לחולה, החל משימוש באנגלית, בעברית או בשפה שלישית, וכלה בשימוש בשפה מופחתת ובתקשורת לא מילולית. הצדדים נקטו מספר פתרונות להתגבר על בעיות תקשורת: חלקם פתרונות פרגמטיים הננקטים במהלך שיחה לא-מתווכת בין הצדדים, וחלקם כוללים שימוש ב"מתורגמנים" מלווים או טלפוניים. כמו כן, מציג המחקר את תפיסותיהם של הרופאים וה"מתורגמנים" אודות עבודתם במצבים בהם קיימים קשיי תקשורת ומחסומי תרבות, ואת הפתרונות אותם הם נוקטים במצבים מעין אלה.

מסקנות מחקר זה יכולות לתרום לשיפור דרכי התקשורת עם מהגרי עבודה בפרט, ועם מיעוטים לשוניים בכלל, מתוך מודעות לבעיות הלשוניות-תרבותיות העלולות לעלות במפגש הרפואי. יש לקוות כי מחקר עתידי ינתח את הסוגיות שהועלו במחקר הנוכחי לטובת בניית מודל עבודה למתורגמנים רפואיים מקצועיים בישראל, ולהצגת כללים לשיפור התקשורת בין רופאים למטופלים במרפאות בהן טרם פועל שירות מתורגמנות ממוסד.