



## **Propuesta de Entrevista Médica en la unidad 2 de Inglés VII de la Carrera de Medicina.**

*A Proposal of a Doctor - Patient Interview for unit 2 in English VII in the Medical Major.*

**Mayelín Morales González,<sup>1</sup> Salvador Escalante Batista,<sup>2</sup> Aniuska Vidal Pérez,<sup>3</sup> Yanitza Rodríguez Diéguez,<sup>4</sup> Yanet Díaz Pérez,<sup>5</sup> Mayra González Leyva.<sup>6</sup>**

1 Licenciada en Educación en Lengua Inglesa, Profesora Asistente. Facultad de Ciencias Médicas.

2 Licenciado en Educación en Lengua Inglesa, Profesor Auxiliar. Facultad de Ciencias Médicas.

3 Licenciada en Educación en Lengua Inglesa, Profesora Asistente. Facultad de Ciencias Médicas.

4 Licenciada en Educación en Lengua Inglesa, Profesora Asistente. Facultad de Ciencias Médicas.

5 Licenciada en Educación en Lengua Inglesa, Profesora Asistente. Facultad de Ciencias Médicas.

6 Licenciada en Educación en Lengua Inglesa, Profesora Asistente. Facultad de Ciencias Médicas.

Correspondencia: [mayemg@infomed.sld.cu](mailto:mayemg@infomed.sld.cu)

### **RESUMEN**

Este artículo es producto de un proyecto de investigación sobre la comunicación en la entrevista médica en inglés en el ciclo clínico en la Universidad de Ciencias Médicas de Holguín. El mismo se concentra en los antecedentes y justificación del problema a resolver, así como una propuesta de entrevista que se emplea en el proceso de enseñanza aprendizaje de la habilidad expresión oral para favorecer la comunicación en este idioma extranjero.

*Palabras clave: comunicación/entrevista médica/ enseñanza-aprendizaje/expresión oral/Inglés.*

## **ABSTRACT**

This article is the result of a research project about communication in the medical interview in English in the clinical cycle in the Medical University in Holguin. It is focused on the antecedents and justification of the problem to solve and a proposal of interview to be used in the teaching learning process of speaking to favor communication in this foreign language.

*Key words: communication/medical interview/teaching-learning/speaking/English.*

## **INTRODUCCIÓN**

Problema a resolver. Antecedentes y justificación.

Las habilidades comunicacionales son parte del quehacer de un buen médico, al graduarse los estudiantes tienen que haber cumplido con los objetivos generales educativos del Médico General Básico: Evidenciar su disponibilidad para trabajar en cualquier país en cualquier situación, y supeditar sus intereses personales a los sociales, de acuerdo con las necesidades sociales y las orientaciones del país; e incrementar constantemente su capacidad para leer, comprender, comunicarse, traducir y escribir en un idioma extranjero. Existe evidencia consistente que permite apoyar la docencia de comunicación efectiva en medicina. La mayoría de los médicos consideran que la comunicación es una habilidad innata, propia del profesional, que no se puede aprender y por lo tanto, no requiere enseñanza. Dentro de las ciencias médicas, la comunicación adquiere un carácter interpersonal entre el médico y el paciente específicamente. Es una forma particular de relación, donde el paciente solicita atención por una razón determinada y el médico brinda su técnica profesional. "La actividad que relaciona al médico con el paciente, se concreta en la entrevista.

El objetivo principal de una entrevista es reunir toda la información básica pertinente relacionada con la enfermedad del paciente y su adaptación a ella, para poder hacer una evaluación de la patología. Un entrevistador experimentado tiene en cuenta todos los aspectos de la presentación del paciente, así como la influencia de los factores sociales, económicos y culturales para interpretar de mejor modo la naturaleza de los problemas del mismo. Otro aspecto importante de la entrevista es educar al paciente acerca del diagnóstico, negociar el manejo y la terapia acerca de los cambios de actitud.

La comunicación es la clave para una entrevista exitosa. El entrevistador debe estar preparado para hacer preguntas al paciente libremente. Estas preguntas deben ser de fácil comprensión y estar ajustadas al discernimiento médico del paciente. Si es necesario se usan palabras del lenguaje coloquial para describir ciertas enfermedades y así facilitar la comunicación.

El programa de inglés en la carrera de Medicina propone “comunicarse profesionalmente en idioma inglés, transitando por los niveles de asimilación hasta llegar al productivo, sobre la base del dominio de las regularidades lingüísticas generales de los sistemas que componen ese idioma a un nivel intermedio de competencia comunicativa, con fluidez e independencia, en situaciones reales y simuladas, sobre aspectos generales de la comunicación social, y específicos de la práctica médica, utilizando las cuatro habilidades fundamentales del idioma con énfasis en el uso del lenguaje oral sobre sus formas escritas, y aplicando las funciones comunicativas más generales y las habilidades de comunicación profesional”.

El estudio de la temática de la entrevista médica, la comunicación entre el médico y el paciente o de las habilidades comunicativas que deben emplearse durante la misma; ha fecundado un número significativo de investigaciones como las realizadas fuera y dentro del país por:

Philippa Moore, Griselda Gómez, Suzanne Kurtz y Alex Vargas (Chile), Alberto Alves de Lima (Argentina); Luis Casas Buenas duarte (España) entre otros.

En Cuba sobresalen trabajos al respecto de los autores:

Tomás Lázaro Rodríguez Collar Miguel Ángel Blanco Aspiazu, Isel Bibiana Parra Vigo y Carlos Miyares Rodríguez.

En el territorio holguinero una de las autoras que más ha trabajado la relación médico paciente y dentro de ella la entrevista médica es María Antonieta Arce.

En la mayoría de los casos los aportes han cristalizado en diversos modelos que detallan los procesos inherentes a la entrevista médica, a las habilidades comunicativas que deben estar presentes durante la misma y a la estructura de la misma; no así a las interrogantes específicas en cada uno de los aspectos dentro de la misma, al decir de esta autora.

A pesar de los esfuerzos realizados, la problemática de la comunicación en la entrevista médica aún no está resuelta, pues en este caso en ninguna de la literatura revisada por la autora se han detectado materiales que incluyan de forma integrada lo anteriormente planteado además de ejemplos de las diferentes interrogantes que pueda hacer el médico al paciente durante la misma, en este caso en inglés así como tampoco la traducción al español en casos pertinentes de las preguntas.

Así, el interés por la comunicación durante la entrevista médica sigue vigente, aún cuando este fenómeno ya se creía agotado.

En el contexto actual reviste gran importancia la calidad de la educación médica en lo que a la enseñanza del inglés como segunda lengua refiere en Cuba, pues de acuerdo a lo que señala el objetivo general del programa de la disciplina "la enseñanza del inglés debe contribuir a desarrollar en los educandos de las ciencias de la salud los conocimientos, hábitos y las habilidades de comunicación profesional, observando los principios éticos, científicos y morales, propios del modelo socioeconómico y político cubano".

No obstante se considera que aún subsisten insuficiencias en la bibliografía referida a la temática en la lengua inglesa, pues en su búsqueda no ha detectado un material que integre elementos esenciales de ese tipo de comunicación, tampoco la orientación al estudiante, ni la tipología de interrogantes en cada caso entre otras. Las insuficiencias en la Facultad de

Ciencias Médicas de Holguín también tienen que ver con el tratamiento metodológico fundamentalmente porque no existe una adecuada correspondencia entre lo que se enseña para comunicar en la habilidad en inglés y lo que se debe conocer para el desarrollo de la habilidad profesionalmente.

La enseñanza del inglés en las Universidades de ciencias médicas está dirigida a desarrollar habilidades en el idioma que le permitan al alumno comunicarse inteligiblemente de forma oral o escrita para de este modo lograr la adquisición y transmisión de información científica y personal con el fin de estar actualizado en su especialidad, realizar misiones de colaboración en otros países, participar en eventos científicos con carácter internacional, publicar en inglés en órganos especializados.

Es por ello que es tan importante dar tratamiento profundo a la disciplina Inglés durante todo el proceso enseñanza- aprendizaje del ciclo clínico

Sobre la base de todo lo planteado se propone resolver el siguiente **Problema Científico**.  
¿Cómo perfeccionar la bibliografía referida a la comunicación en inglés durante la entrevista médica en los estudiantes de cuarto año de la carrera de Medicina de la Facultad de Ciencias Médicas de Holguín?

Objetivo general.

Elevar la calidad del Proceso de Enseñanza Aprendizaje de la Disciplina Inglés mediante una propuesta de entrevistas médicas.

Objetivos específicos.

1. Identificar las principales insuficiencias comunicativas de los estudiantes en relación con la entrevista médica en inglés en el ciclo clínico de la carrera de Medicina de Holguín.
2. Elaborar un manual bilingüe para la entrevista médica en la especialidad de Angiología y cirugía vascular.
3. Elaborar un manual bilingüe para la entrevista médica en la especialidad de Urología.

4. Elaborar un manual bilingüe para la entrevista médica en la especialidad de Cirugía.
5. Proponer un material docente para los estudiantes de ciclo clínico que favorezca la comunicación en inglés durante la entrevista médica en la carrera de medicina de Holguín.

Algunas **preguntas científicas** ayudaron a los autores a planificar y llevar a cabo la investigación:

1. ¿Qué aspectos teóricos apoyan el uso de la entrevista médica para favorecer la comunicación?
2. ¿Cuál es el diagnóstico del problema de investigación?
3. ¿Cuál es la mejor forma de elaborar una propuesta de entrevistas para promover la comunicación en los estudiantes?

Para lograr el objetivo se llevaron a cabo las siguientes **tareas científicas** haciendo uso de los apropiados métodos de investigación en cada caso. Tales tareas incluyen:

1. Análisis de los aspectos psicopedagógicos acerca del desarrollo de la comunicación en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
2. Caracterización de los estudiantes del nivel superior.
3. Caracterización del objeto de estudio de inglés en 4to y 5to años de la carrera de Medicina.
4. Diagnóstico de la situación de enseñanza de la asignatura English through Medicine I y II en la facultad de Ciencias Médicas de Holguín.
5. La elaboración de una propuesta de enseñanza que consiste en varias entrevistas médicas para promover la comunicación en los estudiantes de Medicina de 4to y 5to años.

## **DISEÑO METODOLÓGICO**

Del nivel teórico: análisis-síntesis e inducción-deducción que facilitan el procesamiento e interpretación de los resultados obtenidos por vía empírica y la determinación de las regularidades planteadas. Del nivel empírico: entrevista a profesores, la observación con el objetivo de tener una primera aproximación al comportamiento de la habilidad objeto de estudio; la observación participante durante la etapa empírica para ir evaluando la misma. Además, se utilizaron métodos de la estadística para la tabulación de datos.

**Objeto de estudio:** proceso de enseñanza-aprendizaje de inglés.

**Campo de estudio:** la comunicación en las clases de inglés.

**Universo:** 420 estudiantes de 4to año de Medicina.

**Muestra:** 2 grupos de 4to año de Medicina de 25 estudiantes cada uno.

Después de realizar un profundo análisis de los aspectos teóricos de la investigación, así como las dificultades existentes, los autores ponen en consideración una propuesta de entrevistas para promover la comunicación en las clases de inglés con fines específicos:

## **DESARROLLO**

### **Propuesta:**

Entrevista 1: Doctor: Good morning. I am doctor Ledea.

Patient. Good morning doctor.

Doctor: What is your full name?

Patient: I am María González.

Doctor. How old are you?

Patient .I am 38 years old.

Doctor. Are you married?

Patient: Yes, I am.

Doctor: What is your occupation?

Patient: I am a teacher.

Doctor: Do you practice sports?

Patient: No .I don't really have time.

Doctor: Do you smoke or drink alcohol?

Patient: I don't smoke. I only drink alcohol when I go to parties.

Doctor: OK. Maria. What brings you to the clinic today?

Patient: I have an excruciating chest pain.

Doctor: Where exactly is your pain?

Patient: Here, in the middle of my chest.

Doctor: How often do you get the pain?

Patient: No. I haven't had a pain like this before.

Doctor: How long does the pain last?

Patient: I have it about 20 minutes.

Doctor: Does the pain move?

Patient: Yes, it does .It goes to my left arm.

Doctor: What makes it better?

Patient: It gets better when I stop and have a rest.

Doctor: Does it disappear at all?

Patient: No, it does not.

Doctor-How is the pain like?

Patient: It like something pressing on my chest.

Doctor: Do you have any other symptom?

Patient: Yes, I have nausea and palpitations.

Doctor. Have you ever had a heart trouble?

Patient: No, not really.

Doctor: Is there any heart disease in your family?

Patient: Yes, my father suffers from hypertension.

Doctor: OK. Maria. We need to refer you to the hospital because according to the symptoms we think it is important to check you deeply. But don't worry. I will be with you.

Patient: OK. Doctor. Thank you very much.

Doctor: Try to rest a little.

Patient: OK.

### **Impacto social:**

El desarrollo acelerado de la ciencia y la técnica en nuestra época, plantea al profesional integral la necesidad del conocimiento de al menos una lengua extranjera para poder mantenerse al margen de los diversos campos del saber y establecer una comunicación acertada mediante la utilización del lenguaje humano.

El lenguaje humano constituye por su propia naturaleza, en un instrumento de formación del pensamiento y un instrumento insustituible para la comunicación.

Para desarrollar esta comunicación se hace imprescindible poseer un conocimiento y una relación del medio en que se desarrolla, en un plano situacional real en las posibilidades de intercambiar ideas y saberes.

Este ha sido una constante preocupación de la Revolución, valorando las condiciones de nuestro Sistema Nacional de Salud y la formación de los egresados en las diferentes carreras y especialidades.

Todo ello requiere de esfuerzos y preparación para transformar los programas de estudio sobre la base de la interdisciplinariedad.

En consecuencia con esta transformación lo que se requiere es la búsqueda de nuevas alternativas de aprendizaje que favorezcan la competencia comunicativa del nuevo egresado en las carreras del Sistema de Salud, basada en el desarrollo de las habilidades lingüísticas del idioma Inglés; la expresión oral, la expresión escrita, la comprensión auditiva y la lectura.

Por todo lo antes expuesto, la propuesta de entrevistas para favorecer la comunicación en inglés con fines específicos es una alternativa de aprendizaje que favorece la competencia comunicativa del egresado de las carreras del Sistema de Salud.

- Al concluir sus estudios como Médico General Básico o egresado de cualquier carrera del Sistema de Salud deberá comprender, expresarse oralmente, leer y redactar resúmenes e informes relacionados con las temáticas de salud de manera coherente sobre aspectos básicos del medio en el que se habla la lengua extranjera.
- Al concluir este ciclo los estudiantes deberán poseer los conocimientos y habilidades relacionadas con las regularidades fonológicas, morfosintácticas y léxicas de la lengua extranjera que les permitan alcanzar el conocimiento del sistema de la lengua y su utilización práctica como medio de comunicación.
- Es indispensable para la planificación y coordinación de las tareas docentes, así como para garantizar la preparación idónea de los profesores de las asignaturas asociadas, la participación de los especialistas de la asignatura de inglés, lo que favorecerá el éxito de la estrategia y la interdisciplinariedad. Esto permitirá la aplicación y control de los instrumentos evaluativos desde un mismo momento con objetivos precisos para cada asignatura participante.

- **Habilidad de comprensión auditiva**

La habilidad de comprensión auditiva está conformada por las mismas funciones comunicativas.

### **Habilidad de expresión oral**

La habilidad de expresión oral está condicionada por la necesidad de los estudiantes de emplear todos los recursos del idioma para comunicarse profesionalmente en idioma inglés en los diferentes escenarios de la vida social y laboral.

- Emplear de forma pragmáticamente acertada las funciones comunicativas

correspondientes a una situación social específica, y en la práctica médica, ya sea de forma dialogada y/o monologada.

- Interpretar de diversas formas (preguntas y respuestas, transferencia de información, verdadera o falsa, etc.), audio textos y textos escritos sobre cultura en general y sobre la práctica médica.
- Leer e interpretar textos orales y escritos, sobre las relaciones sociales en los cuales se encuentren las funciones comunicativas estudiadas y cuyos contenidos léxico y semántico sean conocidos.

## **CONCLUSIONES**

La entrevista médico- paciente fue una herramienta efectiva para el aprendizaje significativo del inglés con fines específicos pues existen suficientes evidencias estadísticas que demuestran que los promedios de los resultados de los exámenes de retención del grupo experimental, son mayores que los promedios del grupo control, con mayor estabilidad de los conocimientos adquiridos y competencia comunicativa.

## **RECOMENDACIONES**

- ▶ Insertar la propuesta metodológica en el plan de estudio de 4to año de la carrera de Medicina para promover la competencia comunicativa de los estudiantes.
- ▶ Llevar a cabo la propuesta para otras unidades de la asignatura Inglés VII de la carrera de Medicina .
- ▶ Trabajar en un proyecto de investigación sobre la comunicación en la entrevista médica en otras especialidades.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

1. Antich de León, Rosa y otros. Metodología de la enseñanza de lenguas extranjeras. / Rosa Antich de León y otros. La Habana: Ed Pueblo y Educación, 1986, p 209-229

2. Arcia Chávez, Maritza – Sarah Castellanos Quintero. Reflexiones sobre la enseñanza de lenguas extranjeras. / Maritza Arcia Chávez y Sarah Castellanos Quintero. Cienfuegos: Universidad de Cienfuegos, 1999, 64
3. Antich de León, Rosa y otros. Metodología de la enseñanza de lenguas extranjeras. / Rosa Antich de León y otros. La Habana: Ed Pueblo y Educación, 1986, p 209-229
4. Arcia Chávez, Maritza – Sarah Castellanos Quintero. Reflexiones sobre la enseñanza de lenguas extranjeras. / Maritza Arcia Chávez y Sarah Castellanos Quintero. Cienfuegos: Universidad de Cienfuegos, 1999, 64 p
5. Antich de León, Rosa y otros. Metodología de la enseñanza de lenguas extranjeras. / Rosa Antich de León y otros. La Habana: Ed Pueblo y Educación, 1986, p 35-39
6. Consejo de Europa (2001). Marco común europeo de referencia para las lenguas: aprendizaje, enseñanza, evaluación (cap. 4.4.). Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte - Instituto Cervantes - Editorial Anaya, 2003.
7. Cortés Moreno, M. (2000). Guía para el profesor de idiomas: didáctica del español y segundas lenguas. Barcelona: Octaedro.
8. Martín Peris, E. (1991). «La didáctica de la comprensión auditiva». En Cable, 8, pp. 16-26.

#### **BIBLIOGRAFÍA ESPECIALIZADA**

1. Brown, G. (1978). «Understanding spoken language». En TESOL Quarterly, 12/3, pp. 271-283.
2. Byrne, Donn. Teaching Oral English. / Donn Byrne. La Habana: Ed Revolucionaria, 1989, 78 p
3. Centro Virtual Cervantes © Instituto Cervantes, 1997-2014. Reservados todos los derechos. [cvc@cervantes.es](mailto:cvc@cervantes.es)

4. Choate, Joyce S. – Thomas Rakes. La actividad de escucha estructurada: un modelo para mejorar la comprensión oral. / Joyce S.
5. Choate – Thomas Rake. The Reading Teacher, noviembre, 1989. - - p 194-199
6. Colectivo de autores. Series Vision. Student´s Book. Editorial Ciencias Médicas; 2006-2008
7. Colectivo de autores. Series Vision. Teacher´s Book. Editorial Ciencias Médicas; 2006-2008
8. Colectivo de autores. English through Medicine One. Student´s Book. Editorial Ciencias Médicas; La Habana, 2008.
9. Colectivo de autores. English through Medicine One. Teacher´s Book. Editorial Ciencias Médicas; La Habana, 2008
10. Colectivo de autores. English through Medicine Two. Student´s Book. Editorial Ciencias Médicas; La Habana, 2008
11. Colectivo de autores. English through Medicine Two. Teacher´s Book. Editorial Ciencias Médicas; La Habana, 2008.
12. Nussbaum, Luci – Amparo Tusón. El aula como espacio cultural discursivo. / Luci Nussbaum y Amparo Tusón. Revista Signos 17, enero – marzo, 1996. Gijón, España, p 14
13. Porter, D y Roberts, J. (1981). «Authentic listening activities». En ELT Journal, 36/1. Oxford: O. U. P.
14. Richards, J. (1985). The Context of Language Teaching. Cambridge: C. U. P.
15. Koster, C. (1991). «La comprensión oral en una lengua extranjera». En Cable, 8: 5-10.
16. Vygotsky, Lev Semenovich. Pensamiento y lenguaje. / Lev Semenovich Vygotsky. La Habana: Ed Revolucionaria, 1964, 181 p
17. Vygotsky, Lev Semenovich. Pensamiento y lenguaje. / Lev Semenovich Vygotsky. La Habana: Ed Revolucionaria, 1969, 181 p

18. Widdowson, H. G. The teaching of rethoric to students of science and technology.  
/ H. G. Widdowson. Science and technology in second language. London: Centre  
for Information Language Teaching and Research, 1971, 80 p

Complementaria.

1. Berman, H. S. et al. Medicine. Practical Medicine. Ed. Revolucionaria. La Habana; 1984.
2. Cambridge : University Press, 1996.
3. Diccionarios bilingües Ingles-Español- Inglés VOX.
4. Diccionario monolingües Cambridge International Dictionary of English y Word Selector.
5. Richards, Jack C. [et. al.]. Change 1, Student's Book. & workbook Cambridge : University Press, 1990.
6. Richards, Jack C. [et. al.]. Change 2, Student's Book. & workbook
7. Glendinning, E & Holmström, B. English in Medicine. Cambridge University Press; 1999
8. Glendinning, E., Howard, R. Professional English in Use. Medicine. Cambridge University Press; 2007.
9. Practical Surgery. La Habana: Edición Revolucionaria; 1984.
10. Richards, Jack C. [et. al.]. Change 3, Student's Book. & workbook Cambridge : University Press, 1997
11. Sandler, P.L. Medically Speaking. English for the Medical Profession. Edición Revolucionaria; 1987.

De consulta.

1. Abrams, Sharon [et.al]. Spectrum 1. Workbook. -- A Communicative Course in English. New York . Regents Publishing Company, 1982.
2. Abrams, Sharon [et.al]. Spectrum 2. Workbook. -- A Communicative Course in English. New York . Regents Publishing Company, 1983.
3. Antich de León, Rosa [et.al]. Integrated English Practice. 1-4/ -- La Habana: Editorial Pueblo y Educación, 1981.
4. Antich de León, Rosa Metodología de la Enseñanza de Lenguas Extranjeras. La Habana. Editorial Pueblo y Educación, 1986.
5. Borden, Ada . Methodology of the Teaching of English as a Foreign Language.—La Habana: Editorial Pueblo y Educación, 1983.
6. Byrne, Donn. Teaching Oral English / Donn Byrne. – Ciudad de la Habana: Edición Revolucionaria, 1989.
7. Calvo, Antonio Morales [et.al]. Searching I.— La Habana: Editorial Pueblo y educación, 1990.
8. Calvo, Antonio Morales [et.al]. Searching II. – La Habana: Editorial Pueblo y educación, 1990.
9. Casar, Lilitiana. Communicating and Reading in English: An Overall Course for Students of Science and Technology. Supplementary Book. C. de la Habana: ISPJAE. (Inédito)
10. Cassany, Daniel. Enseñar lengua./Daniel Cassany, Martha Luna y Gloria Sanz.— Barcelona; Editorial Grao,1991
11. Castillo, Mario. Communicating and Reading in English: An Overall Course for Students of Science and Technology. Book I / Mario Castillo y Gisela González

12. Costinett, Sandra [et.al]. Spectrum 2. Textbook. -- A Communicative Course in English. New York . Regents Publishing Company, 1993.
13. Cuyás, A. Gran diccionario CUYAS Inglés – español. —La Habana: Edición. Revolucionaria.-- Instituto Cubano del Libro, 1973.
14. Fernández, Ana María. La estructura de la comunicación.--p12-13.--En Comunicación Educativa.--Ciudad de la Habana: Editorial Pueblo y Educación, 1995.
15. Fernández, Juana Lidia [et.al]La clase de lengua inglesa y la formación ética de los estudiantes .-- La Habana. Centro de Documentación e Investigación Científica. Instituto Superior Pedagógico Enrique José Varona, 2002.
16. Finocchiaro, Mary. The Functional-Notional Approach: From Theory to Practice / M. Finocchiaro y C. Brumfit.—Guantánamo: Edición Revolucionaria, 1989.
17. Greenall, Simon. Move Up. Elementary Student's Book A. London. Ed. MacMillan-Heinemann, 1998.
18. Leechm, G. A Communicative Grammar of English. La Habana. Ediciones Revolucionarias, 1989.
19. Littlewood, William. Communicative Language Teaching: An introduction. — Oxford : Oxford University Press, 1986.
20. Lowry, Mary Ann. People to people: the business of communicating /