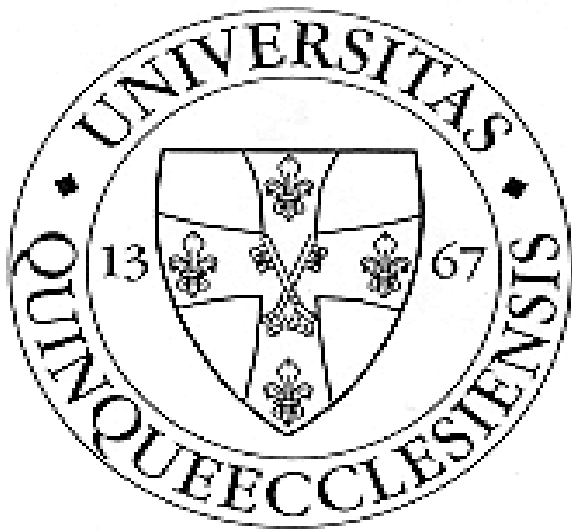


VERBÁLIS-NON VERBÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ

„ORVOS-BETEG KOMMUNIKÁCIÓ”



Dr. Oberling János

családorvos

PTE, ÁOK, Alapellátási Intézet

Bevezetés

Miért most, és miért mi házi orvosok?

- **EZ** a tárgy inkább az **életről** szól. Sokszor nyilvánvaló, magától értetődő vagy nehezen definiálható dolgot fogalmazzunk meg.
Nem törekedve a tudományos teljességre, terminus technikusok megtanítására!!!!
- **EZ** alkalom lehet saját készségeitek feltérképezésére, a fejlesztendők számbavételére.
- „**Látens** tanulás”!!!
- **Gondolatokat** akarunk ébreszteni. Önmagatok és a betegetek érdekében felhívni a figyelmet a hiteles és jól értelmezett komm.-ra.
- **Néhány** hónap múlva betegekkel fogtok találkozni „fehér köpenyesként”.
- **Mi** házi orvosok évekig, évtizedekig foglalkozunk egy-egy beteggel. Látjuk, ha nem értett meg valamit, vagy ha mi nem értettük meg őt. Sokszor mesélnek a szakrendelői, kórházi tapasztalataikról.
- **AZ** orvos perek zöme komm. hiba miatt indul.
- Akinek van füle hallja és gondolja át!!!



Verbális - non verbális kommunikáció alapjai

- A teljes közlésrendszerünk:
 - 7 % verbális (kizárólag szóbeli)
 - 38 % vokális (hangszín, hanghordozás, nem-beszédhangok)
 - 55 % nem-verbális (súlya 5-ször akkora, mint a verb.)
- A verbális közlést elsősorban információk átadására használjuk, míg a non-verbális csatorna az egymás iránti magatartásunk kifejezője.
- *„A gyógyítás fele tudomány, – fele varázslat. Külön-külön az egyikkel sem megyünk sokra. De az olyan orvos, akinél ez a kettő együtt van, az csodás gyógyító lesz”.*
Romhányi György

Személyes zóna, térbeli elhelyezés, környezet



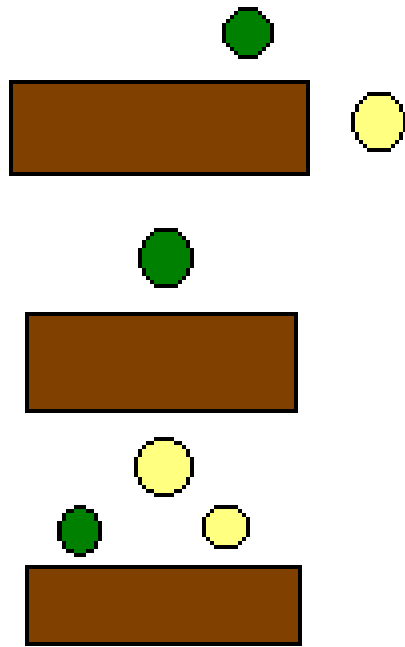
- 15-46 cm - intim zóna
- 46-120 cm - személyes zóna
- 1,2-3,6 m - társadalmi zóna
- 3,6 m felett – nyilvános zóna

Proxémika (Edward Hall, 1960-as évek)

Megfontolás:

Milyen közelségbe kerülünk betegeinkkel!

Személyes zóna, térbeli elhelyezés, környezet



- „tanácsadó” helyzet
- „kompetitív” helyzet
- „kooperatív” helyzet

Optimális elhelyezkedés a rendelőben

- „tanácsadó” helyzet az orvos és beteg között
- a távolság az intim téren túl, de a személyes zónán belül legyen
- ne legyenek zavaró tényezők (erős fény, irritáló dolgok)
- törekedjünk arra, hogy mindenki kényelmesen érezze magát az interjú alatt

A kommunikációt zavaró „zajok”:

Fizikai

Pszichológiai

Szemantikai

A rendelőben töltött idő a beteg számára
kairosz legyen.



- Kronosz – Kairos
- "*Ars longa, vita brevis,
Occasio praeceps,
Judicium difficile est.*"
Hippokratesz
„Az igaz pillanat hamar elmúlik”
Romhányi György

Az első „benyomás”



Az első „benyomás”



Az első „benyomás”

- Emblémák használata
konvenciók
egyénség megjelenítése
- Az egymás iránt érzett megbecsülés,
tisztelet külső jelei:
 - ápoltság
 - tisztaság
 - jólöltözöttség
 - hitelesség
- Öltözködés – stílusa (antik bakfis)
 - színe (ruha, smink)
 - illatok (erős parfüm
incontinencia lehetősége)
 - hajviselet
 - ékszerek, jelvények
 - személyes tárgyak
(„szimbolikus csatornák”)



A verbális kommunikáció

Hangerő - hangszín, dallam

Közös nyelv

„Tölcsérelv”

Tájékoztatónk legyen strukturált („jelzőkarók”)

Hibák



Nem verbális kommunikáció: Testhelyzet

- Feszültség jele a kiegyenesedett, feszes tartású ülés.
- Közepesen ellazult helyzetben a test 20 fokban előre és 10 fokban oldalra dől.
- Teljes ellazulás jele a törzs 20 fokos hátradőlése és a 10 fokot meghaladó hajlása.

Nem verbális kommunikáció: Testhelyzet

Más kultúrák szokásai

Cigányok



- ***Bármely foglalatosság közben nem fordulhat úgy az asszony, hogy farral, háttal legyen a férfinépnek.***
- ***Serdülőkortól nem vetkőzhetek le a gyerekek a szülők előtt, nem mutathatták meg a hónaljukat, combjukat***
és a szülők sem a gyerekeknek.
- ***Beszélgetés közben nem szólhatott közbe a fiatalabb,***
csak ha az öregebbtől arra engedélyt kapott.

Nem verbális kommunikáció: Fejtartás



- Felvetett fej - a harag jele.
- Hátrahúzott fej - ellenszegülés, félelem jele.
- Lehajtott fej - alázatot, szomorúságot, szégyent, büntudatot fejezhet ki.
- Oldalra hajtott fej - figyelem, érdeklődés, de szexuális kihívás jele is lehet.
- Felemelt fej - önbizalom kifejezője.

Nem verbális kommunikáció: Arc

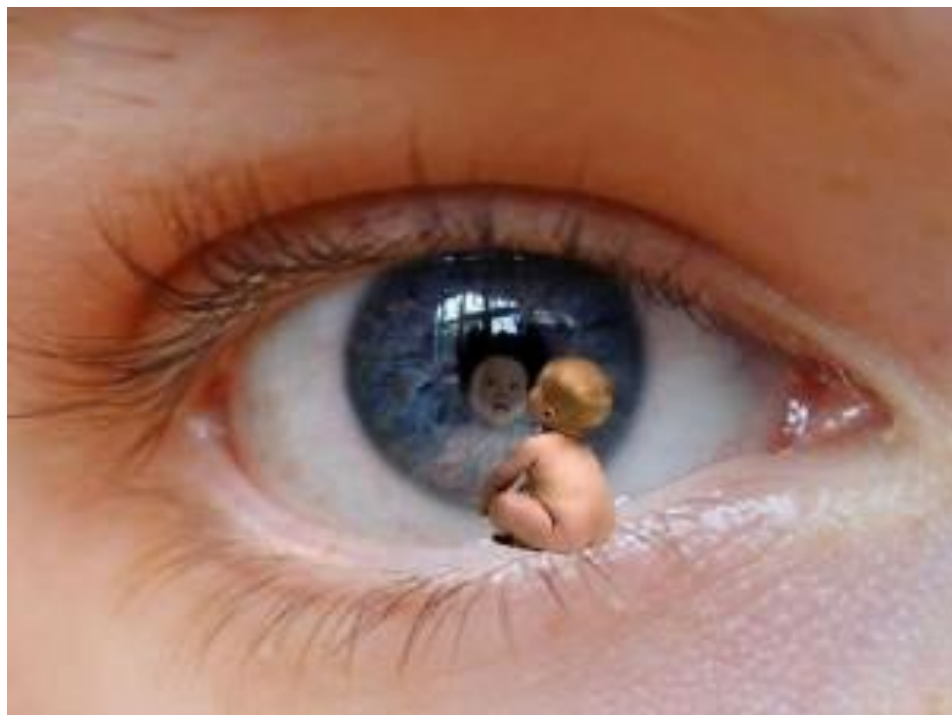


Nem verbális kommunikáció: Szem

- A szemöldök kb. negyven, a szemhéj kb. húsz pozícióban elhelyezkedve árulkodik a belsőnkben zajló dolgokról.

„Nincs érthetőbb írás az emberi szemnél.”

Cigány közmondás



Nem verbális kommunikáció: Kezek



- A felfele fordított tenyér alázatot, bizalmat mutat.
- A lefele fordított tenyér hatalmat, dominanciát sugall.

Nem verbális kommunikáció: Kezek

- Az ökölbe zárult kéznél a kinyújtott mutatóujj jelképes bunkóvá válik.
- A kinyújtott ujj a legidegesítőbb gesztusok közé tartozik beszéd közben.



Nem verbális kommunikáció: Kezek



Nem verbális kommunikáció: Karok

- A kar védőkorlátként használható.
- „Szabályosan” összefont kar - befogadó készség hiánya, védekezés, negatív magatartás.
- Összefont kar ökölbe szorított kezekkel - ellenségesség, védekezés jele.
- Kart fogó gesztus - önmagát fékező, negatív



Nem verbális kommunikáció: Lábak „a legőszintébb testrészünk”



Nem verbális kommunikáció:

- Testhelyzet
- Fejtartás
- Szem
- Kezek
- Karok
- Lábak

Nem verbális kommunikáció: Tükröződés

- Ha a kommunikáció jó, a beszélgető partnerek arcán tükröződik a másik által mondott gondolatok kifejezése.
- A tükröződés megszakadása jelzés, hogy a partner nem ért egyet az elmondottakkal vagy sértőnek érzi.



A hallgatás művészete

- Az emberi kommunikációban a fizikai jelenlétén kívül érzelmi, szociális és pszichológiai odafordulást is elvárunk egymástól.
- Hallgatással és bátorító gesztusokkal több információhoz juthat az orvos, mint direkt kérdésekkel.



Egy kolléganő leveléből



Nagyon kellene tudatosítani a hallgatókban, ha belépünk pl. egy műtőbe, ha már nem is mutatkozik be, akkor legalább hangosan köszönjön. De a legjobb, ha hangosan bemutatkozik mindenkinek és megmondja ő ki.

A másik dolog - a nővérek is emberek és sokszor többet tudnak, mint mi kezdőként.

A másik az illemszabályok. Voltunk a kardiológiai őrzőben kardiovertálni, és amíg előkészültünk, csönd volt, csak a monitorok csipogtak, és a kisdoktor csámcsogva rágózott.

Esetleg még egyszer felhívnád az első évesek figyelmét a bemutatkozás fontosságára.....

A vizsga kommunikációja

Mit tegyetek a vizsgán

egyéniségedhez illő, konzerv. öltözet
köszönj érthetően (hangerő, időzítés)
jegyzetelj sokat, mintha másnak
szánnád

jó legyen a kezdő mondat

folyamatosan beszélj (terminus tech.)

szemkontaktus !!!

arról beszélj, amit kérdeztek

ha kell, arra tereld a témát, amit
tudsz.

gondolkodj hangosan

a klinikusok általában megkérdezik,
hogymilyen orvos akarsz lenni

Mit ne tegyetek a vizsgán

ne öltözz kirívóan, se kihívóan

ne kérdezd meg, hogy melyik
tétellel kezdj

ne beszélj arról, amiben
bizonytalan vagy

ne használj bizonytalanságot
kifejező szószerkezeteket

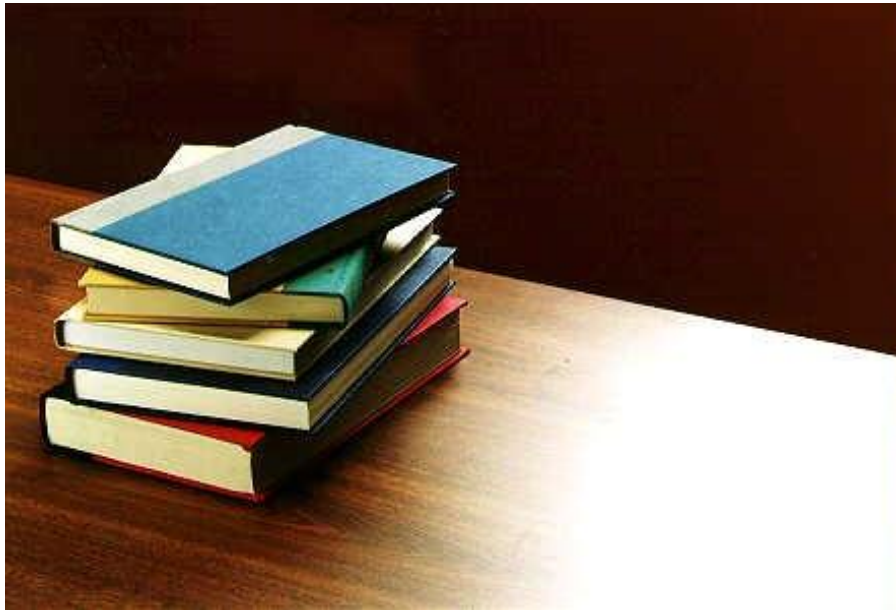
ne vitatkozz a vizsgáztatóval

ne kérdezz vissza a vizsgáztató
kérdésére

ne adj vissza tételt!!!!

ne magyarázkodj és ne könyörögj!!

Irodalom



- *Pilling János: Orvosi kommunikáció*
- *Arnold Csaba: Családorvoslás*
- *Csabai - Molnár: Egészség, betegség, gyógyítás*
- *Robin C. Fraser: Az alapellátás módszertana*
- *Buda B.- Kopp M.: Magatartástudományok*
- *Allan Pease: Testbeszéd*

A testbeszéd
enciklopédiája

Búcsúzóul

Baranyi Ferenc

Remény

Mert éltem én oly korban is e földön
mikor a bűnös büntudatot érzett,
a bunkó meg szégyenlősen leszegete
üres fejét – rossz volt hülyének lenni.
Ma szinte sikk. S nehéz bármit remélnem,
Azt még talán, hogy késő unokáink
arra ébrednek egyszer, hogy javakból
nemcsak pénzzel szerezhetőkre vágynak,
hanem szívekbe vermelt ősi kincsre,
melytől ködös korszakokkal korábban
két lábra állt a fáról földre pottyant
bozontos emlős, majd előre lépett.
S emberré válni újra kedvük támad.

PORVERS

Akit egyszer porig aláztak:
porig kell azért lehajolni,
a méltósága-vesztett sorshoz
méltóság-vesztve igazodni.

Előtted ember ráng a porban?
Megértem: belerúgni könnyebb.
Még emberibb átlépni rajta
könnyed sikkjével a közönynek.

Mentséged is van, ha lelked
bátortalan feddése rád vall:
másokért őrzött tisztaságod
nem szennyezheted más porával.

Ha lehajolsz, még orra bukatsz,
és hát derekad roppanó is,
ápolat tüdődet is belepné
a talajmenti szilikózis,
hát nem hajolsz porig, ha porból
akármilyen hív: kincs, ócska holmi ...

Pedig akit porig aláztak -
porig kell azért lehajolni.

(1966)