

# **NEMKÍVÁNATOS- ESEMÉNY KOMMUNIKÁCIÓ**

**Dr. Mester Lajos SZTE  
Magatartástudományi Intézet**

**„To err is human, to forgive divine”  
(Alexander pope)**

**NEMKÍVÁNATOSESEMÉNY = HIBA?**



# **HIBA KEZELÉSI SZINTEK A MINDENNAPOKBAN**

- **Ez is megtörtént**
- **Bűnösnek érzed magad**
- **Hibáztatsz valakit vagy valamit**
- **Elismered a hibádat és bocsánatot kérsz a másik féltől**
- **Megpróbálsz elemezni , hogy miért hibáztál, a te hibád vagy a rendszer hibája volt**
- **Mérlegeled elemzésed, hogy megold ill. megelőzd, nehogy még egyszer ez a hiba előforduljon**

# NEMKÍVÁNATOSESEMÉNY EMOCIONÁLIS HATÁSAI

- **PÁCIENS - ORVOS**
- **tudat beszűkülése, regresszió**
- **tagadás**
- **düh**
- **alkudozás**
- **depresszió**
- **belenyugvás**

# HIBÁK AZ ORVOSI GYAKORLATBAN

- Kis hiba (nem okoz a páciensnek fájdalmat vagy károsodást, csak kisebb kényelmetlenséget eredményez)
- Közepes hiba (a páciensnek fájdalmat, komoly kényelmetlenséget tartós ill maradandó károsodást, de életveszélyt nem okoz)
- Súlyos hiba (a páciens halálát okozza vagy életét veszélyezteti)

# **NEMKÍVÁNATOSESEMÉNY KÖZLÉSÉNEK MODELLJE**

**(WHO ajánlás: enyhítő modell)**

- **Előkészítés**
- **Nyitó kérdések**
- **Hozzájárulás kérése**
- **Információk az eseményről**
- **Támogató magatartás**
- **Összefoglalás**

# MIT TEGYÉL NEMKÍVÁNATOS- ESEMÉNY KOMMUNIKÁLÁSA ESETÉN?

- Légy őszinte
- Kérj segítséget egy tapasztaltabb, idős kollégától
- Figyelj a páciensre és a hozzátartozójára és ezt demonstráld is
- Kérj elnézést, de ez nem a bűnösség beismerése
- A páciens dokumentációjában rögzíts minden történést
- Mások segítségével elemezd, hogy miért is történt az esemény
- Kérj segítséget, ha úgy érzed sérülsz az esemény miatt



# MIT NE TEGYÉL NEMKÍVÁNATOSESEMÉNY KOMMUNIKÁCIÓJA ESETÉN?

- Ne légy támadó
- Ne szégyenítsd magad vagy másokat
- Ne kritizálj másokat
- Ne gondold, hogy egyedül kell megoldanod a helyzetet