

# **A KI NEM MONDOTT SZAVAK EREJE - A CSÖND HANGJAI**



**NEVES FÓRUM**

**Budapest, 2020.01.30.**

# **KOMMUNIKÁCIÓ**

The background of the slide features a close-up, black and white photograph of two hands reaching towards each other. The hands are positioned on the left and right sides of the frame, with fingers slightly spread. The background has a fine, woven texture, possibly fabric or paper. The overall lighting is soft, highlighting the contours of the hands.

## **Fogalma**

**Kapcsolat létesítése és fenntartása a beteggel**

**Magas fokú empátikus és kiváló kommunikációs**

**készség**

**Orvos-beteg kommunikáció hatása**

# KOMMUNIKÁCIÓ

**Orvos-beteg kapcsolat elemei az orvos részéről:**

- megfelelő szakmai hozzáállás
- beteg méltóságának, jogainak tiszteletben tartása

**Beteg részéről a mielőbbi gyógyulás érdekében:**

- megfelelő bizalom
- együttműködő készség





# MŰTŐ VILÁGA

**Különleges, zárt világ**

**Mindenki egyforma**



**Arckifejezés - félelem**



# MŰTŐ VILÁGA

## EMBERSÉG:

- kézfogás,
- simogatás,
- mosolygó szempár



**Műtő:** varázslatos világ, ahol helyükre billennek az **emberi értékek**



# HALLGATÓK

**Több iskolából**

**Különböző tudásszinttel**

**Feladatunk**

**Betegek tisztelete**

**További elvárások:**

- **türelem**
- **tisztelet**
- **tolerancia**
- **kongruencia**





# HALLGATÓK

## Kerülendők:

- **közhely**
- **bizalmaskodás**
- **túlzott metakommunikáció**
- **agresszivitás, vádaskodás**
- **intolerancia**



# HALLGATÓK

**Kommunikációban érződnie kell:**

**segítő kapcsolat**

**őszinteség**

**empátia**

**kommunikáció fejlesztése**





# **ESETISMERTETÉS**

**Középfülgyulladás – fővárosi orr-fül-gégészet**

**Személyzet**

**Műtéti előkészítés – kiszolgáltatottság**



**Acut műtét – félelem**

**Bizonytalanság**

**Nem várt tünet**

# ESETISMERTETÉS

**Megélt érzések**

**Lassú gyógyulás**

**Újabb műtét**



# ESETISMERTETÉS



**Utolsó kontroll – műtéti lelet bemutatása**

**Osztályvezető főorvos vizsgálata – lebeny veszélyben**

**Mi volt a hiba, miért csúszott ennyire félre a kommunikáció?**



# **MIRE LENNE SZÜKSÉG?**

**Jól működő egészségügy**

**Értő figyelem**

**Empátia**

**Visszacsatolási ismeretek**

**Kérdezéstechnika**

**Konfliktuskezelés**



# **FELADAT**

## **Tréningek**

- **kommunikációfejlesztő**
- **stresszkezelő**
- **csapatépítő**

**Szakemberek bevonása**



# **KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!**

**„Az egészség a korona az ember fején,  
de csak a beteg láthatja meg azt.”**

**(egyiptomi közmondás)**