

Blankó Miklós

## A nyelvi illetan főbb kérdései az orvos-beteg kapcsolatban

*Az írást dr. Szeiffert Gábor emlékének ajánlom,  
akitől jó példát láttam a bizalmas orvos-beteg kapcsolat kialakítására.*

### BEVEZETÉS

Az egészségügy nyelvi illetanáról írni nem könnyű vállalkozás, hiszen a kórházi lét sokszereplős, a társadalom egészét érintő, erős hagyományokkal rendelkező, és talán említeni sem kell, hogy igen érzékeny viszony. Az illetantankönyvek ritkán emelik ki az egészségügyi látogatásokra érvényes illemszabályokat. Pedig fontos lenne, hiszen ha az orvos és a beteg szorong amiatt, hogy nem kellőképpen udvariasok vagy netán megbántják egymást, az a gyógyító folyamatra is káros hatással van.

E dolgozatban az orvos-beteg kapcsolat nyelvi illetanának legfőbb kérdéseit gyűjtöm össze. Arra világítok rá, hogy a nyelvi illemszabályoknak milyen nagy jelentőségük van a gyógyító tevékenység során.

**AZ ORVOS A BETEGEK SZEMÉBEN** Az orvos foglalkozásnév a magyar szókészlet ősi eleme, jelentése 'varázserejű, varázsló' volt. Az orvos az (volt), aki a fájdalmak, betegségek enyhítésének és gyógyításának képességével rendelkezett. Varázslónak tartották tehát, és ennek megfelelő tiszteletet kapott (4). Ma már varázslónak nem tartjuk az orvosokat, de a szakma tekintélye nem kopott meg. Az emberek a gyógyulás reményében fordulnak hozzájuk, és nem „varázserejükben”, hanem szakmai felkészültségükben és nagy tudásukban bíznak. Emellett sokoldalú műveltséget is elvár a társadalom az orvosoktól – nem véletlen, hogy sok tudós volt és van közöttük – (4), aminek legszembetűnőbb mércéje a viselkedés, az illemszabályok betartása avagy áthágása. Az orvos társadalmi szerepe a gyógyításon túl tehát az, hogy felnézessünk rá, hiszen az orvosszakma a személyes példájával is „tanít(ott), mintát ad(ott)” (4).

A gyógyító tevékenységben alapvető szerepe van a közlésnek. A betegnek meg kell értenie azt, hogy mi történik vele, és hogy mit tehet a saját gyógyulása érdekében (5). Ez a megértés legnagyobb részben az orvosok közlésmódján múlik. A beteg tájékoztatásán túl az orvoshoz való viszonyulásban: a bizalom kialakításában is fő szerepet kap a nyelv (1, 4, 5, 7).

Nem véletlen tehát, hogy már Hippokratész is úgy vélte, hogy „a jó rábeszélőképesség, a jó érvelési készség, a meggyőző és választékos beszéd a jó orvos képességeihez tartozik” (4).

**ALÁ- ÉS FÖLÉRENDELTSÉG AZ ORVOS-BETEG KAPCSOLATBAN** Az orvoslás az orvos- és betegségi központú irányból a beteg- és kapcsolat-központúba tolódott át az elmúlt évtizedekben. Ez együttműködő társkapcsolatot jelent az orvos és a beteg között a tudás- és tekintélyalapú rangsor helyett (6, 7). Kialakításában az orvos beszédmódja van nagyobb hatással, hiszen ő az, aki nyitni tud a beteg felé, hogy minél jobban bevonja a gyógyítási folyamatba (7). Az egyenrangúbb viszony felé tolódás ellenére az orvos ebben a vonatkozásban mégis természetesen fölérendelt helyzetben van (6, 7). E fölérendeltség nem hatalom, hanem felelősség kell, hogy legyen az orvos kezében, hiszen a kapcsolat alakításában a fölérendeltségből adódóan nagyobb szerepe van, mint a betegnek (7). Az orvos-beteg találkozás jórészt hivatalos érintkezéseit oldotta és bizalmassá kell alakítania. Ebben nagy szerepet a közlés módja, azon belül pedig a nyelvi illetan.

**TEGEZÉS-MAGÁZÁS** A minap az egészségügyi vizsgálatra várva egy helyettesítő orvos jött ki a rendelőből. Szólította az előttem lévő beteget. A fiatal orvosgyakornok kezét nyújtott: „Jó napot kívánok, Kovács Attila vagyok.” Erre a nála pár évvel idősebb beteg így felelt: „Szia, szerintem én vagyok az idősebb, tegeződjünk!”. Az orvos zavarba jött, és finoman visszautasította a dolgot. Igaza volt. Az orvos-beteg kapcsolat hivatalos viszony, amelyhez a magázódás tartozik hozzá (1, 3, 8). Nem beszélve arról, hogy hiába idősebb pár évvel a beteg, az orvos fölérendelt szerepben van, ezért a beteg semmiképpen sem ajánlhat fel tegeződést. Egyetlen esetben tegezhető az orvos, ha régebbi ismeretségben van az emberrel, és abban a helyzetben már tegeződtek (3, 8). Ekkor a legjobb, ha a tegezés mellett a hivatalos megszólítást használják.

Az orvos-beteg viszony alakulásában igen gyakori a „tetszikelés” (6). Ez a forma jellemzően tiszteletadó, ugyanakkor mégis közvetlen és kedves (3, 6, 8). Kutatási eredmények mutatják, hogy a *tetszik* + főnévi igeneves szerkezetet

elsősorban az orvosok használják, a betegek jóval ritkábban (6). A „tetszikelés” használatának oka lehet az említett közvetlenség és együttérzés mellett az alá-fölé rendeltség kifejezése, és sajnos bizonyos esetekben némi gunyorosság is (6).

**MEGSZÓLÍTÁS** A tegezésnél talán sokkal nehezebb kérdés a megszólítás. Erre is egy szemléletes példát említek. Az orvoscsoport vizitre érkezik, a főorvos bevonul, megszólítja az első beteget: „Mamikám, hogy van?” Erre a hölgy elkezd mondani: „Doktor úr, nagyon rosszul aludtam stb.” Az orvos így felel: „Főorvos vagyok, ha kérhetem.” A beteget sem kell féltetni: „Én pedig *asszonyom*, ha kérhetem.” Ez a párbeszéd jól tükrözi, milyen érzékeny a megszólítás: a főorvos elvárta, hogy *főorvosnak* szólítsák, és az azt elmulasztó beteget figyelmeztette rá, viszont a betegnek ugyanúgy vannak elvárásai a megszólítás terén, amit pedig az orvos nem vett figyelembe.

**A BETEG MEGSZÓLÍTÁSA** A betegek megszólításában négy lehetséges formát javasolhatunk: 1. Az *asszonyom* vagy *uram* megszólítást használja az orvos. Ez elé kerülhet adott esetben a vezetékneve (pl. *Kovács úr*). Ha fiatalabb a beteg, akkor *kisasszony* vagy *hölgyem*, illetve *fiatalember* lehet a megszólítás. 2. A beteget a keresztnévén szólítja (teljes keresztnévén, nem becézve). Ez kortól és nemtől függetlenül megtehető, hiszen a beteg ebben a szerepkörben nem kell, hogy a hivatalos megszólítást kapja. 3. Ismeri az illető személy (egykori) foglalkozását, rangját, és tiszteletből aszerint szólítja meg (pl. *mérnök úr, tanárnő*). 4. Kerüli a megszólítást. Itt kell megjegyezni, hogy a megszólítás használata fontos a bizalom kialakítása szempontjából (3). Ha mégis ezt a lehetőséget választja az orvos, akkor az *ön* és a *maga* helyettesíti a nevet a megszólításban. Egyesek szerint a *maga* távolságtartó, sőt udvariatlan (9). Az újabb illemkönyvek viszont azt írják, hogy ez a magázás hétköznapi, egyáltalán nem sértő formája, míg az *ön* ennél hivatalosabb szó (3, 8).

Talán nem kell kiemelni, hogy a *mama, papa, néni, bácsi* stb. megszólítások nem a legudvariasok az orvosok szájából, a hivatalos viszonyban ezeket érdemes kerülni. A betegek számon nevezése (*egyiske, ketteske* stb.) pedig egyenesen sérti az emberi méltóságot, de talán ilyen megnevezés már nem fordul elő (9).

**AZ ORVOS MEGSZÓLÍTÁSA** A beteg előtt kevesebb választási lehetőség van az őt kezelő orvos megszólítása terén. Az egyik az, hogy kerüli megszólítást – de ez igen személytelen hatást kelt. A másik pedig, hogy az orvost a címén szólítja. A legáltalánosabb a *doktor úr, doktornő* megszólítás, hiszen ez minden orvosra vonatkozik a gyakornoktól az orvosprofesszorig. Figyelmes viszont az, aki az orvost a pontos rangja szerint szólítja: a *főorvos úr* vagy a *főorvosnő*, a *professzor úr* vagy a *professzor asszony*, illetve a *tanár úr, tanársegéd úr* vagy a *tanárnő* (ha tanársegéd, adjunktus vagy docens) megszólítások kerülhetnek ilyenkor szóba (1, 3, 8). A beteg soha nem mondhatja az orvosra keresztnévét – akkor sem,

ha jóval fiatalabb az orvos –, de nem szerencsés az sem, ha a vezetéknev + *úr/asszony* megszólítást választja.

**KÖSZÖNÉS** Egyszerűbb a helyzet a köszönésnél. A napszaknak megfelelő köszönési forma a használatos az egészségügyi intézményekben: *Jó reggelt kívánok!*, *Jó napot kívánok!*, *Jó estét kívánok!* Egyes illetéktársadók nem emelik ki, hogy az ember tegye hozzá a *kívánok* igét (9), pedig az igényesebb nyelvhasználathoz hozzátartozik (3, 8). Mindig mindenhol kell köszönni. A beteg lehet előzékeny, a folyosón is köszönhet előre, nem csak akkor, ha belép egy szobába. Az orvosoknak és az ápolóknak viszonzniuk kell a köszönést minden esetben, és ha ők lépnek oda a beteghez (pl. vizítkor), akkor nekik kell előre köszönniük. Egy kórházi benntartózkodás esetén persze nem kell naponta többször is köszönni, elég az első találkozáskor, esetleg napszakonként (8).

**KÖSZÖNET** Az orvosok munkáját illik megköszönni. Megtehető ez egy kezelési folyamat végén is. Ekkor szép, ha a beteg előre kitalál valamilyen kedves szöveget, esetleg ezt képeslapra is írhatja (3, 8). De egy-egy beavatkozás után is illik megköszönni az orvos munkáját (pl. beköt egy infúziót, bejön a beteghez a kórterembe). A beteg kedvessége ugyanúgy visszahat az orvosra, mint az orvos viselkedése a betegére.

**NYELVI STÍLUS** Az orvosi tájékoztatás egyik nagy hibája a mai napig a nem kellő érthetőség. Ha a beteg nem érti azt, amit az orvos mond, akkor nem tud (megfelelően) részt venni a gyógyítási-gyógyulási folyamatban, és kétségbeesik (4, 5). Az orvos „érthetetlen” közlésének számos oka lehet: az orvos túlterhelt, a beteg nem figyel oda kellőképpen, nem kielégítő a tájékoztatás minősége, előtörnek az érzelmek stb. (5). A beteg számára nagy kihívást jelenthet, hogy az orvostudomány robbanásszerű fejlődésének hatására a gyógykezelés összetettebb folyamattá vált, amelynek átlátása nem könnyű feladat. Az orvosnak tehát itt a tanár szerepébe kell lépnie, úgy kell elmondania a folyamatokat, hogy a – többnyire hozzá nem értő – beteg is megértse, s ebben alkalmazkodnia kell a beteg korához, műveltségéhez és felfogóképességéhez.

Itt kell szólni az orvosi szaknyelvről, amelyben a még mindig uralkodó latin mellett az angol is egyre nagyobb szerepet kap (4). Az orvos magyarnyelvűsége természetes elvárás Magyarországon, a gyógyítás alapvető nyelve a magyar kell, hogy legyen (4). Ettől függetlenül a szaknyelv megkerülhetetlen. Az orvos törekedjen arra, hogy a beteg előtt lehetőleg olyan szavakat használjon, amelyeket az ismer. Ha a beteg nem érti a szakszavakat, úgy érzi, hogy titkolnak előle valamit, és amit titkolnak, az csak rossz lehet rá nézve (4).

Az orvos-beteg megértés más szempontból is rendkívül fontos: az orvos a beteg elmondásai alapján vagy azokat is felhasználva tudja megállapítani a betegséget (4). Az orvos és a beteg kapcsolatának tehát elengedhetetlen nyelvi feltételei vannak, meg kell találniuk a közös beszédmódot, és ennek irányítása az orvos feladata és felelőssége (4).

Az orvosra és a betegre vonatkozó nyelvi illemszabályok között egyaránt meg lehet említeni a hivatalos stílushoz társuló igényes nyelvhasználatot. Az orvosnak ebben is példát kell mutatnia, sohasem lehetnek számára közömbösek a nyelvi kérdések, ugyanis – ahogyan már említettem – foglalkozása az anyanyelvhez köti őt (4). Emellett persze az orvosszakma társadalmi tekintélye és az egyén műveltségének kifejezése szempontjából sem mellékes a tudatos nyelvhasználat és beszédmód. A nyelvhasználat egyfajta tükörképe a társadalomnak (vagy ez esetben egy szakmának) és az egyénnek is (2).

## ÖSSZEGZÉS

A gyógyítás folyamatának egyik alappillére az orvos-beteg párbeszéd. Minősége meghatározza a beteg lelkiállapotát, és erősen kihat a gyógyulás alakulására is. Éppen ezért nem elhanyagolandó az orvos részéről a tudatos közlési mód kialakítása és a nyelvi szabályokhoz való igazodás. A betegnek pedig érdemes alkalmazkodnia a XXI. század eleji szokásokhoz és elvárásokhoz az egészségügyi intézmények falain belül, hiszen ezzel ő is hozzájárul a minőségi orvos-beteg kapcsolat megszületéséhez. Ennek a kapcsolatrendszernek fontos részét képezi a nyelvi illemtan, amelynek

ismerete és betartása az imént felvázolt folyamatban elengedhetetlen.

## IRODALOM

1. Deme László, Grétsy László, Wacha Imre (szerk.) *Nyelvi illemtan* Budapest, Szemimpex Kiadó 1999.
2. Gaál Csaba *A magyar orvosi nyelv jelene* Magyar Orvosi Nyelv 2013;2:133–137.
3. Görög Ibolya *Summa summarum. Európaiság – hitelesség – protokoll* Budapest, Athenaeum Kiadó 2018.
4. Kiss Jenő *Az orvos és nyelvhasználata* Magyar Orvosi Nyelv 2011;2:27–29.
5. Kuna Ágnes „*Dokiduma – betegbeszéd*” *Mit mond az orvos, és mit ért a beteg?* Magyar Orvosi Nyelv 2017;2:96–97.
6. Kuna Ágnes *Hogy tetszik lenni? Hogy vagyunk, hogy vagyunk? A közlési nyelvi stratégiái az orvos-beteg találkozásban* Magyar Orvosi Nyelv 2016;2:75–79.
7. Kuna Ágnes *Személydeixis és önreprezentáció az orvos-beteg találkozón. Az első személyű deiktikus elemek mintázatai az orvosi kommunikációban* Magyar Nyelvőr 2016;3:316–332.
8. Sille István *Illem, etikett, protokoll* Budapest, Akadémia Kiadó 2005.
9. Tóth Emil *Néhány illemszabály alkalmazása és nyelvünk jobbítása az egészségügy mindennapjaiban* Magyar Orvosi Nyelv 2004;2:21–22.

## „El lehet menni!”

*Cserélgetheted a hazát? Az csak mese. El ne hidd!  
Ha te másnak vallod magad, mit tesznek a génjeid?  
Sejtjeidben magyar maradsz, hiába mondod, okay!  
A Kárpátok ölelte föld, csak ez a magyaroké.  
Makogj idegen nyelveken, változz át drámaian,  
hurcolkodj más országokba – hazád csak egy van, fiam.*

Berényi Mihály, 2019. május 8.