

„Hogy tetszik lenni, Kovács néni?”

Szabályszerűségek és ellentmondások az egészségügyi megszólítások használatában¹

Dr. habil. Domonkosi Ágnes

Eszterházy Károly Egyetem, Magyar Nyelvészeti Tanszék, Eger

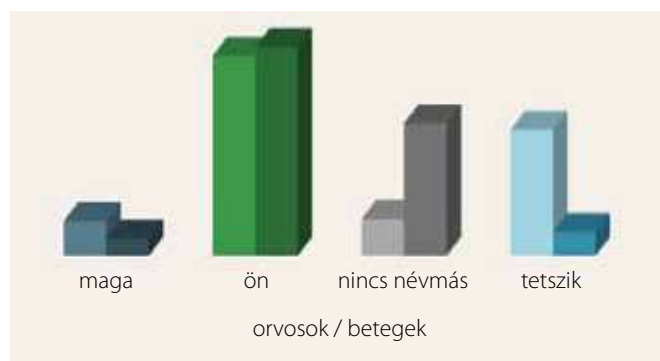
Sértő vagy kedveskedő a *néni/bácsi* megszólítás egy kórházi osztályon? Az önözés, a magázás vagy esetleg a tetszikelés jellemzi inkább az orvosok és betegek közötti konzultációkat? Melyek a betegekhez fordulás legtipikusabb nyelvi eszközei? Az ilyen és hasonló kérdésekre a nyelvészeti kutatások empirikus felmérésekkel, kérdőívekkel, interjúkkal keresik a választ, eredményeik pedig adalékokat nyújthatnak a hatékony orvosi kommunikációs szokások alakításához is. Az egészségügyben használatos megszólítási formákra vonatkozó kutatások (Domonkosi 2002, Domonkosi–Kuna 2015, Kuna 2016, Csiszárík–Domonkosi 2018) legfőbb eredményeit cikkünk is ezzel a szándékkal foglalja össze.

A gyógyítás területén, az egészségügyi kommunikációban kiemelten fontos szerepe van annak, hogy az egymással kapcsolatba lépő felek, azaz a betegek, orvosok, ápolók közötti nyelvi kapcsolattartás gördülékeny, problémamentes, sőt a terápiát, a gyógyulást segítő módon valósuljon meg. A beszédpartnerhez

való odafordulás módja, a megszólítás pedig lényeges szerepet játszik a viszonylatminőségek, kapcsolatok alakításában.

VÁLTOZATOK A TISZTELETADÓ MAGÁZÁSRA

Az orvos és a beteg közötti viszony aszimmetrikus és hierarchikus, az orvos tudásából, a foglalkozás társadalmi státuszából adódóan, így olyan szituációt jelent, amelyben az összes társas helyzetet tekintve a legkevésbé mutatható ki a tegeződés terjedése. A különböző nemtegezhető változatok, az önözés, a magázás és a tetszikelés használata azonban egyaránt jelen van.



1. ábra: A nem tegezhető formák használatának arányai

¹ A cikk megírását az MTA Bolyai János kutatási ösztöndíja és az Emberi Erőforrások Minisztériuma ÚNKP18-4-EKE-2 azonosító számú Új Nemzeti Kiválóság Programja támogatta

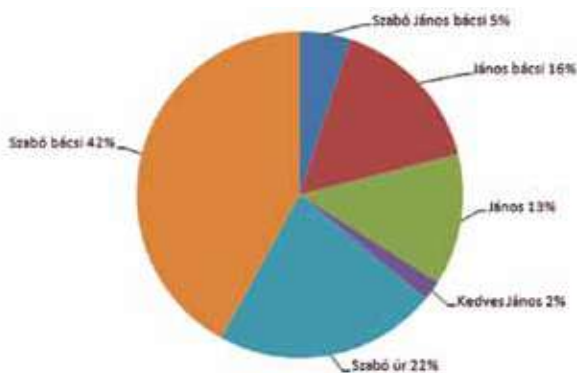
A *maga* névmás aránya az orvosok megszólításában jóval ritkább, mint a szolgáltatások egyéb színterein, gyakoribb viszont az önöző, illetve a névmásokat kerülő kapcsolattartás. A *maga* és *ön* névmások elhagyása a társas színterek összességét tekintve is az orvosokhoz fordulva a legnagyobb arányú, valószínűleg a *doktor úr*, *doktornő* tiszteletadó elemek hangsúlyos, sokszor ismétlődő jelenléte miatt. A tetszikelő formák (pl. *Mit tetszik érezni?*) udvariassági funkciójuk miatt szintén szerepet kapnak az egészségügyi kommunikációban, bizalmasan udvarias jellegük révén az orvosok közelítő, odaforduló nyelvhasználati gyakorlatának részeként.

DOKTOR ÉS PROFESSZOR URAK, DOKTORNŐK ÉS FŐORVOSASSZONYOK

Az orvosi pozícióra utaló *doktor úr* és *doktornő* megszólítások folyamatos jelenlétükkel nyelvileg is hozzájárulnak a szerepviszonyok fenntartásához, a státusz kiemelése révén hangsúlyosan udvarias közlésmódot hozva létre. A pozíció jelölésének igénye is magyarázza, hogy – ellentétben a mai magyar nyelvi kapcsolattartás egyéb színtereivel – az orvosokhoz forduló közlésekre nem jellemző a megszólítások kerülése, a személytelen közlésmódok alkalmazása. A betegek kapcsolattartási gyakorlatában éppen a státusz hangsúlyozásának fontossága teremt némi bizonytalanságot, mégpedig abban a tekintetben, hogy megfelelő-e az általános *doktor úr/doktornő* változat a magasabb rangú, beosztású orvosokat megszólítva is. Az adatok alapján a betegek sokszor a fölcímzés stratégiáját is alkalmazzák, azaz a *főorvos úr*, *főorvos asszony*, *adjunktus úr*, *adjunktus asszony*, *docens úr*, *docens asszony*, *professzor úr*, *professzor asszony* formákat használják akkor is, amikor a megszólított pozíciója nem teszi ezt szükségessé.

NÉNIK, BÁCSIK, ANYÁK

Az orvos és a beteg közötti viszonylatban a megnevező, főnévi megszólítások aszimmetriája túlmutat az alapvető szerepviszonyokból adódó különbségen, mert az orvos pozícióra utaló tiszteletadó megszólításokkal szemben a betegekhez fordulva nincsen olyan általános forma a magyar megszólítási eszközkészletben, amely a pozíciótól függetlenül, semleges, de mégis kellő tiszteletet adó elemként működhetne. Ebből adódóan a



2. ábra: 56 éves férfi beteg megszólításai

betegek megszólításában megszokottnak számítanak a nem hivatalos, bizalmas, közeli viszonyokra jellemző keresztnévi formák, sőt a szintén az informális stílushoz kötődő *néni/bácsi* változatok is. Szülők megszólításában pedig még a családi megszólítások, az *anya*, *anyuka* formák használata is szerepet kap.

Férfiakhöz szólva előfordul még a vezetéknev + *úr* megszólítás, nők esetében pedig az udvariasságnak ható, pusztán megnevezést alkalmazó vezetéknev + *né* változat is, míg az udvariasabb vezetéknev + *né* + *asszony* forma alig szerepel. A nők megszólítása ezért a férfiakénál jóval gyakrabban történik keresztnéven, illetve már középkorúakhoz fordulva is megjelenik a vezetéknev + *néni* variáció.

A felmérések alapján az egészségügy területén – főként az ápolók részéről – más, ebben a helyzetben bántónak tartható megszólítások is előfordulnak: *nénike*, *bácsika*, *mama*, *papa*, *nagymama*, *nagyika*.

A páciensek bizalmas megszólítása bevett gyakorlatnak tűnik tehát, ennek ellenére a betegek egy része lekezelőnek, sőt kifejezetten sértőnek ítéli meg ezeket a formákat a használatát. Az adatközlők vélekedéseiben a közelítő szándék és a sértő eredmény közötti ellentmondás felismerése is megjelenik: „*ez a bácsizás, nénezés elég lekezelő... azt gondolom, hogy nővérek, orvosok mégsem annak szánják, inkább valami miatt azt hiszik, hogy az ilyen megszólítás a kedvesebb*”.

KETTESKE?

Sajátos, a kórházi gyakorlathoz kötődő sztereotípiát a betegek ágyak alapján, számmal vagy a szám becézett változatával való megszólításának kérdése (pl. *ketteshatos*, *ketteske*). A kórházi vizsgálatok adatai alapján a számmal való megjelölés szólításként egyáltalán nem,

esetlegesen említésként fordul elő. Általában azonban még ezekben az esetekben sem önmagában a szám áll, hanem csupán a beteg neve mellett pontosításként szerepel (pl. *Tóthné a 6/1-ről, Marika néni a 6/1-en*).

ASZIMMETRIKUS MEGSZÓLÍTÁSI GYAKORLATOK

A gyógyítók és betegek közötti gyakorlatra összességében megszólítási aszimmetria jellemző, ugyanis a szerepet hangsúlyozó, erőteljesen tiszteletadó formákra kifejezetten bizalmas, néha akár bántóvá is váló megszólítások felelnek. Ez az eltérés pedig arra a paradoxonra hívhatja fel a kommunikációs gyakorlatokra reflektáló egészségügyi dolgozók figyelmét, hogy a bizalmas formák, még ha elsődleges hatásszándékuk a közelítés, közvetlenség megteremtése is, a kölcsönösség hiányában a hierarchia, az alárendeltség képzetét erősíthetik.

IRODALOM

1. Csiszárík Katalin – Domonkosi Ágnes. A gyógyító-beteg viszonylat megszólítási változatai egy mozgásszervi rehabilitációs osztály gyakorlatközösségében. *Acta Universitatis de Carolo Eszterházy Nominatae XLIV. Sectio Linguistica Hungarica* 2018; 109–128.
2. Domonkosi Ágnes. Megszólítások és beszédpartnerre utaló elemek nyelvhasználatunkban. *A DE Magyar Nyelvtudományi Intézetének Kiadványai* 2002; 79. szám, Debrecen.
3. Domonkosi Ágnes – Kuna Ágnes. A tetszikelés szociokulturális értéke. A tetszikelő kapcsolattartás szerepe az orvos-beteg kommunikációban. *Magyar Nyelvőr* 2015; 139: 39–63.
4. Kuna Ágnes. Hogy tetszik lenni? Hogy vagyunk, hogy vagyunk? A közelítés nyelvi stratégiái az orvos-beteg találkozón. *Magyar Orvosi Nyelv* 2016; 16: 75–79.