

Buda Béla dr.

Kommunikáció és egészségügy: **Álmok és valóság**

Egészség és kommunikáció – konferencia
(Friedrich Ebert Alapítvány, OEFI)

Budapest, 2007. ápr. 17.

1. Kommunikáció – a modern társadalmak „csodafegyvere”

- a média nagy és növekvő társadalmi szerepe és befolyása
- az új elektronikus kommunikációs eszközök – internet és mobiltelefon
- a kommunikációs elemzés és értelmezés óriási távlatai
- a tudás alapú társadalom, elektronikus közigazgatás, hálózatiság, interaktivitás – a modern társadalom jelszavai
- szinkronicitás és multiplikáció a mai társadalmi kommunikációban, a redundancia szerepe
- kommunikáció – filozófiai, etikai, jogi kihívások

2. Az emberi tényező – a mai kommunikáció alapproblémája

- társadalmi egyenlőtlenségek a hozzáférésben, használatban és a reflexivitásban – pszichológiai aspektusok
- lélektani akadályok – kognitív, emocionális, motivációs gátek és ellenállások
- a manipuláció árnyéka – félelmek és új realitások
- növekvő – perceptuális, kognitív, emocionális – védekezés a kommunikáció ellen
- új társaslélektani terek – új „véleményirányítók” és referenciacsoportok
- új formák a személyközi kommunikációban – növekvő tudatosság

3. Illúziók a kommunikációval kapcsolatosan

- „hamis tudat”, inflálódás, szélhámosságok a szakértői szereppel kapcsolatosan – avagy kommunikálni mindenki tud...
- az alkalmazott kommunikáció (üzleti és társadalmi marketing, szerepkommunikáció, képzés és fejlesztés stb.) – a felszínes sémák és a „szürkegazdaság” uralma
- célok, stratégiák, logisztika, hatásalgoritmusok, monitorizálás és evauláció – konfúzió a kommunikáció minden síkján
- a kommunikáció hiányzó „antropológiája” – a sablonos, elavult emberképek, mint észrevétlen premisszák az alkalmazott kommunikációban
- a költség-haszon szemlélet hiánya, öntudatlan és tudatos „kollúziók”

4. Egészségügy – a társadalom „beteg embere”, „állatorvosi lova”

- túlpolitizáltság és ebből eredő kognitív zűrzavar – a manipuláció új távlatai – áldiskurzusok
- rendszerszintű modellek és ismeretek elégtelensége
- a köztudat siralmas (ismerethiányos, ellentmondásos) állapota az egészséggel és az egészségüggyel kapcsolatosan
- egészségügy = manipuláció – kivált visszatartás és torzítás a kommunikációban; - egészség = információs túlterhelés és az „egészségipar” marketingjének intruziói
- spontán „megküzdési” formák az egészségüggyel kapcsolatos társadalmi kommunikációban

5. Kommunikatív szabályozás az egészségügyben – évszázados elmaradások

- tekintélyelvűség és tradicionalizmus az egészségügyben, szinte az egyházak nagyságrendjében – az intézményes ill. szervezeti irányítás minden szintjén
- hiányzó ill. felemás management a kórházakban, a kórház intézményes elavultsága – technológiai versus fogyasztói igények – a minőségkontroll és evaluáció hiánya – manufaktúra a szervezetben
- marketing, ügyfélkapcsolatok, arculat, interaktivitás hiánya az egészségügyi intézményekben – a társadalmi kommunikáció hiánya
- a betegek és a hozzátartozók tradicionális manipuláltsága – a szorongás és a regresszió fenntartása és (a kommunikációs viszonyokból eredő, öntudatlan) felhasználása

6. A tudományos ill. technikai fejlődés kihívásai – a kommunikáció szempontjából

- az optimális ill. a korszerű ellátás növekvő lehetetlensége
- az adekvát kommunikáció fokozódó nehézsége – a tájékozott beleegyezés és a műhibák példáján illusztrálva
- a jog modellje – „ügyvéd” és „jogtanácsos” szükségessége az ellátásban ill. „tolmács” és „mediátor” feladatkörei
- elidegenedés a medicinától és az egészségügytől – az alternatív gyógymódok tanulságai
- az egészségügyi piac illúziói – a gyógyszerek példája – az egészségügy vállalkozói, a biztosítás anakronizmusai

7. Az egészségügy határterületei – a közigazgatástól az egészségfejlesztésig – a kommunikáció új terepei

- közegészségügy és járványügy – partnerviszony a kényszerítő szabályozás helyett és ennek kommunikációs szükségletei
- a tájékoztatás, meggyőzés, motiválás fontossága a rendszabályok mellett is
- életmód, fogyasztás és viselkedés befolyásolása prevenciós és egészségmegőrzési célok érdekében – ki kommunikál? – újfajta szervezeti hátterek és kommunikációs szerepek – egészségpolitika
- egészséges társadalom – szervezeti és közösségi multiplikációk, empowerment
- a kuratív medicina és az egészségfejlesztés mindinkább eltérő kommunikációs rendszerei

8. Álmok és ideálok az egészségügyi kommunikációban

- demokratikus döntési lehetőségek az egészségüggyel és határterületeivel kapcsolatosan?
- piacosodás, szervezeti modernizáció, minőségbiztosítás, ügyfélkapcsolatok, - és ennek megfelelő kommunikációs struktúrák az egészségügyben?
- értelmes médiadiskurzusok, közbeszéd, interaktivitás az ellátással és az egészségfejlesztéssel kapcsolatban?
- hitelesség és racionális tekintély az egészségügyi kommunikációban? – új marketing-feladatok
- „fogyasztóvédelem” az egészségügyben?