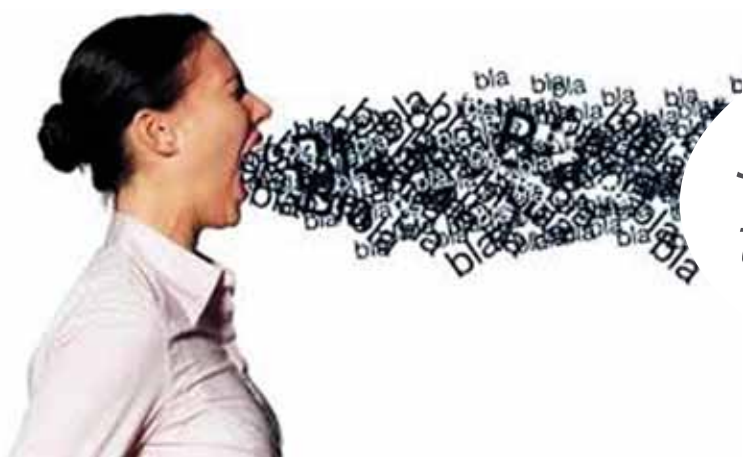




Lone Kirkegaard
Retoriklærer, cand.pæd. et art.

Øjenlægens job – set fra en retorisk synsvinkel



Stemmen – et redskab til professionel succes

Retorik er læren om at tale godt – for nu at bruge en meget bred definition. Når det drejer sig om lægen, det være sig den praktiserende læge, tandlægen, ørelægen eller, som her, øjenlægen, og hans eller hendes arbejde, kunne flere af retorikkens aspekter af retorikken være relevante.

I retorik taler man om de fire vigtige retoriske virkemidler: 1. Engagement, 2. Mundtlighed, 3. Forståelse, 4. Virkning.

I denne lille artikel har jeg valgt at beskæftige mig med stemmen. Stemmen har indflydelse på både engagement, forståelse og virkning. Den er efter min mening vores vigtigste taletekniske virkemiddel. I en undersøgelse helt tilbage fra 1970'erne, som der stadig refereres til, har den amerikanske psykolog Albert Mehrabian fundet ud af, at når det drejer sig om holdningsmæssige og følelsesmæssige udsagn, så afkoder vi kropssproget

med 55%, stemmen med 38% og selve det sproglige udsagn med blot 7%. Øjenlægens troværdighed har i høj grad noget med stemmen at gøre. Det er vigtigt her at understrege, at for patienten virker dette på det ubevidste plan.

Undertitlen på artiklen er bevidst provokatorisk. For selvfølgelig er det alfa omega for øjenlægen, at han er dygtig til sit fag, til at bruge sine måleinstrumenter rigtigt, til at stille de rigtige diagnoser og til at udføre en operation professionelt. Men som et led i øjenlægens arbejde indgår også hans/hendes personlige kontakt med den enkelte patient. Det sker overvejende i tre situationer. Den ene er det første møde, hvor patienten gerne skulle få et indtryk af en kompetent, engageret og imødekommende øjenlæge, som han/hun kan have tillid til.

Den anden situation kan være den sædvanligvis lidt længere samtale, efter at diagnosen er stillet og patienten kan se frem til en operation.

Den tredje situation er samtalen før selve operationen.

I den første situation skal øjenlægen overbevise sin patient om sin professionelle kompetence, således at patienten er forsikret om, at den foreslåede behandling er den bedste. I den anden situation er øjenlægens opgave at forklare patienten, hvad det hele går ud på. Og det på en måde, så indtrykket fra første samtale styrkes. Indtrykket af den sikre, interesserede og venlige øjenlæge, hvis troværdighed patienten ikke et øjeblik tvivler på.

I den tredje situation har samtalen overvejende den funktion at berolige patienten, at skabe en atmosfære af tillid, hvor patienten kan slappe af. Hvis der er tale om ubehag og smerte, hvis man har det fysisk eller psykisk dårligt, ja, så betyder øjenlægens måde at berolige på måske, at smertegrænsen flyttes opad.

Hvad fortæller en stemme?

For modtageren signalerer den

talerens kompetence og sikkerhed, hans følelser og hans selvbillede. Alt dette er vigtigt for den øjenlæge, der ønsker overensstemmelse mellem sin faktiske professionalisme og den meddelelse om denne, som han udsender via sin stemme.

Stemmen er vores vigtigste kommunikationsredskab, og den fungerer på en måde som talerens visitkort. Modtageren hører et "stemmebillede", som ubevidst påvirker hans vurdering af taleren.

Hvordan er den velfungerende stemme?

Den er tydelig og klar. Den har variationspotentialer, så den både kan være kraftfuld og svagere, afpasset efter talesituationen. Den har energi, er dynamisk. Og ikke mindst vigtigt: Den er behagelig at høre på, en skæbrænderstemme gør ondt, når man er i patientrollen.

Endelig skal den udtrykke interesse for og engagement i patienten.

Hvordan arbejder man så med sin stemme?

Det kunne være en idé at læse en bog om stemmen. Her kan anbefales to vidt forskellige, men begge spændende bøger: 1. Lone Rørbech og Sten Høgel: Tal rigtigt – syng godt (Reitzel). Den giver en gennemgang af stemmens fysiologi, og der er øvelser bag i bogen. Endvidere et medfølgende bånd med en del af stemmeøvelserne på.

2. Eva Kihlström: Karismakoden (Retorikforlaget). Den har undertitlen "Udstråling kan læres", og der er et separat kapitel om stemmen. Hele bogen er relevant læsning for læger, som har samtale som en vigtig del af arbejdet.

Enetimer hos en professionel retoriklærer?

Det kan være en idé at tage timer hos en retoriker, som hurtigt vil diagnosticere dit problem.

6-8 timer er normalt nok til at kunne gå videre selv. At arbejde med en stemme er at arbejde med en helhedsfunktion. I stemmearbejdet indgår arbejde med afspænding, vejtrækning, holdning og stemmedannelse (artikulation og klang). Spændinger i nakken, skulderen og halsen kan påvirke stemmefunktionen uheldigt. Det samme gælder spændinger i kæbemusklerne. Der kan være smerter under kæbeledet, under øret og ofte hovedpine. En stram kæbe påvirker resonansen ved at mindske mundrummet, og den hæmmer artikulationen. Blot nogle af eksemplerne på spændinger, som influerer på stemmen.

Stemmen er et arbejdsredskab for enhver læge. Den sikre, professionelle, kompetente, venlige, imødekommende og behagelige stemme vil uden tvivl være et aktiv i relationen mellem læge og patient.

