

# ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΗΜΗ



ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ  
Α ΕΞΑΜΗΝΟ

ΚΑΥΚΙΑ ΘΕΟΔΩΡΑ  
ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ

3<sup>ο</sup>

Χειμερινό εξάμηνο 2013-2014

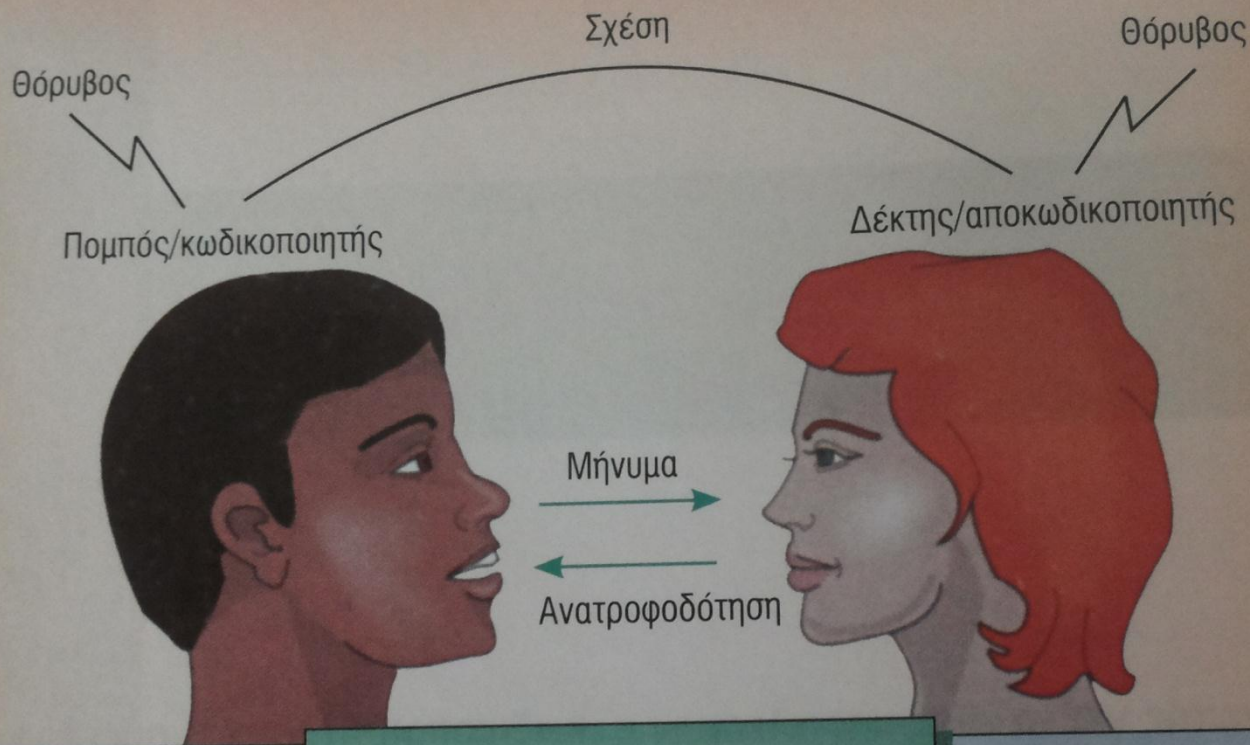
# Επικοινωνία

2

- Θεμέλια λίθος της κοινωνίας. Διαδραστική διαδικασία.
- Ικανότητα επικοινωνίας βασικό στοιχείο της ανθρώπινης λειτουργίας & ευεξίας.

## ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ:

- Διεργασία μεταβίβασης πληροφοριών
- Διαδικασία παραγωγής & μετάδοσης μηνυμάτων
- David Berlo (1960) → πομπός, μήνυμα, δίαυλος επικοινωνίας (στοχεύει σε όραση, ακοή, αφή) & δέκτης.
- Νοσηλευτής: μηνύματα που ικανοποιούν ενδιαφέροντα, κατανοητές λέξεις, χειρονομίες, σε χώρο χωρίς άλλα ερεθίσματα.



Τα μηνύματα που στέλνονται επηρεάζονται από:

- Τις γνώσεις
- Τις προηγούμενες εμπειρίες
- Τα συναισθήματα
- Τη θέση στο κοινωνικοπολιτισμικό σύστημα

Ανταλλαγή μηνυμάτων  
διαμέσου λεκτικής  
και μη λεκτικής  
επικοινωνίας

Τα μηνύματα που λαμβάνονται επηρεάζονται από:

- Τις γνώσεις
- Τις προηγούμενες εμπειρίες
- Τα συναισθήματα
- Τη θέση στο κοινωνικοπολιτισμικό σύστημα

Θόρυβος

# Ο νοσηλευτής με την επικοινωνία

- Γνωρίζει τον ασθενή
- Εξακριβώνει & εντοπίζει το πρόβλημα
- Εξετάζει την ψυχολογία & τις σχέσεις του ασθενή
- Βρίσκει τις νοσηλευτικές ανάγκες του ασθενή
- Διαπιστώνει τυχόν διαταραχές επικοινωνίας
- Προγραμματίζει & εξατομικεύει τη νοσηλεία του ασθενή
- Αξιολογεί & επαληθεύει τα αποτελέσματα της φροντίδας

# Μορφές επικοινωνίας

5

- **Λεκτική Επικοινωνία:** ανταλλαγή πληροφοριών με λέξεις (γραπτός & προφορικός λόγος).
- Δείχνει καταγωγή, εθνικότητα, διανοητική ανάπτυξη, μόρφωση

# Μορφές Επικοινωνίας

## Μη λεκτική Επικοινωνία (1)

6

Ανταλλαγή πληροφοριών χωρίς χρήση λέξεων. Γλώσσα του σώματος.

**Άγγιγμα:** οικογενειακές, τοπικές, ταξικές & πολιτιστικές διαφοροποιήσεις, ηλικία, φύλο,

**Οπτική επαφή:** έναρξη συζήτησης, ανοικτή επικοινωνία, ασέβεια, «προκλητικότητα»

**Εκφράσεις προσώπου:** έκφραση συναισθημάτων, SOS για τους νοσηλευτές

**Στάση σώματος:** υγιής → ευθυτενής, καταθλιπτικοί → γέρνουν ώμους, πόνος

# Μορφές επικοινωνίας

## Μη λεκτική επικοινωνία (2)

7

**Βάδισμα:** ζωηρό → ευεξία, συρτό → θλίψη, εγχείρηση κοιλιάς

**Χειρονομίες:** κλώτσιασμα αντικειμένου, χτύπημα ποδιού. Επικοινωνία ατόμων που δεν μιλούν ίδια γλώσσα


**Γενική φυσική εμφάνιση:** αρνητικό ισοζύγιο – δέρμα ξηρό & θολά μάτια

**Ένδυση & καλλωπισμός:** υγιής προσεγμένη εμφάνιση

**Ήχοι:** κλάμα, βογκητό, δύσπνοια, αναστεναγμός

**Σιωπή:** πλήρης κατανόηση μηνύματος, θυμός.

# Θεραπευτική νοσηλευτική επικοινωνία

- 
- Είναι η διεργασία προσέγγισης ενός ατόμου με μηνύματα που διατηρούν ή βελτιώνουν την υγεία του.
  - Βοηθά στην μείωση της έντασης, στην προσαρμογή στις καταστάσεις, στην αποδοχή των τρίτων
  - Δημιουργία ευκαιριών μάθησης για τον ασθενή
  - Εξατομικευμένη προσέγγιση
  - Απαιτεί χρήση όλων των θετικών στοιχείων του νοσηλευτή

# Δεξιότητες που διευκολύνουν την επικοινωνία



- Ευγένεια
- Ενθάρρυνση για ερωτήσεις
- Παροχή πληροφοριών
- Έμπρακτη παρέμβαση
- Ζεστασιά, φιλικότητα
- Κατανόηση

# Παράγοντες που επηρεάζουν την επικοινωνία <sup>(1)</sup>

10

- **Αναπτυξιακοί παράγοντες:**

διαδικασία ανάπτυξης λόγου, στάδια πνευματικής & ψυχοκοινωνικής εξέλιξης. Παιδί δεν καταλαβαίνει «λοίμωξη»-> απλοί όροι, ηλικιωμένοι με προβλήματα ακοής & όρασης

- **Φύλο:** Κορίτσια παίζουν με φίλες, χρησιμοποιούν το λόγο για επιβεβαίωση, δημιουργία & ενίσχυση φιλίας

Αγόρια κατακτούν ανεξαρτησία, ένταξη & σεβασμός σε μεγάλες ομάδες.

- **Κοινωνικοπολιτιστικές διαφορές:** κουλτούρα, οικονομική κατάσταση. Γυναίκες. Ορολογία.

# Παράγοντες που επηρεάζουν την επικοινωνία

11

- **Ρόλοι & ευθύνες:** επάγγελμα, «ήσυχο» άτομο
- **Προσωπικός χώρος:** απόσταση από ασθενή (46-120cm)
- **Σωματική, διανοητική, συναισθηματική κατάσταση:** πλήρης κύστη, πονοκέφαλος, άγχος επηρεάζουν αρνητικά
- **Αξίες:** του κάθε ατόμου
- **Περιβάλλον:** διευκολύνει ανταλλαγή πληροφοριών

# Άσκηση

12

- N: Καλημέρα σας κ X., πώς είστε σήμερα;  
X (με σιγανή, μελαγχολική φωνή): Ε, καλά.... Αλλά αναρωτιέμαι θα βγω ποτέ από το νοσοκομείο;  
N: ωραία, ώρα για το μπάνιο σας τώρα.
- Ο κ.X πήρε το μήνυμα ότι ο N δεν ήθελε ή δεν ήταν σε θέση να συζητήσει μαζί του τα αισθήματα/προβληματισμούς σχετικά με την ανάρρωση. Η μελαγχολία & το άγχος του κ.X δεν ανακουφίστηκαν. «Πώς είστε» ερώτηση κλισέ! Δεν δίνει προσοχή στην απάντηση του ασθενή. Αλλάζει θέμα.

# Άσκηση

13

- Ν: Καλημέρα σας κ Χ., πώς είστε σήμερα;  
Χ (με σιγανή, μελαγχολική φωνή): Ε, καλά.... Αλλά αναρωτιέμαι θα βγω ποτέ από το νοσοκομείο;  
Ν: καλά δεν είμαι σίγουρος αν αυτό είναι αλήθεια. Ο γιατρός είναι ευχαριστημένος από την πορεία σας. Η ΑΠ είναι στα φυσιολογικά επίπεδα, τα χάπια φαίνεται να δουλεύουν.
- Οι πληροφορίες είναι σωστές, όμως πολλές για τόσο σύντομο διάστημα. Ο κ.Χ χρειάζεται κάποιον να τον ακούσει.
- Ν: Φαίνεστε προβληματισμένος. Μπορούμε να κουβεντιάσουμε αν θέλετε.

# Άσκηση

14

- N: Καλημέρα σας κ X., πώς είστε σήμερα;  
X (με σιγανή, μελαγχολική φωνή): Ε, καλά.... Αλλά αναρωτιέμαι θα βγω ποτέ από το νοσοκομείο;  
N: Είμαι σίγουρος ότι θα γίνετε καλά, δεν πρέπει να νιώθετε έτσι.
- Ο κ.X θα αισθανθηκε ταπεινωμένος & ανόητος.  
Αισθάνεται ότι ο N δεν τον καταλαβαίνει & δεν πρέπει να συζητά μαζί του.

# Επικοινωνία – Αρχίζοντας τη σχέση φροντίδας



- **Σκοπός:** δεξιότητα επικοινωνίας ως βάση για τη μελλοντική σχέση φροντίδας νοσηλευτή – ασθενή
- **Φάση προσανατολισμού:**
  - συστηθείτε & γνωστοποιήστε το ρόλο σας
  - μάθετε τι περιμένει το άτομο/ασθενής από σας
  - διερευνήστε τις ανάγκες του
  - βοηθήστε να επιτύχει τους στόχους του
  - ενισχύστε τη σχέση αμοιβαίας εμπιστοσύνης

- Φάση εργασίας/εφαρμογής:
  - ενθαρρύνετε την ενεργή συμμετοχή του ατόμου/ασθενή στην επικοινωνία
  - βεβαιωθείτε για τους στόχους & τις προσδοκίες του
  - διευκολύνετε την πορεία του στην προσαρμογή του στο χώρο
  - αλλαγή ρόλων
  - ετοιμαστείτε για τον τερματισμό της σχέσης με τον ασθενή
- Φάση απομάκρυνσης:
  - Εξασφαλίστε τη δυνατότητα για συνέχιση της επικοινωνίας & επαφής μαζί σας.

# Άσκηση

- Πρώτη φορά συναντάται ένα συμφοιτητή σας στη σχολή & αντιμετωπίζει πρόβλημα προσαρμογής.

Επικεντρωθείτε στα σημεία που προαναφέρθηκαν, προσπαθήστε να μάθετε τις απόψεις του για τη σχολή, διερευνήστε αν οι απόψεις του διαφέρουν από τις δικές σας, σκεφτείτε τρόπους που θα μπορούσατε να τον βοηθήσετε στο πρόβλημά του.

- Κρατήστε σημειώσεις.
- **Προσοχή:** άνετο περιβάλλον, συστάσεις & ρόλος, όνομα ατόμου, ερωτήσεις για ενθάρρυνση συζήτησης, απόσταση/επαφή, χειρονομίες, γλώσσα σώματος, αντίδραση στο άγχος του, κοινός σκοπός, τρόπος τερματισμού επικοινωνίας

# Επικοινωνία με πολιτισμικά διαφορετικούς ασθενείς



- Τόνος φωνής & εκφράσεις προσώπου που δείχνουν φροντίδα ώστε να μειωθεί ο φόβος & το άγχος τους
- Αργή & καθαρή ομιλία, όχι δυνατά
- Χειρονομίες, εικόνες & παιχνίδια ρόλων
- Επανάληψη μηνυμάτων
- Χρήση λέξεων που καταλαβαίνει ο ασθενής
- Απλά μηνύματα
- ΟΧΙ ιατρική ορολογία
- Λεξικό

# Καθορισμός σχέσης νοσηλευτή - ασθενή



- Στόχος: προαγωγή ευεξίας & προσωπικής ανάπτυξης ασθενή.
- Θεραπευτική επικοινωνία → λήψη αποφάσεων
- Ο νοσηλευτής δεν αποκαλύπτει πτυχές της προσωπικής του ζωής, αλλά προσεκτικά κάποια στοιχεία για να μπορέσει να εκπαιδεύσει τον ασθενή, να δημιουργήσει θεραπευτική σχέση, ενθαρρύνει την ανεξαρτησία του
- Μοιράζεται σκέψεις & εμπειρίες ζωής για να του δείξει ότι καταλαβαίνει τι βιώνει.

# Τεχνικές θεραπευτική επικοινωνίας

## Ακρόαση



- Η λήψη πληροφορίας & εξέτασης της αντίδρασης στα μηνύματα κάποιου
- π.χ. Λάβετε υπόψη τα πολιτισμικά έθιμα του ασθενή, οπτική επαφή & μη λεκτική επικοινωνία
- Η μη λεκτική επικοινωνία εκφράζει το ενδιαφέρον του νοσηλευτή & την αποδοχή του από τον ασθενή
- SOS: Αποτυχία ακρόασης, διακοπή ομιλίας ασθενή

# Τεχνικές θεραπευτική επικοινωνίας

## Πληροφόρηση



- Επίδειξη δεξιοτήτων ή απόδοση πληροφοριών
- π.χ.: νομίζω ότι θα ήταν χρήσιμο να γνωρίζετε περισσότερα σχετικά με το φάρμακό σας
- Βοήθεια για την εκπαίδευση του ασθενή σχετικά με την ευεξία & την αυτοεξυπηρέτησή του
- SOS: μη δίνετε συμβουλές

# Τεχνικές θεραπευτική επικοινωνίας

## Ανοιχτή επικοινωνία



- Ενθάρρυνση του ασθενή για επιλογή θεμάτων προς συζήτηση
- π.χ.: τι σκέφτεστε?
- Αποδοχή από το νοσηλευτή & εκτίμηση της πρωτοβουλίας του ασθενή
- SOS: Κυριαρχία του νοσηλευτή στη συζήτηση, απόρριψη απαντήσεων ασθενή

# Τεχνικές θεραπευτική επικοινωνίας

## Εστίαση



- Διατύπωση ερωτήσεων ή δηλώσεων που βοηθούν τον ασθενή να επεκταθεί σε ένα συγκεκριμένο θέμα
- Έπ.χ.: νομίζω ότι θα βοηθούσε αν μιλούσαμε λίγο περισσότερο για τη σχέση σας με τον πατέρα σας
- Ο τρόπος αυτός επιτρέπει στον ασθενή να συζητά επικεντρωμένα στο πρόβλημα & διατηρεί το στόχο της επικοινωνίας σταθερό
- SOS: Απόσπαση της προσοχής & αλλαγή θέματος

# Τεχνικές θεραπευτική επικοινωνίας

## Επαναδιατύπωση



- Επανάληψη της κύριας ιδέας που εξέφρασε ο ασθενής
- Έπ.χ.: Λέτε ότι η μητέρα σας, σας άφησε όταν ήσασταν 5 ετών
- Ο νοσηλευτής ακούει & αξιολογεί, ενισχύει & δίνει προσοχή σε κάτι σημαντικό που ειπώθηκε
- SOS: έλλειψη αξιολόγησης της ερμηνείας του μηνύματος από το νοσηλευτή, επικριτικότητα, καθησυχασμός, υπεράσπιση

# Τεχνικές θεραπευτική επικοινωνίας

## Διερεύνηση αντιλήψεων



- Διατύπωση ερωτήσεων για την εξακρίβωση των σκέψεων & των συναισθημάτων του
- Έπ.χ.: Χαμογελάτε, αλλά αισθάνομαι ότι είστε νευριασμένος μαζί μου
- Κατανόηση προς τον ασθενή & δυνατότητα για αποσαφήνιση οποιασδήποτε ασαφούς πληροφορίας
- SOS: πρόκληση ασθενή, επιβεβαίωση, υπερασπιστική στάση

# Τεχνικές θεραπευτική επικοινωνίας

## Διευκρίνηση



- Προσπάθεια του νοσηλευτή να κατανοήσει λέξεις, ιδέες ή σκέψεις του ασθενή
- π.χ.: δεν είμαι σίγουρος τι εννοείτε. Μπορείτε να επαναλάβετε?
- Βοηθά στην αποσαφήνιση συναισθημάτων, ιδεών & αντιλήψεων που επηρεάζουν τις ενέργειες του ασθενή
- SOS: αποτυχία διερεύνησης, προσποιητή κατανόηση

# Τεχνικές θεραπευτική επικοινωνίας

## Αναγνώριση του θέματος



- Αποσαφήνιση θεμάτων ή προβλημάτων του ασθενή που προκύπτουν συχνά κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας με το νοσηλευτή
- π.χ.: παρατήρησα ότι έχετε πληγωθεί σε όλες τις σχέσεις που περιγράφετε. Είναι ένα βαθύτερο θέμα?
- Επιτρέπει στο νοσηλευτή να προάγει καλύτερη κατανόηση των προβλημάτων του ασθενή
- SOS: παροχή συμβουλών, καθησυχασμός, αποδοκιμασία

# Τεχνικές θεραπευτική επικοινωνίας

## Συλλογισμός



- Επιστροφή στις ιδέες, συναισθήματα, ερωτήσεις ή περιεχόμενο σκέψεων του ασθενή
- π.χ.: αισθάνεστε ένταση & άγχος μετά από τη συζήτηση με το σύζυγό σας
- Αξιολογείται η αντίληψη του νοσηλευτή για αυτό που λέει ο ασθενής & προάγεται η ενσυναίσθηση, το ενδιαφέρον & ο σεβασμός του άλλου
- SOS: τυποποιημένη αντίληψη του νοσηλευτή για τα λόγια του ασθενή, λάθος συναισθήματα

# Τεχνικές θεραπευτική επικοινωνίας

## Σιωπή



- Χρήση σιωπής ή μη λεκτικής επικοινωνίας για θεραπευτικό σκοπό
- π.χ.: κάθεστε δίπλα στον ασθενή χωρίς να μιλάτε
- Δίνεται χρόνο στον ασθενή να σκεφτεί, ενθαρρύνει τον ασθενή να αρχίσει συζήτηση όταν είναι έτοιμος.
- SOS: Ρωτάτε τον ασθενή ζητώντας απαντήσεις, διακοπή θεραπευτικής σιωπής.

# Τεχνικές θεραπευτική επικοινωνίας

## Χιούμορ



- Αποφόρτιση ενέργειας μέσω διακωμώδησης των ατελειών
- π.χ.: αυτό δίνει ένα νέο νόημα στο «χαλαρώστε»
- Προαγωγή αυτογνωσίας, μείωση επιθετικότητας, νέες προοπτικές
- SOS: αδιάκριτη χρήση, υποβάθμιση του ασθενή

# Τεχνικές θεραπευτική επικοινωνίας

## Πρόταση



- Παρουσίαση εναλλακτικών ιδεών στις απόψεις του ασθενή σχετικά με την επίλυση προβλημάτων
- π.χ.: έχετε σκεφτεί ποτέ να απαντήσετε διαφορετικά στον προϊστάμενό σας
- Αυξάνονται οι επιλογές & οι εναλλακτικές που αντιλαμβάνεται ο ασθενής
- SOS: παροχή συμβουλών σε λάθος χρόνο, κριτική

# Καθιέρωση σχέση νοσηλευτή-ασθενή

## Φάση προσανατολισμού

Κλίμα ζεστασιάς & αποδοχής. Αναγνώριση μη λεκτικών μηνυμάτων. Άνεση & υποστήριξη ασθενή	Διευκολύνεται η ανταλλαγή πληροφοριών χωρίς φόβο & άγχος
Χρήση μη λεκτικής επικοινωνίας .	Διευκολύνεται η επικοινωνία, ενδιαφέρον προς τον ασθενή
Παρατήρηση για μη λεκτικά μηνύματα ασθενή, αναντιστοιχία λεκτική & μη λεκτικής επικοινωνίας	Συμφωνία λεκτικής & μη λεκτικής επικοινωνίας βεβαιώνει για την παραλαβή του σωστού μηνύματος
Εξηγήστε το σκοπό της αλληλεπίδρασης	Πληροφόρηση & επεξήγηση μειώνουν το άγχος
Χρησιμοποιείτε ενεργητική ακρόαση	Δείχνετε ενδιαφέρον για τις ανάγκες του ασθενή
Αναγνωρίστε τις προσδοκίες του ασθενή	Δείχνει ενδιαφέρον για τις ανάγκες του ασθενή
Συνέντευξη για την κατάσταση της υγείας του, τρόπο ζωής	Διευκολύνει τη θετική σχέση νοσηλευτή-ασθενή & εμπιστοσύνη
Ενθάρρυνση ασθενή να κάνει ερωτήσεις	Αίσθημα ελέγχου
Τεχνικές θεραπευτικής επικοινωνίας	Κατανόηση μηνυμάτων

# Καθιέρωση σχέσης νοσηλεύτη-ασθενή

## Φάση εργασίας



Δεξιότητες θεραπευτικής επικοινωνίας (επαναδιατύπωση, συλλογισμός, παράφραση) για αποσαφήνιση εννοιών	Αποτελεσματική επικοινωνία βοηθά στην κατανόηση
Συζητήστε & ιεραρχήστε προβλήματα	Μη επικριτική, υποστηρικτική προσέγγιση ασθενή μειώνει το άγχος
Παροχή πληροφοριών & βοήθειας να εκφράσει ανάγκες & συναισθήματα	Ασθενής ανταποκρίνεται στη βοήθεια, συμμετέχει στο πλάνο φροντίδας
Χρησιμοποιείτε τις ερωτήσεις με προσοχή. Μια ερώτηση τη φορά & χρόνος για απάντηση. Ανοιχτού τύπου ερωτήσεις.	Εκφράζεται & δίνει τις πληροφορίες για τις ανάγκες & ανησυχίες του
Αποφύγετε εμπόδια στην επικοινωνία	Έλλειψη επικοινωνίας συμβαίνει όταν δεν λαμβάνεται ένα μήνυμα, διαστρεβλώνεται ή δεν είναι κατανοητό

# Καθιέρωση σχέσης νοσηλευτή-ασθενή

## Φάση ολοκλήρωσης



Χρησιμοποιείτε δεξιότητες αποτελεσματικής επικοινωνίας για συζήτηση θεμάτων σχετικών με την έξοδο του ασθενή & καθοδήγηση της συζήτησης σε αλλαγές στις σκέψεις & συμπεριφορές του ασθενή

Οι επικοινωνιακές δεξιότητες ενισχύουν συμπεριφορές που διδάσκονται κατά τη διάρκεια της φάσης δημιουργίας σχέσης νοσηλευτή - ασθενή

Συνοψίστε όσα έχετε συζητήσει με τον ασθενή κατά τη διάρκεια της αλληλεπίδρασης, συμπεριλαμβανόμενης της επίτευξης του στόχου

Τερματισμός της αλληλεπίδρασης & επιτρέπεται στο νοσηλευτή & τον ασθενή να αναχωρήσουν με την ίδια ιδέα. Αίσθηση λήξης & αμοιβαίας κατανόησης.