Οδηγός Επικοινωνίας και Συγκατάθεσης

Για νέους περιθάλποντες ατόμων με προβλήματα υγείας

HelpCare Project

Γιώργος Παυλίδης, Πασχαλία Τζάνη, Paul Ineson

Επιμέλεια: Γιώργος Παυλίδης, Φανή Σβίνιου

20-09-2017

SEERC SOUTH-EAST EUROPEAN RESEARCH CENTRE
The University Of Sheffield. International Faculty CITY College.
Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
Lancaster & Morecambe the College
Lancaster University

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ 4
Α. ΓΙΑΤΙ Η ΣΩΣΤΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ; 4
Η καλή επικοινωνία βοηθά τους ασθενείς να αισθάνονται άνετα 4
Η καλή επικοινωνία βοηθά τους/τις ασθενείς στην αποκατάστασή τους 5
Η καλή επικοινωνία κάνει τους/τις ασθενείς να αισθάνονται πως τους/τις σέβονται 5
Β. ΤΙ ΕΠΗΡΕΑΖΕΙ ΤΟΝ ΤΡΟΠΟ ΠΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΟΥΜΕ? 6
Εμπόδια στην επικοινωνία 6
Θέματα με την όραση και την ακοή 6
Γλωσσικά θέματα 6
Προσωπικά εμπόδια 6
Συναισθήματα 6
Ανησυχία 7
Κατάθλιψη 7
Επιθετικότητα 7
Ψυχολογικά εμπόδια 7
Ψυχική υγεία 7
Μαθησιακές δυσκολίες 7
Άνοια 7
Άλλα εμπόδια 8
Περιβαλλοντικοί παράγοντες 8
Κακές εκτιμήσεις και παρεξηγήσεις 8
Συμπεριφορά 8
Γ. ΤΡΟΠΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ 8
Γ.1 ΛΕΚΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ 8
Προβληματισμός ..... **Error! Bookmark not defined.**

Κλειστές ερωτήσεις 10
Ανοιχτές ερωτήσεις 10
Ακούω ενεργά 10
Ανταποκρίνομαι στα παράπονα του ασθενή ή της οικογένειας 12
Γ2. ΜΗ ΛΕΚΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ 14
Η σημασία του χαμόγελου 14
Στάση του σώματος 16
Επαφή με τα μάτια 16
Έκφραση του προσώπου, κινήσεις της κεφαλής 16
Θέση των χεριών 16
Αφή 17
ΣΥΓΚΑΤΑΘΕΣΗ 18
Πώς λοιπόν ο ασθενής δίνει τη συγκατάθεσή του; 18
Τι συμβαίνει όταν ένας ασθενής / πελάτης δεν είναι σε θέση να δώσει τη συγκατάθεσή του; 19
Βιβλιογραφία 21

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Η επικοινωνία αποτελεί κεντρικό στοιχείο των ανθρώπινων σχέσεων, της μάθησης, της δουλειάς και της καθημερινότητας γενικότερα. Η σωστή και αποτελεσματική επικοινωνία είναι ιδιαίτερα σημαντική στον τομέα της περίθαλψης, γιατί οι ασθενείς αισθάνονται την στιγμή της νοσηλείας τους ευάλωτοι/ες, μόνοι/ες και φοβισμένοι/ες. Αν έχετε φροντίσει κάποιον/α ασθενή στο παρελθόν, θα έχετε ήδη καταλάβει πως χρειάζεται να συνεργαστείτε με πολλούς και διαφορετικούς ανθρώπους στον τομέα της υγείας. Η συνεργασία αυτή πρέπει να βασίζεται σε σωστούς τρόπους επικοινωνίας, έτσι ώστε μια ασφαλή, συντονισμένη και αποτελεσματική φροντίδα να είναι το πιο πιθανό αποτέλεσμα.

Οι τύποι επικοινωνίας μπορεί να είναι:

- ✓ **Λεκτική και μη-λεκτική επικοινωνία**
- ✓ **Γραπτή και προφορική**
- ✓ **Επίσημη ή ανεπίσημη**
- ✓ **Διαπροσωπική ή μαζική**

Σύμφωνα με ερευνητικά δεδομένα:

- ✓ **Το 7% της καθημερινής μας επικοινωνίας είναι λεκτική**
- ✓ **Το 38% της καθημερινής μας επικοινωνίας βασίζετε στον χρωματισμό της φωνής μας (λαρυγγισμός).**
- ✓ **Το 55% της καθημερινής μας επικοινωνίας βασίζετε σε μη-λεκτικά στοιχεία,**

Α. ΓΙΑΤΙ Η ΣΩΣΤΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ;

Σύμφωνα με το Μπαμπινιώτη (2012) «επικοινωνία είναι η αποστολή μηνυμάτων / πληροφοριών, από κάποιον που νοείται ως πομπός προς κάποιον που νοείται δέκτης και αντίστροφα, μέσω κοινού συστήματος σημάτων, συμβόλων ή τρόπων συμπεριφοράς». Η σωστή επικοινωνία με τον/την ασθενή βοηθάει με τρεις βασικούς τρόπους:

Η καλή επικοινωνία βοηθά τους ασθενείς να αισθάνονται άνετα

Οι ασθενείς αναμένεται να αισθάνονται άγχος για την υγεία τους, για τις εξετάσεις που πρέπει να κάνουν, για τη θεραπεία στην οποία μπορεί να υποβληθούν, και για το τι τους επιφυλάσσει το μέλλον. Αυτό μπορεί μερικές φορές να τους οδηγήσει στο να μιλήσουν με αγωνία, που ίσως πάρει την μορφή αγένειας ή επιθετικότητας. Η καλή επικοινωνία και η

ουσιαστική συζήτηση με τον φροντιστή θα μειώσει το άγχος τους και θα ενισχύσει την αυτοπεποίθησή τους.

Η καλή επικοινωνία βοηθά τους ασθενείς στην αποκατάστασή τους

Πολύ συχνά, οι ασθενείς μόλις εισέλθουν σε κάποια δομή του συστήματος υγείας, έχουν την αίσθηση ότι παραιτούνται από τον έλεγχο της ζωής τους. Εάν βρίσκονται στο νοσοκομείο για παράδειγμα, ακόμη και απλά καθημερινά πράγματα που κανονικά είναι υπό τον έλεγχό τους, όπως το να σηκωθούν από το κρεβάτι, το να κάνουν μπάνιο ή να φάνε, υπαγορεύονται από κάποιο άλλο άτομο. Η απώλεια αυτού του ελέγχου μπορεί να τους κάνει να αισθάνονται εξαρτημένοι, αβοήθητοι ή απελπισμένοι, κάτι που δεν είναι καλό για την αποκατάστασής τους. Κατά την διάρκεια της νοσηλείας των ασθενών, θα χρειαστεί να παρθούν σημαντικές αποφάσεις για τη συνέχεια της θεραπείας τους. Η καλή επικοινωνία μεταξύ ασθενή και φροντιστή μπορεί να μειώσει, έως και να αποτρέψει τα αρνητικά συναισθήματα απώλειας ελέγχου που βιώνουν οι ασθενείς, και μπορεί να τους βοηθήσει να ενδυναμώσουν την αίσθηση πως έχουν τον πρώτο λόγο για την θεραπεία και την αποκατάστασή τους, και πως εξακολουθούν να είναι υπεύθυνοι για τη ζωή τους και την εξέλιξη της υγείας τους.

Η καλή επικοινωνία κάνει τους ασθενείς να αισθάνονται πως τους σέβονται

Το πιο πολύτιμο πράγμα που μπορούμε να δώσουμε σε ένα άλλο άτομο στην εποχή μας είναι να δείξουμε πως το εκτιμάμε και πως το σεβόμαστε χωρίς να περιμένουμε κάποιο αντάλλαγμα! Όταν δείξουμε ότι είμαστε διατεθειμένοι να παραμερίσουμε όλα τα άλλα πράγματα που πρέπει να κάνουμε για να του αφιερώσουμε χρόνο, να το ακούσουμε, να το γνωρίσουμε και να καταλάβουμε πώς αισθάνεται, δείχνουμε ότι πραγματικά το εκτιμούμε. Η ικανότητά μας να επικοινωνούμε σωστά, μας βοηθά να το επιτύχουμε.

Β. ΤΙ ΕΠΗΡΕΑΖΕΙ ΤΟΝ ΤΡΟΠΟ ΠΟΥ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΟΥΜΕ?

Εμπόδια στην επικοινωνία

Όταν λειτουργεί σωστά, η επικοινωνία συμβάλλει στην εδραίωση σχέσεων εμπιστοσύνης, εξασφαλίζει ότι οι πληροφορίες διαβιβάζονται και κατανοούνται πλήρως και από τις δύο πλευρές, οδηγώντας σε αμοιβαία κατανόηση (όχι όμως απαραίτητα σε αμοιβαία συγκατάθεση ή σε κάποια συμφωνία). Πολύ συχνά όμως η καλή επικοινωνία παρεμποδίζεται. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε παρανοήσεις, δυσαρέσκεια, απογοητεύσεις και αποδυνάμωση όχι μόνο για τους ασθενείς, αλλά και για τον φροντιστή. Πρέπει να γνωρίζουμε ποιοι παράγοντες μπορεί να σταθούν εμπόδιο στην επικοινωνία με έναν ασθενή. Η γνώση αυτών των εμποδίων, θα σας βοηθήσει αρχικά να τα αναγνωρίσετε και στη συνέχεια να προσπαθήσετε να βρείτε λύσεις.

Θέματα με την όραση και την ακοή

Αν κάποιος ασθενής δεν μπορεί να δει ή να ακούσει καλά, είναι πιθανό να χάσει προφορικά ή μη λεκτικά σήματα. Ο όρος «αισθητηριακή στέρηση» αναφέρεται σε ένα άτομο το οποίο δεν ακούει, δεν βλέπει, ή και τα δύο.

Γλωσσικά θέματα

Σε περίπτωση που δουλεύετε με έναν εξωτερικό ασθενή, το να μην μιλάτε την ίδια γλώσσα, μπορεί να αποτελέσει σημαντικό εμπόδιο στην επικοινωνία. Σε αυτή την περίπτωση, χωρίς έναν διερμηνέα ή ακόμα και ένα λεξικό, η επικοινωνία εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τη γλώσσα του σώματος.

Προσωπικά εμπόδια

Συναισθήματα

Τα συναισθήματα ενός ανθρώπου μπορούν να λειτουργήσουν ως εμπόδιο στην αποτελεσματική επικοινωνία. Όταν οι άνθρωποι είναι αναστατωμένοι, θυμωμένοι ή ενοχλημένοι, συχνά αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην μεταφορά ή την κατανόηση λεκτικών και μη λεκτικών μηνυμάτων. Η συναισθηματική κατάσταση ενός ατόμου (τόσο του δέκτη όσο και του πομπού) πρέπει να εξεταστεί, να αναγνωριστεί, και πολλές φορές να αντιμετωπιστεί πριν την προσπάθεια να μεταφερθούν σημαντικές πληροφορίες.

Ανησυχία

Το άγχος μπορεί να προκαλέσει παρόμοια προβλήματα κατά την επικοινωνία. Μπορεί να αποτρέψει μια ρεαλιστική αξιολόγηση ή μεταφορά του τι λέγεται. Κατά την επικοινωνία των πληροφοριών, ένας πολύ ανήσυχος άνθρωπος πιθανότατα δεν θα καταλάβει τα περισσότερα από αυτά που του είπαν.

Κατάθλιψη

Η κατάθλιψη προκαλεί αισθήματα απελπισίας και απομόνωσης, τα οποία μπορούν να εμποδίσουν την επικοινωνία. Ένα απομονωμένο ή καταθλιπτικό άτομο έχει, κατά πάσα πιθανότητα, μια συνεπή, αρνητική άποψη για τον κόσμο και δεν μπορεί να εκτιμήσει μια κατάσταση καθαρά και ρεαλιστικά.

Επιθετικότητα

Η επιθετικότητα οποιουδήποτε είδους μπορεί να αποτελέσει εμπόδιο στην επικοινωνία, διότι συχνά οδηγεί σε φοβισμένους ανθρώπους. Η επιθετικότητα μπορεί να πάρει την μορφή της φωνητικής επιθετικότητας, (φωνάζοντας ή αυξάνοντας τη φωνή), και της σωματικής επιθετικότητα (ή εκφοβισμός).

Ψυχολογικά εμπόδια

Ψυχική υγεία

Τα προβλήματα ψυχικής υγείας ή οι ψυχικές ασθένειες μπορούν να επηρεάσουν σημαντικά την επικοινωνία. Για παράδειγμα, εάν ένα άτομο βρίσκεται σε βαριά φαρμακευτική αγωγή, μπορεί να επηρεάσει την ικανότητά του να κατανοήσει αυτό που λέγεται. Σε μία τέτοια περίπτωση η επικοινωνία θα πρέπει να είναι πολύ απλή και βασική, ή θα πρέπει να αποταθούμε σε κάποιον κηδεμόνα ή κάποιο άτομο που συνοδεύει τον ασθενή.

Μαθησιακές δυσκολίες

Τα άτομα με μαθησιακές δυσκολίες μπορεί να έχουν κάποιο πρόβλημα στην έκφραση (πχ. να μην μπορούν να επεξεργάζονται πληροφορίες, να θυμούνται καλά, να αντιμετωπίζουν προβλήματα συντονισμού). Συνθήκες όπως ο αυτισμός και το σύνδρομο Asperger, όπου ένα άτομο δυσκολεύεται να αναγνωρίσει τη γλώσσα του σώματος και τις κοινωνικές ενδείξεις, μπορεί να απαιτεί μια πιο περίπλοκη προσέγγιση για καλύτερη κατανόηση.

Άνοια

Η άνοια συνεπάγεται βαθμιαία επιδείνωση της νοητικής ικανότητας. Ως αποτέλεσμα, τα άτομα με άνοια τείνουν να αγνοούν τον πραγματικό κόσμο, τους ανθρώπους ή τα μέρη και

να ξεχνούν αυτό που τους έχουν πει. Οι συναισθηματικές αντιδράσεις ή οι συμπεριφορές τους μπορεί να είναι πολλές φορές απρόβλεπτες, ενώ ο λόγος τους μπορεί να μην παρουσιάζει συνοχή ή κάποια λογική συνέχεια.

Άλλα εμπόδια

Περιβαλλοντικοί παράγοντες

Μια θορυβώδης τοποθεσία, κακός φωτισμός κλπ. μπορεί να εμποδίσει την αποτελεσματική επικοινωνία. Ένα άτομο με προβλήματα ακοής σε ένα θορυβώδες δωμάτιο που έχει χαμηλή φωτεινότητα θα αγωνιστεί να ακούσει ένα άτομο που μιλάει.

Κακές εκτιμήσεις και παρεξηγήσεις

Τα θέματα συζήτησης που σχετίζονται με τη θρησκεία, την πολιτική, τις πολιτισμικές διαφορές κλπ., παρόλο που ακούγεται αστείο, μπορεί μερικές φορές να αποτελέσουν πηγή παρεξήγησης και έντασης.

Συμπεριφορά

Η συμπεριφορά που είναι κατάλληλη στα πλαίσια της οικογένειας δεν σημαίνει απαραίτητα ότι είναι κατάλληλη και για ένα τρίτο άτομο. Η σωματική επαφή (όπως μια αγκαλιά) θα μπορούσε να παρερμηνευτεί στα πλαίσια της εργασίας σας, εάν πχ αγκαλιάζατε έναν συνάδελφο ή έναν άγνωστο ασθενή.

Γ. ΤΡΟΠΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Η επικοινωνία είναι πολύ περισσότερο από την απλή συνομιλία. Ο τόνος της φωνής μας όταν μιλάμε, η προσοχή που δίνουμε στον συνομιλητή μας, τα μηνύματα που εκπέμπουμε από τον τρόπο που κινούμαστε και τοποθετούμε το σώμα μας είναι επίσης βασικά στοιχεία της καλής επικοινωνίας. Είναι σημαντικό να θυμάστε ότι μέσα από την καθημερινή επικοινωνία με τον/την ασθενή, οι ικανότητες επικοινωνίας μας βελτιώνονται, καθώς αυξάνεται και η εμπειρία μας στο τομέα αυτό. Παρακάτω θα εξετάσουμε σημαντικές πτυχές της σωστής και αποτελεσματικής επικοινωνίας.

Γ.1 ΛΕΚΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Είναι σχεδόν αυτονόητο ότι πρέπει να είμαστε πολύ προσεκτικοί σε αυτά που λέμε σε έναν ασθενή. Πρέπει να διασφαλίσουμε ότι αυτά που λέμε είναι σαφή, ακριβή, ειλικρινή, και κατάλληλα (ανάλογα με την ηλικία, τη γλώσσα / τον πολιτισμό και το επίπεδο κατανόησης του συνομιλητή). Αλλά εξίσου σημαντικό είναι το πώς το λέμε. Πρέπει πάντα να είμαστε:

- ✓ Ευγενικοί και να μιλάμε με σεβασμό: πρέπει να γνωρίζουμε πώς θα απευθυνθούμε στον/στην κάθε ασθενή. Όταν ο/η ασθενής είναι ένα μέλος της οικογένειας, αυτό ίσως να είναι εύκολο, αλλά σε περίπτωση που είναι κάποιος/α που γνωρίζουμε για πρώτη φορά θα πρέπει να δώσουμε περισσότερη προσοχή. Για παράδειγμα, κάποιος/α μπορεί να προτιμάει να τον/την καλείτε με το όνομά του/της, ενώ κάποιος/α άλλος/η μπορεί να προτιμάει ένα πιο επίσημο κάλεσμα.
- ✓ Ενθαρρυντικοί: μπορούμε να ζητήσουμε από τον/την ασθενή να επικοινωνήσει μαζί μας περισσότερο, λέγοντας - "ναι, συνέχισε παρακαλώ", "μπορείς να μου πεις κάτι παραπάνω για αυτό;"

Ο τόνος της φωνής σας είναι επίσης πολύ σημαντικός. Ο/η ασθενής δεν πρέπει να αισθάνεται ότι σας κρατάει πίσω από άλλα καθήκοντα. Αυτό συμβαίνει ιδιαίτερα σε περιπτώσεις που φροντίζεται κάποιο μέλος της οικογένειας όπου δεν πληρώνεστε, αλλά ξοδεύετε παρά ταύτα αρκετό χρόνο. Ένας/μια ασθενής μπορεί να νιώσει εάν ο τόνος της φωνής σας είναι οξυμένος ή ανυπόμονος. Τα πράγματα που αφορούν την υγεία μπορούν να γίνουν πολύ δύσκολα και ίσως κάποια στιγμή να αισθανθείτε πως χάνετε τη γη κάτω από τα πόδια σας. Σε μια τέτοια περίπτωση, προσπαθήστε να μην προδώσετε τα δικά σας συναισθήματα με τη φωνή σας - προσπαθήστε να παραμείνετε ήρεμοι και επικεντρωμένοι στον ασθενή / πελάτη μπροστά σας . Με την εξάσκηση και την εμπειρία, θα είστε σε θέση να τελειοποιήσετε αυτή τη σημαντική δεξιότητα.

Δοκιμάστε να πείτε τις παρακάτω προτάσεις, τονίζοντας κάθε φορά και διαφορετική λέξη. Αναλογιστείτε την αλλαγή του νοήματος της φράσης και τα συναισθήματα που νιώθετε μετά από κάθε πρόταση. Αλλάζει το νόημα που μεταφέρει η κάθε πρόταση ανάλογα με τον τονισμό της εκάστοτε λέξης;

Εγώ είμαι χαρούμενος που εσείς είστε εδώ.
Εγώ **είμαι** χαρούμενος που εσείς είστε εδώ.
Εγώ είμαι **χαρούμενος** που εσείς είστε εδώ.
Εγώ είμαι χαρούμενος που **εσείς** είστε εδώ.
Εγώ είμαι χαρούμενος που εσείς **είστε** εδώ.
Εγώ είμαι χαρούμενος που εσείς είστε **εδώ**.

Θέτοντας ερωτήσεις με τον σωστό τρόπο

Υπάρχουν δυο είδη ερωτήσεων που μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε για να μας βοηθήσουν να καταλάβουμε τι θέλουν και τι χρειάζονται οι ασθενείς μας. Αυτές είναι οι κλειστές και οι ανοιχτές ερωτήσεις.

Κλειστές ερωτήσεις

Χρησιμοποιούμε κλειστά ερωτήματα όταν χρειαζόμαστε μια απλή απάντηση "ναι" ή "όχι" ή επιβεβαίωση κάτι. Για παράδειγμα:

- ✓ «Θα θέλατε ένα επιπλέον μαξιλάρι;»
- ✓ «Μπορείτε να μου πείτε τη διεύθυνσή σας;»

Ανοιχτές ερωτήσεις

Τα ανοικτά ερωτήματα ενθαρρύνουν τον ασθενή να μιλήσει σε βάθος για κάτι. Τα ερωτήματα αυτά λέγονται ανοιχτά γιατί δεν περιμένετε κάποια συγκεκριμένη απάντηση και προσκαλούν το άτομο να ανοιχτεί με τον δικό του τρόπο. Ένα καλό παράδειγμα ανοιχτής ερώτησης στην υγειονομική περίθαλψη είναι:

- ✓ «Πώς νιώθεις;» Ο/η ασθενής μπορεί να απαντήσει σύντομα λέγοντας «ωραία», αλλά αν απαντήσει «όχι καλά» ή «χάλια» σημαίνει πως μπορούμε να αρχίσουμε να ρωτάμε κάποιες πιο ανοικτές ερωτήσεις για να μάθουμε τι ακριβώς συμβαίνει
- ✓ «τι νομίζετε ότι είναι λάθος;» Η απάντηση μιας ανοικτής ερώτησης οδηγεί συχνά σε μια άλλη ερώτηση.

Ακούω ενεργά

Πολλοί δεν αντιλαμβάνονται πως το να ακούν τον συνάνθρωπό τους είναι μία ενεργή μορφή επικοινωνίας. Ίσως φαίνεται περίεργο το γεγονός ότι ένα βασικό μέρος της επικοινωνίας μας περιλαμβάνει την σωματική αδράνεια αλλά την νοητική εγρήγορση. Αλλά η ενεργητική ακρόαση είναι μια δύσκολη διαδικασία, όμως ζωτικής σημασίας για την καλή επικοινωνία (και είναι ιδιαίτερα σημαντική για έναν φροντιστή). Συνήθως θα περνάτε πολλές ώρες με έναν/μια ασθενή και κατά τη διάρκεια της συζήτησης σας θα αναφερθούν πολύ σημαντικά πράγματα. Πράγματι, ορισμένοι μπορεί να προτιμούν να μιλούν σε εσάς που είστε μέλος της οικογένειας, ή κάποιο τρίτο πρόσωπο που έχετε αναλάβει καθήκοντα φροντιστή, για το πώς αισθάνονται ή για πράγματα που τους ανησυχούν, επειδή σας

γνωρίζουν και σας εμπιστεύονται. Το να ακούτε ουσιαστικά τον ασθενή - πραγματικά ακούγοντας και παρακολουθώντας αυτό που λέει - είναι μια βασική δεξιότητα.

Οι κακές συνήθειες που δεν συνάδουν με την ενεργητική ακρόαση. Ποια από τα παρακάτω χαρακτηρίζουν τον τρόπο που αντιδράτε όταν κάποιο άλλο άτομο να σας μιλάει;

- Συχνά διακόπτω το άτομο που συνομιλώ ή προσπαθώ να τελειώσω (συμπληρώσω) τις προτάσεις που προσπαθεί να πει
- Πολλές φορές βγάζω βιαστικά συμπεράσματα
- Πολλές φορές πατρονάρω και απαντώ δίνοντας συμβουλές, ακόμα και όταν δεν μου ζητάν κάποια συμβουλή
- Πολλές φορές παίρνω αποφάσεις χωρίς να έχω πληροφορηθεί επαρκώς
- Κρατάω σημειώσεις συνέχεια όταν μου μιλάνε.
- Δεν αποκρίνομαι αφότου μου μιλήσουν, ακόμα και αν έχω πει ότι θα το κάνω
- Είμαι ένα ανυπόμονο άτομο .
- Χάνω την ψυχραιμία μου όταν ακούω πράγματα στα οποία δεν συμφωνώ
- Προσπαθώ να αλλάξω το θέμα για να σχετίζεται με κάτι στο οποίο έχω εμπειρία
- Ενώ μου μιλάνε, σκέφτομαι πιο πολύ το τι θα απαντήσω, παρά το τι μου λένε

Ακούω, σημαίνει δίνω προσοχή σε αυτό που λέει το άτομο, και επεξεργάζομαι αυτό που πραγματικά εννοεί. Και ο καλύτερος τρόπος για να γίνει αυτό είναι να ακολουθήστε τις παρακάτω συμβουλές σχετικά με τη μη λεκτική επικοινωνία και τη λεκτική επικοινωνία

- ✓ Να παραμείνετε σιωπηλοί, αλλά να ενθαρρύνετε τον ασθενή να μιλάει.
- ✓ Να χρησιμοποιείτε εκφράσεις όπως «ναι», «συνεχίστε», και απλές ερωτήσεις όπως; «και πώς σας έκανε να νιώσετε;». Καθώς ακούτε, προσπαθήστε να προσδιορίσετε τις λέξεις-κλειδιά που μπορεί να συνοψίσουν τον τρόπο με τον οποίο αισθάνεται το άτομο, λέξεις όπως:
  - φοβισμένος/η
  - μόνος/η
  - βαρέθηκα, ή δεν είμαι καλά
  - λέξεις που περιγράφουν πόνο ή δυσφορία
  - λέξεις που περιγράφουν ανησυχία.

Όταν ο ασθενής σταματήσει να μιλάει, περιγράψτε με απλά λόγια αυτό που έχετε καταλάβει. Για παράδειγμα, μπορείτε να πείτε:

«Ακούγεται σαν να ανησυχείς κάπως για την αυριανή εξέταση, για το αν θα σου είναι δυσάρεστη η όλη διαδικασία. Θα ήθελες να καλέσω τη νοσοκόμα για να σου δώσει περισσότερες πληροφορίες για το πως γίνεται και τι να περιμένεις;»

Παράδειγμα κακής λεκτικής επικοινωνίας.

-Ασθενής: Με συγχωρείς, μήπως θα μπορούσες να με βοηθήσεις ένα λεπτό να ανοίξω αυτό το μπουκάλι με το γάλα?

-Φροντιστής: Ω Θεέ μου! Ένα ζευγάρι χέρια έχω! Έχω να κάνω τόσα πράγματα! Θα έρθω μόλις τελειώσω.

-Ασθενής: Συγνώμη που ρώτησα! Μην ανησυχείς, δεν θα σε ενοχλήσω ξανά!

Παράδειγμα σωστής λεκτικής επικοινωνίας

-Ασθενής Με συγχωρείς, μήπως θα μπορούσες να με βοηθήσεις ένα λεπτό να ανοίξω αυτό το μπουκάλι με το γάλα?

-Φροντιστής Αυτά τα μπουκάλια ανοίγουν πολύ δύσκολα, έτσι δεν είναι? Δώσε μου πέντε λεπτά να τελειώσω αυτό που κάνω και μετά θα έρθω να σε βοηθήσω με το φαγητό σου. Εντάξει?

-Ασθενής Τέλεια, μην ανησυχείς! Τελείωσε τη δουλειά σου και σε περιμένω!

Ανταποκρίνομαι στα παράπονα του ασθενή ή της οικογένειας

Το να ακούτε ενεργά έναν/μια ασθενή δεν είναι πάντα εύκολο. Είναι πολύ σημαντικό όμως να ακούμε τους/τις ασθενείς ή τις οικογένειές τους, ακόμα και όταν είναι δυσαρεστημένοι ή θέλουν να παραπονεθούν. Υπάρχουν δύο σημαντικά πράγματα που πρέπει να αναγνωρίσουμε σε αυτήν την κατάσταση:

- ✓ Αν ένα άτομο είναι αναστατωμένο ή θυμωμένο, το να θυμώσετε και εσείς δεν θα βοηθήσει - θα μπορούσε, στην πραγματικότητα, να επιδεινώσει την κατάσταση. Προσπαθήστε να κρατήστε την ψυχραιμία σας! Έχετε στο νου σας πως εσείς δεν είστε πάντα το άτομο που μπορεί να δώσει λύσεις στο πρόβλημα που αναφέρεται – εκείνοι όμως δεν το γνωρίζουν, ούτε το αισθάνονται έτσι την δεδομένη στιγμή. Μην προσπαθήσετε να τους πείσετε.
- ✓ Υπάρχει επίσης περίπτωση να μην υπάρχει κάποιο πρόβλημα για να επιλύσετε – μερικά άτομα είναι συγκινησιακά φορτισμένα, και προσπαθούν απλά να αποφορτίσουν με αυτό τον τρόπο το αρνητικό συναισθηματικό φορτίο, γιατί

δεν μπορούν να διαχειριστούν αποτελεσματικά – δεν σημαίνει όμως πως παραπονούνται για κάτι συγκεκριμένο.

Παρόλο που αρχικά αυτό μπορεί να μην φαίνεται έτσι, έχουμε να μάθουμε πολλά από τα παράπονα των ασθενών ή της οικογένειας. Μας δίνει την ευκαιρία να αναρωτηθούμε τι έγινε λάθος με τον/την συγκεκριμένο/η ασθενή ή το μέλος της οικογένειας του/της, αλλά και να αναρωτηθούμε πως αυτό μπορεί να αποφευχθεί την επόμενη φορά. Τα παράπονα μπορεί να σας βοηθήσουν να αναπτύξετε τη δική σας γνώμη και γνώση του τι είναι σημαντικό για τους ασθενείς ή τις οικογένειες τους. Παρακάτω αναφέρονται κάποιες συμβουλές που μπορεί να σας καθοδηγήσουν στο πως μπορείτε να αντιδράσετε σε παράπονα.

- ✓ Προσπαθήστε να χαλαρώσετε τους μυς του προσώπου σας και θυμηθείτε την σωστή στάση του σώματος - κρατήστε καλή επαφή με το πρόσωπο του ασθενή, μην σταυρώσετε τα χέρια σας ή μην σηκώσετε τα μάτια σας στο ταβάνι. Δείξτε από τη στάση σας ότι ενδιαφέρεστε και είστε έτοιμοι να ακούσετε.
- ✓ Παρακολουθήστε: δώστε στο άτομο την αμέριστη προσοχή σας. Μην αποσπάτε την προσοχή σας από τις σκέψεις για τα πόσα άλλα πράγματα πρέπει να κάνετε αυτή την στιγμή – η συζήτηση είναι σημαντική για το άτομο που έχετε απέναντί σας, οπότε καλό θα ήταν να είστε εκεί και εσείς.
- ✓ Ακούστε: ακούστε πραγματικά τι απασχολεί τον ασθενή ή και την οικογένειά του. Πολλοί ασθενείς / πελάτες που είναι δυσαρεστημένοι μας λένε ότι κανείς δεν τους άκουγε πραγματικά. Προσπαθήστε να προσδιορίσετε τις λέξεις-κλειδιά - θυμός, απογοήτευση, αγωνία, απελπισία, θλίψη - αυτές οι συναισθηματικές αποκρίσεις πρέπει να αντιμετωπιστούν εξίσου αποτελεσματικά με την αρχική κατάσταση που τους προκάλεσε. Σημαντικό είναι να μην διακόψετε ή μην μιλήσετε - κρατήστε την απάντησή σας μέχρι το άτομο που συνομιλείτε να έχει τελειώσει αυτό που θέλει να πει.
- ✓ Προχωρήστε: απαντήστε με θετικό τρόπο (αυτό δεν σημαίνει να πείτε οπωσδήποτε «ναι» σε όλα) στο παράπονο του ασθενή και προσπαθήστε να βάλετε εσείς τα θεμέλια για την εύρεση μιας λύσης. Πρώτα απ 'όλα, πείτε πως λυπάστε. Αυτό δεν σημαίνει απαραίτητα ότι ζητάτε συγγνώμη για μια αποτυχία σας- απλά ότι λυπάστε που ό, τι συνέβη έχει αναστατώσει τον/την ασθενή. Εάν

μπορείτε να αντιμετωπίσετε την κατάσταση εύκολα και γρήγορα, κάντε το. Αλλιώς προτείνετε το επόμενο βήμα που θα μπορούσε η οικογένεια ή ο/η ασθενής να κάνει (μόνο το επόμενο βήμα όμως).

Γ2. ΜΗ ΛΕΚΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Η μη λεκτική επικοινωνία συχνά περιγράφεται ως η «γλώσσα του σώματος». Η γλώσσα του σώματος λέει πολλά για το ενδιαφέρον και τη δέσμευσή μας στην επικοινωνία που έχουμε. Ακόμη και όταν λέμε τα σωστά πράγματα, το μήνυμα μπορεί να χαθεί αν η γλώσσα του σώματός μας υποδηλώνει ότι σκεφτόμαστε κάτι πολύ διαφορετικό. Από τη στιγμή που μπαίνουμε στο περιβάλλον ενός ατόμου, η γλώσσα του σώματός μας επικοινωνεί πολλά και σημαντικά πράγματα στους άλλους.

Ο Freud (1905) έγραψε το εξής: «Όποιος έχει μάτια να δει και αυτιά να ακούσει θα πειστεί ότι δεν υπάρχει θνητός που να μπορεί να κρατήσει μυστικό. Αν τα χείλη του είναι σιωπηλά, τότε φλυαρεί με τα δάχτυλά του. Η αποκάλυψη διαρρέει από όλους τους πόρους του σώματος»

Η σημασία του χαμόγελου

Στο ξεκίνημα της ζωής μας το χαμόγελο είναι μία μορφή επικοινωνίας, συνυφασμένη με τη χαρά και την προσέγγιση των γύρω μας. Στη συνέχεια της ζωής μας το χαμόγελο αποκτά μια έννοια, το ψάχνουμε στις φωτογραφίες μας, το αναζητούμε στις όμορφες στιγμές μας, το μοιράζουμε απλόχερα στη χαρά μας και το ψάχνουμε στα πρόσωπα των αγαπημένων μας. Το χαμόγελο μας κρατάει σε επαφή με τις μικρές απλές στιγμές ευτυχίας στην ζωή. Στην ψυχοθεραπεία ένα χαμόγελο μπορεί να σημαίνει διαφορετικά πράγματα (όπως αμηχανία, ενόχληση, αποφυγή ενός δύσκολου θέματος). Ωστόσο είναι σημαντικό να θυμάστε πως ένα χαμόγελο είναι η πιο απλόχερη ένδειξη ζεστασιάς, φροντίδας και αισιοδοξίας.

Ένα χαμογελαστό πρόσωπο αποπνέει ειλικρίνεια και προσελκύει πιο εύκολα τους ανθρώπους. Όταν κάποιος/α έχει ένα μεγάλο χαμόγελο, δείχνει ότι είναι διατεθειμένος/η να ανοίξει και να εκθέσει ένα μέρος του εαυτού του/της. Επίσης, όσοι χαμογελάνε συχνά μπορεί να έχουν οφέλη στην υγεία τους και στην κοινωνική τους ζωή. **Ένα χαμόγελο αποπνέει εμπιστοσύνη, επαγγελματισμό και γενικά μια θετική προοπτική.** Όσοι

άνθρωποι χαμογελάνε τείνουν να αντιμετωπίζουν καλύτερα τις προκλήσεις της ζωής, σε σχέση με εκείνους που είναι αγέλαστοι.

Κοιτάξτε αυτές τις φωτογραφίες προσεκτικά και αναλογιστείτε: Τι είδους μήνυμα στέλνει η γλώσσα του σώματος των φροντιστών στα άτομα που φροντίζουν;

_____

Σκεφθείτε τα ακόλουθα τέσσερα στοιχεία της γλώσσας του σώματος στην επικοινωνία σας με τους ασθενείς.

Στάση του σώματος

(πώς στέκεστε ή κάθεστε): Η επικοινωνία είναι πιο ουσιαστική όταν φέρνουμε το πρόσωπό μας στο ίδιο επίπεδο με το άλλο άτομο και δεν σκαρφαλώνουμε πάνω του αν βρίσκεται στο κρεβάτι ή στην καρέκλα. Πρέπει να είμαστε χαλαροί, όχι νευρικοί, ούτε και ανυπόμονοι. Και είναι σημαντικό να υιοθετήσουμε μια «ανοιχτή» στάση, δείχνοντας τον άνθρωπο πως πραγματικά θέλουμε να είμαστε εκεί, και πως δεν βιαζόμαστε να κάνουμε κάτι άλλο – Το να στέκεστε με τα μάτια σας συνεχώς προς την πόρτα δεν είναι σημάδι σωστής επικοινωνίας!

Επαφή με τα μάτια

Διατηρήστε καλή επαφή με το πρόσωπο, αλλά μην κοιτάζετε επίμονα - και να θυμάστε ότι για ανθρώπους από διαφορετικούς πολιτισμούς, η επαφή με τα μάτια μπορεί να φαίνεται λίγο αγενής πράξη. Αυτό υπογραμμίζει τη σημασία του να γνωρίζουμε την κουλτούρα των ατόμων που φροντίζουμε, και το πόσο απαραίτητο είναι να μάθουμε πώς να τα προσεγγίζουμε με τον σωστό τρόπο.

Έκφραση του προσώπου, κινήσεις της κεφαλής

Πολλά από αυτά που σκεφτόμαστε προδίδονται από τις εκφράσεις του προσώπου μας. Ίσως δεν συνειδητοποιούμε ότι γκρινιάζοντας ή πνίγοντας ένα χασμουρητό αποθαρρύνουμε τους ασθενείς να συνεχίσουν να μας μιλάνε. Όταν κλείνουμε το κεφάλι πλάγια εκδηλώνουμε απορία, όταν το έχουμε σε ανάταση υποδηλώνει άρνηση, και όταν το έχουμε χαμηλά αλλά διατηρούμε οπτική επαφή με τον συνομιλητή, υποδηλώνουμε επιθετικότητα. Πρέπει να γνωρίζουμε τις εκφράσεις του προσώπου μας και τις κινήσεις της κεφαλής μας για να μπορούμε να τις ελέγξουμε ανά πάσα στιγμή.

Θέση των χεριών

Όπως ισχυρίστηκε και ο Freud, η θέση των χεριών μεταφέρουν πολλά μηνύματα για το τι πραγματικά σκεφτόμαστε ή για το τι αισθανόμαστε μια δεδομένη στιγμή. Απότομες κινήσεις δείχνουν ένταση, ανοιχτές παλάμες στραμμένες προς τα μέσα δείχνουν την έντονη επιθυμία μας να δώσουμε έμφαση, και σταυρωμένα χέρια στο στήθος δείχνουν μια αμυντική στάση. Είναι σημαντικό να αναγνωρίζετε τις κινήσεις των χεριών σας και να χρησιμοποιήσετε αυτή την γνώση θετικά προς όφελος δικός σας, αλλά και του ασθενή.

Αφή

Η αφή είναι ένα πολύ ισχυρό μέσο επικοινωνίας. Ένα ελαφρύ άγγιγμα με το χέρι μπορεί να μεταφέρει την ανησυχία και την αγάπη σας για αυτούς. Αλλά όπως και με την επαφή με τα μάτια, η αφή πρέπει να είναι κατάλληλη και υπάρχουν αρκετά σημαντικά πολιτισμικά θέματα γύρω από την αφή που πρέπει να γίνουν κατανοητά. Είναι επίσης σημαντικό να έχετε την άδεια των ασθενών να τους αγγίξτε, κάτι που θα εξετάσουμε λεπτομερέστερα παρακάτω.

ΣΥΓΚΑΤΑΘΕΣΗ

Ένα θεμελιώδες θέμα που προκύπτει στον τομέα της υγείας είναι η **συγκατάθεση.** Με τον όρο αυτό εννοούμε πως το άτομο που πρόκειται να λάβει τη φροντίδα ή θεραπεία, συμφωνεί να την λάβει. Με τον όρο «ενημερώνω» εννοούμε ότι ο ασθενής κατανοεί πλήρως τι πρόκειται να του συμβεί επειδή εσείς του το έχετε εξηγήσει με τρόπο που αυτός ή αυτή μπορεί εύκολα να καταλάβει. Σίγουρα η συγκατάθεση είναι απαραίτητη όταν σχετίζεται με σοβαρά θέματα, όπως είναι οι επεμβάσεις, για τις οποίες ο/η ασθενής πρέπει να υπογράψει ένα έντυπο, δίνοντας 'συναίνεση εν γνώσει'. Πολλές φορές όμως αγνοούμε ότι απαιτείται συναίνεση για όλα όσα κάνουμε με έναν ασθενή -ακόμα και για σχετικά μικρά πράγματα, όπως η λήψη θερμοκρασίας ή αρτηριακής πίεσης.

Αυτό δεν σημαίνει ότι χρειαζόμαστε γραπτή συγκατάθεση για όλα όσα κάνουμε. Σκεφτείτε να χρειαζόμασταν γραπτή συγκατάθεση κάθε φορά που προσαρμόζουμε ένα μαξιλάρι! Μία προφορική συγκατάθεση είναι αρκετή. Το σημαντικό εδώ, είναι η ανάγκη να βεβαιωθείτε ότι ο ασθενής συμφωνεί να κάνετε ό, τι πρόκειται να κάνετε. Δεν πρέπει ποτέ να πάρετε σαν δεδομένο ότι επειδή ο/η ασθενής μπορεί να είναι κάποιο μέλος της οικογένειας σας έχετε την εξουσία να κάνετε πράγματα χωρίς να ζητήσετε την άδειά του. Όλα όσα κάνουμε για τον άνθρωπο που φροντίζουμε – είτε αυτό πρόκειται για τον έλεγχο της αρτηριακής πίεσης, την βοήθεια στο φαγητό, στο ντύσιμο ή στο μπάνιο- απαιτούν τη συγκατάθεσή του.

Πώς λοιπόν ο ασθενής δίνει τη συγκατάθεσή του;

Το πρώτο βήμα είναι να θέσετε την ερώτηση. Για παράδειγμα «Κύριε Παπαδόπουλε, είναι εντάξει να ελέγξω την αρτηριακή σας πίεση;» Οι ακόλουθες απαντήσεις θεωρούνται ως «συναίνεση»:

- ✓ ο ασθενής λέει «ναι» ή κάτι παρόμοιο («εντάξει», «ΟΚ» κ.λπ.)
- ✓ ο ασθενής συμφωνεί με ένα νεύμα
- ✓ ο ασθενής στρέφει το μανίκι του για να τοποθετήσετε το πιεσόμετρο.

Σε περίπτωση που δεν λάβετε κανένα από αυτά, δεν έχετε άδεια - συγκατάθεση - για να εκτελέσετε τη διαδικασία. Αλλά αυτό πάλι δεν σημαίνει ότι πρέπει να φύγετε και να το ξεχάσετε! Η άρνηση της συγκατάθεσης από έναν ασθενή για μια συγκεκριμένη διαδικασία

μπορεί να υποδηλώνει ότι υπάρχει πρόβλημα κάπου αλλού. Η άρνηση αυτή σας δίνει την ευκαιρία να εξερευνήσετε εάν υπάρχει κάτι που ανησυχεί η δυσανασχετεί τον/την ασθενή. Η συζήτηση ή η επίλυση του όλου προβλήματος συχνά συνεπάγεται τη χορήγηση συγκατάθεσης για την αρχική διαδικασία ή ενός προβλήματος που πρέπει να διερευνήσετε με τον/την θεράποντα ιατρό ή την οικογένεια.

Τι συμβαίνει όταν ένας ασθενής / πελάτης δεν είναι σε θέση να δώσει τη συγκατάθεσή του;

Όταν ο/η ασθενής δεν είναι ικανός /ή ή δεν είναι πλέον ικανός/ή να λαμβάνει αποφάσεις, υπάρχουν διάφορες διευθετήσεις που διασφαλίζουν ότι οι αποφάσεις που θα ληφθούν βρίσκονται όσο το δυνατόν πιο κοντά σε αυτό που θα είχε αποφασίσει ο ίδιος/ια όταν ήταν ικανός /η να συμμετάσχει στη διαδικασία λήψης απόφασης, και διασφαλίζουν ότι η απόφαση που θα ληφθεί θα είναι προς το καλύτερο συμφέρον του/της ασθενή.

Ακόμη και σε καταστάσεις στις οποίες οι ασθενείς δεν μπορούν να συμμετάσχουν στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, παραμένουν ως εταίροι της διαδικασία αυτής. Αν και μη ικανοί να εκφράσουν τις επιθυμίες τους, οι ασθενείς μπορούν να εμπλακούν στη διαδικασία μέσω των προηγουμένως εκφρασμένων επιθυμιών τους. Η έκφραση επιθυμιών από τον ασθενή εκ των προτέρων μπορεί να λάβει διάφορες μορφές. Για παράδειγμα, ο/η ασθενής μπορεί να έχει εμπιστευθεί τις προθέσεις του/της σε ένα μέλος της οικογένειας, σε έναν στενό φίλο ή σε ένα πρόσωπο εμπιστοσύνης το οποίο έχει οριστεί ως τέτοιο, έτσι ώστε αυτά να ενεργήσουν ως μάρτυρες και να εκφράσουν τις επιθυμίες του/της «όταν έρθει η ώρα». Ο ασθενής μπορεί επίσης να έχει συντάξει προγενέστερες οδηγίες ή διαθήκη, ή να έχει εξουσιοδοτήσει ένα τρίτο άτομο, καλύπτοντας ακριβώς την περίπτωση στην οποία πρέπει να ληφθεί μια απόφαση.

Όταν ο/η ασθενής δεν είναι σε θέση, λόγω της πνευματικής ή φυσικής του/της κατάστασης να εκφράσει τη βούλησή του/της και είναι απαραίτητη η άμεση παροχή φροντίδας υγείας, τότε η συγκατάθεση του θεωρείται δεδομένη, εκτός εάν είναι πρόδηλο από προηγουμένως εκφρασθείσες επιθυμίες ότι θα αρνείτο. Όταν πρόκειται για παιδιά, η συγκατάθεση παρέχεται μόνο με την εξουσιοδότηση του γονέα ή άλλου προσώπου που έχει λάβει τον ρόλο του κηδεμόνα. Η γνώμη του ανήλικου λαμβάνεται υπόψη ως αποφασιστικός

παράγοντας, του οποίου η σημασία αυξάνεται ανάλογα με την ηλικία και το βαθμό ωριμότητας.

Βιβλιογραφία

Ο οδηγός αυτός συντάχθηκε αντλώντας πληροφορίες και υιοθετώντας υλικό από:

The HelpCare Project (August, 2017). Available at:

https://openlearning.lancs.ac.uk/course/view.php?id=158

Rasheed, M., A., C., & Hetherington, A. (2010). BTEC Level 2 First Health and Social Care. London, GBR: Hodder Education

Μπαμπινιώτης, Γ. (4η έκδ.) (2012). Λεξικό της νέας ελληνικής γλώσσας: με σχόλια για τη σωστή χρήση των λέξεων. Αθήνα: Κέντρο Λεξικολογίας.

Μανέσης, Ν., Κουλαουζίδης, Γ., Κόκκος, Α., Παυλάκης, Μ., Κωσταρά, Ε. (Αύγουστος, 2017). Αποτελεσματική επικοινωνία με φορείς και υπηρεσίες. Διαθέσιμο στο: http://kdvm.gr/Media/Default/Pdf%20enotites/5.8.pdf

Το πρόγραμμα αυτό χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η δημοσίευση αυτή αντιπροσωπεύει την θέση των συντακτών της και μόνο αυτή. Η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπόλογος για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτή την δημοσίευση .