

# Θεραπευτική Νοσηλευτική Επικοινωνία με τον Ψυχικά Ασθενή

Δρ Πέτρος Κολοβός  
Εργαστηριακό Διδακτικό Προσωπικό  
Τμήμα Νοσηλευτικής  
Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου  
[pkolovos@uop.gr](mailto:pkolovos@uop.gr)

# Το πλαίσιο της σχέσης

- Η σχέση ασθενή-θεραπευτή κατέχει πρωτεύοντα ρόλο στον τομέα της υγείας
- Η διαπροσωπική σχέση του ασθενή με το άτομο που παρέχει φροντίδα αποτελεί μια ιδιαίτερης μορφής επαγγελματική σχέση (Θεοφίλου, 2010):
  - 1. περιλαμβάνει συναισθηματικές διαστάσεις και**
  - 2. έναν ξεχωριστό τύπο επικοινωνίας.**
  - Το ενδιαφέρον στέφεται στον τρόπο με τον οποίο γίνεται η ανταλλαγή πληροφοριών στο κλινικό πλαίσιο και η επίτευξη της επικοινωνιακής ανταλλαγής.

# Η πολυπλοκότητα που χαρακτηρίζει τη σχέση αυτή έγκειται στο συνδυασμό (Θεοφίλου, 2010):

- της επαγγελματικής διάστασης,
- της θεραπευτικής λειτουργίας και
- της υποκειμενικής διάστασης.



Βασικές παράμετροι που αναπτύσσονται στο πλαίσιο αυτής της σχέσης και που την επηρεάζουν σε διαφορετικό κάθε φορά βαθμό είναι (Θεοφίλου, 2010):

- η διαδικασία της επικοινωνίας με τον ασθενή, που αποτελεί καθοριστικό παράγοντα και μοχλό αυτής της σχέσης,
- η ανάπτυξη θεραπευτικής συμμαχίας, η οποία καθορίζει το πλαίσιο συνεργασίας ασθενή θεραπευτή και
- η έννοια της ενσυναίσθησης, που αφορά στην ικανότητα του ατόμου να «μπαίνει στη θέση του άλλου».

# Η σχέση ασθενή-θεραπευτή

- Η δυναμική φύση της σχέσης μεταξύ ασθενή και θεραπευτή επηρεάζει άμεσα την πορεία της θεραπευτικής διαδικασίας αλλά και την εξέλιξη της κατάστασης της υγείας του ατόμου.
- «Πολλοί από τους παράγοντες που συνδέονται θετικά με την εμφάνιση υποτροπής της νόσου, όπως είναι η ίδια η πορεία της νόσου, η διάρκειά της, η συμμόρφωση με τη θεραπεία εξαρτώνται κατά μεγάλο βαθμό από τη σχέση που αναπτύσσει ο γιατρός με τον ασθενή» (Κουτσοσίμου και συν. 2004, σελ. 331).
- Η ανάδειξη της ανθρώπινης διάστασης της σχέσης, η οποία εμπεριέχεται και αναπτύσσεται σε κάθε μορφή σχέσης, πέρα από τα χαρακτηριστικά που οι ρόλοι της προσδίδουν, αναδεικνύεται ουσιαστική.

# Η σχέση ασθενή-νοσηλευτή I

- Είναι θεμελιώδης και αποτελεί κεντρικό άξονα δράσης στη νοσηλευτική πρακτική
- Πρόκειται για μια διαπροσωπική διαδικασία που αναπτύσσεται μεταξύ ασθενή-νοσηλευτή και είναι σαφώς οριοθετημένη
- Η θεωρητική θεμελίωση της σχέσης αυτής (Perplau 1952, King 1981, Paterson and Zderad 1976) επισημαίνει ότι η νοσηλευτική πρακτική επεκτείνεται και πέρα από τη σωματική φροντίδα
- Αναφορές υποστηρίζουν τη σημαντικότητα της σχέσης αυτής ως έναν τρόπο που αντισταθμίζει την έμφαση στις τεχνικές δεξιότητες κατά την παροχή νοσηλευτικής φροντίδας.

# Η σχέση ασθενή-νοσηλευτή II

- Η Morse (1991) αναφέρει ότι η σχέση ασθενή-νοσηλευτή είναι το αποτέλεσμα αλληλεπίδρασης ή διαπραγμάτευσης μέχρι να επιτευχθεί μια αμοιβαία ικανοποιητική σχέση μεταξύ τους.
- Επίσης, αναφέρει ότι το είδος της αμοιβαίας αυτής σχέσης επηρεάζεται και εξαρτάται από:
  1. τη διάρκεια της επαφής μεταξύ ασθενή και νοσηλευτή,
  2. τις ανάγκες του ασθενή,
  3. τη δέσμευση του νοσηλευτή απέναντι στον ασθενή και
  4. την πρόθεση του ασθενή να εμπιστευτεί το νοσηλευτή.

# Η επικοινωνία στη Νοσηλευτική

- Συμβάλει στην εκπλήρωση οποιοσδήποτε νοσηλευτικής παρέμβασης, προληπτικής, ανακουφιστικής, θεραπευτικής ή και εκπαιδευτικής
- Μπορεί να είναι η νοσηλευτική παρέμβαση επιλογής σε μια δεδομένη στιγμή ή να συνδυάζεται με άλλες νοσηλευτικές διαδικασίες
- Ο διαπροσωπικός προσανατολισμός της νοσηλευτικής επικοινωνίας επικεντρώνεται στις ανάγκες υγείας και τη νοσηλευτική φροντίδα του ασθενή.



# Θεραπευτική νοσηλευτική επικοινωνία

- Είναι ένα ισχυρό μέσο που χρησιμοποιεί ο νοσηλευτής ψυχικής υγείας στη φροντίδα των ασθενών με ψυχικές διαταραχές
- Είναι η τέχνη και η διεργασία προσέγγισης ενός προσώπου με μηνύματα που διατηρούν ή προάγουν την ψυχική του υγεία
- Ενθαρρύνει και κατευθύνει τον ασθενή να δοκιμάσει τρόπους επικοινωνίας και συμπεριφοράς που ελαττώνουν την ψυχική του ένταση και τις συγκρούσεις του με τους άλλους
- Αυξάνει την ικανότητά του να προσαρμόζεται σε καταστάσεις και να προχωρεί στο δρόμο για την ψυχολογική του ανάπτυξη και ωρίμανση
- Αποτελεί ευκαιρία για μάθηση στηριζόμενη στις προσωπικές ανάγκες του ασθενή.

# Στοιχεία της θεραπευτικής επικοινωνίας:

*Θετικά μηνύματα που μεταβιβάζονται από τον νοσηλευτή στον ασθενή*

- **Αποδοχή** του ασθενή ως προσώπου με αξία
- **Ενδιαφέρον** για τον ασθενή και για τους προσωπικούς τρόπους με τους οποίους βιώνει το πρόβλημά του
- **Σεβασμός** προς τον ασθενή ως μοναδική και αδιαίρετη βιοψυχοκοινωνική οντότητα
- **Ετοιμότητα για παροχή βοήθειας**, διάθεση του νοσηλευτή να βοηθήσει τον ασθενή με τη θεραπευτική επικοινωνία να προχωρήσει στην ψυχολογική ανάπτυξη και προαγωγή της ψυχικής του υγείας.

# Τεχνικές Θεραπευτικής επικοινωνίας:

στοχεύουν στην αύξηση της θεραπευτικής αξίας της επικοινωνίας με τον ασθενή (I)

- **Ενεργητική ακρόαση:** απαιτεί αυτοπειθαρχία, συγκέντρωση της προσοχής, υπομονή, ενδιαφέρον. Μεταβιβάζει προσοχή, σεβασμό και ενθάρρυνση
- **Αποδοχή:** δημιουργία κατάλληλων συνθηκών που δημιουργούν άνεση, ώστε να εκφράζεται ο ασθενής ελεύθερα
- **Ενδιαφέρον:** για όσα εκφράζει ο ασθενής
- **Κατανόηση:** δεν αφορά μόνο τα λόγια αλλά και τους σκοπούς, τα συναισθήματα, τα νοήματα, τις αντιδράσεις και τη μη λεκτική συμπεριφορά του ασθενή.

## Τεχνικές Θεραπευτικής επικοινωνίας (II)

- **Υπομονή:** μέχρι να μιλήσει το άτομο, η σιωπή κατά τον διάλογο προάγει τη σκέψη. Αποφυγή κριτικής
- **Αυτοκυριαρχία:** ο θυμωμένος τείνει να παρεξηγεί το νόημα των λέξεων
- **Αυτοϋπέρβαση:** απαλλαγή από προσωπικές αξίες, πεποιθήσεις, προκαταλήψεις και στάσεις κατά την επικοινωνία με τον ασθενή
- **Αναγνώριση:** αναγνώριση και σεβασμός των συναισθημάτων του ασθενή. Οι ερωτήσεις θα πρέπει να ενθαρρύνουν τον ομιλητή, παρακολουθήση με ενδιαφέρον των όσων αναφέρει ο ασθενής και επαλήθευση αυτών που έχει εκφράσει λεκτικά.

## Τεχνικές Θεραπευτικής επικοινωνίας (III)

- **Σιωπή:** χρήση μη λεκτικών εκφράσεων που μεταδίδουν αποδοχή και συμπάθεια. Χρησιμοποιείται ως θεραπευτική διαδικασία, ώστε να εξασφαλίζεται η προσεκτική ακρόαση του ασθενή και να ενθαρρύνεται η επικοινωνία
- **Η τεχνική των ερωτήσεων:** αποτελεί κεντρική μέθοδο της νοσηλευτικής επικοινωνίας. Οι ερωτήσεις:
  1. Εξασφαλίζουν τις απαραίτητες πληροφορίες για τη νοσηλευτική εκτίμηση των συναισθημάτων, αναγκών και προβλημάτων του ασθενή
  2. Διευκρινίζουν ειδικά ζητήματα
  3. Εκφράζουν ενδιαφέρον για τον ασθενή και τα προβλήματά του
  4. Ενθαρρύνουν την αυτοέκφραση και την ομιλία.

# Εμπόδια στην αποτελεσματική επικοινωνία (I)

- Μεταβίβαση στον ασθενή συναισθημάτων άγχους, θυμού, κριτικής, αρνητισμού
- Δημιουργία εντύπωσης ότι ο νοσηλευτής δεν έχει χρόνο να ακούσει τον ασθενή, περιορίζει την επικοινωνία σε επιφανειακά θέματα ή και τη διακόπτει
- Χρησιμοποίηση ακαταλλήλου λεξιλογίου, η πρόωρη ερμηνεία των λεγομένων του ασθενή και οι εντυπωσιακές εκφράσεις με ανεδαφική καθυσύχαση
- Προβολή προσωπικών γνώμών, υπερβολική επιδοκιμασία ή αποδοκιμασία
- Συχνές συμβουλές και οδηγίες.

# Εμπόδια στην αποτελεσματική επικοινωνία (II)

- Επίμονες, άκαιρες ερωτήσεις και μάλιστα για θέματα συναισθηματικά φορτισμένα
- Υποτίμηση των συναισθημάτων του ασθενή
- Άρνηση ή μη παραδοχή ότι ο ασθενής έχει κάποιο πρόβλημα
- Διακοπή ή απότομη αλλαγή του θέματος που συζητείται με τον ασθενή
- Ερμηνεία της συμπεριφοράς του ασθενή με αναλυτικές έννοιες της συμπεριφοράς
- Έντονη υπεράσπιση κάποιου από το προσωπικό, τον οποίο κατηγορεί ο ασθενής.

# Η κλινική συνέντευξη

- Η συνέντευξη είναι η νοσηλευτική επικοινωνία που αποβλέπει στη διατήρηση, προαγωγή ή αποκατάσταση της υγείας του ασθενή.

Οι σκοποί της νοσηλευτικής συνέντευξης είναι:

1. Ενισχύει το αίσθημα της αυτοαξίας και την αυτοεκτίμηση του ψυχικά ασθενή
2. Συμβάλλει στη λήψη πληροφοριών για τον ασθενή αλλά και στην παροχή πληροφοριών ώστε να επιλέξει τρόπους αντιμετώπισης των αναγκών του
3. Ενθαρρύνει την έκφραση των προσωπικών του συναισθημάτων και ιδεών
4. Συμβάλλει στη διερεύνηση και αποσαφήνιση των αναγκών φροντίδας υγείας
5. Αποτελεί ευκαιρία για διδασκαλία και συμβουλευτική.



# Διαπροσωπική σχέση νοσηλευτή – ασθενή στο πλαίσιο της ομάδας ψυχικής υγείας

- ο νοσηλευτής, ως μέλος της ομάδας ψυχικής υγείας, δημιουργεί ευκαιρίες για την ανάπτυξη μιας σχέσης με τον ασθενή με σκοπό την αντιμετώπιση των ιδιαιτέρων φόβων, συμπτωμάτων και διαπροσωπικών προβλημάτων του
- κάθε επαφή του με τον ασθενή έχει τη δυνατότητα να είναι θεραπευτική με σκοπό την προώθηση της διαπροσωπικής ανάπτυξης και την αλλαγή της συμπεριφοράς
- η διαπροσωπική σχέση νοσηλευτή - ασθενή κατευθύνεται από συγκεκριμένους σκοπούς, είναι πεδίο εφαρμογής νοσηλευτικών αρχών και εξατομικευμένης νοσηλευτικής φροντίδας και καλλιεργεί τις διαπροσωπικές δεξιότητες του ασθενή για υγιή προσαρμογή και προαγωγή της ψυχικής του υγείας
- η σχέση αυτή πραγματοποιείται σε 3 φάσεις που χαρακτηρίζονται από ειδικούς θεραπευτικούς σκοπούς, θεραπευτικά έργα, σχεδιασμένες ευθύνες του νοσηλευτή και συγκεκριμένες συμπεριφορές του ασθενή

# Φάσεις της διαπροσωπικής σχέσης νοσηλευτή – ασθενή (I)

- **Η εναρκτήρια φάση ή φάση του προσανατολισμού:**
  - Η φάση αυτή είναι μια περίοδος αμοιβαίας γνωριμίας, διερεύνησης και προσανατολισμού
  - Ο νοσηλευτής δημιουργεί θετικό διαπροσωπικό κλίμα για επικοινωνία και μέσα σ' αυτό επισημαίνει τί χρειάζεται ο ασθενής να μάθει γι' αυτόν, δηλαδή ποιά ρόλο θα παίξει κατά την προγραμματισμένη επικοινωνία τους, ποιές νοσηλευτικές παρεμβάσεις μπορεί να κάνει στα προβλήματά του, ποιά συμπεριφορά και ποιά κλινική βοήθεια πρέπει να περιμένει απ' αυτόν
  - Ο νοσηλευτής ενημερώνει τον ασθενή για το σκοπό, τον τόπο, την ώρα, τη συχνότητα και τη διάρκεια των συναντήσεων τους
  - Η εναρκτήρια αυτή φάση μπορεί να θεωρηθεί και φάση δοκιμής για το αν πρέπει να συνεχισθεί η διαπροσωπική σχέση μεταξύ των δυο πλευρών.

# Φάσεις της διαπροσωπικής σχέσης νοσηλευτή – ασθενή (II)

- **Η Φάση της συνεργασίας:** που χαρακτηρίζεται από τη διατήρηση της επικοινωνίας και τη βοήθεια του αρρώστου στην αντιμετώπιση των προβλημάτων του.
- Οι σκοποί είναι:
- Αμοιβαία αναγνώριση και μελέτη των δυσλειτουργικών συμπεριφορών του ασθενή
- Συζήτηση και κατανόηση των επιδράσεων του περιβάλλοντος στη συμπεριφορά του
- Κοινός σχεδιασμός πρακτικών συνεργασίας που θα διευκολύνουν θετικές αλλαγές στη συμπεριφορά του ασθενή.

# Φάσεις της διαπροσωπικής σχέσης νοσηλεύτη – ασθενή (III)

- Η τελική ή καταληκτική φάση: που χαρακτηρίζεται από τη διακοπή της θεραπευτικής σχέσης νοσηλεύτη-ασθενή και προσδιορίζεται από τη χρονική οριοθέτηση που έγινε κατά τη φάση του προσανατολισμού.
- Οι λόγοι που υπαγορεύουν τη λήξη αυτής της σχέσης περιλαμβάνουν:
  1. Ανακούφιση των συμπτωμάτων του ασθενή
  2. Βελτίωση της κοινωνικής λειτουργικότητας
  3. Μεγαλύτερη αίσθηση της προσωπικής ταυτότητας
  4. Περισσότερες προσαρμοστικές άμυνες
  5. Εκπλήρωση των σκοπών που τέθηκαν στην αρχική φάση
  6. Αδιέξοδα στις εκδηλώσεις του ασθενή που δεν μπορεί να τα διαχειρισθεί ο νοσηλεύτης.

# Βιβλιογραφία

- Θεοφίλου Π. 2010. Η σχέση ιατρού-ασθενούς και τα όριά της. Επιθεώρηση Υγείας 21(122), 43-47
- Κολοβός, Π. (2011). Διερεύνηση του ρόλου του ασθενή στη διαδικασία λήψης απόφασης κατά τη νοσηλεία του. Διδακτορική Διατριβή, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Ελλάδα
- Κουτσοσίμου Μ., Λιάκος Α., Αδαμίδης Β., Μαυρέας Β. 2004. Κατασκευή ερωτηματολογίου για τη μέτρηση της σχέσης γιατρού-ασθενούς. Ψυχιατρική 15, 331-337
- Ραγιά Α. 2009. Νοσηλευτική Ψυχικής Υγείας. 7<sup>η</sup> Έκδοση. Εκδόσεις Ιωάννης Β. Παρισιάνος: Αθήνα.