



Ελληνική Δημοκρατία
Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό
Ίδρυμα Ηπείρου

Ψυχολογία της Υγείας

Ενότητα 5: Βασικές αρχές επικοινωνίας στην
κλινική πρακτική

Βασιλική Σιαφάκα



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Τμήμα Λογοθεραπείας

Ψυχολογία της Υγείας

Ενότητα 5 : Βασικές αρχές επικοινωνίας στην κλινική πρακτική

Βασιλική Σιαφάκα

Επίκουρος Καθηγήτρια

Ιωάννινα, 2015



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Άδειες Χρήσης

- Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό υπόκειται σε άδειες χρήσης Creative Commons.
- Για εκπαιδευτικό υλικό, όπως εικόνες, που υπόκειται σε άλλου τύπου άδειας χρήσης, η άδεια χρήσης αναφέρεται ρητώς.





Χρηματοδότηση

- Το έργο υλοποιείται στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «**Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση**» και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) και από εθνικούς πόρους.
- Το έργο «**Ανοικτά Ακαδημαϊκά Μαθήματα στο ΤΕΙ Ηπείρου**» έχει χρηματοδοτήσει μόνο τη αναδιαμόρφωση του εκπαιδευτικού υλικού.
- Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό έχει αναπτυχθεί στα πλαίσια του εκπαιδευτικού έργου του διδάσκοντα.



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ
πρόγραμμα για την ανάπτυξη



Σκοποί ενότητας

Με την ολοκλήρωση της ενότητας οι φοιτητές να γνωρίζουν:

- Τι είναι η επικοινωνία και από τι καθορίζεται
- Τα βασικά μοντέλα για την επικοινωνία
- Τη δομή μιας κλινικής συνέντευξης, με βάση τα συστατικά της τεχνικής CLASS
- Τον τρόπο ανακοίνωσης δυσάρεστων νέων, με βάση την τεχνική SPIKES



Περιεχόμενα ενότητας

- Επικοινωνία (ορισμός, διαπροσωπική επικοινωνία, αξιώματα του G. Batetson, μη λεκτική επικοινωνία)
- Δομή της κλινικής συνέντευξης (Τεχνική CLASS)
- Ανακοίνωση δυσάρεστων νέων (Τεχνική SPIKES)



Επικοινωνία



Επικοινωνία

Η λέξη **επικοινωνώ** εμπεριέχει τις έννοιες αισθάνομαι,
βλέπω, ακούω, μιλώ, κατανοώ

Η επικοινωνία είναι μια δεξιότητα, μια τέχνη ή μια
επιστήμη;



Επικοινωνία – ορισμός (1 από 2)

Γραμμικό μοντέλο

Η επικοινωνία είναι μια διαδικασία κατά την οποία ένας πομπός κατευθύνει ένα μήνυμα μέσω συμβόλων σε ένα δέκτη κι έχει κάποιο αποτέλεσμα

Δυο επιπλέον βασικές έννοιες:

- Το πλαίσιο μέσα στο οποίο συντελείται η επικοινωνία (φυσικό, οικονομικό, κοινωνικό, πολιτικό, αισθητικό)
- Ο σκοπός ή η ανάγκη που καθορίζει το γιατί επικοινωνούμε



Επικοινωνία – ορισμός (2 από 2)

Συστημική θεωρία

Η επικοινωνία ως αλληλεπίδραση κι όχι ως κατάσταση

«Ορχηστικό μοντέλο»

Η επικοινωνία είναι μια συνεχής, δυναμική, πολύπλοκη διεργασία, που ενοποιεί τους πολλαπλούς τρόπους συμπεριφοράς:

- το λόγο
- τις κινήσεις
- το βλέμμα
- το διαπροσωπικό χώρο κ.ά.



Διαπροσωπική επικοινωνία

Η βασικότερη μορφή επικοινωνίας

Ορισμός: η με κάθε τρόπο άμεση επικοινωνία, λεκτική ή μη λεκτική, μεταξύ 2 έως 4 ανθρώπων

Λειτουργία : η δημιουργία, η διατήρηση και η αλλαγή των σχέσεων



Αξιώματα της θεωρίας του G.Bateson (1 από 2)

1^ο Δεν μπορούμε να μην επικοινωνούμε:

ο άνθρωπος παρουσιάζει πάντα κάποια συμπεριφορά και κάθε συμπεριφορά έχει μια επικοινωνιακή αξία, είναι ένα μήνυμα

2^ο Κάθε επικοινωνία έχει δυο επίπεδα:

1^ο το επίπεδο του περιεχομένου και
2^ο το επίπεδο σχέσης

(Κούρτη Ε., 1995)



Αξιώματα της θεωρίας του G.Bateson (2 από 2)

3^ο Η σχέση δομείται ανάλογα με τον τρόπο, με τον οποίο κάθε μέλος της σχέσης θεωρεί και ερμηνεύει τα διάφορα συμβάντα

**4^ο Οι άνθρωποι χρησιμοποιούν δυο τρόπους επικοινωνίας:
τον ψηφιακό και τον αναλογικό**

(Κούρτη Ε., 1995)



Μη λεκτική επικοινωνία (1 από 2)

- ✓ Η αντίληψη της σχέσης εξαρτάται κυρίως από τα μη λεκτικά μηνύματα
- ✓ Αποτελεί τη γλώσσα των συναισθημάτων – Διεθνής
- ✓ Περιέχει μεγαλύτερο βαθμό αμφισημίας ⇔ παρερμηνείες
- ✓ Σχεδόν το 90% της διαπροσωπικής επικοινωνίας διεξάγεται μέσω της μη λεκτικής οδού και κυρίως μέσω του προσώπου



Μη λεκτική επικοινωνία (2 από 2)

Πρόσωπο :

- το πιο αποκαλυπτικό κανάλι
- το κέντρο των κοινωνικών μας αλληλεπιδράσεων
- οι αυθόρμητες εκφράσεις του είναι στερεότυπες, οικουμενικές και εγγενείς



Αξιώματα της θεωρίας του G.Bateson

5^ο αξίωμα: Κάθε ανταλλαγή επικοινωνίας είναι συμμετρική ή συμπληρωματική, ανάλογα με το αν στηρίζεται στην ισότητα ή στη διαφορά

- Οι **συμμετρικές σχέσεις** βασίζονται στην ομοιογένεια της συμπεριφοράς των μελών
- Στις **συμπληρωματικές σχέσεις** τα μέλη τους επικοινωνούν μέσα από τη διαφορά τους

(Κούρτη Ε., 1995)



Έλεγχος

- Το σύνολο των **περιορισμών** που οι άνθρωποι θέτουν ο ένας στον άλλο με τον τρόπο που δομούν τη συζήτησή τους
 - Με τη χρήση διαφόρων γλωσσολογικών επιλογών (π.χ. ενικός-πληθυντικός)
 - Με τη μη λεκτική επικοινωνία (βλέμμα, κινήσεις, στάση του σώματος)
 - **Αμοιβαίος - ασύμμετρα μοιρασμένος**
 - Ο έλεγχος ασκείται συνειδητά ή ασυνείδητα
- (Κούρτη Ε., 1995)



Η επικοινωνία με τον ασθενή

Βασικές αρχές

Παροχή ποιοτικής φροντίδας στους ασθενείς



Ουσιαστική επικοινωνία όλου του προσωπικού με τον κάθε ασθενή



Με βασικά συστατικά την εμπιστοσύνη, την κατανόηση και την ειλικρίνεια



Συναισθηματική προσαρμογή στη νόσο
Συμμόρφωση στο θεραπευτικό σχεδιασμό



Δομή κλινικής συνέντευξης



Δομή κλινικής συνέντευξης

Τεχνική «CLASS»

- C → Context** : το φυσικό πλαίσιο μέσα στο οποίο γίνεται η συνέντευξη
- L → Listening skills** : οι δεξιότητες καλής ακρόασης
- A → Acknowledgement** : η αναγνώριση των συναισθημάτων του ασθενούς
- S → Strategy**: οι πληροφορίες που δίνουμε στον ασθενή
- S → Summary**: σύντομη σύνοψη των βασικότερων θεμάτων της συζήτησης



Δομή κλινικής συνέντευξης

1. Πλαίσιο (context) (1 από 2)

- Εξασφάλιση ιδιωτικότητας σε ένα γραφείο ή στο θάλαμο του ασθενούς, με την προσθήκη ενός παραβάν
- Η απόσταση από τον ασθενή θα πρέπει να είναι περίπου 1-1,5 μέτρα και να μην υπάρχουν φυσικά εμπόδια ανάμεσα μας
- Οπτική επαφή στο ίδιο επίπεδο με αυτό του ασθενούς



Δομή κλινικής συνέντευξης

1. Πλαίσιο (context) (2 από 2)

- Αν στη συζήτηση παρευρίσκονται συγγενείς ή φίλοι, καλό είναι να καθίσουν δίπλα στον ασθενή κι όχι ανάμεσα στον ασθενή και το γιατρό

- Προσοχή στη μη λεκτική επικοινωνία:
 - ❖ Να είμαστε χαλαροί και συγκεντρωμένοι
 - ❖ Τήρηση βλεμματικής επαφής
 - ❖ Άγγιγμα σύντομο, σε ουδέτερη περιοχή του σώματος (χέρια ή ώμοι)

Δομή κλινικής συνέντευξης

2. Δεξιότητες ακρόασης (Listening skills)

- Διατύπωση ανοιχτών ερωτήσεων
- Διευκόλυνση της συζήτησης (τήρηση σιωπής, νεύματα, χαμόγελο, επανάληψη μιας λέξης – κλειδί, ενίσχυση της συζήτησης με προτροπές)
- Τήρηση ουδετερότητας
- Διευκρινίσεις
- Αποφυγή παρεμβάσεων ή διακοπών



Δομή κλινικής συνέντευξης

3. Η αναγνώριση των συναισθημάτων του ασθενούς (Acknowledgement)

- Ταυτοποίηση των συναισθημάτων και της αιτίας τους
- **Απαντήσεις ενσυναίσθησης (empathy)**
→ αναδεικνύουν ότι έχουμε κάνει τη σύνδεση μεταξύ αυτών των δυο
- «Τεχνική» στην επικοινωνία → δε σημαίνει απαραίτητα ότι κι εμείς βιώνουμε το ίδιο συναίσθημα με τον ασθενή ή ότι συμφωνούμε με την άποψή του



Δομή κλινικής συνέντευξης

4. Ενημέρωση του ασθενούς (Strategy)

- ✓ Αποτελεί το βασικό κορμό της κλινικής πρακτικής
- ✓ Παρουσίαση ενός λογικού, κατανοητού και ρεαλιστικού πλάνου για τις θεραπευτικές ενέργειες

Λαμβάνουμε υπόψη:

- α. ποιο είναι το καλύτερο ιατρικά για τον ασθενή
- β. την αντίληψη και τις προσδοκίες του ασθενούς για τη νόσο, τη θεραπεία, τις παρενέργειες και τα αποτελέσματά της



Δομή κλινικής συνέντευξης

5. Σύνοψη (Summary)

- Σύνοψη του περιεχομένου της συζήτησης
- Δυνατότητα ερωτήσεων από την πλευρά τους ασθενούς



Ανακοίνωση δυσάρεστων νέων



Ανακοίνωση δυσάρεστων νέων (1 από 2)

- ✓ Δυσάρεστα νέα : αυτά που πρόκειται να αλλάξουν σοβαρά και ενάντια στις προσδοκίες του ασθενούς το μέλλον του
- ✓ Να αποφεύγουμε να λέμε στον ασθενή πόσο αρνητικά μπορούν να τον επηρεάσουν τα άσχημα νέα

Βασικός κανόνας: να γνωρίζουμε τι ξέρει ο ασθενής και σε τι κατάσταση βρίσκεται



Ανακοίνωση δυσάρεστων νέων (2 από 2)

Τεχνική SPIKES

S → Setting: το φυσικό πλαίσιο

P → Patients perception of situation: αναγνώριση του τι γνωρίζει ο ασθενής

I → Invitation to share news: εκτίμηση του αν θέλει να μάθει και τι γύρω από τη νόσο του

K → Knowledgement : αναγνώριση των συναισθημάτων του ασθενούς

E → Addressing emotions : διερεύνηση των συναισθημάτων του

S → Strategy and Summary : σύνοψη του περιεχομένου της συζήτησης και προγραμματισμός της θεραπευτικής αντιμετώπισης



Συμπεράσματα



Γενικό Συμπέρασμα

Η ποιότητα της θεραπευτικής σχέσης είναι μία «τέχνη» από τη μεριά του θεράποντος που ξεπερνά κατά πολύ την απλή εφαρμογή γενικών κανόνων επικοινωνίας και περιλαμβάνει και στοιχεία της προσωπικότητας και της συμπεριφοράς του κάθε ατόμου



Βιβλιογραφία (1 από 2)

- Anagnostopoulos F. and Karademas E. (2007): Special Issues in Health Psychology. A Greek Perspective. Livani Publishing.
- Αγγελόπουλος Ν. (2009): Ιατρική Ψυχολογία και Ψυχοπαθολογία. Αθήνα, Εκδόσεις ΒΗΤΑ.
- DiMatteo M.R. and Martin L.R.(2006) : Εισαγωγή στην Ψυχολογία της Υγείας. Επιστημονική Επιμέλεια: Φ. Αναγνωστόπουλος, Γ. Ποταμιάνος. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Καζάζη Μ. (1995): Ανθρώπινες σχέσεις και επικοινωνία. Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ.
- Καραδήμας Ε. (2005): *Ψυχολογία της Υγείας. Θεωρία και Κλινική πράξη*. Αθήνα, Εκδ. Τυπωθήτω.
- Καραδήμας Ε. και Αναγνωστόπουλος Φ. (2008): *Υγεία και ασθένεια. Ψυχολογικές διεργασίες*. Αθήνα, Εκδ. Λιβάνη.
- Κούρτη Ε. (1995). Διαπροσωπική επικοινωνία : Θεωρητικές προσεγγίσεις. Θεσσαλονίκη: Μάγια
- Παπαγεωργίου Ε. : Ψυχολογία ασθενών. Εκδόσεις Παρισιάνου.



Βιβλιογραφία (2 από 2)

- Παπαδάτου Δ. και Αναγνωστόπουλος Φ.(1995): *Η ψυχολογία στο χώρο της υγείας*.
Αθήνα, Ελληνικά Γράμματα
- Παπαδάτου Δ. και Αναγνωστόπουλος Φ.(2012): *Η ψυχολογία στο χώρο της υγείας*.
Εκδόσεις Παπαζήση
- Σακαλάκη Μ. (1994). *Ψυχολογία της επικοινωνίας. Θεωρητικά ρεύματα και
προοπτικές της έρευνας*. Αθήνα: Παπαζήση
- Schacter DL., Gilbert DT., Wegner DM.: *Ψυχολογία. Επιστημονική Επιμέλεια Σ.
Βοσνιάδου*. Συλλογικό έργο. Εκδόσεις Gutenberg.



Σημείωμα Αναφοράς

Copyright Τεχνολογικό Ίδρυμα Ηπείρου. <Βασιλική Σιαφάκα>.

<Ψυχολογία της Υγείας>.

Έκδοση: 1.0 <Ιωάννινα>, 2015. Διαθέσιμο από τη δικτυακή διεύθυνση

<http://oc-web.ioa.teiep.gr/OpenClass/courses/LOGO139/>

Σημείωμα Αδειοδότησης

Το παρόν υλικό διατίθεται με τους όρους της άδειας χρήσης Creative Commons Αναφορά Δημιουργού-Μη Εμπορική Χρήση-Όχι Παράγωγα Έργα 4.0 Διεθνές [1] ή μεταγενέστερη. Εξαιρούνται τα αυτοτελή έργα τρίτων π.χ. φωτογραφίες, Διαγράμματα κ.λ.π., τα οποία εμπεριέχονται σε αυτό και τα οποία αναφέρονται μαζί με τους όρους χρήσης τους στο «Σημείωμα Χρήσης Έργων Τρίτων».



Ο δικαιούχος μπορεί να παρέχει στον αδειοδόχο ξεχωριστή άδεια να χρησιμοποιεί το έργο για εμπορική χρήση, εφόσον αυτό του ζητηθεί.

[1] <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.el>



Τέλος Ενότητας

Επεξεργασία: <Κωνσταντίνος Δρόσος>
<Ιωάννινα>, 2015



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ
επένδυση στην κοινωνία της γνώσης
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ



ΕΣΠΑ
2007-2013
πρόγραμμα για την ανάπτυξη
ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

