



ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΥΓΕΙΑΣ-ΕΙΣΑΓΩΓΗ

ΠΑΠΑΓΙΑΝΝΗΣ ΔΗΜΗΤΡΗΣ

ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΗΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟΥ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΟΣΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΝΗΛΙΚΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗΣ -ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ

Τι είναι η επικοινωνία;

- Επικοινωνία είναι η διαδικασία δημιουργίας ,μετάδοσης ,ερμηνείας και αξιοποίησης μηνυμάτων και πληροφοριών.
- Είναι η μεταβίβαση ενός μηνύματος με την ελάχιστη δυνατή αλλοίωση του νοήματος.
- Είναι το μέσο λίκανσης μεταξύ των ανθρώπινων σχέσεων.
- Χωρίς αποτελεσματική επικοινωνία δημιουργούμε περιττά προβλήματα , μειώνουμε την αποτελεσματικότητα και την παραγωγικότητα της εργασίας μας.
- Οι οργανισμοί λειτουργούν μέσα από την συλλογική δράση των ανθρώπων.

Τι είναι η επικοινωνία; Β

- Επικοινωνία είναι η διαδικασία με την οποία ένας πομπός Α (άνθρωπος, ομάδα) μεταβιβάζει πληροφορίες, σκέψεις, ιδέες, συναισθήματα και ενέργεια σε ένα δέκτη Β (άνθρωπο, ομάδα), με στόχο να ενεργήσει πάνω του με τρόπο, ώστε να προκαλέσει σ' αυτόν την εμφάνιση ιδεών, πράξεων, συναισθημάτων, ενέργειας και σε τελική ανάλυση να επηρεάσει την **κατάστασή** του και τη συμπεριφορά του.

ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

- Παρέχει πληροφορίες για να ληφθούν αποφάσεις
- Βοηθά στην παρακίνηση
- Συντελεί στη διαμόρφωση στάσεων και πίστσεων
- Υποβοηθά στον προσανατολισμό των ανθρώπων στο φυσικό και κοινωνικό περιβάλλον
- Βοηθά στον έλεγχο
- Βοηθά στη δημιουργία υψηλού ηθικού

Η σημασία της επικοινωνίας στον ασθενή

- Είναι ζωτικής σημασίας για:(θεραπεία, φροντίδα, αποκατάσταση του ασθενή).
- Είναι από τους πιο σημαντικούς παράγοντες για την έκβαση της νόσου.
- Η κατανόηση των μηνυμάτων από τον ασθενή τον οδηγεί στην πιστή εφαρμογή των θεραπευτικών οδηγιών και όχι μόνο.

Η επικοινωνία στους επαγγελματίες υγείας

- Η συμβουλευτική δράση του επιστήμονα υγείας αναγνωρίζεται ως πράξη (Ιατρική, Νοσηλευτική) και πρέπει να εντάσσεται στα μαθήματα επικοινωνίας που πρέπει να λαμβάνει σε προπτυχιακό επίπεδο.
- Εκτιμάται ότι ένας Ιατρός στην επιστημονική του πορεία πραγματοποιεί πάνω από 100. 000 λείψεις ιστορικού ασθενών⁽¹⁾ .
- Για τη επιτυχή λήψη του ιστορικού απαιτούνται δεξιότητες επικοινωνίας .

Η διαδικασία της επικοινωνίας

- Πομπός –Πηγή
- Κώδικας του πομπού: (λέξεις, σύμβολα, κινήσεις)
- Το μήνυμα
- Τα κανάλια της μεταβίβασης:
- Ο δέκτης:(ο δέκτης λαμβάνει και αποκωδικοποιεί το μήνυμα)
- Ο κώδικας του δέκτη
- Η κατανόηση του μηνύματος
- Η επαναπληροφόρηση (feedback) ορθή εφαρμογή των οδηγιών

Ο πομπός

- Είναι αυτό το άτομο το οποίο έχει την επιθυμία, ανάγκη η επαγγελματική υποχρέωση να μεταβιβάσει μια ιδέα, οδηγία, διαταγή, συμβουλή.
- Όλα τα άτομα σε ένα οργανισμό είναι ταυτόχρονα πομποί αλλά και δέκτες.

Ο κώδικας του πομπού

- Ότι θέλει να μεταβιβάσει ο πομπός πρέπει να το μετατρέψει σε νόημα το οποίο θα είναι αναγνωρίσιμο και ει δυνατόν εύληπτο.
- Ο κώδικας επικοινωνίας συνήθως αποτελείται από λέξεις , σύμβολα , κινήσεις, στάση του σώματος.

Το μήνυμα

- Οι συνηθέστεροι τρόποι επικοινωνίας είναι : προφορικός, γραπτός και μη λεκτικός.
- Οι δυο πρώτοι συνήθως αφορούν τον μεγαλύτερο όγκο της επικοινωνίας.
- Ο τρίτος συνήθως είναι ενισχυτικός και υποβοηθάει του δυο προηγούμενους, συνήθως εφαρμόζεται με την γλώσσα του σώματος.
- Υπάρχει περίπτωση κάποιος να χρησιμοποιεί προφορικό λόγο και αυτός να έρχεται σε αντίθεση με τη γλώσσα του σώματος.

Τα κανάλια μεταβίβασης

- Η επιλογή του μέσου είναι σημαντική
- Η σοβαρότητα του μηνύματος απαιτεί και την ανάλογη γλώσσα σώματος
- Στις υπηρεσίες υγείας ο γραπτός τρόπος επικοινωνίας είναι και ο πιο ασφαλής για την μετάδοση του μηνύματος
- Ο συνδυασμός τρόπων επικοινωνίας εξασφαλίζει αποτελεσματικότητα στην επικοινωνία

Ο δέκτης

- Είναι το πρόσωπο το οποίο απευθύνεται το μήνυμα
- Η σύλληψη του μηνύματος γίνεται με τις αισθήσεις του, κυρίως με την ακοή και την όραση και κατά δεύτερο λόγο με την όσφρηση, την αφή, τη γεύση.

Κώδικας του δέκτη – αποκωδικοποίηση.

- Ο δέκτης με το δικό του κώδικα και με διανοητική διεργασία αποκωδικοποιεί το μήνυμα.

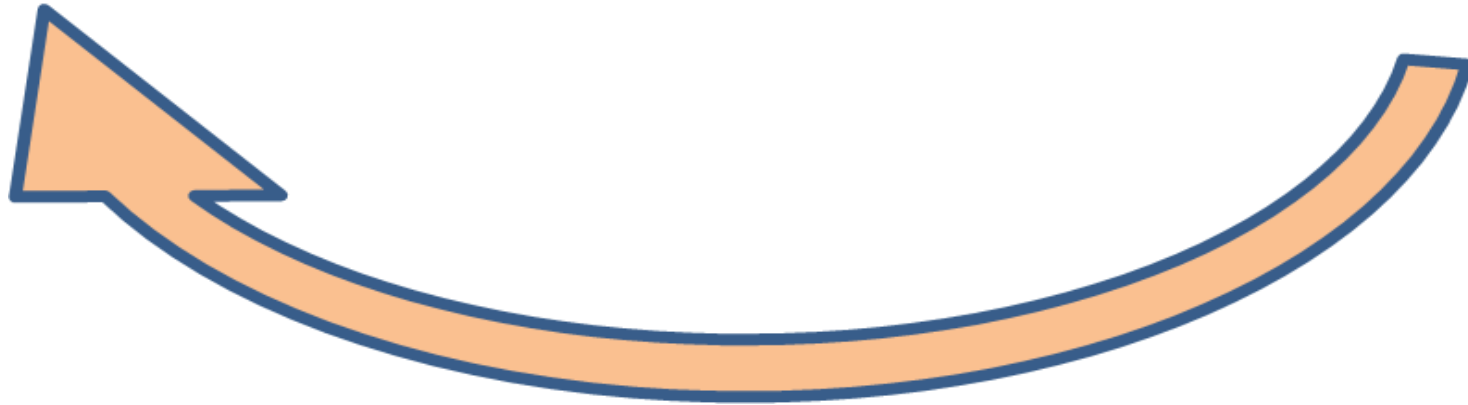
Κατανόηση του μηνύματος –αποτέλεσμα.

- Ο δέκτης μετά την απο-κωδικοποίηση του μηνύματος πληροφορείται, κατανοεί, αισθάνεται, αλλάζει ιδέες, γνωρίζει κ.λπ.

Sender



Receiver



Feedback

Έλεγχος –feedback.

- Ο μηχανισμός ανατροφοδότησης –ελέγχου.
- Η απάντηση του δέκτη με την επανάληψη της διαδικασίας της επικοινωνίας (αμφίδρομη επικοινωνία).

Έλεγχος –feedback μέθοδοι.

- **Παράφραση** - επαναδιατυπώστε το μήνυμα του αποστολέα και ζητήστε επιβεβαίωση.
- Δρ. Smith: «*Νομίζω ότι η κυρία Τζόουνς χρειάζεται πιο επιθετική θεραπεία για το άγχος της*».
- Δρ. Shevlin: «*Πιστεύετε λοιπόν ότι πρέπει να παραγγείλουμε αντικαταθλιπτικό;*»

Έλεγχος –feedback μέθοδοι.

- **Αντανάκλαση**-ζητούμε από τον αποστολέα να προσθέσει περισσότερες λεπτομέρειες στο αρχικό μήνυμα.
- Δρ. Smith: «**Νομίζω ότι η κυρία Τζόουνς χρειάζεται πιο επιθετική θεραπεία για το άγχος της**».
- Δρ. Shevlin: «**Πιστεύετε λοιπόν ότι πρέπει να παραγγείλουμε τα φάρμακά της, όπως...;**»

Έλεγχος –feedback μέθοδοι.

- Ρωτώντας ερωτήσεις: ζητούμε διευκρινίσεις ή περισσότερες πρόσθετες πληροφορίες.
- Δρ. Smith: «*Νομίζω ότι η κυρία Τζόουνς χρειάζεται πιο επιθετική θεραπεία για το άγχος της*».
- Δρ. Shevlin: «*Γιατί; Η τρέχουσα θεραπεία της δεν ελέγχει το άγχος της; »*

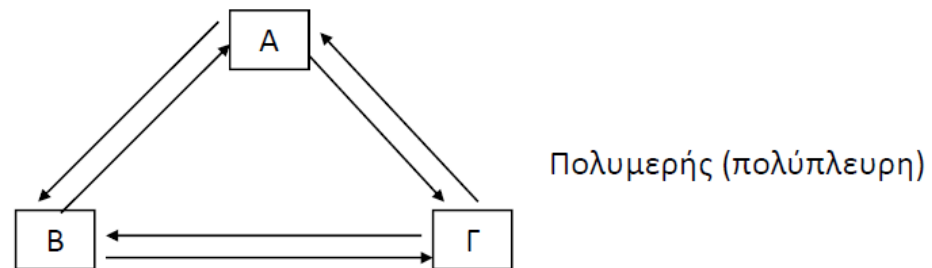
Έλεγχος –feedback μέθοδοι.

- **Ζητώντας παραδείγματα** - παραδείγματα μπορούν να βοηθήσουν στην εξήγηση ή την αποσαφήνιση της σημασίας.
- Δρ. Smith: «*Νομίζω ότι η κυρία Τζόουνς χρειάζεται πιο επιθετική θεραπεία για το άγχος της*».
- Δρ. Shevlin: «*Τι είδους θεραπεία σκέφτεστε;*»

Επικοινωνία

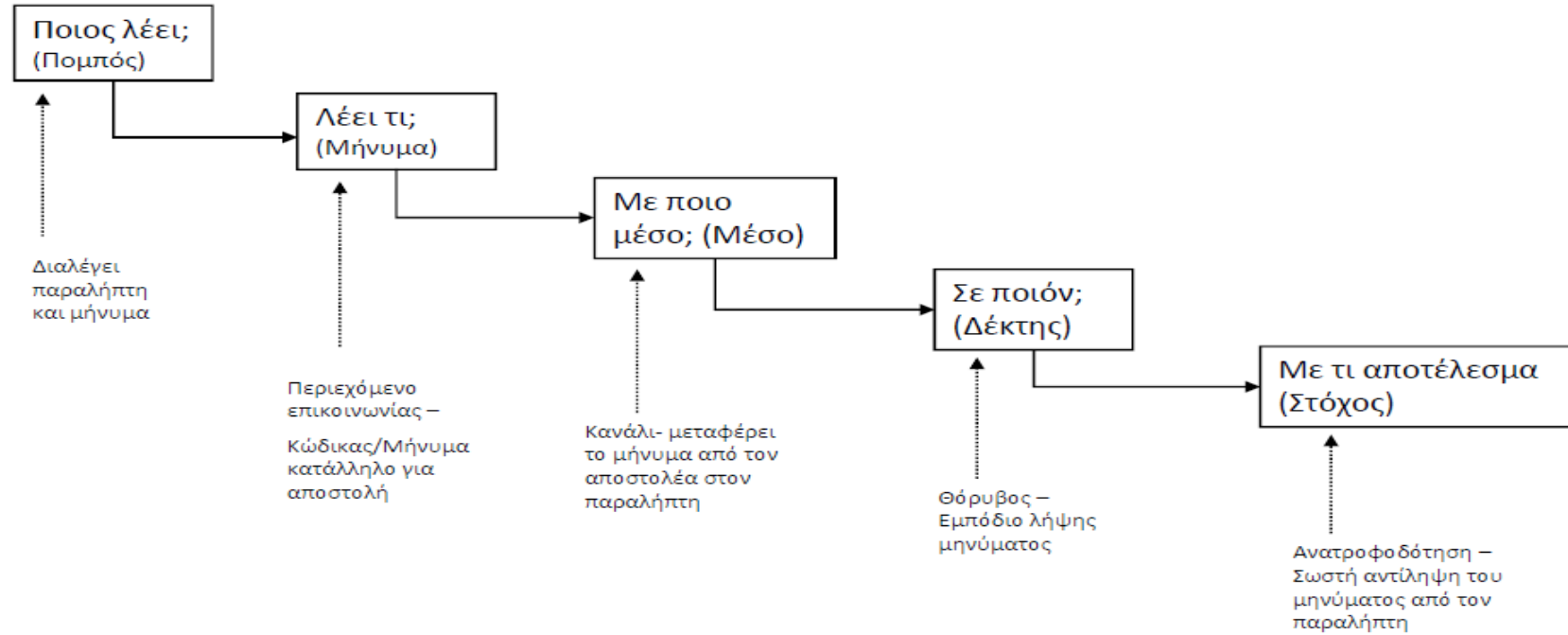
- Η επικοινωνία είναι απαραίτητη σε μία οργάνωση για την αποτελεσματική επίτευξη των στόχων της.
- Για να είναι αποτελεσματική, θα πρέπει να υπάρχουν οι κατάλληλες δομές, τα δίκτυα και οι διαδικασίες επικοινωνίας.

ΜΟΡΦΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ



Λεκτική επικοινωνία

ΛΕΚΤΙΚΗ (Προφορική ή Γραπτή)



ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

- Ο κακός ακροατής στην επικοινωνία
- Η ακρόαση προϋποθέτει ότι πρέπει να καταβάλουμε κάποια προσπάθεια και πολλές φορές δεν το κάνουμε
- Η ακρόαση σαν διαδικασία είναι δύσκολη και χρειάζεται μεγάλη προσπάθεια, προσοχή και ικανότητα
- Τα άτομα νομίζουν ότι γνωρίζουν αυτά που θέλει να πει ο συνομιλητής τους
- Τα άτομα δεν συγκεντρώνουν το μυαλό τους σ' αυτά που λέει ο συνομιλητής τους
- Πολλές φορές τα άτομα ακούν αυτά που θέλουν και τα συμφέρει να ακούν.

Οδηγίες παρακολούθησης του συνομιλητή

- Μη μιλάς αδιάκοπα
- Δείξε στο συνομιλητή σου ότι θέλεις να τους ακούσεις
- Να απωθείς τους εξωτερικούς περισπασμούς
- Να έχει υπομονή
- Να διατηρείς την ψυχραιμία σου
- Να είσαι ήπιος στην κριτική και την αντιπαράθεση
- Να υποβάλλεις ερωτήσεις
- Να προσπαθείς να εκφράζεσαι και όχι να εντυπωσιάζεις
- Να κάνεις πραγματικότητα την επικοινωνία διπλής κατεύθυνσης

ΓΡΑΠΤΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

- Ικανότητες γραπτού λόγου
- Καλός χειρισμός τα γλώσσας, προτάσεις απλές και κατανοητές
- Γνώση των ικανοτήτων του δέκτη
- Ικανότητες σύνταξης επιστολών, αναφορών, εντολών, κ.λπ.
- Κατανόηση του κειμένου
- Μπορεί να βγάζει συμπεράσματα

Κάθετη επικοινωνία

Η προς τα κάτω επικοινωνία γίνεται από συγκεκριμένους και αρμόδιους πομπούς προς συγκεκριμένους δέκτες (υφισταμένους) και βοηθά (πλεονεκτήματα) στην:

- Αποσαφήνιση-κατανόηση και υλοποίηση στόχων και στρατηγικών
- Παροχή οδηγιών εκτέλεσης και συντονισμό εργασιών
- Ενημέρωση για τις ακολουθούμενες διαδικασίες και πρακτικές
- Ενημέρωση-αναπληροφόρηση για την απόδοση υπαλλήλων και διευθύνσεων

ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΙΣ

- Η Συνεδρίαση είναι μια διαδικασία στην οποία δυο ή περισσότερα άτομα που ανήκουν σε διοικητική μονάδα (κλινική) συγκεντρώνονται για ένα συγκεκριμένο σκοπό και πραγματοποιούνται γιατί:
- Απαιτούνται από τη λειτουργία και τους κανόνες της δομής
- Οι επικεφαλής πρέπει να πληροφορήσουν τους υφισταμένους τους
- Οι επικεφαλής πρέπει να συγκεντρώσουν πληροφορίες και να ανταλλάξουν απόψεις με τους υφισταμένους τους
- Οι επικεφαλής πρέπει να πάρουν μια απόφαση και χρειάζονται γι' αυτό τη γνώμη και την αποδοχή από τους υφισταμένους τους
- Οι επικεφαλής πρέπει να επιλύουν τα προβλήματα που παρουσιάζονται στο έργο τους

ΜΟΡΦΕΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΩΝ

- Επίσημη μορφή συνεδρίασης
- Ανεπίσημη μορφή συνεδρίασης
- Η επιτυχία μιας συνεδρίασης εξαρτάται:
- Από τα άτομα που συμμετέχουν και από τον τρόπο που συμπεριφέρονται
- Από το κλίμα μέσα στο οποίο διεξάγεται η συνεδρίαση
- Από την αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας και
- Από τον αριθμό των ατόμων που συμμετέχουν στη συνεδρίαση

ΟΔΗΓΙΕΣ ΟΡΘΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΗΣ ΣΤΟΝ ΠΡΟΕΔΡΕΥΟΝΤΑ

- Προγραμματισμός
- Ημερήσια διάταξη
- Προετοιμασία για τη διεξαγωγή
- Ακριβής ώρα της συνεδρίασης
- Να ακούει τον συνομιλητή του με προσοχή
- Να εξάγει συχνά συμπεράσματα και να ελέγχει τη συζήτηση
- Να είναι δίκαιος, αντικειμενικός στην κρίση του και σταθερός στη γνώμη του
- Να διατηρεί το επίπεδο συζήτησης και την πειθαρχία σε υψηλό επίπεδο
- Να ενθαρρύνει τη συμμετοχή των μελών στη συζήτηση
- Να μπορεί να ελέγχει τις φραστικές διενέξεις που είναι δυνατόν να εκδηλωθούν κατά τη διάρκεια της συνεδρίασης

Εμπόδια επικοινωνίας

- Ασαφείς στόχοι
- Μη σωστά μηνύματα
- Κακή επιλογή χρόνου και χώρου
- Κακή επιλογή τρόπου και μέσου
- Έλλειψη ενδιαφέροντος/απροσεξία
- Βιαστικά συμπεράσματα

Εμπόδια επικοινωνίας-B

- Προδιάθεση/προκατάληψη
- Υπερευαισθησία
- Διαφορετικές αντιλήψεις
- Σχέσεις μεταξύ πομπού και δέκτη
- Δομές/διαδικασίες
- Υπερφόρτωση
- Διαφορετικοί Κώδικες

ΑΡΧΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

- Ξεκαθαρίστε τις ιδέες σας πριν επικοινωνήσετε
- Εξετάστε τον πραγματικό σκοπό της επικοινωνίας
- Ελάτε στη θέση του άλλου
- Προσέχετε τον τόνο της φωνής και τα υπονοούμενα
- Προσαρμογή στον κόσμο του δέκτη
- Χρησιμοποίηση ανάδρασης
- Χρησιμοποίηση άμεσης, απλής γλώσσας, σαφήνειας, συντομίας
- Να μην υποκρίνεστε- προσποιείστε
- Επικύρωση των λόγων με πράξεις
- Χρησιμοποίηση της πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνίας
- Χρησιμοποίηση διαφορετικών τύπων επικοινωνίας ταυτόχρονα

ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΙ ΜΕΘΟΔΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

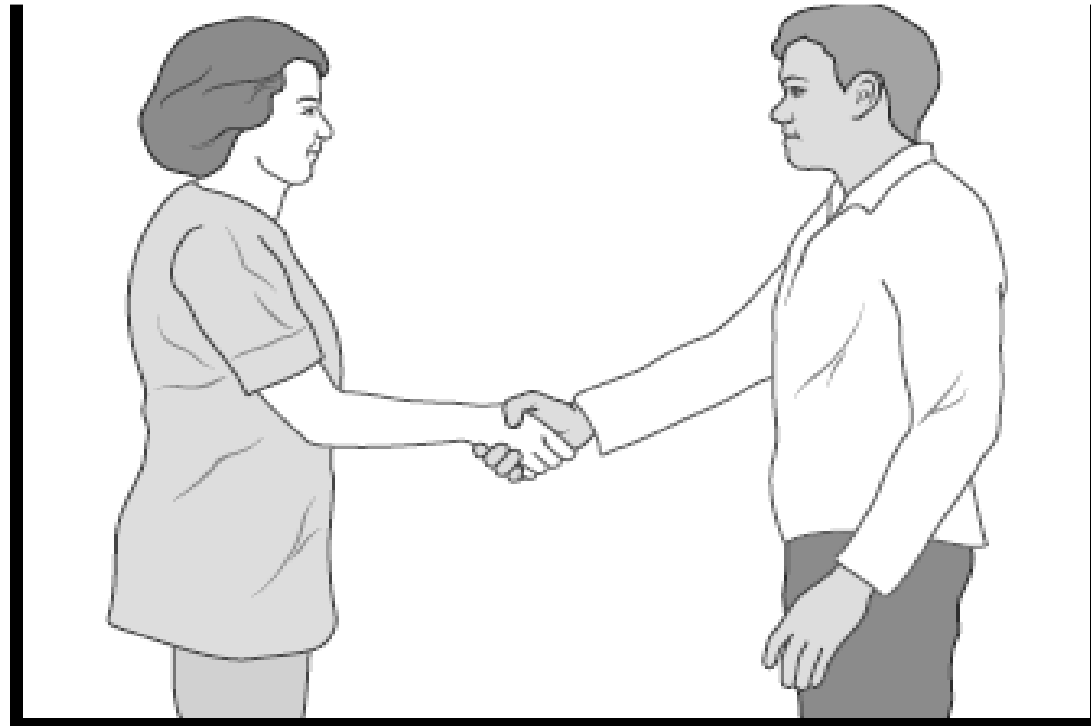
Ηλεκτρονικά μέσα

- Τηλέφωνο
- Ταχυδρομείο
- Η/Υ
- Τηλεόραση
- Φαξ
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- Μέσα κοινωνικής δικτύωσης

Quiz 1



Quiz 2



Ευχαριστώ για την προσοχή σας

Communication

