



Βασικές κλινικές επικοινωνιακές δεξιότητες

Σενάριο εναλλαγής ρόλων:

Η κα Μαρία και η/ο νοσηλεύτρια/νοσηλευτής

Τμήμα Νοσηλευτικής
Μάθημα: Δεξιότητες Επικοινωνίας
Α' Εξάμηνο
Μαρία Άρτεμις Ειφάρά, Ε.ΤΕ.Π.

- Εξάσκηση στις βασικές επικοινωνιακές δεξιότητες
- Κατανόηση της ασθενοκεντρικής προσέγγισης
- Ανάπτυξη ενσυναίσθησης και επαγγελματικής στάσης



Pay Attention



Maintain
Eye Contact



Show Empathy



Communication



Show Interest



- Η κυρία Μαρία, 68 ετών, νοσηλεύεται για υπέρταση
- Νιώθει άγχος και μοναξιά
- Ο νοσηλευτής πλησιάζει για σύντομη συζήτηση



Τεχνικές:



1. Ανοιχτές ερωτήσεις-Χρόνος για απάντηση νοσηλευόμενου χωρίς διακοπή

Στόχος: Η δημιουργία ασφαλούς περιβάλλοντος για έκφραση

Παράδειγμα: *“Πως αισθάνεστε σήμερα κα Μαρία;”*

Αντίδραση

Τεχνικές:

- Λεκτική Ενσυναίσθηση
- Αναγνώριση συναισθημάτων ασθενή
- Αποφυγή κριτικής ή βιαστικών συμβουλών
- Χρήση ήρεμου τόνου φωνής και ανοιχτής στάσης σώματος

Στόχος: Ενίσχυση της εμπιστοσύνης

Παράδειγμα: “Ακούγεστε μόνη, θα θέλατε να μου πείτε περισσότερα;”



Η Σιωπή Μιλάει – Μη Λεκτικά Μηνύματα στην Κλινική Επικοινωνία

Η κυρία Μαρία αποφεύγει την οπτική επαφή, έχει σταυρωμένα χέρια και μιλά με χαμηλή φωνή

Στοιχεία μη λεκτικής επικοινωνίας:

- Στάση σώματος (ανοιχτή ή κλειστή)
 - Οπτική επαφή (βλέμμα)
 - Εκφράσεις προσώπου
- Τόνος φωνής και παύσεις
- Απόσταση και εγγύτητα

Στόχος του νοσηλευτή:

- Να Παρατηρεί προσεκτικά τα μη λεκτικά σημάδια
- Να προσαρμόζει τη δική του στάση ώστε να ενισχύσει την εμπιστοσύνη

Παρακίνηση – Ενθάρρυνση της έκφρασης και της συμμετοχής

Τεχνικές παρακίνησης:

- ✓ Χρήση ενθαρρυντικών φράσεων
- ✓ Δείγμα ειλικρινούς ενδιαφέροντος
- ✓ Αποφυγή διακοπών ή βιαστικών συμπερασμάτων
- ✓ Ενίσχυση της αυτονομίας του ασθενή

Στόχος του νοσηλευτή:

- Να δημιουργήσει ένα ασφαλές περιβάλλον έκφρασης
- Να ενισχύσει την εμπιστοσύνη και τη συνεργασία



Παράδειγμα :

«Είναι σημαντικό για μένα να καταλάβω πώς νιώθετε, για να σας βοηθήσω καλύτερα.»

Διευκρίνιση – Αποσαφήνιση νοήματος με σεβασμό

Τεχνικές :

- Επαναδιατύπωση με ερώτηση
- Χρήση φράσεων όπως «Εννοείτε ότι...;» ή «Θα μπορούσατε να μου εξηγήσετε λίγο περισσότερο;»
- Αποφυγή υποθέσεων ή ερμηνειών χωρίς επιβεβαίωση

Στόχος του νοσηλευτή:

- Να κατανοήσει με ακρίβεια τα συναισθήματα και τις ανάγκες του ασθενή
- Να ενισχύσει την αίσθηση ότι ο ασθενής ακούγεται και γίνεται κατανοητός

Παράδειγμα

Ασθενής: «Δεν με νοιάζει πια τίποτα...»

Νοσηλευτής: «Όταν λέτε ότι δεν σας νοιάζει, εννοείτε ότι νιώθετε απογοητευμένη;»

Ανατροφοδότηση – Επιβεβαίωση και σύνοψη της επικοινωνίας

- Τεχνικές ανατροφοδότησης:
- Σύνοψη των βασικών σημείων
- Επιβεβαίωση με ερώτηση: «Είναι σωστό αυτό που κατάλαβα;»
- Χρήση φράσεων όπως: «Από όσα μου είπατε...»

Στόχος του νοσηλευτή:

- Να δείξει ότι άκουσε και κατάλαβε
- Να ενισχύσει τη συνεργασία και την αίσθηση ασφάλειας



Βιωματική Εξάσκηση – Σενάριο «Η κυρία Μαρία και ο νοσηλευτής»

Οδηγίες:

Χωριστείτε σε ζευγάρια – ένας φοιτητής ως νοσηλευτής, ένας ως ασθενής.

Ακολουθήστε το σενάριο και εφαρμόστε τα 6 στάδια επικοινωνίας.

Χρησιμοποιήστε το φύλλο αξιολόγησης για παρατήρηση και αναστοχασμό.

Μετά την πρώτη συνεδρία, αλλάξτε ρόλους.

Χρονισμός:

5 λεπτά ανά ρόλο

2 λεπτά για ανατροφοδότηση

Αξιολόγηση Δεξιοτήτων & Αναστοχασμός

Κριτήρια (βαθμολογήστε από 1 έως 5):

- Χρήση ανοιχτών ερωτήσεων
- Ενσυναίσθηση και κατάλληλη αντίδραση
- Παρατήρηση μη λεκτικών σημάτων
- Παρακίνηση για έκφραση
- Διευκρίνιση ασαφών φράσεων
- Ανατροφοδότηση με σύνοψη
- Τήρηση επαγγελματικής στάσης

- Πώς ένιωσες στον ρόλο του ασθενή;
- Ποια δεξιότητα σου φάνηκε πιο δύσκολη;
- Τι θα έκανες διαφορετικά την επόμενη φορά;

Δοκιμάστε τις γνώσεις σας!

1. Ποια φράση δείχνει παρακίνηση;

- A. «Δεν πειράζει»
- B. «Είναι σημαντικό να καταλάβω πώς νιώθετε»
- C. «Μην ανησυχείτε»
- D. «Θα περάσει»

2. Ποιο μη λεκτικό μήνυμα δείχνει άγχος;

- A. Ανοιχτή στάση σώματος
- B. Σταυρωμένα χέρια
- C. Χαμόγελο
- D. Οπτική επαφή

3. Ποια είναι η σωστή αντίδραση όταν ο ασθενής λέει «Δεν με νοιάζει πια τίποτα»;

- A. «Μην το λες αυτό»
- B. «Ακούγεται πως νιώθετε απογοητευμένη»
- C. «Θα σας δώσουμε κάτι να ηρεμήσετε»
- D. «Μήπως υπερβάλλετε;»

Σας ευχαριστώ για το χρόνο σας!