



## 11η Παρουσίαση : Δεξιότητες επικοινωνίας

Ομάδες και ομαδική εργασία

Επικοινωνία στον εργασιακό χώρο

ΞΙΦΑΡΑ ΜΑΡΝΤΗ, Ε.Τ.Ε.Π., ΒΑ, ΜΑ, PhD cand.

ΤΜΗΜΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗΣ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ

# Ορισμός

- Ομάδα ορίζεται ως μια συνάθροιση ατόμων.
- Κάθε άτομο έχει συνείδηση της παρουσίας των άλλων.
- Αλληλεπιδρά με τους άλλους.
- Έχει δικαιώματα και υποχρεώσεις ως μέλος αυτής.
- Μοιράζεται μία κοινή ταυτότητα.
- Βιώνει κάποια μορφή εξάρτησης από τους άλλους για μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο.



# Ομάδες και ομαδική εργασία

---

- Οι νοσηλευτές πρέπει να χρησιμοποιούν αποτελεσματική επικοινωνία για το μοίρασμα πληροφοριών με τους συναδέλφους τους και για την ασφάλεια των αποδεκτών της φροντίδας.
- Το επάγγελμα απαιτεί να εργαζόμαστε συνεργατικά, να μοιραζόμαστε τις δεξιότητες και την εμπειρία μας και ταυτόχρονα να σεβόμαστε τις δεξιότητες, τις εμπειρίες των άλλων και να δεχόμαστε συμβουλές όταν χρειάζεται.
- Στην περίπτωση ασθενών με πολλαπλές ανάγκες, η διεπιστημονική ομάδα είναι πιθανόν να περιλαμβάνει την ιατρική ομάδα, κλινικούς ή κοινοτικούς νοσηλευτές, βοηθητικό προσωπικό, κοινωνικό λειτουργό, διατροφολόγο, φυσικοθεραπευτή, εργοθεραπευτή ή ψυχολόγο.

# Ομάδες και ομαδική συμπεριφορά

- Τα μέλη των ομάδων κάνουν πράγματα που δεν θα έκαναν απαραίτητα ως μεμονωμένα άτομα. Η συνύπαρξη με τους άλλους και το γεγονός ότι μοιράζονται μια "ομαδική ταυτότητα" αλλάζει τη συμπεριφορά των ατόμων ακόμα και ως προς το τι πιστεύουν για τον εαυτό τους.
- Στις ομάδες οι άνθρωποι τείνουν να σχηματίζουν μια **κοινωνική ταυτότητα** και μπορεί να δημιουργήσει αντιπαλότητα και συγκρούσεις μεταξύ ομάδων (Tajfel & Turner, 1979).
- Η επιθυμία **συμμόρφωσης** με την ομάδα μπορεί να είναι πολύ ισχυρή, σε βαθμό που να μεταβάλλει την προσωπική εμπειρία του ατόμου κάνοντάς το να αμφιβάλλει για την ίδια του την αντίληψη (Asch, 1955).

# Ομάδες και ομαδική συμπεριφορά

- Στις ομάδες οι άνθρωποι υιοθετούν διαφορετικούς **ρόλους** ανάλογα με το τι χρειάζεται, τι βολεύει το άτομο και τα υπόλοιπα μέλη της ομάδας.

---

- Συχνά αποτελεί ασυνείδητη διεργασία κατά την οποία θα αναδειχθούν κάποια άτομα όπως ο ηγέτης. Σε αρκετές περιπτώσεις κάποιος μπορεί να διεκδικήσει ηγετικά καθήκοντα, αλλά άλλος να αναδυθεί ως ηγέτης. Κάθε ομάδα υποβάλλεται σε μια διαδικασία κατά την οποία αυτοί οι ρόλοι αποσαφηνίζονται.
- Οι ρόλοι που υιοθετούνται μπορούν να κατανεμηθούν σε δύο κατηγορίες: **ρόλοι έργου** και **ρόλοι διατήρησης**.
- Οι **ρόλοι έργου** εστιάζουν στο επιτελούμενο έργο.
- Οι **ρόλοι διατήρησης** βοηθούν την ομάδα να εργαστεί για την επίτευξη του στόχου και να κρατηθεί ενωμένη.

# Ρόλος

- Είναι ένα σύνολο προσδοκιών που συνδέονται με μια θέση σε ένα κοινωνικό σύστημα (Ralph Linton, 1936).
- Σύμφωνα με τους Katz και Kahn (1966), ο ρόλος ορίζεται ως πρότυπο συμπεριφοράς που αναμένεται από ένα άτομο σε μια θέση μέσα σε ένα σύστημα. Εστιάζει στη δυναμική αλληλεπίδραση μεταξύ ατόμου και οργανισμού και στη σημασία της σαφήνειας ρόλων για την αποφυγή συγκρούσεων.
- Ο ρόλος είναι ο συγκεκριμένος τρόπος συμβολής ενός μέλους στην ομάδα, βασισμένος σε χαρακτηριστικά προσωπικότητας και συμπεριφοράς (Belbib, 1981).
- Ο ρόλος είναι σύνολο προσδοκιών συμπεριφοράς που συνδέονται με μια συγκεκριμένη θέση σε κοινωνική ή οργανωσιακή δομή. Περιλαμβάνει δικαιώματα, υποχρεώσεις και πρότυπα που καθορίζουν πώς πρέπει να ενεργεί το άτομο σε σχέση με τους άλλους (Biddle, 1986)
- Ρόλος είναι η εκδήλωση μιας συμπεριφοράς που αναμένεται από το κάθε μέλος ξεχωριστά, δηλαδή η εκτέλεση συγκεκριμένων πράξεων κι ενεργειών, στα πλαίσια της ολοκλήρωσης μια εργασίας που έχει ανατεθεί στην ομάδα. Είναι η τάση ενός μέλους της ομάδας να συμπεριφέρεται, να συσχετίζεται με τους άλλους και να λειτουργεί με έναν συγκεκριμένο τρόπο (Stewart et al., 2005)

# Belbin's Team Roles



## Action-Oriented Roles

1. Shaper
2. Implementer



## People-Oriented Roles

1. Coordinator
2. Team Worker



## Thought-Oriented Roles

1. Plant
2. Monitor-Evaluator

# Οι 9 ρόλοι μέσα στην ομάδα σύμφωνα με τον Belbin (1981)

---

## Κατηγορία

## Ρόλοι Belbin

The Social Roles- People oriented roles

Resource Investigator (Ερευνητής πόρων), Teamworker (Συνεργάτης ομάδας), Co-ordinator (Συντονιστής)

The Thinking Roles-Thought Oriented roles

Plant (Καλλιεργητής), Monitor Evaluator (Αξιολογητής-Επόπτης), Specialist (Ειδικός)

Task Roles-Action oriented roles

Shaper (Διαμορφωτής), Implementer (Υλοποιητής), Completer

# Συντονιστής (Coordinator)

---

## Εστίαση

Εστίαση στους στόχους της ομάδας, ενθαρρύνει συμμετοχή, αναθέτει εργασίες κατάλληλα.

## Δυνατά Σημεία

Ώριμος, σίγουρος, αναγνωρίζει ταλέντα, ξεκαθαρίζει στόχους.

## Ανεκτές Αδυναμίες

Μπορεί να θεωρηθεί χειριστικός, ενδέχεται να μεταφέρει υπερβολικά το δικό του έργο σε άλλους.

# Ερευνητής Πόρων (Resource Investigator)

---

## Εστίαση

Χρησιμοποιεί την περιέργειά του για να βρει ιδέες και να τις φέρει στην ομάδα.

## Δυνατά Σημεία

Εξωστρεφής, ενθουσιώδης, εξερευνά ευκαιρίες και αναπτύσσει επαφές.

## Ανεκτές Αδυναμίες

Μπορεί να είναι υπερβολικά αισιόδοξος και να χάσει το ενδιαφέρον όταν περάσει ο αρχικός ενθουσιασμός.

# Συνεργάτης Ομάδας (Teamworker)

---

## Εστίαση

Βοηθά την ομάδα να λειτουργεί αρμονικά, χρησιμοποιεί την ευελιξία του για να εντοπίσει και να ολοκληρώσει εργασίες για λογαριασμό της ομάδας.

## Δυνατά Σημεία

Συνεργατικός, αντιληπτικός και διπλωματικός. Ακούει και αποτρέπει συγκρούσεις.

## Ανεκτές Αδυναμίες

Μπορεί να είναι αναποφάσιτος σε κρίσιμες στιγμές και τείνει να αποφεύγει τις αντιπαραθέσεις.

## Μην εκπλαγείτε αν...

Μπορεί να διστάσει να πάρει αντιδημοφιλείς αποφάσεις.

# Καλλιεργητής (Plant)

---

## Εστίαση

Τείνει να είναι ιδιαίτερα δημιουργικός και λύνει προβλήματα με ασυνήθιστους τρόπους.

## Δυνατά Σημεία

Δημιουργικός, ευφάνταστος, ανεξάρτητος στη σκέψη, παράγει ιδέες και λύνει δύσκολα προβλήματα.

## Ανεκτές Αδυναμίες

Μπορεί να αγνοεί λεπτομέρειες και να είναι τόσο απορροφημένος που δεν επικοινωνεί αποτελεσματικά.

# Αξιολογητής-Επόπτης (Monitor Evaluator)

---

## Εστίαση

Παρέχει λογική και αντικειμενική κρίση, ζυγίζει τις επιλογές της ομάδας με αμεροληψία.

## Δυνατά Σημεία

Σοβαρός, στρατηγικός και διορατικός. Βλέπει όλες τις επιλογές και κρίνει με ακρίβεια.

## Ανεκτές Αδυναμίες

Μερικές φορές στερείται ενέργειας και ικανότητας να εμπνεύσει άλλους και μπορεί να είναι υπερβολικά επικριτικός.

# Ειδικός (Specialist)

---

## Εστίαση

Φέρνει εις  
βάθος γνώση  
σε έναν  
κρίσιμο τομέα  
για την ομάδα.

## Δυνατά Σημεία

Επίμονος,  
αυτόνομος και  
αφοσιωμένος.  
Παρέχει  
εξειδικευμένες  
γνώσεις και  
δεξιότητες.

## Ανεκτές Αδυναμίες

Τείνει να  
συνεισφέρει σε  
περιορισμένο  
εύρος και να  
επικεντρώνεται  
υπερβολικά στις  
τεχνικές  
λεπτομέρειες.

# Διαμορφωτής (Shaper)

---

## Εστίαση

Παρέχει την απαραίτητη ώθηση ώστε η ομάδα να συνεχίσει να κινείται και να μην χάνει εστίαση ή δυναμική.

## Δυνατά Σημεία

Προκλητικός, δυναμικός, αντέχει την πίεση. Έχει την αποφασιστικότητα και το θάρρος να ξεπερνά εμπόδια.

## Ανεκτές Αδυναμίες

Μπορεί να είναι επιρρεπής σε προκλήσεις και να προσβάλλει τα συναισθήματα των άλλων.

# Υλοποιητής (Implementer)

---

## Εστίαση

Σχεδιάζει μια εφαρμόσιμη στρατηγική και την υλοποιεί όσο το δυνατόν πιο αποτελεσματικά.

## Δυνατά Σημεία

Πρακτικός, αξιόπιστος, αποτελεσματικός. Μετατρέπει ιδέες σε πράξη και οργανώνει την εργασία που πρέπει να γίνει.

## Ανεκτές Αδυναμίες

Μπορεί να είναι λίγο άκαμπτος και αργός στην ανταπόκριση σε νέες δυνατότητες.

# Τελειοποιητής (Completer-Finisher)

---

## Εστίαση

Χρησιμοποιείται πιο αποτελεσματικά στο τέλος των εργασιών για να ελέγξει και να τελειοποιήσει το έργο, εξασφαλίζοντας την υψηλότερη ποιότητα.

## Δυνατά Σημεία

Επιμελής, συνειδητοποιημένος, ανήσυχος. Εντοπίζει λάθη, τελειοποιεί και βελτιώνει.

## Ανεκτές Αδυναμίες

Μπορεί να ανησυχεί υπερβολικά και να είναι απρόθυμος να αναθέσει καθήκοντα.

Στάδια  
ανάπτυξης  
μιας ομάδας  
(Tuckman,  
1965)



# Διαμόρφωση (Forming)

Τα μέλη γνωρίζονται και υπάρχει αβεβαιότητα.

Η ομάδα προσπαθεί να βρει τους κοινούς στόχους και τον προσανατολισμό της.  
Γίνεται η αναγνώριση των πρώτων ρόλων.

Τα μέλη έχουν άγχος, νιώθουν εξαρτημένα από τον ηγέτη, θέλουν να έχουν τον έλεγχο της κατάστασης και συνήθως υιοθετούν 'κοινωνικά αποδεκτές' συμπεριφορές.

Υπάρχει ευγενική επικοινωνία, χωρίς όμως βαθιά συνεργασία.

# Ανταλλαγή ιδεών-Σύγκρουση (Storming)

---

Έλλειψη σαφήνειας των στόχων.

---

Εμφανίζονται διαφωνίες και ανταγωνισμός.

---

Αρνητικά σχόλια.

---

Έντονο άγχος.

---

Σύγκρουση για εξουσία, ένταση στις σχέσεις.

---

Φαινόμενο του 'αποδιοπομπαίου τράγου'.

---

Ενίσχυση της συνοχής, της εμπιστοσύνης, ξεκαθάρισμα των ρόλων και αποδοχή.

# Ομαλοποίηση(Norming)

---

Δημιουργούνται κανόνες και συνεργασία.

---

Εμπιστοσύνη, συνοχή, αποδοχή ρόλων.

---

Αίσθηση ασφάλειας στα μέλη

---

Εμπιστοσύνη ανάμεσα στα μέλη

---

Σεβασμός στις απόψεις των άλλων

---

Κουλτούρα Ομάδας

---

Εστίαση στην αποστολή της ομάδας

---

## Απόδοση- Δράση (Performing)

Η ομάδα είναι παραγωγική και αποτελεσματική. Εργάζεται για ένα συγκεκριμένο στόχο με υψηλή συνεργασία και αποτελεσματικότητα.





## Λήξη- Τερματισμός (Adjourning)

- Οι στόχοι έχουν επιτευχθεί.
- Οι ρόλοι έχουν ολοκληρωθεί.
- Έχει μειωθεί η εξάρτηση των μελών από την ομάδα και ο συναισθηματικός δεσμός τους με αυτή.
- Η ομάδα διαλύεται-τα άτομα συμβιβάζονται με την απώλεια του ομαδικού ρόλου.

# Μετασχηματισμός (Transforming)

Αντί για λήξη η ομάδα εξελίσσεται για νέες προκλήσεις.

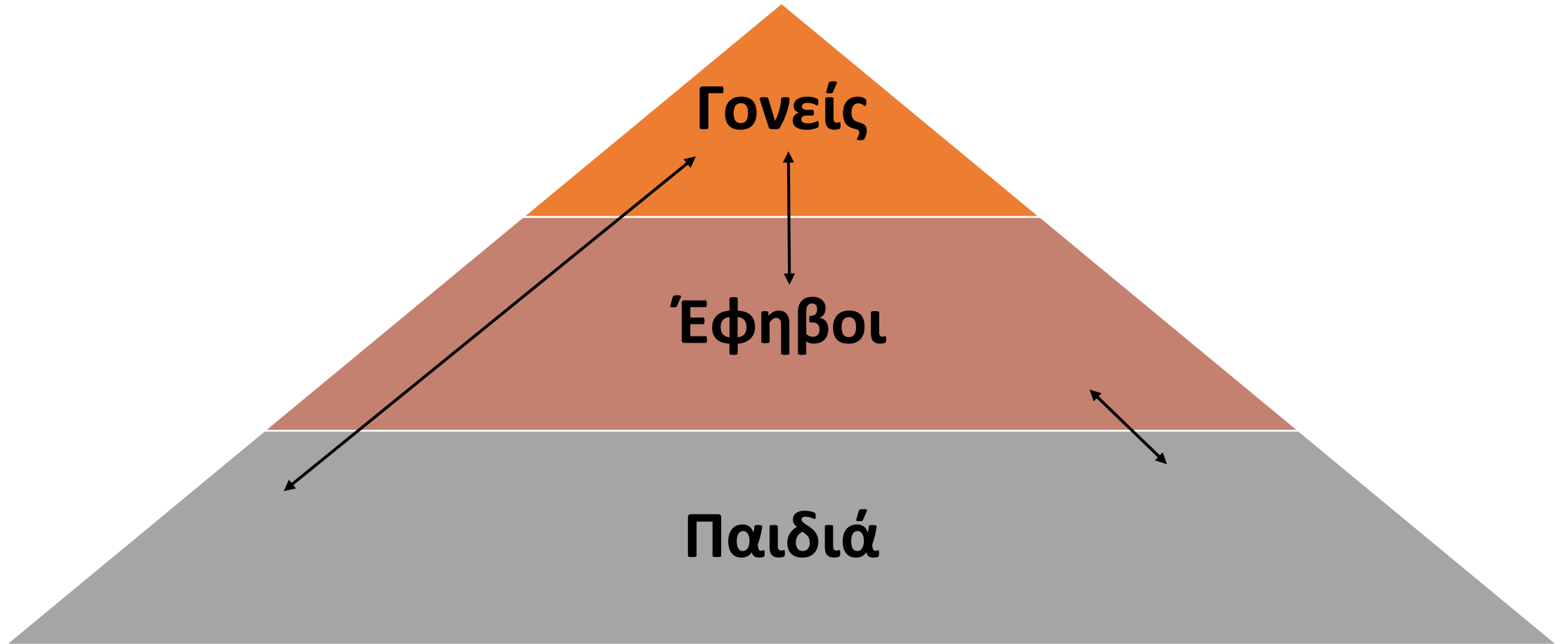
Αλλαγή δομής, νέοι στόχοι.

Η ομάδα μετατρέπεται σε πιο δυναμική και ανθεκτική, γίνεται πιο προσαρμοστική και καινοτόμα, ώστε να ανταποκριθεί σε αλλαγές στο περιβάλλον ή στους στόχους.

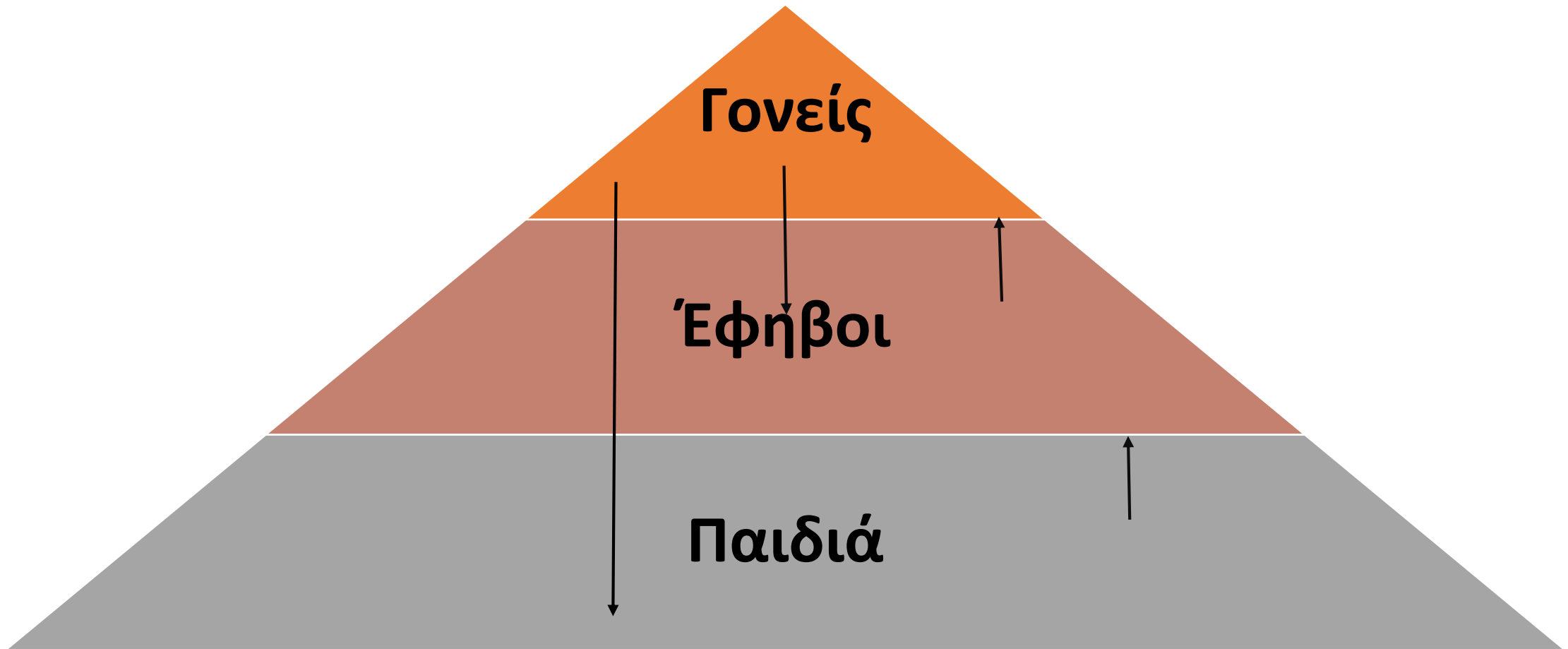
# Δομές ομάδων

- Οι οικογένειες αποτελούν καλά παραδείγματα ομαδικών δομών, επειδή τείνουν να είναι σταθερές στο πέρασμα του χρόνου. Στις οικογένειες η ιεραρχία είναι σαφής, οι γονείς κρατούν τα ηνία, ενώ τα παιδιά έχουν την εξουσία που τους αναλογεί σύμφωνα με την ηλικία τους.
- Σύμφωνα με το θεραπευτή Harry Wright (1990) τρεις τύποι δομής επηρεάζουν τη δομή της επικοινωνίας μεταξύ των μελών μιας οικογένειας:
  - 1) ο τύπος δημοκρατικής ηγεσίας
  - 2) ο αυταρχικό τύπος ηγεσίας
  - 3) ο laissez-faire τύπος ηγεσίας

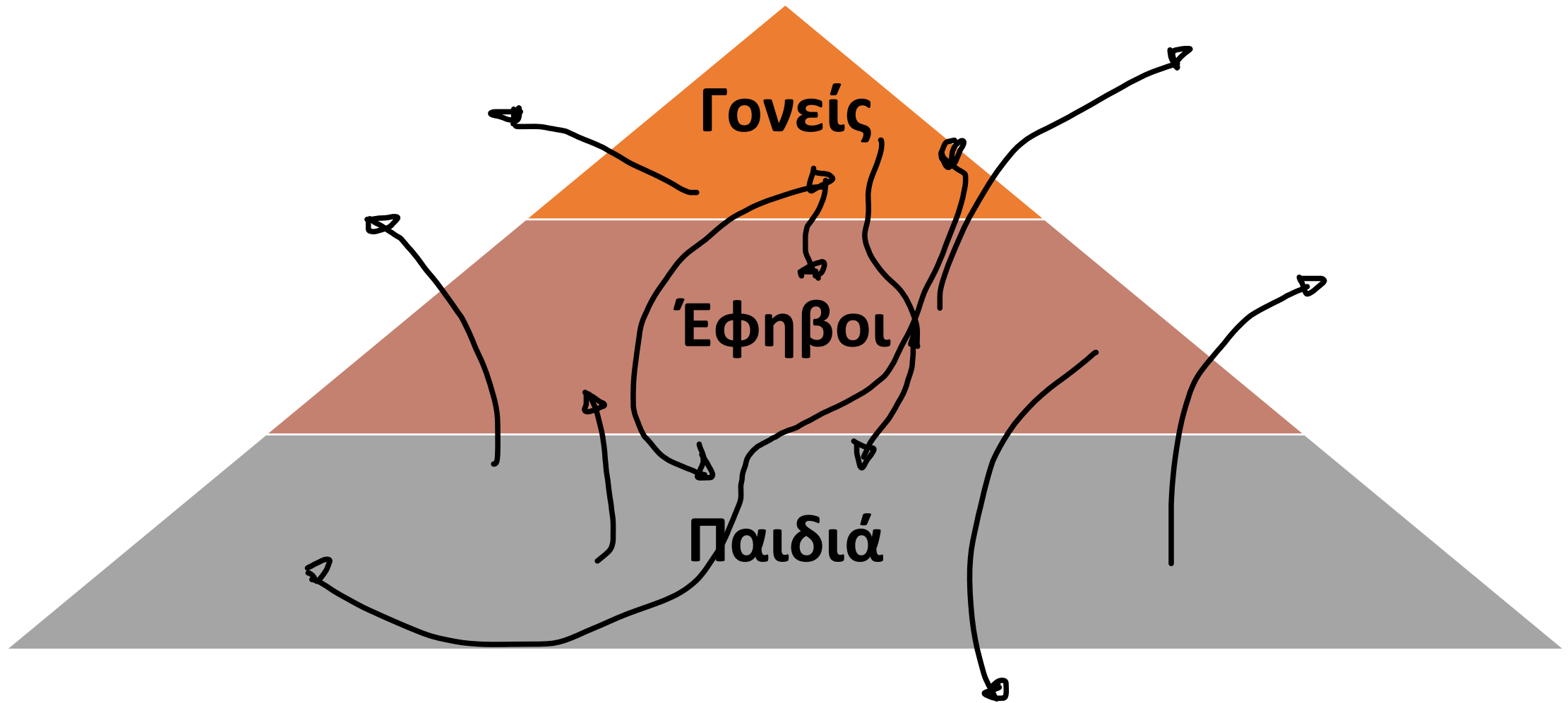
# Δομές ομάδων-Τύπος δημοκρατικής ηγεσίας



# Δομές ομάδων-Αυταρχικός τύπος ηγεσίας



# Δομές ομάδων-Laissez-faire τύπος ηγεσίας



# Η επικοινωνία στο χώρο της εργασίας

- Η επικοινωνία στο χώρο της εργασίας πρέπει να στηρίζεται στον επαγγελματισμό, στην ευγένεια, καθώς και στην ηθική και νομική ακεραιότητα.
- Ο επαγγελματισμός και η καλή επικοινωνία αποτελούν πολύ σημαντικά χαρακτηριστικά και δεξιότητες τα οποία μπορούν να βελτιωθούν καθ' όλη τη διάρκεια της επαγγελματικής καριέρας ενός ΕΥ.
- Το να μπορεί ένας ΕΥ να είναι σε θέση να επικοινωνήσει αποτελεσματικά με άλλους ΕΥ είναι πολύ σημαντικό. Η καλύτερη επικοινωνία κατά τη διάρκεια της φροντίδας του ασθενούς μπορεί να έχει καλύτερα αποτελέσματα και να βελτιώσει τη συνολική ποιότητα της φροντίδας των ασθενών, να αυξήσει την ικανοποίηση τους, την ασφάλεια τους και να προκληθούν λιγότερα ιατρικά λάθη από λάθος παρεμβάσεις.

# Οι ομάδες στον εργασιακό χώρο

## Επαγγελματικές ομάδες

- Στο χώρο της πρακτικής άσκησης, ο φοιτητής θα συμμετέχει σε αρκετές διαφορετικές κοινωνικές και εργασιακές ομάδες.
- Σε κοινωνικό επίπεδο οι παράγοντες που επηρεάζουν τις σχέσεις της ομάδας έχουν να κάνουν με το φύλο, την ηλικία, την εθνικότητα, η πολιτισμική ταυτότητα, το επίπεδο εξουσίας.
- Σε αυτές τις ομάδες θα τοποθετηθεί με προκαθορισμένο ρόλο: αυτό του "φοιτητή νοσηλευτικής".
- Αντίστοιχα, θα κατηγοριοποιήσει τους συναδέλφους του σε ομάδες όπως "ο γιατρός", ο "νοσηλευτής", "ο ασθενής" κ.ο.κ.
- Κατά την ένταξη στην ομάδα θα περάσει από τα στάδια διαμόρφωσης, σύγκρουσης και ομαλοποίησης προκειμένου να βρει τι μπορεί και τι του επιτρέπεται να προσφέρει στην ομάδα.
- Τα κανάλια επικοινωνίας στις νοσηλευτικές ομάδες συνήθως είναι πιο δημοκρατικά, με εξαίρεση όσες έχουν παγιωμένη ιεραρχική μορφή.
- Η **διεπιστημονική ομάδα** ανήκει στην κατηγορία των **άκαμπτων ομάδων**. Τα κανάλια επικοινωνίας σε αυτές στις διεπιστημονικές ομάδες πιθανόν να ποικίλλουν ανάλογα με τη δομή της ομάδας και τον τύπο ηγεσίας.

# Παράδειγμα Δημοκρατικής Ηγεσίας με Πρόκληση

**Σενάριο:** Συνάντηση διεπιστημονικής ομάδας στο Κέντρο Ψυχικής Υγείας

## Σύνθεση ομάδας:

Ψυχίατρος(συντονιστής), ψυχολόγος, κοινωνικός λειτουργός, νοσηλεύτης ψυχικής υγείας, εργοθεραπευτής και ένα νέο μέλος ένας ειδικευόμενος ψυχολόγος, που δείχνει υπερεκτίμηση των δυνατοτήτων του και προσπαθεί να επιβάλει τις απόψεις του.

**Στόχος της συνάντησης:** κατάρτιση εξατομικευμένου θεραπευτικού πλάνου για ασθενή με διπολική διαταραχή.

- **Άνοιγμα συζήτησης με ισότιμη συμμετοχή**  
Ο συντονιστής ξεκινά:  
«Θα ήθελα να ακούσουμε τις απόψεις όλων πριν καταλήξουμε στο πλάνο. Κάθε ειδικότητα έχει σημαντική συμβολή.»
- **Παρέμβαση νέου μέλους με υπερεκτίμηση**  
Ο ειδικευόμενος ψυχολόγος λέει:  
«Πιστεύω ότι η φαρμακευτική αγωγή δεν είναι απαραίτητη. Η γνωσιακή θεραπεία αρκεί για να σταθεροποιηθεί ο ασθενής.»
- **Αντίδραση συντονιστή με δημοκρατική ηγεσία**  
Ο συντονιστής απαντά με σεβασμό και καθοδήγηση:  
«Εκτιμώ την άποψή σου και είναι σημαντικό να εξετάζουμε όλες τις προσεγγίσεις. Ας ακούσουμε και τις υπόλοιπες ειδικότητες για να έχουμε πλήρη εικόνα.»
- Δίνει τον λόγο στον ψυχίατρο και νοσηλεύτη για να εξηγήσουν την ανάγκη συνδυασμού φαρμακευτικής και ψυχοθεραπείας.
- **Ενσωμάτωση ιδεών χωρίς αποκλεισμό**  
Μετά τις τοποθετήσεις, ο συντονιστής συνοψίζει:  
«Ακούσαμε ότι η φαρμακευτική αγωγή είναι κρίσιμη για τη σταθεροποίηση, ενώ η ψυχοθεραπεία θα υποστηρίξει τη μακροπρόθεσμη διαχείριση. Μπορούμε να ενσωματώσουμε και τις δύο προσεγγίσεις.»
- **Ενδυνάμωση νέου μέλους με καθοδήγηση**  
Ο συντονιστής προτείνει:  
«Θα ήταν χρήσιμο να αναλάβεις την παρακολούθηση των συνεδριών γνωσιακής θεραπείας, ώστε να αξιοποιήσεις την εξειδίκευσή σου.»
- Έτσι, το νέο μέλος νιώθει ότι συνεισφέρει, αλλά μέσα σε πλαίσιο συνεργασίας.

# Οι ομάδες στον εργασιακό χώρο

## Ομάδες ασθενών-οικογένειες ασθενών

- Οι ασθενείς φέρνουν τις ομαδικές τους ταυτότητες (επαγγελματικές, κοινωνικές, οικογενειακές) και τους ρόλους τους στις μονάδες υγείας.
- Αντίστοιχα και οι οικογένειες των ασθενών, έχουν ως ομάδες ισχυρή δυναμική, καθώς το πρόβλημα υγείας διαταράσσει την ισορροπία τους. Ο ρόλος του ασθενούς στην οικογένεια μπορεί να αλλάξει και άλλα μέλη της οικογένειας μπορεί να αναλάβουν τώρα το ρόλο του ηγέτη ή του ατόμου που παίρνει τις αποφάσεις.
- Σε τέτοιες περιπτώσεις η οικογένεια επανέρχεται ως ομάδα στα στάδια της σύγκρουσης και της κανονικοποίησης.
- Ως νοσηλευτικό προσωπικό, ο ρόλος είναι η προστασία και η φροντίδα του ασθενή, λαμβάνοντας όμως υπόψη τις ολιστικές ανάγκες του, πρέπει να στρέψουμε την προσοχή μας και στην οικογένεια και τον τρόπο που τα μέλη της αντιμετωπίζουν τις προκλήσεις που συνδέονται με την ασθένεια.

# Οι ομάδες στον εργασιακό χώρο

## Ομάδες ασθενών-οικογένειες ασθενών

- Οι ομάδες μπορούν να αποτελέσουν ισχυρά εργαλεία αλλαγής του τρόπου που οι άνθρωποι βλέπουν τον εαυτό τους και απόκτησης μιας κοινωνικής ταυτότητας.
- Είναι αποτελεσματικές στο να αλλάζουν τον τρόπο που οι ασθενείς βλέπουν τον εαυτό τους, βελτιώνοντας την αυτοεκτίμησή τους. Π.χ. όσοι αναρρώνουν από προβλήματα χρήσης ουσιών, αλκοολισμού αποκτούν την κοινωνική ταυτότητα του ατόμου που βρίσκεται "σε αποκατάσταση" όταν συμμετέχουν σε ομάδες όπως οι Ανώνυμοι Αλκοολικοί, οι ομάδες απεξάρτησης από ουσίες.
- Οι ομάδες χρησιμοποιούνται ευρέως στον τομέα της ψυχικής υγείας για την υποστήριξη της αυτοεκτίμησης, την αλλαγή της συμπεριφοράς και τις κοινωνικές δεξιότητες των ασθενών
- Εργασία σε ομάδες εφαρμόζεται αποτελεσματικά στην προαγωγή υγείας και της ψυχοκοινωνικής ευεξίας μεγάλης γκάμας ασθενών (π.χ. ηλικιωμένων, ενηλίκων με μαθησιακές δυσκολίες, ασθενών με παρόμοια προβλήματα υγείας)
- Σε αυτές περιλαμβάνονται εκπαιδευτικές ομάδες οι οποίες διοργανώνονται ως κλινικές ομάδες από νοσηλευτές και στοχεύουν στο να βοηθήσουν τους ασθενείς να αποδεχτούν την αναγκαιότητα διαχείρισης της κατάστασής τους, να μάθουν να αντιμετωπίζουν τα θέματα της υγείας τους και τις επιπτώσεις τους (πχ κλινική ομάδα παχυσαρκίας, ομάδα διακοπής καπνίσματος, ομάδα υποστήριξης φροντιστών ασθενών με άνοια κ.οκ.)

# Η επικοινωνία στο χώρο της εργασίας

- Τα εργασιακά περιβάλλοντα όπου οι συνάδελφοι επικοινωνούν αποτελεσματικά εμφανίζουν καλύτερες σχέσεις μεταξύ των μελών του προσωπικού και έτσι δεν έχουν συχνή εναλλαγή τους.
- Υπάρχει άμεση σχέση μεταξύ της ικανοποίησης που λαμβάνουν οι ΕΥ από την εργασία τους και της ικανότητας τους να δείχνουν συμπόνια και συμπαράσταση στους ασθενείς τους.
- Οι ΕΥ εμφανίζονται να είναι περισσότερο ικανοποιημένοι όταν αισθάνονται ότι το εργασιακό περιβάλλον τους, τους υποστηρίζει, ότι γίνονται σεβαστοί και η αξία τους αναγνωρίζεται μέσα σε αυτό, όταν ο εργασιακός τους ρόλος είναι ξεκάθαρος και τέλος όταν βιώνουν δίκαιη αντιμετώπιση και λαμβάνουν το μισθό που αντιστοιχεί στη θέση τους.

# Επαγγελματισμός

Οι δεξιότητες και οι συμπεριφορές που αναμένονται στο χώρο εργασίας.

Οι ΕΥ οφείλουν να είναι ειλικρινείς και ακέρατοι σε ότι κάνουν. Κάθε ΕΥ πρέπει να είναι υπεύθυνος για τη δική του συμπεριφορά, το προϊόν και τα αποτελέσματα της εργασίας του.

Στο χώρο της φροντίδας υγείας πρέπει να υπάρχει επαγγελματισμός, μεταξύ άλλων στα εξής:

- Στο σεβασμό της ανθρώπινης υπόστασης των άλλων
- Στην ευγένεια και στην αξιοπιστία
- Στην περιφρούρηση της ιδιωτικής ζωής των ασθενών
- Την τήρηση της ηθικής δεοντολογίας
- Την τήρηση των ακριβών και έγκαιρων αρχείων υγείας

# Επαγγελματισμός

- Ένα από τα βασικότερα χαρακτηριστικά του επαγγελματισμού είναι ο σεβασμός προς τους άλλους ανεξάρτητα από το ποιοι είναι ή τι θέση κατέχουν στο χώρο εργασίας.
- Ένας ΕΥ θα πρέπει να αποδεχθεί ότι κάθε άτομο συμβάλλει στην ομάδα της φροντίδας υγείας.
- Είναι σημαντικό για τον ΕΥ να ακούει τους άλλους και να αξιολογεί τις ανησυχίες τους και τις ιδέες τους, οφείλει να είναι ειλικρινής μαζί τους για το που βρίσκονται τα πράγματα.
- Η ειλικρίνεια επηρεάζει άμεσα την ευθύνη του ΕΥ σαν άτομο.
- Η αξιοπιστία ενισχύει την εμπιστοσύνη, η οποία βρίσκεται στο επίκεντρο όλων των σχέσεων ανεξάρτητα το είδος τους. Ένα άλλο σημαντικό στοιχείο ενός επαγγελματία είναι η παροχή βοήθειας στους άλλους.
- Επαγγελματισμός, επίσης, σημαίνει ότι κάποιος παραμένει εστιασμένος στην εργασία του. Στο χώρο της υγείας επαγγελματισμός σημαίνει ότι ο ΕΥ παραμένει εστιασμένος στον ασθενή του.

---

# Προστασία προσωπικών δεδομένων (GDPR) και Ν. 4624/2019

- **Εμπιστευτικότητα:** Τα δεδομένα υγείας θεωρούνται «ευαίσθητα» και απαιτούν αυξημένη προστασία.
- **Νόμιμη επεξεργασία:** Επιτρέπεται μόνο για σκοπούς παροχής υγειονομικής φροντίδας, βάσει νόμιμης υποχρέωσης ή συγκατάθεσης του ασθενούς.
- **Ελαχιστοποίηση δεδομένων:** συλλογή μόνο όσων είναι απολύτως απαραίτητα για τη θεραπεία.
- **Ασφάλεια:** Υποχρέωση λήψης τεχνικών και οργανωτικών μέτρων (π.χ. κρυπτογράφηση, περιορισμένη πρόσβαση).
- **Ενημέρωση ασθενούς:** Παροχή σαφούς πληροφόρησης για τον σκοπό και τη χρήση των δεδομένων.
- **Δικαιώματα ασθενούς:** Πρόσβαση, διόρθωση, περιορισμός επεξεργασίας.
- **Καταγραφή παραβιάσεων:** Άμεση αναφορά στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων.



# Κώδικας Ιατρικής Δεοντολογίας ( Ν. 3418/2005)-Άρθρο 11

## Ιατρικό Απόρρητο

- 1) Ο ιατρός οφείλει να τηρεί αυστηρά απόλυτη εχεμύθεια για οποιοδήποτε στοιχείο υποπίπτει στην αντίληψή του ή του αποκαλύπτει ο ασθενής ή τρίτοι, στο πλαίσιο της άσκησης των καθηκόντων του, και το οποίο αφορά στον ασθενή ή τους οικείους του.
- 2) Για την αυστηρή και αποτελεσματική τήρηση του ιατρικού απορρήτου, ο ιατρός οφείλει:
  - α) να ασκεί την αναγκαία εποπτεία στους βοηθούς, στους συνεργάτες ή στα άλλα πρόσωπα που συμπράττουν ή συμμετέχουν ή τον+ στηρίζουν με οποιονδήποτε τρόπο κατά την άσκηση του λειτουργήματός του και
  - β) να λαμβάνει κάθε μέτρο διαφύλαξης του απορρήτου και για το χρόνο μετά τη με οποιονδήποτε τρόπο παύση ή λήξη άσκησης του λειτουργήματός του.
- 3) Η άρση του ιατρικού απορρήτου επιτρέπεται όταν:
  - α) Ο ιατρός αποβλέπει στην εκπλήρωση νομικού καθήκοντος. Νομικό καθήκον συντρέχει, όταν η αποκάλυψη επιβάλλεται από ειδικό νόμο, όπως στις περιπτώσεις γέννησης, θανάτου, μολυσματικών νόσων και άλλες, ή από γενικό νόμο, όπως στην υποχρέωση έγκαιρης αναγγελίας στην αρχή, όταν ο ιατρός μαθαίνει με τρόπο αξιόπιστο ότι μελετάται κακούργημα ή ότι άρχισε ήδη η εκτέλεσή του και, μάλιστα, σε χρόνο τέτοιο, ώστε να μπορεί ακόμα να προληφθεί η τέλεση ή το αποτέλεσμα του.
  - β) Ο ιατρός αποβλέπει στη διαφύλαξη έννομου ή άλλου δικαιολογημένου, ουσιώδους δημοσίου συμφέροντος ή συμφέροντος του ίδιου του ιατρού ή κάποιου άλλου, το οποίο δεν μπορεί να διαφυλαχθεί διαφορετικά.
  - γ) Όταν συντρέχει κατάσταση ανάγκης ή άμυνας.
- 4) Η υποχρέωση τήρησης ιατρικού απορρήτου αίρεται, εάν συναινεί σε αυτό εκείνος στον οποίο αφορά, εκτός εάν η σχετική δήλωσή του δεν είναι έγκυρη, όπως στην περίπτωση, που αυτή είναι προϊόν πλάνης, απάτης, απειλής, σωματικής ή ψυχολογικής βίας, ή εάν η άρση του απορρήτου συνιστά προσβολή της ανθρώπινης αξιοπρέπειας.
- 5) Οι ιατροί που ασκούν δημόσια υπηρεσία ελέγχου, επιθεώρησης ή πραγματογνωμοσύνης απαλλάσσονται από την υποχρέωση τήρησης του ιατρικού απορρήτου μόνο έναντι των εντολών τους και μόνο ως προς το αντικείμενο της εντολής και τους λοιπούς όρους χορήγησής της.
- 6) Η υποχρέωση τήρησης και διαφύλαξης του ιατρικού απορρήτου δεν παύει να ισχύει με το θάνατο του ασθενή.

# Διεπιστημονική επικοινωνία

Η επικοινωνία μεταξύ των διάφορων ΕΥ  
ορίζεται ως  
διεπιστημονική επικοινωνία.

Ο κύριος σκοπός της είναι η προώθηση της βέλτιστης φροντίδας των ασθενών.

Μεταξύ των άλλων:

- Προωθεί την ομαδική εργασία, βελτιώνοντας κατ' επέκταση τόσο την παραγωγικότητα όσο και την απόδοση του προσωπικού.
- Βελτιώνει το περιβάλλον φροντίδας του ασθενούς
- Βοηθάει στη δημιουργία ή την αναθεώρηση των πολιτικών, αλλά και των διαδικασιών που επηρεάζουν περισσότερο από ένα τμήματα.

# Συνεδρία μελέτης περίπτωσης

Όταν η επικοινωνία αποσκοπεί στην ικανοποίηση των αναγκών ενός συγκεκριμένου ασθενούς τότε ορίζεται σαν συνεδρία μελέτης περίπτωσης. Λαμβάνουν μέρος μια ομάδα εξειδικευμένων ΕΥ διαφορετικού επιστημονικού πεδίου, οι οποίοι έχουν ως σκοπό τη θεραπεία του ασθενούς.

- στην έναρξη της συνεδρίας κάθε ΕΥ παρουσιάζει, στα υπόλοιπα μέλη της ομάδας, μια περίληψη των κλινικών ευρημάτων του. Μετά την παρουσίαση ακολουθεί διαλογική συζήτηση στην οποία καθορίζονται οι ανάγκες του ασθενούς κατά προτεραιότητα με σκοπό τη δημιουργία ενός πλάνου φροντίδας υγείας.
- μπορεί να οργανωθεί επίσημα ή και ανεπίσημα μεταξύ των ΕΥ που λαμβάνουν μέρος σε αυτή. Οι επίσημες συνεδρίες μελέτης περίπτωσης συνήθως οργανώνονται από τον καθορισμένο αρχηγό της ομάδας. ως αρχηγός της ομάδας καθορίζεται ο ιατρός, ο μάνατζερ ή ο κοινωνικός λειτουργός.
- Ο ΕΥ, κατά τη διάρκεια οποιασδήποτε συνεδρίας μελέτης περίπτωσης, θα πρέπει να επικοινωνεί τα κλινικά ευρήματα του με αντικειμενικό τρόπο. Δεν είναι σωστό να δυσφημεί τον ασθενή ή την οικογένεια του ή να αφήνει τα προσωπικά του συναισθήματα και τις προκαταλήψεις του να επηρεάζουν τη δική του κλινική κρίση.

## Ιατροί/Επαγγελματίες Υγείας

- Οι ΕΥ οφείλουν να επικοινωνούν αποτελεσματικά και με επαγγελματισμό τόσο με τους ιατρούς όσο και με τους υπόλοιπους ΕΥ.
- Ο ΕΥ δεν θα πρέπει να αφήνει τις φήμες να τον επηρεάζουν στα θέματα επικοινωνίας με τον ιατρό.
- Κάθε ΕΥ θα πρέπει να προσπαθεί να ξεπεράσει τα εμπόδια επικοινωνίας που πιθανά να προκύψουν.
- Όταν ένας ΕΥ αποφασίζει να επικοινωνήσει με κάποιον άλλο ΕΥ για έναν ασθενή, ως προτεραιότητα του θα πρέπει να θέσει τη φύση του προβλήματος του.

# Νοσηλευτικοί ρόλοι

## Υπεράσπιση του νοσηλευόμενου

- Ενεργούν με βάση το συμφέρον των νοσηλευόμενων
- Τους μαθαίνουν πως να υπερασπίζονται τον εαυτό τους

## Συντονισμός φροντίδας

- Συχνά απαιτείται συμμετοχή πολλών υπηρεσιών φροντίδας υγείας
- Μπορούν να συντονίσουν τις ενέργειες των υπηρεσιών υγείας για λογαριασμό του ασθενούς

## Ανάθεση και περίθαλψη

- Ανάθεση συγκεκριμένων δραστηριοτήτων στο βοηθητικό νοσηλευτικό προσωπικό
- Θα πρέπει να γνωρίζουν τις δυνατότητες που έχει κάθε άτομο

## Συμβουλευτική

- Η συμβουλευτική και η συνεργασία οδηγούν σε αποτελεσματικές παρεμβάσεις και στην καλύτερη έκβαση της υγείας των νοσηλευομένων

## Συνεργασία με συναδέλφους

- Οι καλές σχέσεις μεταξύ συναδέλφων αποτελούν το ιδανικό έδαφος για να νιώθει κανείς ασφαλής και να έχει προοπτικές εξέλιξης στο χώρο.
- Η καλή συνεργασία αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την κάλυψη αναγκών νοσηλευομένων

## Ιατροί/Επαγγελματίες Υγείας

- Όταν ένας ΕΥ αποφασίζει να επικοινωνήσει με κάποιον άλλο ΕΥ για έναν ασθενή, ως προτεραιότητα του θα πρέπει να θέσει τη φύση του προβλήματος του.
- Η φύση καθώς και ο τύπος της έκτακτης ανάγκης που θα αντιμετωπίσει ένας ΕΥ εξαρτάται από τον τίτλο του, το χώρο εργασίας του, τη θέση εργασίας του, καθώς και την ειδικότητα του
- Είναι πολύ σημαντικό για έναν ΕΥ να είναι σε θέση να προσδιορίσει το βαθμό του επιπέδου της επείγουσας κατάστασης ανάλογα με τη θέση της εργασίας του, αλλά και την κατάλληλη μέθοδο επικοινωνίας που θα επιλέξει στην περίπτωση αυτή.

## Ιατροί/Επαγγελματίες Υγείας

Ένας ΕΥ θα πρέπει να επικοινωνήσει με έναν άλλο ΕΥ του τμήματος επειγόντων περιστατικών, στις παρακάτω περιπτώσεις:

- Όταν υπάρχει αλλαγή στην κατάσταση της υγείας του ασθενούς, η οποία είναι απειλητική για τη ζωή του.
- Όταν υπάρχει ξαφνική επιδείνωση της κατάστασης του ασθενή.
- Όταν τα εργαστηριακά αποτελέσματα ή οι ακτινογραφίες δείχνουν ότι απαιτούνται άμεσες παρεμβάσεις.
- Όταν τα προβλήματα φροντίδας ασθενών απαιτούν επείγουσα φροντίδα.

## Ιατροί/Επαγγελματίες Υγείας

Ένας ΕΥ θα πρέπει να αφήνει κάποιο μήνυμα (στο email, στο φωνητικό ταχυδρομείο ή στην τηλεφωνική υπηρεσία) στις παρακάτω περιπτώσεις:

- Όταν τα εργαστηριακά αποτελέσματα ή οι ακτινογραφίες είναι φυσιολογικά.
- Όταν οι ανατροφοδοτήσεις για τους ασθενείς είναι θετικές
- Όταν ο ασθενής ή η οικογένεια του/ο φροντιστής του ζητάει να μιλήσει με τον ιατρό για ένα θέμα που δεν είναι επείγον.

# Η επικοινωνία στις διεπιστημονικές ομάδες εργασίας

[Communication in Multidisciplinary Healthcare Teams](#)



Ευχαριστώ  
για την  
προσοχή  
σας