

ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΔΙΑΜΟΡΦΩΝΟΥΝ ΤΙΣ
ΑΝΤΙΔΡΑΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΑΣΘΕΝΕΙΑ ΚΑΙ ΣΤΗ
ΘΕΡΑΠΕΙΑ-Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟΝ ΑΣΘΕΝΗ
ΚΑΙ Η ΣΧΕΣΗ ΓΙΑΤΡΟΥ ΑΣΘΕΝΟΥΣ

{ Αργυροπούλου, Μαρία Ιωάννα,
Κλινικός Ψυχολόγος, MSc, Ph.D. -Ψυχοθεραπεύτρια
Γνωσιακής / Συμπεριφοριστικής κατεύθυνσης
gmargirop@gmail.com, www.argiropoulou.gr

Υπάρχει σαφής διαχωρισμός ανάμεσα
στην υγεία και στη σωματική νόσο;

⊗ Το σωματικά υγιές άτομο δεν εμφανίζει συμπτώματα που δηλώνουν δυσλειτουργία κάποιου οργάνου ή μείωση της λειτουργικότητάς του

⊗ Ένα άτομο χωρίς συμπτώματα μπορεί να πάσχει από κάποια ασθένεια ενώ νοιώθει υγιές

⊗ Συμπτώματα αδυναμίας και εύκολης κόπωσης μπορεί να μην έχουν οργανική προέλευση αλλά να οφείλονται σε παρατεταμένη ψυχοπιεστική κατάσταση

διαχωρισμός ανάμεσα στην υγεία και στη σωματική νόσο

Ποιος είναι ο ρόλος των ατομικών
αντιλήψεων για την κατάσταση της
σωματικής υγείας;

- ⊗ Πρόληψη νοσηρών καταστάσεων
- ⊗ Αναγνώριση ή άρνηση συμπτωμάτων
- ⊗ Αποδοχή & εφαρμογή ιατρικών συστάσεων
- ⊗ Προσδοκίες για μελλοντική κατάσταση υγείας

Η επιρροή των ατομικών αντιλήψεων για την κατάσταση της σωματικής υγείας

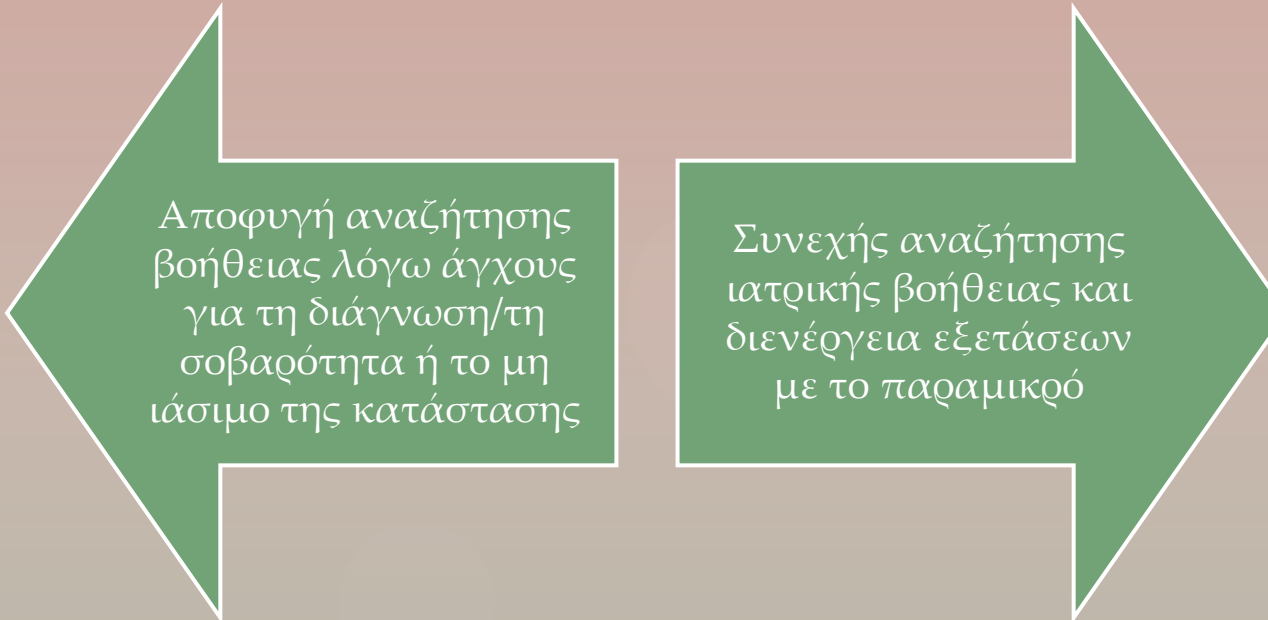
- ⊗ Διαφέρουν από άτομο σε άτομο
- ⊗ Καθορίζουν την αναζήτηση ιατρικών υπηρεσιών
- ⊗ Επηρεάζουν τον τρόπο που αντιδρούν τα άτομα στα συμπτώματα και στη νόσο
- ⊗ Διαμορφώνονται από την οικογένεια, τους φίλους και τα ΜΜΕ

Οι ατομικές αντιλήψεις για την κατάσταση της σωματικής υγείας

- ⌘ 70-90% του γενικού πληθυσμού έχει κάποιο πρόβλημα υγείας που μπορεί να διαγνωστεί και να αντιμετωπιστεί αποτελεσματικά
- ⌘ Τις περισσότερες φορές δεν αναζητείται ιατρική βοήθεια ή παρατηρείται καθυστέρηση στην αναζήτησής της ακόμη και όταν γίνεται αναγνώριση του προβλήματος υγείας
- ⌘ Η απουσία αναγνώρισης σημαντικών συμπτωμάτων οδηγεί στην καθυστέρηση αναζήτησης βοήθειας , με σοβαρές συνέπειες για την υγεία

Η αναγνώριση των συμπτωμάτων

Γιατί οι άνθρωποι
καθυστερούν να αναζητήσουν
βοήθεια;

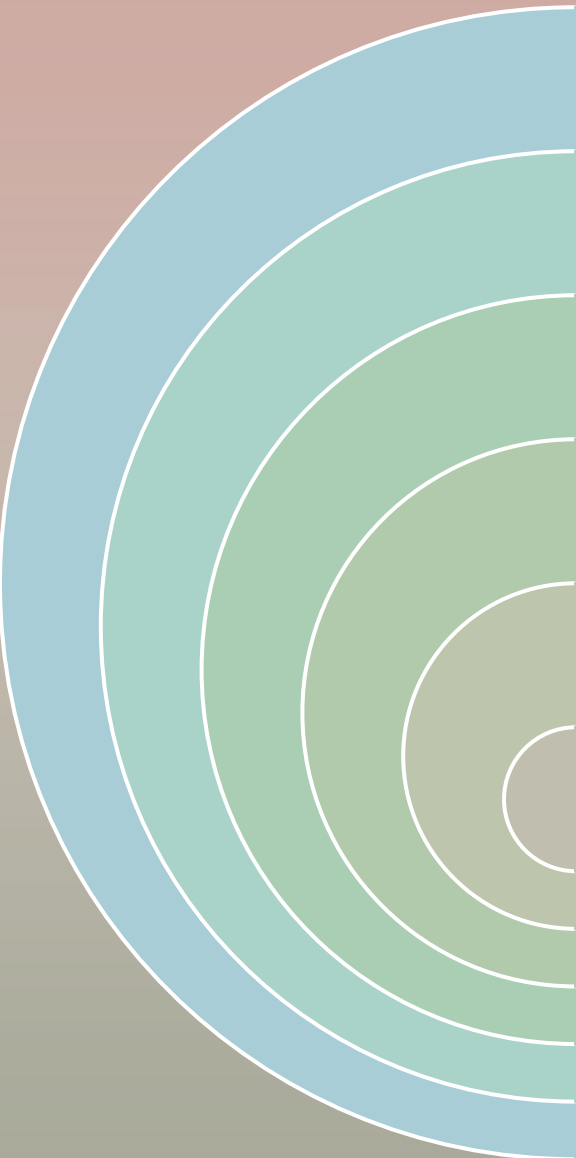


Αποφυγή αναζήτησης
βοήθειας λόγω άγχους
για τη διάγνωση/τη
σοβαρότητα ή το μη
ιάσιμο της κατάστασης

Συνεχής αναζήτησης
ιατρικής βοήθειας και
διενέργεια εξετάσεων
με το παραμικρό

Υπερβολικό άγχος

Παράγοντες που επηρεάζουν την
αναγνώριση των συμπτωμάτων



Προσωπικότητα

Ευαισθησία στην απειλή

Ανοχή στον πόνο

Ένταση συμπτωμάτων

Εστίαση προσοχής στο σύμπτωμα/ απορρόφηση προσοχής
από προσωπικές δραστηριότητες

Πολιτιστική ομάδα

- ⌘ Τα άτομα με προσωπικότητα τύπου A (ανταγωνιστικά, δραστήρια) καταπιέζουν το αίσθημα κόπωσης ή άλλα συμπτώματα ώστε να συνεχίσουν τη δραστηριότητα
- ⌘ Τα εγωκεντρικά άτομα, τα οποία έχουν τη προσοχή στραμμένη προς τον εαυτό τους αναγνωρίζουν πιο εύκολα τα συμπτώματα συγκριτικά με τα άτομα που τα ενδιαφέροντά τους στρέφονται προς τον έξω κόσμο
- ⌘ Τα αγχώδη άτομα προσέχουν περισσότερο τα συμπτώματα
- ⌘ Άτομα με υστερική προσωπικότητα υποτιμούν τη σημασία των συμπτωμάτων ή τα αρνούνται εντελώς
- ⌘ Οι γυναίκες αντιλαμβάνονται και αναφέρουν τα συμπτώματα πιο εύκολα συγκριτικά με τους άντρες

Προσωπικότητα

- ⊗ Άτομα με οικονομικές δυσκολίες μπορεί να αγνοούν πιο εύκολα τα συμπτώματα
- ⊗ Όταν κάποιος από το περιβάλλον νοσήσει από κάποια σοβαρή ασθένεια αυξάνεται περιστασιακά η ευαισθησία στο σύμπτωμα
- ⊗ Φοιτητές ιατρικής συσχετίζουν πιο εύκολα την κόπωση με συμπτώματα νόσων που μελετούν

Περιστασιακοί ή περιβαλλοντικοί παράγοντες στην αναγνώριση των συμπτωμάτων

- ⌘ Πρωτοεμφανιζόμενα συμπτώματα προκαλούν μεγαλύτερη ανησυχία
- ⌘ Επανεμφανιζόμενα συμπτώματα ανησυχούν περισσότερο αν έχουν συνδεθεί με σοβαρή νόσο
- ⌘ Διαδεδομένα συμπτώματα ανησυχούν περισσότερο συγκριτικά με τα πιο σπάνια συμπτώματα
- ⌘ Συμπτώματα από ζωτικά ή σημαντικά όργανα ανησυχούν περισσότερο π.χ. μάτια, πνεύμονες

Ο ρόλος των προηγούμενων προσωπικών βιωμάτων στην αναγνώριση των συμπτωμάτων

- ⊗ Σοβαρότητα ασθένειας (Ελαφριά, Βαριά, Καταληκτική)
- ⊗ Είδος θεραπείας
- ⊗ Ιατρικό πλαίσιο (ιδιωτικό, εξωτερικά ιατρεία, νοσηλεία, εντατική)
- ⊗ Σοβαρές ασθένειες ή ατυχήματα περιορίζουν την κανονική δραστηριότητα και την αυτονομία
- ⊗ Εξάρτηση από άλλους- πλήγμα στην αυτοπεποίθηση
- ⊗ Υιοθέτηση ρόλου ασθενούς – δευτερογενή οφέλη (οικονομικά, προσοχή, φροντίδα): αντισταθμίζουν απώλειες αλλά οδηγούν σε παθητικοποίηση ασθενή για αποκατάση/ πιθανότητα αρνητικής στάσης περιβάλλοντος

Η φύση και ο βαθμός σοβαρότητας μιας ασθένειας

- ⊗ Ιδιαίτερα στρεσογόνος συνθήκη: άγχος ασθένειας, απομάκρυνση από συνήθειες δραστηριότητες και οικείο περιβάλλον
- ⊗ Τα μέλη του προσωπικού εναλλάσσονται, άγνωστο & απρόσωπο περιβάλλον/ έλειψη ουσιαστικής επικοινωνίας

- ⊗ Ύπαρξη και άλλων ασθενών
- ⊗ Περιορισμένες ώρες επισκεπτηρίου
- ⊗ Περιορισμός στις κινήσεις -αποστέρηση ελευθερίας

νοσηλεία

{ Ο καλός ασθενής

- ⊗ Προσπάθεια να είναι αρεστός στο γιατρό & τους νοσηλευτές ακόμη και αν είναι δυσαρεστημένος
- ⊗ Συνήθως ήπιος σοβαρότητας ασθένεια-βραχεία νοσηλεία
- ⊗ Όταν η νοσηλεία παρατείνεται, παθητική στάση –αίσθημα αβοήθητου και απόγνωσης:όχι ενεργητικό ρόλο στην αποκατάσταση /αρνητικές επιπτώσεις στην ανάρρωση

{ Ο κακός ασθενής

- ⊗ Συνήθως πάσχουν από σοβαρή ασθένεια, 1 στους 4 ασθενείς/διαρκή διαμαρτυρία
- ⊗ Επιθετικότητα προς ιατρικό προσωπικό/ αντίδραση στη θεραπεία/ μη συμμόρφωση σε ιατρικές οδηγίες/φαρμακευτική αγωγή
- ⊗ Οι δύστροποι & επιθετικοί ασθενείς διατρέχουν περισσότερους κινδύνους λόγω των αντιδράσεων που προκαλούν στο νοσηλευτικό προσωπικό
- ⊗ Τους χορηγούνται περισσότερα φάρμακα/ τους αγνοούν/ τους παραπέμπουν σε ψυχίατρο ή τους δίνουν πρόωρο εξιτήριο

Οι 2 ρόλοι που υιοθετούν οι ασθενείς

- ⊗ Κατάσταση έντονου στρες
- ⊗ Απειλείται το Σωματικό Εγώ/ κίνδυνος προσωρινής ή μόνιμης αναπηρίας
- ⊗ Παθητική κατάσταση: στο έλεος του χειρουργού
- ⊗ Διαφορετικές αντιδράσεις ανάλογα με τύπο εγχείρησης και όργανο ή μέλος που πρόκειται να χειρουργηθεί: εξαρτάται από τη συμβολική σημασία που έχει για το άτομο, τη λειτουργία που θίγεται & τις συναισθηματικές επενδύσεις που έχει κάνει σε αυτή (π.χ. μαστεκτομή, αφαίρεση προστάτη: συναίσθημα υποτίμησης, προβλήματα στη σεξουαλική ζωή, κατάθλιψη-σύνδεση με ταυτότητα φύλου, σεξουαλική σημασία)
- ⊗ Φοβος νάρκωσης: άλμα στο κενό/ στην ανυπαρξία, περικλείει ενδεχόμενο θανάτου

Χειρουργική επέμβαση

- ⊗ Ηλικία
- ⊗ Προσωπικότητα
- ⊗ Διαπροσωπικές σχέσεις
- ⊗ Δυνατότητα αντιμετώπισης δύσκολων καταστάσεων
- ⊗ Στάση περιβάλλοντος στην ασθένεια & στον ασθενή-βαθμός στήριξης
- ⊗ Σχέση με γιατρό

Παράγοντες που επηρεάζουν τις αντιδράσεις στη χειρουργική επέμβαση

- ⌘ Παίζει το σημαντικότερο ρόλο στη διαγνωστική και στη θεραπευτική διαδικασία
- ⌘ Ο γιατρός πρέπει να πείθει ότι έχει τη δυνατότητα, το ενδιαφέρον και τη θέληση να βοηθήσει ώστε να εμπνέει εμπιστοσύνη στον ασθενή να του δώσει τις απαραίτητες πληροφορίες για τη διάγνωση και να ακολουθήσει τις θεραπευτικές προτάσεις

Η επικοινωνία με τον ασθενή & η σχέση γιατρού -ασθενούς

- ⌘ Μια αλληλεπίδραση ανάμεσα σε 2 άτομα που δεν βρίσκονται σε ισότιμες θέσεις
- ⌘ Έχουν διαφορετικούς κοινωνικούς ρόλους
- ⌘ Οι ρόλοι επηρεάζονται από τις στάσεις της κοινωνίας απέναντι στην Ιατρική & στο ιατρικό πλαίσιο που λαμβάνει χώρα μια ιατρική πράξη
- ⌘ Φορτίζεται από τα συναισθήματα του ασθενή – εξαρτάται η υγεία ακόμη και η επιβίωση του ασθενούς

Η σχέση γιατρού- ασθενούς

- ⊗ Ο γιατρός αποτελεί την απόλυτη αυθεντία
- ⊗ Ο ασθενής οφείλει να αφαιθεί στις φροντίδες του και να ακολουθεί πιστά τις οδηγίες

- ⊗ Με την αμφισβήτηση της εξουσίας και τη διάδοση της πληροφορίας και των ιατρικών γνώσεων σε όλη την κοινωνία η πρακτική κάθε γιατρού υπόκειται πλέον σε ευρεία κριτική & αμφισβήτηση
- ⊗ Η πατερναλιστική στάση μπορεί να οδηγήσει σε αμφισβητήσεις & συγκρούσεις με τον ασθενή & τους συγγενείς/ οποιαδήποτε κακή έκβαση ή λαθος εκτίμηση αποδίδεται στο γιατρό

Πατερναλιστικό πρότυπο σχέσης

- ⊗ Ο γιατρός συνεργάζεται με τον ασθενή
- ⊗ Ο γιατρός θέτει τις γνώσεις στην υπηρεσία του ασθενούς, δίδει διόδους & κατευθύνσεις και συστήνει πιθανές διαγνώσεις και θεραπείες

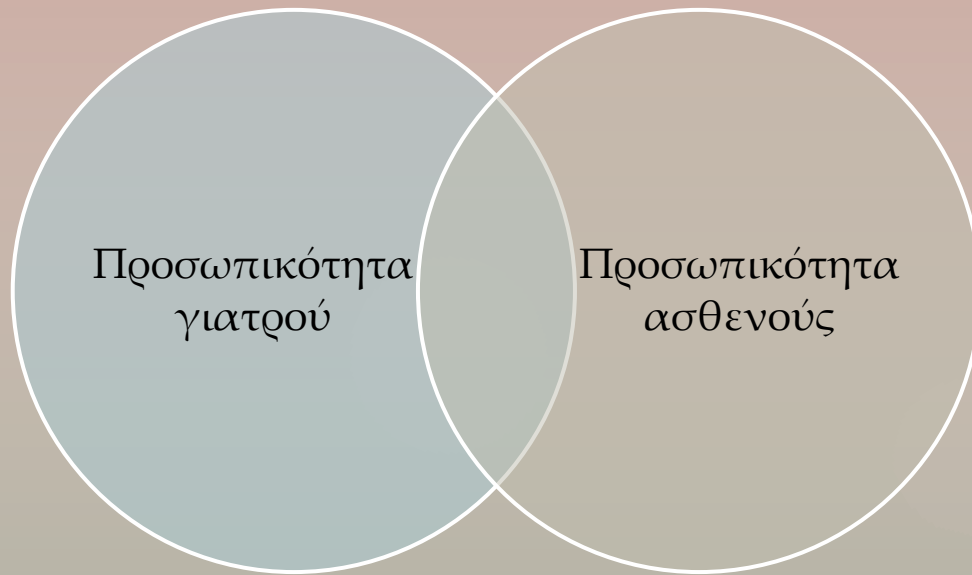
- ⊗ Τελικός κριτής είναι ο ασθενής και το περιβάλλον του
- ⊗ Επιλέγει μεταξύ των προτάσεων του γιατρού
- ⊗ Η ευθύνη διαμοιράζεται μεταξύ γιατρού-ασθενούς, η πιθανότητα σύγκρουσης ελαχιστοποιείται

Το συνεργατικό πρότυπο

- ⌘ Δίνει προβάδισμα στην άποψη του ασθενούς
- ⌘ Ισοτιμία στη σχέση γιατρού- ασθενούς
- ⌘ Ο ασθενής έχει τη δυνατότητα να διατυπώσει τους λόγους που ζητά βοήθεια, να περιγράψει τα συμπτώματα, στις σκέψεις, τα συναισθήματα και τις προσδοκίες του
- ⌘ Παρέχεται χρόνος συζήτησης

Η συνθήκη της ισοτιμίας
(patient-centered)

Από τι εξαρτάται η επιλογή
προτύπου;



- ⊗ Εξαρτητικοί ασθενείς προτιμούν πατερναλιστικό πρότυπο
- ⊗ Νομικά & εθιμικά πλαίσια άσκησης της ιατρικής επιβάλλουν το συνεργατικό πρότυπο (π.χ. ΗΠΑ)

Από τι εξαρτάται η επιλογή προτύπου;

- ⊗ Εκδήλωση ενδιαφέροντος για το πρόβλημα του ασθενούς
- ⊗ Φιλική διάθεση
- ⊗ Ειλικρίνεια

- ⊗ Μη επικριτική στάση γιατρού
- ⊗ Σχόλια γιατρού με προσωπικό χαρακτήρα
- ⊗ Κοινωνικότητα στη συμπεριφορά του γιατρού

ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΣΥΝΤΕΛΟΥΝ ΣΤΗ
ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΜΙΑΣ ΚΑΛΗΣ ΣΧΕΣΗΣ

⊗ Ενσυναίσθηση
⊗ Αυθεντικότητα
⊗ Ζεστασία
⊗ Άνευ όρων αποδοχή

⊗ Απόρρητο
⊗ Εχεμύθεια
⊗ Ασφάλεια

ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΣΥΝΤΕΛΟΥΝ ΣΤΗ
ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΜΙΑΣ ΚΑΛΗΣ ΣΧΕΣΗΣ

- ⌘ Η ικανότητα του ατόμου να μπαίνει στη θέση του άλλου και να μπορεί να βιώνει και να κατανοεί την κατάσταση που βιώνει ο άλλος
- ⌘ Ο γιατρός πρέπει να χρησιμοποιεί την αντίληψη, τις γνωστικές ικανότητες και τα συναισθήματά του ώστε να κατανοεί τον ασθενή και να υποστηρίζει τη διατήρηση μια υγιούς σχέσης που διευκολύνει τις ιατρικές διαδικασίες και την επίτευξη των θεραπευτικών στόχων
- ⌘ Κάποιες φορές οι γιατροί αποστασιοποιούνται συναισθηματικά για να προστατευτούν από το ψυχικό βάρος που προκαλεί το συναισθηματικό πλησίασμα των ασθενών
- ⌘ Η ενσυναίσθηση είναι ιδιαίτερα σημαντική σε ασθενείς με σοβαρές παθήσεις ή σε τελικό στάδιο

Ο ρόλος της ενσυναίσθησης

- ⌘ Μεγαλύτερη συναίνεση στη θεραπεία
- ⌘ Υψηλότερη ικανοποίηση χρηστών από υπηρεσίες υγείας
- ⌘ Εντονότερη διάθεση γιατρών να βοηθήσουν τους ασθενείς

Σύμφωνα με έρευνα
όταν οι γιατροί έχουν
δεξιότητες επικοινωνίας
και ενσυναίσθηση

⌘ Η συμμαχία που αναπτύσσεται ανάμεσα στο γιατρό και στον ασθενή με σκοπό την αντιμετώπιση του προβλήματος του ασθενούς

⌘ Αποσκοπεί στην ανάπτυξη ενός τύπου δεσμού, στον καθορισμό των θεραπευτικών στόχων & στη διεκπεραίωση των θεραπευτικών δραστηριοτήτων

Θεραπευτική συμμαχία

{ Μεταβίβαση

- ⊗ Ο ασθενής ασυνείδητα αποδίδει στο γιατρό χαρακτηριστικά που προέρχονται από προηγούμενες προσωπικές εμπειρίες ή φαντασιώσεις
- ⊗ 'πιθανότητα ερωτικοποίησης σχέσης
- ⊗ Βιώνει τα σχόλια του γιατρού με δικό του τρόπο/ πιθανώς τον βλέπει σαν πατρικό ή μητρικό πρότυπο
- ⊗ Πιο έντονο σε μακροχρόνιες θεραπείες/ κάποιες φορές και από την αρχή της σχέσης

{ Αντιμεταβίβαση

- ⊗ Οι συναισθηματικές αντιδράσεις του γιατρού στη προσωπικότητα και στη συμπεριφορά του ασθενούς
- ⊗ Η γνώση του φαινομένου επιτρέπει στον γιατρό να ελέγχει τα συναισθήματά του ώστε να μην γίνεται υπερβολικά φιλικός ή απορριπτικός με ασθενείς που τον διακινούν συναισθηματικά

Διευκρίνιση
ιατρικού
προβλήματος

Λήψη
αποφάσεων
που αφορούν
τη θεραπεία
του ασθενούς

Στόχοι της επικοινωνίας
γιατρού- ασθενή

- ⊗ Η έλλειψη εμπιστοσύνης (λόγω ιατρικού λάθους, προηγούμενων κακών σχέσεων μ γιατρούς ή πρόσωπα εξουσίας) οδηγεί στην απόκρυψη κρίσιμων για τη διάγνωση και τη θεραπεία πληροφοριών
- ⊗ Απόκρυψη συμπτωμάτων γιατί ο ασθενής τα θεωρεί άσχετα ή από φόβο γιατί παράκουσε τις οδηγίες του γιατρού
- ⊗ Απόκρυψη παράλληλων θεραπειών (π.χ. εναλλακτικές θεραπείες)

- ⊗ Έλλειψη επαρκούς πληροφόρησης ασθενή για φύση ασθένειας, πρόγνωση και γενικότερη κατάσταση υγείας
- ⊗ Χρήση ιατρικής ορολογίας/ ενημέρωση μη προσαρμοσμένη στη «γλώσσα» του ασθενή

Διευκρίνιση ιατρικού προβλήματος

{ Πατερναλιστική λήψη
αποφάσεων

& Η απόφαση ανήκει
αποκλειστικά στο
γιατρό, η γνώμη
του ασθενή δεν
χρειάζεται

{ Αμοιβαία λήψη
αποφάσεων

& Επαρκής ενημέρωση ασθενή
για ασθένεια, συμμετοχή
στις αποφάσεις για
θεραπεία

& Λιγότερο κατάλληλη σε
ασθενείς με σοβαρές
ασθένειες-επιβαρυντική η
μεταφορά ευθύνης

& Ο γιατρός πρέπει να είναι
προσεκτικός και να δίνει
όσες πληροφορίες μπορεί
να αντέξει ο ασθενής

Λήψη αποφάσεων που αφορούν τη
θεραπεία



Παράγοντες που επηρεάζουν την επικοινωνία

- ⌘ Η επικοινωνία είναι μη λεκτική στο μεγαλύτερο μέρος της
- ⌘ Η μη λεκτική επικοινωνία μεταφέρει μηνύματα, κυρίως συναισθηματικού περιεχομένου, τα οποία ίσως προσπαθεί ασυνείδητα να κρύψει ο γιατρός
- ⌘ Επηρεάζει θετικά ή αρνητικά την ανταπόκριση του ασθενή στην παρέμβαση

Εξωλεκτική επικοινωνία

- ⊗ Βλεμματική επαφή
- ⊗ Ναι, Έντονο κοίταγμα, Περιστασιακή
- ⊗ Διαλείμματα βλεμματικής επαφής

Οπτική επαφή

- ✓ **Τόνος φωνής**
Χαμηλός, Δυνατός, Σφυρικός, Φυσικός
- ✓ **Ρυθμός ομιλίας**
Φυσικός, γρήγορος
- ✓ **Έκφραση προσώπου**
Πολύ Συναισθηματικός, Αδιάφορος, σφιγμένος,
Φυσικός
- ✓ **Δισταγμοί**
Καθόλου, Μερικές φορές, Συχνά
- ✓ **Κομπιάσματα**
Καθόλου, Μερικές φορές, Συχνά
- ✓ **Συνοφρύσματα**
Καθόλου, Μερικές φορές, Συχνά

Φωνητικό ύφος

- ⊗ στάση σώματος
- ⊗ Σωματική απόσταση από ασθενή
- ⊗ Αφύσικες κινήσεις/Νευρικότητα
- ⊗ Κινήσεις χεριών
- ⊗ άγγιγμα

Σωματική γλώσσα

- ⌘ Οι ασθενείς είναι ιδιαίτερα ευαίσθητοι στις μη λεκτικές εκφράσεις του γιατρού για να καταλάβουν τι σκέπτεται για το πρόβλημά τους, πόσο σοβαρό είναι, αν τους δίνει την απαραίτητη προσοχή
- ⌘ Οι ασθενείς μπορεί να βγάλουν ιδιαίτερα αρνητικά συμπεράσματα αν η μη λεκτική συμπεριφορά έρχεται σε αντίθεση με τη λεκτική επικοινωνία του γιατρού

Η σημασία της μη λεκτικής
επικοινωνίας

⌘ Ο άνθρωπος είναι μια βιο-ψυχο-κοινωνική οντότητα/ δεν πρέπει να υπάρχει επικέντρωση μόνο στη νόσο ή στο όργανο που δυσλειτουργεί αλλά να εξετάζεται η συνολική σωματική λειτουργία του ασθενούς, η ψυχολογική του κατάσταση και η λειτουργία του στον οικογενειακό και στον επαγγελματικό χώρο

Επικέντρωση στη νόσο ή στον ασθενή

- ⊗ Έλλειψη σεβασμού προς το συνομιλητή
- ⊗ Αποστασιοποίηση
- ⊗ Στάση ανωτερότητας

Επικριτικός
τρόπος

Υποχωρητικός
τρόπος

Ορθολογικός
τρόπος

Ανάρμοστος
τρόπος

Ακατάλληλες συμπεριφορές

- ⌘ Απόκτηση ψυχολογικών γνώσεων
- ⌘ Εκπαίδευση σε δεξιότητες και τεχνικές επικοινωνίας

{ Πρακτικές συμβουλές
για ιατρικό προσωπικό

- ⌘ Ικανοποίηση ασθενούς από παρεχόμενες υπηρεσίες
- ⌘ Συναίνεση στη θεραπεία
- ⌘ Κατανόηση πληροφοριών/οδηγιών
- ⌘ Θεραπευτική έκβαση

Δείκτες αποτελεσματικότητας της επικοινωνίας με τον ασθενή

⊗ 40-50% των ασθενών δεν τηρεί την αγωγή, κυρίως λόγω μη επαρκούς ενημέρωσης & έλλειψης συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων

⊗ Πολλοί ασθενείς είναι δυσαρεστημένοι από την επάρκεια της πληροφόρησης

{ Προβλήματα στη συνεργασία ιατρού- ασθενή

Η κατάσταση υγείας & η ποιότητα ζωής των ασθενών επηρεάζονται από τη σχέση που αναπτύσσεται ανάμεσα στον ασθενή & στον γιατρό

Η σχέση γιατρού-ασθενούς καθορίζει τη στάση του δεύτερου απέναντι στη νόσο, στη θεραπεία & στη βελτίωση της ζωής του

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

*ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΕΚΤΙΚΗΣ
ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ*

Επικοινωνία

- ◉ Είναι η διαδικασία κατά την οποία ένα άτομο-πομπός μεταβιβάζει πληροφορίες σε κάποιο άλλο άτομο-δέκτη που το αποκωδικοποιεί
- ◉ Η διαδικασία ανταλλαγής μηνυμάτων γίνεται:
 - με λεκτικό κανάλι
 - με μη λεκτικό κανάλι
 - με τεχνητό

Λεκτικό- μη λεκτικό σε συμφωνία:

- ✓ η επικοινωνία είναι ειλικρινής
- ✓ η αυτοεκτίμηση δεν απειλείται
- ✓ η κριτική γίνεται στις πράξεις και όχι στην αξία του άλλου

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΛΕΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

- Συμπεριφορά Προσεκτικής Παρακολούθησης
- Περίληψη
- Διευκρίνιση: Στοιχειώδης ενθάρρυνση, παράφραση
- Αντανάκλαση συναισθημάτων
- Ανοιχτή πρόσκληση σε συζήτηση: ανοιχτές και κλειστές ερωτήσεις
- Σύνθεση δεξιοτήτων

Δεξιότητες προσεκτικής παρακολούθησης και ενσυναίσθηση

Ενσυναίσθηση: η ικανότητα να ακούει κανείς με ακρίβεια και να αισθάνεται τον εμπειρικό κόσμο του άλλου ατόμου

- ◉ Απαιτεί την ικανότητα να ανακόπτει κάποιος τις σκέψεις και τα συναισθήματά του και να εισέρχεται στον κόσμο ενός άλλου ανθρώπου
- ◉ Οι δεξιότητες προσεκτικής παρακολούθησης βοηθούν μπορούν να προκαλέσουν στους βοηθούμενους σκέψεις και συναισθήματα για τα οποία δεν είχαν επίγνωση

ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΡΟΣΕΚΤΙΚΗΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ

Ορισμός: Πολιτισμικά-κοινωνικά αρμόζουσα λεκτική και μη-λεκτική συμπεριφορά κατά τη συνέντευξη

- Δείχνει στον πελάτη ότι βρίσκεστε μαζί του και ότι πράγματι τον παρακολουθείτε προσεκτικά. Δίνει τη δυνατότητα στον πελάτη ή το βοηθούμενο να μιλήσει πιο ελεύθερα

ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΡΟΣΕΚΤΙΚΗΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ

➤ Αποτελείται από 4 διαστάσεις:

1. Οπτική επαφή
2. Σωματική γλώσσα
3. Φωνητικό ύφος
4. Λεκτική ακολουθία

Δεξιότητα: Ανοιχτές και κλειστές ερωτήσεις

- Οι ερωτήσεις βοηθούν τη συνέντευξη να ξεκινήσει και να ξετυλιχτεί.
- Διακρίνουμε τις ανοιχτές και τις κλειστές ερωτήσεις.
- Χρησιμοποιούνται τόσο στην αρχή όσο και στην πορεία μιας συνέντευξης.
- Ειδικά στις αρχικές φάσεις μίας συνέντευξης, χρειάζεται ισορροπία μεταξύ ανοιχτών και κλειστών ερωτήσεων.

Ανοιχτές ερωτήσεις

- Βοηθούν στην **έναρξη** της συνέντευξης (π.χ. Τι θα θέλατε να συζητήσουμε;)
- Βοηθούν τον πελάτη **να αναπτύξει ένα σημείο** (π.χ. Μπορείτε να μου πείτε περισσότερα για αυτό;), **να εστιάσει τη προσοχή του σε συγκεκριμένα σημεία ή γεγονότα ή συναισθήματα** (π.χ. Πως αισθανθήκατε τότε;)
- Βοηθούν στην **απόσπαση παραδειγμάτων συγκεκριμένης συμπεριφοράς**
- Ερωτήσεις που διατυπώνονται με **“τι”**, **“πως”**, **“θα”**, αφήνουν περιθώρια για **ανάπτυξη**

Κλειστές ερωτήσεις

- Οι κλειστές ερωτήσεις δίνουν **σύντομες** απαντήσεις και αποσπούν **συγκεκριμένες πληροφορίες**. Μπορούν να απαντηθούν με ναι, όχι ή λίγα λόγια.
- Στη συμβουλευτική χρησιμοποιούνται περισσότερο οι ανοιχτές ερωτήσεις· οι κλειστές ερωτήσεις δίνουν ένα γενικότερο περίγραμμα και επιτρέπουν την καλύτερη **γνωριμία** με τον πελάτη ή την **αποσαφήνιση** συγκεκριμένων σημείων π.χ. «Πόσο χρονών είστε;», «Είστε παντρεμένος;», «Έχετε παιδιά;», «Τι δουλειά κάνετε;»

Στοιχειώδης ενθάρρυνση και παράφραση

- Οι στοιχειώδεις ενθαρρύνσεις αποτελούν νύξεις (μικρές ενδείξεις) ώστε να κατανοήσει το άτομο με το οποίο βρίσκεστε ότι το παρακολουθείτε. Μπορούν ακόμη να διευκολύνουν τον θεραπευόμενο να συνεχίσει να μιλάει και τον βοηθούν στην διερεύνηση του θέματος που τον απασχολεί

Στοιχειώδης ενθάρρυνση

- ⦿ Μη λεκτικές στοιχειώδεις ενθαρρύνσεις
- ⦿ Λεκτικές στοιχειώδεις ενθαρρύνσεις

Μη λεκτικές στοιχειώδεις ενθαρρύνσεις

επεξεργασία της διάστασης της σωματικής ομιλίας κατά τη συμπεριφορά προσεκτικής παρακολούθησης:

- ✓ οπτική επαφή
- ✓ κλίση σώματος προς τα μπρος με ενδιαφέρον
- ✓ απουσία νευρικών κινήσεων που αποσπούν την
- ✓ προσοχή
- ✓ κατάλληλες χειρονομίες
- ✓ Κλίσεις του κεφαλιού

Κλίση του σώματος προς τα μπρος με μια θερμή χειρονομία την κατάλληλη στιγμή φαίνεται να διευκολύνει τη συνέχιση της ομιλίας του βοηθούμενου

Στοιχειώδεις λεκτικές ενθαρρύνσεις

Είναι σύντομες εκφράσεις που δείχνουν ότι «βρίσκεστε στο ίδιο μήκος κύματος» με το θεραπευόμενο. Παραδείγματα:

- ✓ «Α!», «Έτσι;», «Τότε;», «Και;»
- ✓ Η επανάληψη μιας ή δυο λέξεων κλειδιών
- ✓ «πείτε μου περισσότερα»
- ✓ «χμμμ-χμμμ» «α-χα»\
- ✓ απλή επανάληψη ακριβώς των ίδιων λέξεων της τελευταίας φράσης του βοηθούμενου

Ο ρόλος της σιωπής

«ο χρόνος που μεσολαβεί μέχρι την απάντηση»
(response latency time)

Είναι ο χρόνος σε δευτερόλεπτα που περιμένει ο θεραπευτής πριν δώσει μια απάντηση. Πολλές φορές ο θεραπευτής πρέπει να δίνει χρόνο στο βοηθούμενο άτομο να απαντήσει ή να συνεχίσει

Λέξεις-κλειδιά

Η επανάληψη των ίδιων ακριβώς λέξεων του βοηθούμενου αποτελεί μια σημαντική συμβουλευτική και βοηθητική δεξιότητα

- ◉ Η επανάληψη απλών λέξεων ή μικρών φράσεων που ανέφερε οδηγεί σχεδόν αναπόφευκτα τον βοηθούμενο να ανταποκριθεί αναπτύσσοντας την **έννοια** αυτού που είπε, λεπτομερέστερα
- ◉ Η επανάληψη μιας ή δυο λέξεων κλειδιών βοηθά το σύμβουλο να αντλήσει από το βοηθούμενο **περισσότερες απόψεις και πληροφορίες** με τον καλύτερο και λιγότερο ενοχλητικό τρόπο

παράφραση

- ◉ Η παράφραση συνδέεται στενά με τον προηγούμενο τύπο στοιχειώδους ενθάρρυνσης. Χρησιμοποιούνται οι ίδιες λέξεις -κλειδιά αλλά προσθέτονται και κάποιες παρατηρήσεις του σύμβουλου σχετικά με τον πελάτη, παραμένοντας πάντα στην ουσία αυτού που ο ίδιος έχει πει
- ◉ Η παράφραση αποτελεί έναν ειδικό τύπο προσεκτικής παρακολούθησης του άλλου ατόμου που απαιτεί να επιδείξετε την ικανότητά σας «να αποδίδετε» στο άτομο με ακρίβεια αυτό που σας έχει πει
- ◉ Η αποτελεσματική παράφραση απαιτεί μεγάλη προσπάθεια και πραγματική αφιέρωση σε ένα άλλο άτομο προκειμένου να το βοηθήσουμε να αποκτήσει μεγαλύτερη επίγνωση

Η δομή της παράφρασης

Η πιο αποτελεσματική παράφραση φαίνεται να αποτελείται από τα εξής στοιχεία:

- ✓ Το όνομα του πελάτη ή της αντωνυμίας «εσύ». Υπάρχουν σαφείς αποδείξεις ότι όταν η παράφραση είναι πιο προσωπική, τότε γίνεται αυτόματα και πιο αποτελεσματική
- ✓ Τις πιο σημαντικές ακριβείς λέξεις που χρησιμοποίησε ο βοηθούμενος
- ✓ Μια κατασταλαγμένη, συντομευμένη και σαφής δήλωση του βοηθού που συλλαμβάνει και αποδίδει το νόημα αυτών που λέχθηκαν

παράφραση

αν η παράφραση είναι επιτυχής, ο βοηθούμενος μπορεί να απαντήσει με ένα «ναι» ή «ακριβώς» ή «σωστά».

- ✓ Αν ο πελάτης έχει ανάγκη να εμβαθύνει περισσότερο σε αυτά που λέει, η παράφραση διευκολύνει την πιο εκτεταμένη ομιλία
- ✓ Αν ο πελάτης έχει μιλήσει αρκετά για ένα θέμα, η παράφραση διευκολύνει τη μετάβαση σε ένα καινούριο θέμα, ιδίως σε πελάτες με τάση να επαναλαμβάνουν διαρκώς το ίδιο πράγμα

παραδείγματα

Πελάτης: «περνάω δύσκολες ώρες με τη Γιάννα. Μόλις πήρε προαγωγή και φαίνεται ότι τα μυαλά της έχουν πάρει αέρα. Όλο μου λέει τι να κάνω. Συγκεκριμένα, χθες είπε ότι αν δεν έκανα καλά τη δουλειά μου και ότι αν δεν βελτιωνόμουν θα με απέλυε»

παραδείγματα

«θα σε απέλυε;»

«Δύσκολες ώρες;»

«Σου λέει τι να κάνεις;»

«Γιώργο, λες ότι η νέα σου προϊσταμένη σου κάνει τη ζωή δύσκολη και ότι ανησυχείς μήπως σε απολύσει»

- ◉ Οι στοιχειώδεις ενθαρρύνσεις κατευθύνουν το Γιώργο να επεξεργαστεί με περισσότερες λεπτομέρειες το γεγονός. Κάθε είδος στοιχειώδους ενθάρρυνσης μπορεί να οδηγήσει το Γιώργο σε τελείως διαφορετική κατεύθυνση
- ◉ Η παράφραση δίνει στο Γιώργο αυτά που είπε με άλλα λόγια και του δείχνει ότι το πρόβλημά του έχει ακουστεί με προσοχή
- ◉ Στην παράφραση ο θεραπευτής επανέλαβε κάποια σημαντικά λόγια του πελάτη αυτούσια, αλλά συντόμευσε τη δήλωση διαλέγοντας την ουσία αυτού που ελέγχθη

ΑΝΤΑΝΑΚΛΑΣΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ

Η δεξιότητα του να διαισθάνεται κανείς
με ακρίβεια τον συναισθηματικό κόσμο
του βοηθούμενου ατόμου

ΑΝΤΑΝΑΚΛΑΣΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ

- ❖ Όλοι μαθαίνουμε από νωρίς να ελέγχουμε κάποιες φορές τα συναισθήματά μας γιατί αυτά παρεμποδίζουν τις νοητικές μας προσπάθειες
- ❖ Πολλές φορές όμως τα συναισθήματα επισκιάζουν και δημιουργούν σύγχυση στις διαδικασίες της σκέψης μας
- ❖ Ο αποτελεσματικός βοηθός καλείται να βοηθήσει τον πελάτη να κατανοήσει και να αντιμετωπίσει την συναισθηματική πλευρά της ζωής

ΑΝΤΑΝΑΚΛΑΣΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ

- ❖ Η αντανάκλαση συναισθήματος μπορεί να περιγραφεί ως η επιλεκτική προσοχή στα αισθηματικά ή συναισθηματικά στοιχεία που ενυπάρχουν στις εκφράσεις του πελάτη
- ❖ Η απάντηση στο συναίσθημα ορίζεται ως η απομάκρυνση των γνωστικών στοιχείων από την επικοινωνία με τον βοηθούμενο και η απάντηση και ενίσχυση μόνο των υποκειμενικών συναισθηματικών στοιχείων που υποβόσκουν
- ❖ Στην παράφραση, αντιθέτως, ο βοηθός τείνει να αγνοεί συναισθηματικές καταστάσεις και προσέχει επιλεκτικά το αντικειμενικό προφορικό περιεχόμενο

ΑΝΤΑΝΑΚΛΑΣΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ

- ❖ Το πιο σημαντικό σε αυτή τη δεξιότητα είναι να βρίσκεται ο σύμβουλος σε επιφυλακή και να απαντά περισσότερο στο συναίσθημα που εκφράζεται παρά στο περιεχόμενο και στις αποφάσεις.
- ❖ Πρέπει να δίνεται έμφαση όχι στο **τι** λέει ο πελάτης, το οποίο αποτελεί το περιεχόμενο του μηνύματος, αλλά στο **πώς** δίνει το μήνυμα ο πελάτης

π.χ. όταν ο πελάτης μιλάει γρήγορα μπορεί να εκδηλώνει τον ενθουσιασμό του, όταν μιλάει αργά, αποθάρρυνση κ.τ.λ.

ΑΝΙΧΝΕΥΣΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ

«Λυπάμαι κάπως που φεύγω... Διασκέδασα τόσο πολύ
εδώ που η σκέψη του να αφήσω όλους τους φίλους
μου πραγματικά με λυπεί»

ΑΝΙΧΝΕΥΣΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ

«Λυπάμαι κάπως που φεύγω... Διασκέδασα τόσο πολύ εδώ που η σκέψη του να αφήσω όλους τους φίλους μου πραγματικά με λυπεί»

«Αγωνίστηκα τόσο για να αποκτήσω την ανεξαρτησία μου και περίμενα τόσο καιρό και..φαντάζομαι ότι δεν μπορούσα να προβλέψω το αίσθημα του ξεριζώματος που θα μου έφερνε»

ΑΝΙΧΝΕΥΣΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ

«Λυπάμαι κάπως που φεύγω... Διασκέδασα τόσο πολύ εδώ που η σκέψη του να αφήσω όλους τους φίλους μου πραγματικά με λυπεί»

«Αγωνίστηκα τόσο για να αποκτήσω την ανεξαρτησία μου και περίμενα τόσο καιρό και..φαντάζομαι ότι δεν μπορούσα να προβλέψω το αίσθημα του ξεριζώματος που θα μου έφερνε»

«Δεν καταλαβαίνω τι μου λες. Φαίνομαι εγώ θυμωμένη; Αφού έρχομαι εδώ έξι μήνες τώρα για θεραπεία και αν ήμουν θυμωμένη οπωσδήποτε δεν θα ερχόμουν στην θεραπευτική συνάντηση, έτσι δεν είναι;»

ΑΝΤΑΝΑΚΛΑΣΗ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ

1. Τα συναισθήματα πρέπει να αναγνωρίζονται και να χαρακτηρίζονται. Αυτό μπορεί να γίνει μέσα από τις πραγματικές λέξεις που χρησιμοποιεί ο ίδιος ο πελάτης ή μέσα από την παρατήρηση της μη λεκτικής επικοινωνίας
2. Ο θεραπευτής χρησιμοποιεί ένα κορμό φράσης όπως «φαίνεστε να αισθάνεστε...», «Μοιάζει σα να νοιώθετε...», «Διαισθάνομαι ότι...» και συμπληρώνει το συγκεκριμένο συναίσθημα.
3. Το περιεχόμενο μπορεί να παραφραστεί για να είναι πιο ξεκάθαρο. Π.χ. «φαίνεται να αισθάνεστε... **όταν**...»
4. Η αντανάκλαση συναισθημάτων είναι πιο χρήσιμη όταν τα άμεσα συναισθήματα που εμφανίζονται κατά την συνέντευξη αναγνωρίζονται και υποβάλλονται σε επεξεργασία

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Πελάτης: Είναι περίεργο αυτό που θα σας πω, αλλά όταν μιλάω μαζί σας τρέμω! Είναι το πιο ανόητο πράγμα. Γιατί το κάνω αυτό;

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Πελάτης: Είναι περίεργο αυτό που θα σας πω,
αλλά όταν μιλάω μαζί σας τρέμω! Είναι το
πιο ανόητο πράγμα. Γιατί το κάνω αυτό

Θεραπευτής: άγχεσθε σε πολλές περιστάσεις;

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Πελάτης: Είναι περίεργο αυτό που θα σας πω,
αλλά όταν μιλάω μαζί σας τρέμω! Είναι το
πιο ανόητο πράγμα. Γιατί το κάνω αυτό;

Θεραπευτής: Αναρωτιέστε γιατί το κάνετε;

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Πελάτης: Είναι περίεργο αυτό που θα σας πω, αλλά όταν μιλάω μαζί σας τρέμω! Είναι το πιο ανόητο πράγμα. Γιατί το κάνω αυτό;

Θεραπευτής: Αυτή τη στιγμή που μου μιλάτε αισθάνεστε να τρέμετε, σας συγκύζει το γεγονός ότι αισθάνεστε κατ' αυτόν τον τρόπο;

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Πελάτης: Είναι περίεργο αυτό που θα σας πω, αλλά όταν μιλάω μαζί σας τρέμω! Είναι το πιο ανόητο πράγμα. Γιατί το κάνω αυτό;

Θεραπευτής: Μπορείτε να μοιραστείτε μαζί μου λίγο αναλυτικότερα το τι αισθάνεστε για μένα;

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Πελάτης: Είναι περίεργο αυτό που θα σας πω,
αλλά όταν μιλάω μαζί σας τρέμω! Είναι το
πιο ανόητο πράγμα. Γιατί το κάνω αυτό;

Θεραπευτής: Γελάτε καθώς μου λέτε ότι
τρέμετε και φοβάστε

Καμιά απάντηση δεν είναι από μόνη της «σωστή» ή «λάθος»



Χρειάζεται να υπάρχουν διαθέσιμες διάφορες εναλλακτικές λύσεις



Η ικανότητα να διαθέτετε ένα απόθεμα πολλών εναλλακτικών λύσεων είναι εκείνη που θα σας επιτρέψει να πλησιάσετε και να βοηθήσετε πολλούς πελάτες

ΔΟΜΗ ΤΗΣ ΑΝΤΑΝΑΚΛΑΣΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ

Η χρήση του ονόματος του πελάτη καθώς και της αντωνυμίας «εγώ» ή «εσείς»

Η ανάπτυξη του κορμού μιας φράσης έχοντας υπόψη ότι το συναίσθημα είναι σημαντικό π.χ. «φαίνεστε να αισθάνεστε...»

Χαρακτηρισμός και κατονομασία του συναισθήματος με ιδιαίτερη προσοχή στα μεικτά ή στα αμφίρροπα συναισθήματα

Πρόσθεση παραφράσεων για σαφέστερη επεξήγηση

ΑΝΙΧΝΕΥΣΗ ΣΥΝΘΕΤΩΝ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ

- ◉ Πολλοί λίγοι από μας έχουν αυτό που θα λέγαμε «αμιγή» συναισθήματα
- ◉ Τα σύνθετα ή ασαφή συναισθήματα μπορεί να προκαλέσουν βαθιές συγκρούσεις και προβλήματα που είναι δύσκολο να επιλυθούν
- ◉ Είναι σημαντικό να διερευνηθεί ο τρόπος που ο πελάτης αντιμετωπίζει τον συναισθηματικό πλούτο που βρίσκετε κάτω από σημαντικές αποφάσεις
- ◉ Ο σύμβουλος πρέπει να αντιληφθεί την περιπλοκότητα των προσωπικών συναισθηματικών εμπειριών
- ◉ Όσο προχωρεί η συνέντευξη τα διάφορα συναισθήματα μπορούν να ανατροφοδοτηθούν και να συνοψιστούν στον πελάτη

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Βρίσκεστε σε σοβαρή σύγκρουση με το άτομο που αγαπάτε.

Τα ανάμεικτα συναισθήματα εδώ μπορεί να περιλαμβάνουν θετικά συναισθήματα φροντίδας, αγάπης και εμπιστοσύνης και αρνητικά συναισθήματα όπως πόνος, θυμός, φόβος, τα οποία μπορεί να συγκρούονται με τα θετικά.

- Το «ξεδιάλεγμα» τέτοιων ανάμεικτων συναισθημάτων είναι συχνά ο βασικός στόχος της συμβουλευτικής

ΑΝΙΧΝΕΥΣΗ ΣΥΝΘΕΤΩΝ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ

- ⊙ Συχνά τα περίπλοκα συναισθήματα βρίσκονται κρυμμένα πίσω από εκφράσεις όπως «σύγχυση», «διχασμός», «ασάφεια»
- ⊙ Αν ο πελάτης λέει ότι βρίσκεται σε σύγχυση, ο σύμβουλος πρέπει να ανακαλύψει τα πιο συγκεκριμένα συναισθήματα που βρίσκονται κάτω από τον ασαφή όρο της σύγχυσης, κάνοντας χρήση της **αντανάκλασης συναισθήματος**, των **ερωτήσεων** και εντοπίζοντας τις **αντιφάσεις μεταξύ λεκτικών και μη-λεκτικών μηνυμάτων** του πελάτη

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η προσπάθεια για ανακεφαλαίωση, σύμπτυξη και αποκρυστάλλωση της ουσίας των όσων ελέχθησαν

ΧΡΗΣΗ ΠΕΡΙΛΗΨΗΣ

Να αρχίσει μια συνέντευξη

Να αποσαφηνίσει αυτό που συμβαίνει, ιδιαίτερα όταν η συνέντευξη είναι αρκετά περίπλοκη

Να εξασφαλίσει την ομαλή ροή και την μετάβαση από θέμα σε θέμα κατά τη διάρκεια της συνέντευξης

Να συνοψίσει αυτά που συνέβησαν καθόλη τη διάρκεια της συνέντευξης

Να συγκεντρώσει τα νήματα στοιχείων από διαφορετικές συνεντεύξεις

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

- ⦿ Η περίληψη μοιάζει με την παράφραση και την αντανάκλαση συναισθήματος αλλά καλύπτει **μεγαλύτερο χρονικό διάστημα**, περιλαμβάνει μια **μεγαλύτερη γκάμα συναισθημάτων** και προϋποθέτει την ικανότητα του συμβούλου να **συνθέσει** αυτά που έχουν ειπωθεί σε ένα πιο ολοκληρωμένο σύνολο
- ⦿ Ο σύμβουλος παρακολουθεί για κάποιο χρονικό διάστημα τα λεκτικά και μη-λεκτικά μηνύματα του πελάτη και έπειτα **επιλέγει τις πιο αποφασιστικές διαστάσεις των δηλώσεων και της συμπεριφοράς** του πελάτη και τις επαναλαμβάνει με όσο το δυνατόν **μεγαλύτερη ακρίβεια**, βοηθώντας τον πελάτη να συνειδητοποιήσει την κατάσταση με περισσότερη σαφήνεια

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

- ◉ Η περίληψη ενώνει ένα μεγάλο αριθμό δηλώσεων του πελάτη, μια ολόκληρη συνεδρία ή συνοψίζει θέματα που εκφράστηκαν από τον πελάτη κατά τη διάρκεια μιας σειράς συνεντεύξεων
- ◉ Ο κύριος σκοπός της περίληψης είναι να βοηθήσει ένα άλλο άτομο να συγκεντρώσει και να ενώσει τις σκέψεις του
- ◉ Βοηθά επίσης τον σύμβουλο να ελέγξει τις υποθέσεις του
- ◉ Αν η περίληψη είναι ακριβής βοηθά στην μετάβαση από την διερεύνηση των προβλημάτων στην επίλυσή τους και στη δράση, ενώ διευκολύνει και την εξέλιξη της συνέντευξης

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

- ⦿ Παραποίηση είναι η ανακριβής περίληψη, η οποία αντιπροσωπεύει περισσότερο τις αντιλήψεις του συμβούλου, παρά του πελάτη
- ⦿ αποτελεί προϊόν του αντιληπτικού πεδίου του συμβούλου, (του προσωπικού του συστήματος αξιών, της προσωπικής του εμπειρίας, της προσωπικής του γνώσης κ.τ.λ.)
- ⦿ Η χρήση της περίληψης βοηθά το σύμβουλο να διαπιστώσει πόσο προσεκτική υπήρξε η προσεκτική του παρακολούθηση και τον συμβουλευόμενο να κατανοήσει τις προσωπικές του παραποιήσεις

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

- ⊙ Μπορεί να γίνει περίληψη συναισθήματος, περίληψη περιεχομένου ή μπορεί στην ίδια περίληψη να συνοψίζεται τόσο το συναίσθημα, όσο και το περιεχόμενο

π.χ. «Φαίνεστε τώρα να έχετε απόλυτη επίγνωση του γεγονότος ότι ο έλεγχός σας πάνω στο γιό σας-το να τον υποχρεώνετε δηλαδή να συμμορφώνεται με κάθε ζήτημα-μπορεί να ήταν υπερβολικά σκληρός και ίσως στάθηκε ένας από τους λόγους που τον έκαναν να καταφύγει στη χρήση ναρκωτικών. Αυτό έρχεται σε αντίθεση με το αίσθημα θυμού που είχατε την πρώτη φορά που συναντηθήκαμε, όταν λέγατε ότι έφταιγε το σχολείο. Πώς συμβιβάζετε αυτά τα συναισθήματα και τις σκέψεις σας τώρα;

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

1

- Να χρησιμοποιείτε ερωτήσεις, ελάχιστες ενθαρρύνσεις, παραφράσεις, αντανakλάσεις συναισθήματος για να δείξετε στον θεραπευόμενο ότι τον παρακολουθείτε και τον καταλαβαίνετε

2

- Σημειώστε τα σταθερά και συνεχή πρότυπα που εμφανίζονται κατά τη διάρκεια της συνέντευξης (-εων)

3

- Προσέξτε κυρίως ασυνέπειες ή πλώσεις συναισθημάτων ή γεγονότων. Πολλοί άνθρωποι τρέφουν ανάμεικτα συναισθήματα προς σημαντικά άτομα ή καταστάσεις και η αντανakλαση αυτών των συναίσθημάτων μπορεί να είναι πολύ θοηθητική

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

4

- Όταν ο θεραπευόμενος παίρνει μια απόφαση, δώστε ιδιαίτερη προσοχή στα κεντρικά νήματα των πληροφοριών που εμφανίζονται κατά τη διάρκεια της συνεδρίας

5

- Να τοποθετείτε τα σχόλιά σας σε κατάλληλα χρονικά σημεία της συνεδρίας και να συνοψίζετε για το θεραπευόμενο αυτά που ακούσατε στη συνέντευξη

ΕΠΙΚΕΝΤΡΩΣΗ

ΕΠΙΚΕΝΤΡΩΣΗ

- Η εστίαση της προσοχής κατά τη διάρκεια της συνέντευξης πρέπει να είναι στον ίδιο τον πελάτη.

Παράδειγμα:

Πελάτης: Αυτή τη στιγμή είμαι βαθιά στενοχωρημένος. Ο γιός μου είναι άρρωστος και δεν έχω χρήματα να κάνω οτιδήποτε αφού αυτοί μου έκοψαν την ιατρική περίθαλψη

ΕΠΙΚΕΝΤΡΩΣΗ

Παράδειγμα:

Πελάτης: Αυτή τη στιγμή είμαι βαθιά στενοχωρημένος. Ο γιός μου είναι άρρωστος και δεν έχω χρήματα να κάνω οτιδήποτε αφού αυτοί μου έκοψαν την ιατρική περίθαλψη

Σύμβουλος: Ο γιός σας είναι άρρωστος; Τι του συμβαίνει;

Δεν έχετε χρήματα; Πόσα χρειάζεστε;

Ποιοι είναι αυτοί που έκοψαν τα χρήματα;

Τι είδους ιατρική περίθαλψη ήταν αυτή;

ΕΠΙΚΕΝΤΡΩΣΗ

Παράδειγμα:

Πελάτης: Αυτή τη στιγμή είμαι βαθιά στενοχωρημένος. Ο γιός μου είναι άρρωστος και δεν έχω χρήματα να κάνω οτιδήποτε αφού αυτοί μου έκοψαν την ιατρική περίθαλψη

Θεραπευτής: **Είστε βαθιά στενοχωρημένος** και αναρωτιέστε τι **μπορείτε** να κάνετε

- *Το όνομα του πελάτη και η λέξη «εσύ» ή «εσείς» κατέχουν σημαντική θέση, σε αντίθεση με την επικέντρωση αλλού (π.χ. γιος, χρήματα, ιατρική περίθαλψη, «άλλοι»)*