



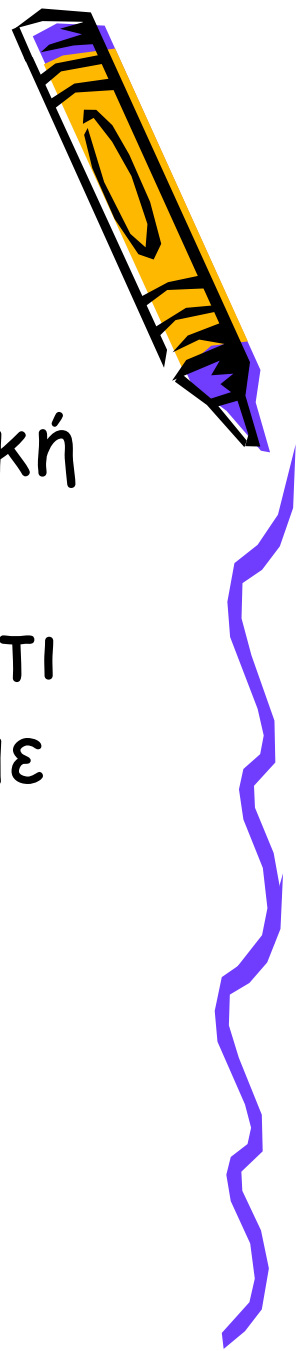
ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΩΝ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΜΕ ΤΟΥΣ
ΑΣΘΕΝΕΙΣ ΤΜΗΜΑ ΠΥΡΗΝΙΚΗΣ ΙΑΤΡΙΚΗΣ

ΑΝΔΡΟΥΛΑΚΗ ΚΛΕΑΝΘΗ
ΨΥΧΟΛΟΓΟΣ ΚΨΥ



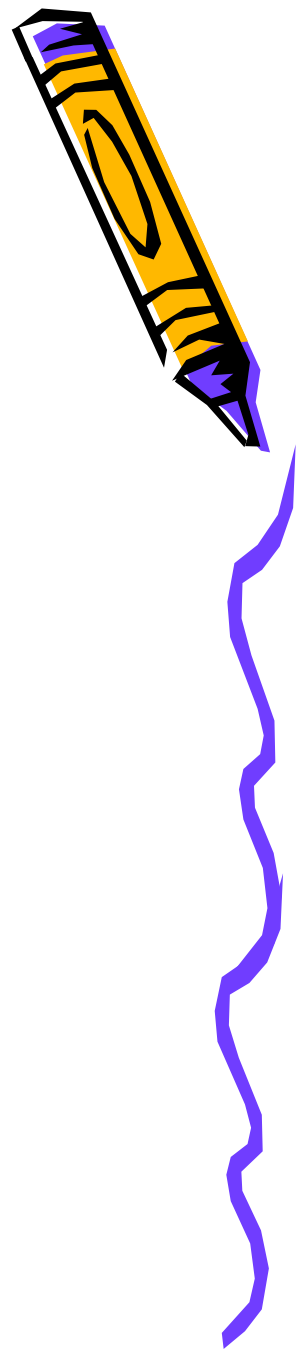
Η τέχνη της επικοινωνίας

- Όλοι οι άνθρωποι κατέχουν τη φυσική ικανότητα να επικοινωνούν ,αν και η τέχνη της επικοινωνίας δεν είναι κάτι με το οποίο γεννιόμαστε .Μαθαίνουμε πώς να επικοινωνούμε.



ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ ΠΥΡΗΝΙΚΗΣ ΙΑΤΡΙΚΗΣ

- ☺ Ο πυρηνικός γιατρός ο οποίος είναι υπεύθυνος για το κλινικό μέρος και για την επεξεργασία των εξετάσεων.
- ☺ Ακτινοφυσικός ιατρικής ο οποίος είναι σύμβουλος και υπεύθυνος για την τήρηση των κανόνων ακτινοπροστασίας
- ☺ Τεχνολόγος ή νοσηλευτικό ή βοηθητικό προσωπικό, το οποίο συμβάλλει στην τοποθέτηση του ασθενούς στην λήψη εικόνων.



Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΝΟΣΗΛΕΥΤΗ

- ☺ Το νοσηλευτικό προσωπικό μαζί με το ιατρικό έχουν την ευθύνη για την παρεχόμενη φροντίδα στους πολίτες.
 - ☺ Οι κυριότεροι στόχοι της νοσηλευτικής είναι η πρόληψη της ασθένειας ,η αποκατάσταση της υγείας και η διευκόλυνση της επιτυχούς αντιμετώπισης των προβλημάτων υγείας. Επίσης, είναι η προαγωγή της ευεξίας.
- Η επιτυχής άσκηση του επαγγέλματος απαιτεί δεξιότητες γνωστικές, τεχνικές και διαπροσωπικές ενώ προϋποθέτει αλληλεπίδραση και την συνεχή επικοινωνία με τον ασθενή.



Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΝΟΣΗΛΕΥΤΗ

Οι σημαντικότεροι παράγοντες που προσδιορίζουν τις συνθήκες εργασίας του νοσηλευτικού προσωπικού είναι η στελέχωση , η ποιοτική κατάσταση των κτιρίων , ο εξοπλισμός και η υλικοτεχνική υποδομή των χώρων εργασίας .

Η ποιότητα του περιβάλλοντος εργασίας σχετίζεται επιπλέον με ποσοτική και ποιοτική σύνθεση του νοσηλευτικού προσωπικού.

Πιο συγκεκριμένα ,η ποσοτική σύνθεση προσδιορίζεται από τον δείκτη αντιστοιχίας νοσηλευτή προς ασθενή και η ποιοτική από το επίπεδο εκπαίδευσης και την εμπειρία που διαθέτει το νοσηλευτικό προσωπικό.



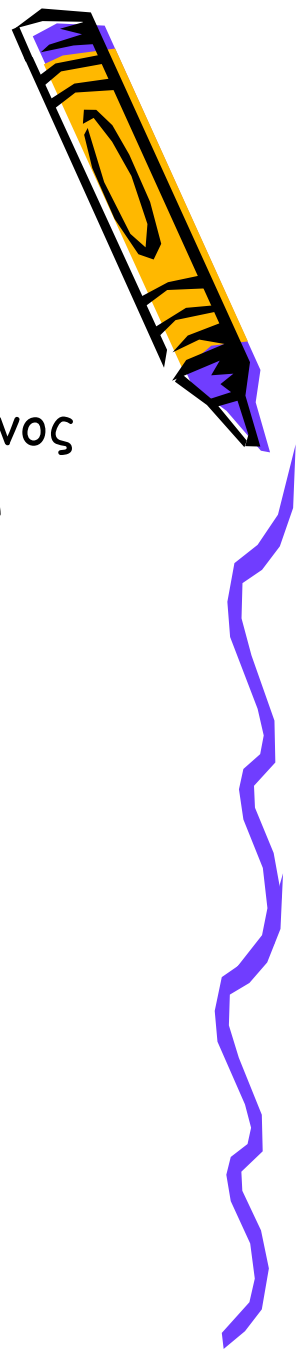
Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΝΟΣΗΛΕΥΤΗ

- Είναι πολύ σημαντικό ο νοσηλευτής ο οποίος είναι υπεύθυνος για τον ασθενή όλο το εικοσιτετράωρο να διαθέτει επαρκή χρόνο για τους ασθενείς και να έχει τις γνώσεις και την εμπειρία έτσι ώστε να ελαχιστοποιεί τυχόν αρνητικές συνέπειες για την ζωή των ασθενών.
- Οι ρόλοι του νοσηλευτικού προσωπικού θα μπορούσαν να ταξινομηθούν σε τρεις ομάδες:

Των διαπροσωπικών σχέσεων

Της πληροφόρησης

Της τεχνικής



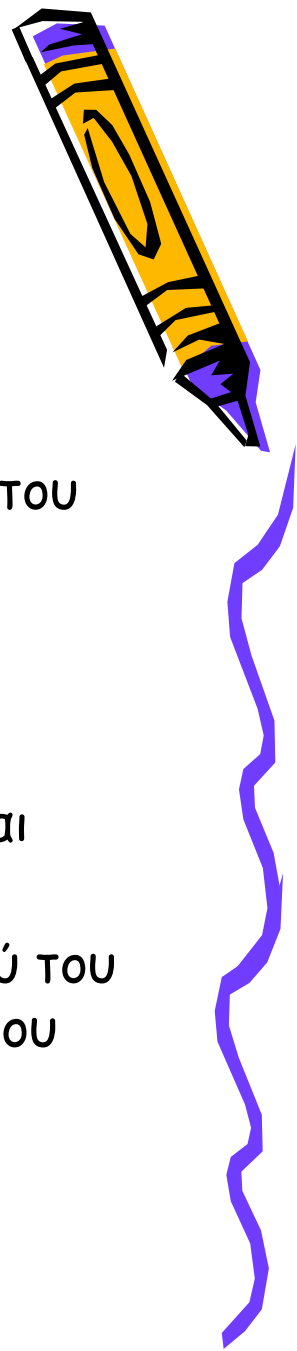
Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΝΟΣΗΛΕΥΤΗ

- Τα στελέχη της νοσηλευτικής θα πρέπει να διαθέτουν σύμφωνα με τον Αμερικάνικο οργανισμό: δεξιότητες επικοινωνίας – διαπροσωπικών σχέσεων , γνώση του περιβάλλοντος και του συστήματος υγείας ,επαγγελματισμό, γνώση των αρχών διοίκησης και ικανότητα εφαρμογής τους, ηγετικές ικανότητες.



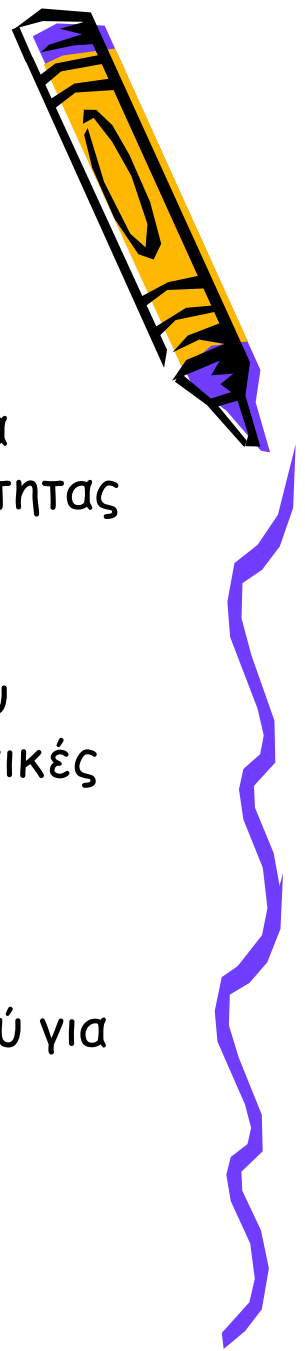
ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΗ

- Η συνεργασία που έχει σχέση με την πρόληψη της νόσου, θεραπεία και αποκατάσταση του αρρώστου. Η συνεργασία του νοσηλευτή και της νοσηλεύτριας με τον γιατρό συμβάλλει σημαντικά στο θεραπευτικό και προστατευτικό του ρόλο.
- Πολύ σημαντική είναι επίσης η συνεργασία του νοσηλευτή/νοσηλεύτριας με τον προϊστάμενο του για την πραγματοποίηση ενημερωτικών επικοινωνιών, γραπτών και προφορικών για προβλήματα υγείας.
- Ο νοσηλευτής /τρια θεωρείται ο συνδετικός κρίκος μεταξύ του αρρώστου, της οικογένειας, του ιατρού, του προσωπικού του νοσοκομείου και άλλων παραγόντων.



ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΗ

- Είναι υπεύθυνος για το περιβάλλον του αρρώστου ώστε να είναι κατάλληλο και ασφαλές .Ο σεβασμός της προσωπικότητας του ασθενούς και η διατήρηση της προστασίας της ατομικότητάς τους.
- Η συγκέντρωση του απαραίτητου νοσηλευτικού υλικού που χρησιμοποιείται στις διάφορες διαγνωστικές και θεραπευτικές παρεμβάσεις.
- Η παρατήρηση, η εξέταση , η αξιολόγηση και η καταγραφή συμπτωμάτων και αντιδράσεων του αρρώστου κατά την νοσηλεία ή την εξέταση καθώς και η ενημέρωση του ιατρού για τα ανωτέρω.

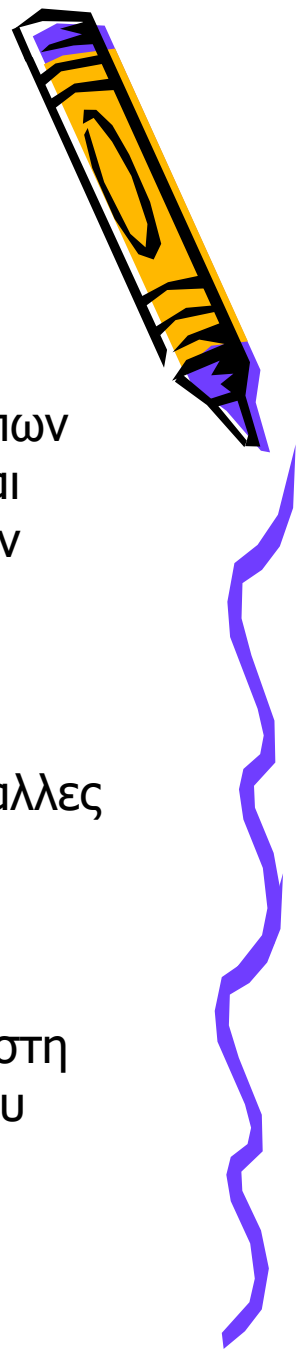


Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΑΚΤΙΝΟΦΥΣΙΚΟΥ

- Οι προφυλάξεις που πρέπει να λαμβάνονται στο τμήμα πυρηνικής ιατρικής είναι : 1) όλα τα αντικείμενα πρέπει να αντιμετωπίζονται ως δυνητικά μολυσμένα, 2) να φοριούνται προστατευτικά παπουτσιών και να αφαιρούνται όταν βγαίνουν έξω,
3) να υπάρχει επιμονή στους χώρους αναμονής που προτείνονται από τους κανόνες ασφαλείας, την ραδιενέργεια.



ΠΥΡΗΝΙΚΗ ΙΑΤΡΙΚΗ

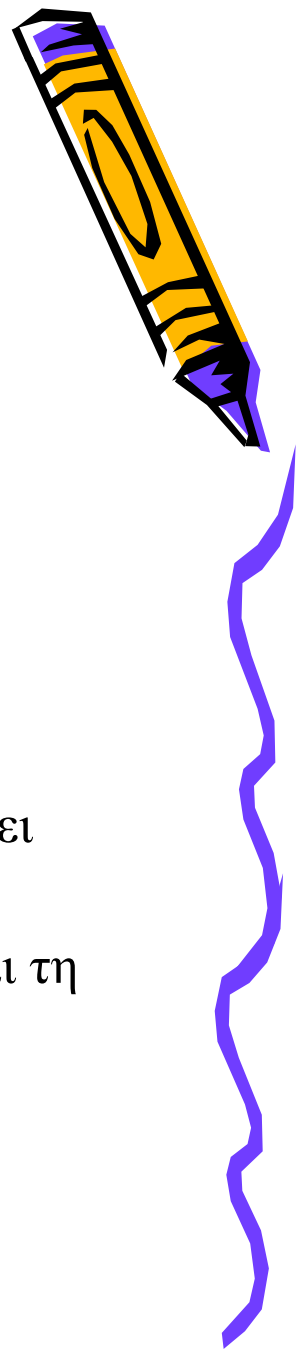


- Ο ρόλος του γιατρού : εφαρμογή των ιδιοτήτων των ραδιοισοτόπων στην διάγνωση και στην θεραπεία των ανθρώπινων ασθενειών και μελετάει τα ασταθή ισότοπα σε συνδυασμό με την ανάπτυξη των συστημάτων ανίχνευσης της εκπεμπόμενης από ραδιοισότοπα ακτινοβολίας.
- Οι ιατρικές εξετάσεις είναι γνωστές και ως σπινθηρογραφήματα.
- Ο κλάδος αυτός της ιατρικής ενσωματώνει βασικές γνώσεις από άλλες επιστήμες όπως φυσική ,χημεία, ραδιοχημεία, φαρμακολογία, και επιστήμη υπολογιστών.

Η εφαρμογή των ανωτέρω γνωστικών αντικειμένων τόσο από τον πυρηνικό γιατρό όσο και από τον τεχνολόγο βοηθούν στην βέλτιστη λειτουργία του εξοπλισμού που χρησιμοποιούν στην υπηρεσία του ασθενούς.



ΠΥΡΗΝΙΚΗ ΙΑΤΡΙΚΗ



- Οι διαγνωστικές εργαστηριακές εξετάσεις της πυρηνικής ιατρικής χωρίζονται σε δύο κατηγορίες :
 - α) **IN VITRO** εξετάσεις : οι εξετάσεις αυτές δεν εκθέτουν τον ασθενή σε ακτινοβολία, αφού η μέθοδος εφαρμόζεται στο αίμα για την μέτρηση για παράδειγμα των ορμονών του θυρεοειδούς.
 - β) **in vivo** εξετάσεις : στις εξετάσεις αυτές ο ασθενής συμμετέχει μέσα από λειτουργικές διαδικασίες και μορφολογικές μελέτες.
Η εξέταση αυτή περιλαμβάνει την χορήγηση ραδιοφαρμάκου και τη δυναμική απεικόνιση του μεταβολισμού.



ΠΥΡΗΝΙΚΗ ΙΑΤΡΙΚΗ



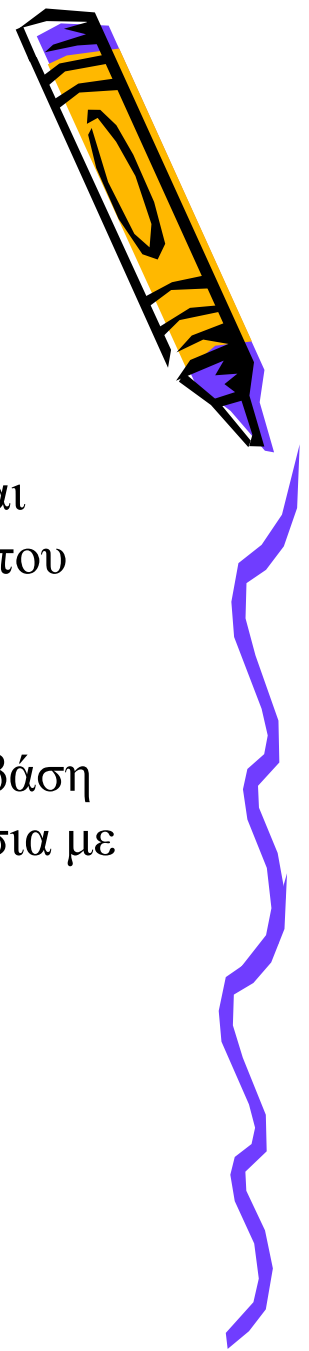
- *Οι θεραπευτικές εφαρμογές της πυρηνικής ιατρικής απαιτούν :*

Τη χορήγηση σωστής ποσότητας ραδιοϊσοτόπων ανάλογα με την νόσο.
Η επιλογή του κατάλληλου ραδιοφαρμάκου για την εκάστοτε θεραπεία εξαρτάται από την βιολογική συμπεριφορά του φαρμάκου και τα φυσικά χαρακτηριστικά του ραδιονουκλιδίου με το οποίο επισημαίνεται ώστε να είναι επαρκής η δόση στο στόχο ακτινοβόλησης.

Τα ραδιοφάρμακα είναι τα ραδιενεργά ισότοπα, τα οποία συνδεδεμένα με κάποια βιο-δραστική ουσία χορηγούνται για την πραγματοποίηση κάποιας σπινθηρογραφικής μελέτης ή θεραπείας.



Πυρηνική Ιατρική



- Ο βασικός στόχος στην επιλογή του ραδιοφαρμάκου είναι η ελαχιστοποίηση της δόσης από την ακτινοβολία στον ασθενή και ταυτόχρονα η μεγιστοποίηση της διαγνωστικής πληροφορίας ή του θεραπευτικού αποτελέσματος.
- Οι δύο βασικές κατηγορίες ραδιοφαρμάκων είναι :
 - α) αυτά που χορηγούνται συνδεδεμένα με κάποια ψυχρή ουσία με βάση τις ιδιότητες της ουσίας αυτής, β) αυτά που χορηγούνται αυτούσια με βάση τις ιδιότητες του ίδιου του φαρμάκου.



ΣΧΕΣΗ ΙΑΤΡΟΥ- ΑΣΘΕΝΟΥΣ

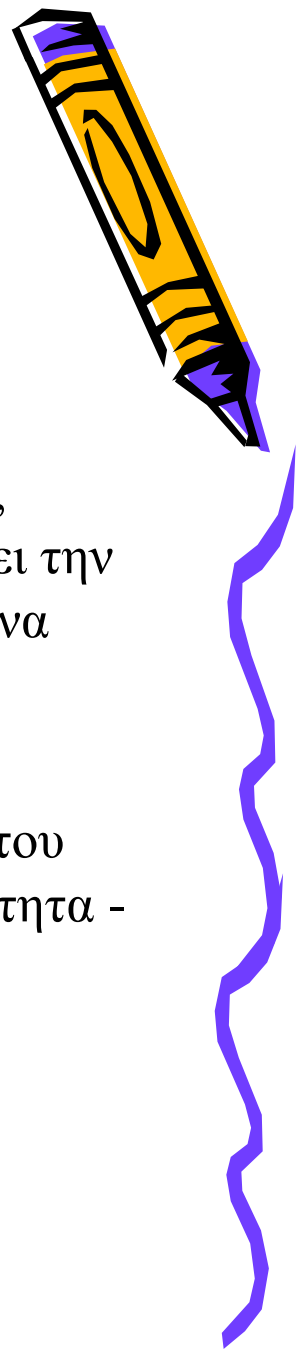


- *Σχέση αλληλεπίδρασης που εμπεριέχει το στοιχείο της ανισοτιμίας. Δεν είναι εθελοντική καθώς προκύπτει από το κρίσιμο θέμα της υγείας.*

*Συναισθηματικά φορτισμένη ,απαιτεί **αρμονική** συνεργασία των δύο πλευρών.*



Σχέση ιατρού ασθενούς



- **Θεωρία κοινής συναίνεσης (Parson):** οι δύο πλευρές κατέχουν συγκεκριμένο ρόλο που συνδέεται με προσδοκίες, δικαιώματα και υποχρεώσεις. Ο στόχος του ιατρού είναι να φέρει την υγεία στην αρχική κατάσταση ενώ ο στόχος του ασθενούς είναι να προσπαθήσει να θεραπευτεί.
- **Θεωρία Szasz & Hollender:** η θεωρία στηρίζεται σε τρία μοντέλα, τα οποία καθορίζονται από την κατάσταση της υγείας του ασθενούς και τη θεραπεία που προτείνει ο γιατρός. 1) ενεργητικότητα - παθητικότητα: ο ασθενής αδυνατεί να συμμετάσχει στην επαφή εξαιτίας προβλήματος υγείας όπως η κωματώδη κατάσταση ή ο σοβαρός τραυματισμός.



Σχέση Ιατρού - ασθενούς



- Το δεύτερο μοντέλο είναι η κατευθυνόμενη συνεργασία, όπου η υγεία του ασθενούς είναι σε όχι ιδιαίτερα ανησυχητική κατάσταση και έτσι ο γιατρός δίνει τις απαραίτητες οδηγίες και ο ασθενής έχει την ικανότητα να τις κάνει πράξη.
- Το τρίτο μοντέλο είναι η κοινή συμμετοχή και περιλαμβάνει χρόνιους ασθενείς αυτούς δηλαδή που επισκέπτονται τον γιατρό τους ανά τακτά χρονικά διαστήματα και αλληλοβοηθούνται για την επίτευξη του επιθυμητού αποτελέσματος, που είναι η βελτίωση της υγείας του ασθενούς.



Σχέση ιατρού ασθενούς

- *Freidson* : σχέση σύγκρουσης -ο ασθενής προσπαθεί να λύσει αποκλειστικά το δικό του πρόβλημα επιθυμώντας τον μέγιστο χρόνο προσοχής του ιατρού σε όλα τα στάδια της ιατρικής εξέτασης και παράλληλα αποζητά την επιμήκυνση του χρόνου παραμονής του στο νοσοκομείο. Ο ιατρός θέλει να κατανείμει τον χρόνο του ισόποσα.



Σχέση ιατρού ασθενούς



- Bloor & Horobin : η αιτία των συγκρούσεων βρίσκεται στο τι πιστεύει ο ιατρός για την συμπεριφορά του ασθενούς.

Ο ιατρός θεωρεί ότι ο ασθενής πρέπει να είναι άρτια πληροφορημένος για την κατάσταση της υγείας του και να ακολουθεί πιστά τις συγκεκριμένες συμβουλές. Οι συγκρούσεις εμφανίζονται από την στιγμή κατά την οποία ο ασθενής δεν συμμορφώνεται με τις οδηγίες του γιατρού.

ΣΧΕΣΗ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΗΣ : Γλώσσα του σώματος , ο περιβάλλον χώρος , ο τρόπος ομιλίας και τα δύο μέρη παρουσιάζουν στρατηγικές που θα εφαρμόσουν για να επιτευχθεί ο επιθυμητός στόχος.



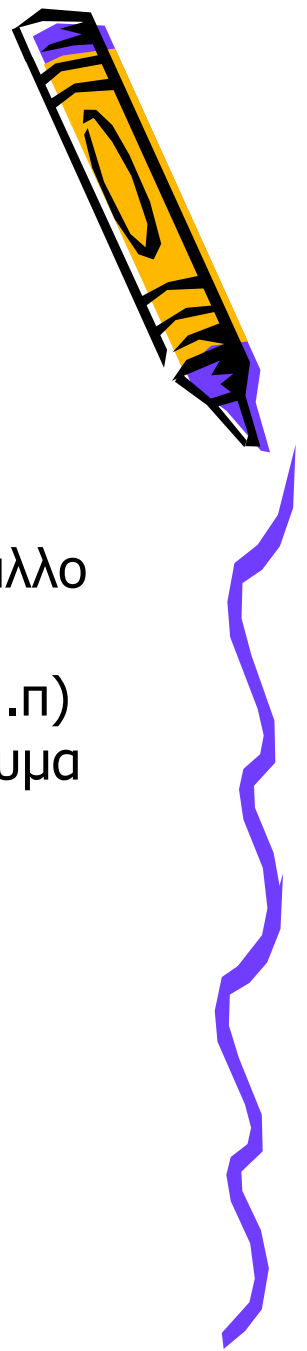
Μη ικανοποίηση ασθενών



- ΕΡΕΥΝΑ ΣΕ ΤΡΙΑ ΔΗΜΟΣΙΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑ ΤΗΣ ΧΩΡΑΣ ΜΑΣ: σε δείγμα 105 ερωτηθέντων για τις ιατρικές υπηρεσίες που παρείχαν ,
27,8% εξέφρασε παράπονα για τις οδηγίες, την πληροφόρηση, και την συμπεριφορά του ιατρικού προσωπικού προς τους ασθενείς.
Επιπρόσθετα ,παράπονα σε ποσοστό 26,6% για την αναμονή στον χώρο του νοσοκομείου και ποσοστό 15,2% για τα ιατρικά λάθη.



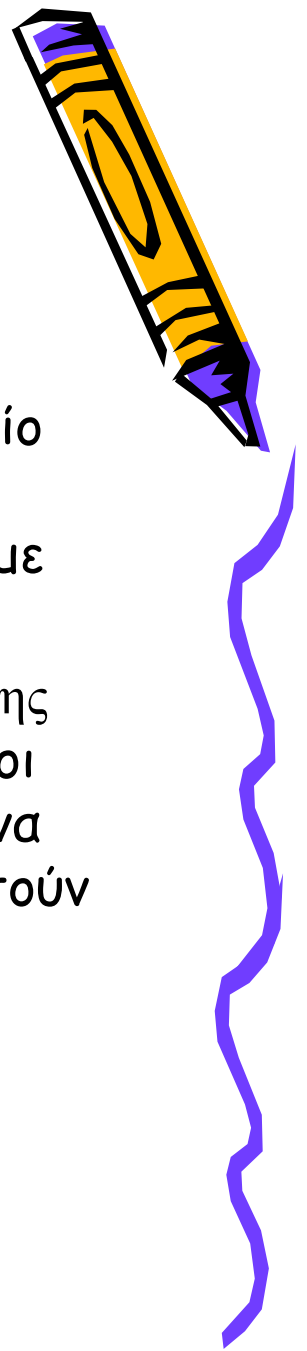
ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ



- Επικοινωνία είναι η ανταλλαγή μηνυμάτων μεταξύ δύο ανθρώπων μέσω της οποίας αναπτύσσονται σχέσεις.
- Ένας άνθρωπος(*πομπός*)θα στείλει ένα μήνυμα σε έναν άλλο (*δέκτης*).Ο πομπός κωδικοποιεί το μήνυμα (του δίνει τα μορφή κατάλληλων λέξεων ,χειρονομιών ,εκφράσεων κ .λ .π) και το κοινοποιεί στον δέκτη. Ο τελευταίος δέχεται το μήνυμα και το ερμηνεύει σύμφωνα με τις δικές του αντιλήψεις.
- Μια επικοινωνιακή κατάσταση περιλαμβάνει : τον πομπό ή αποστολέα ,τον δέκτη ή παραλήπτη, το μήνυμα ,την γλώσσα, το μέσο και το επικοινωνιακό πλαίσιο.



ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ



- Ο τρόπος που οργανώνουμε τον λόγο μας είναι ένα στοιχείο που μας βοηθά να δημιουργούμε και να μεταβάλλουμε το περιβάλλον μας. Επιλέγουμε να δώσουμε ή να αναζητήσουμε πληροφορίες ή μπορούμε να επιλέξουμε το αντίθετο.
- Παραγλωσσική επικοινωνία : ο τόνος, η ένταση, η ποιότητα της φωνής και ο ρυθμός του λόγου. Για παράδειγμα οι άνθρωποι τείνουν να μιλούν απαλά και σε χαμηλό τόνο όταν θέλουν να είναι τρυφεροί ,ενώ μιλούν δυνατά όταν θέλουν να ακουστούν μακριά ή όταν είναι νευριασμένοι.



ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ



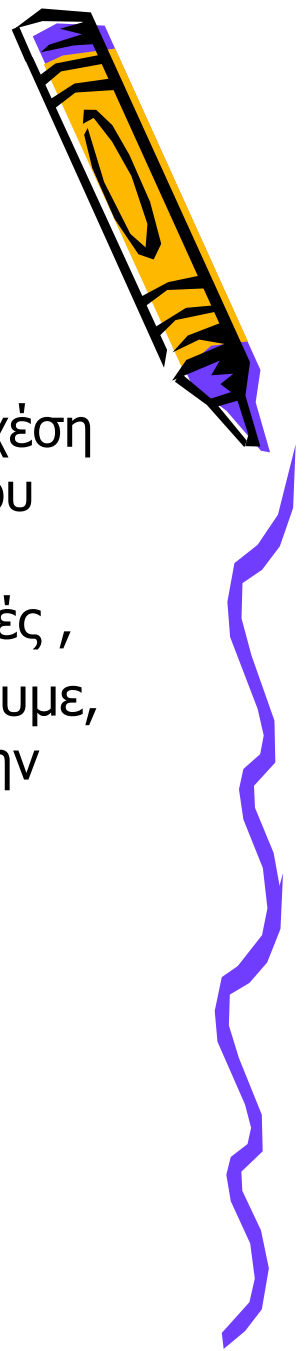
- Ο λόγος δεν είναι το μόνο μέσο με το οποίο επικοινωνούμε.
- Συχνά τα μηνύματα μεταδίδονται μέσω μη-λεκτικών μορφών (χειρονομίες, στάση του σώματος, κίνηση και τοποθέτηση μέσα στον χώρο).

Αυτή η γλώσσα του σώματος είτε χρησιμεύει για την μετάδοση σαφών μηνυμάτων είτε υποδηλώνει ως σύμβολο μια κατάσταση (π.χ. ένωση των χεριών στην στάση της προσευχής), είτε υποδηλώνει μια ψυχική κατάσταση (π.χ. το κοκκίνισμα στα μάγουλα).

Το μεγαλύτερο μέρος της επικοινωνίας συντελείται μέσα από μη-λεκτικά μηνύματα.



ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ



- Η μη-λεκτική επικοινωνία είναι περισσότερο ασαφής, σε σχέση με την λεκτική ,είναι συνεχής ,σε σχέση με τις διακοπές που μπορεί να έχει η ροή του λόγου ,είναι πολλαπλών διόδων, καθώς οι μη -λεκτικές πληροφορίες μπορεί να γίνουν ορατές , να ακουστούν ,να τις νιώσουμε με την αφή, να τις μυρίσουμε, να τις γευτούμε , προσφέρει στον μεγαλύτερο βαθμό στην έκφραση των συναισθηματικών καταστάσεων και τέλος τα μηνύματα της μη-λεκτικής επικοινωνίας έχουν καθοριστεί πολιτισμικά.



ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ



- Το πλαίσιο στο οποίο διεξάγεται είναι σημαντικό για την επικοινωνία.
- Ως πλαίσιο εννοούμε τον χώρο της επικοινωνίας , τον χρόνο της , την κατάσταση μέσα στην οποία αυτή συντελείται , την παρουσία άλλων και τα γεγονότα που έχουν συμβεί προηγουμένως μεταξύ πομπού και δέκτη και τα οποία διαμορφώνουν την μεταξύ τους σχέση.



ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ



- Μια διάσταση του πλαισίου είναι η φυσική οργάνωση η οποία περιλαμβάνει την τοποθεσία, τον χρόνο, τις καιρικές συνθήκες, την χρονική στιγμή.
- Μια δεύτερη είναι η ιστορική ,η οποία αφορά ιστορικά γεγονότα που έχουν προηγηθεί της διαδικασίας και το νόημα που δημιουργείται από αυτά.

Άλλη διάσταση είναι της κουλτούρας και του πολιτισμού καθώς οι αξίες και τα πιστεύω δημιουργούν πρότυπα επικοινωνίας τα οποία μπορεί να ποικίλουν ανάλογα με την εθνότητα ,την γεωγραφική περιοχή κ.λ.π.



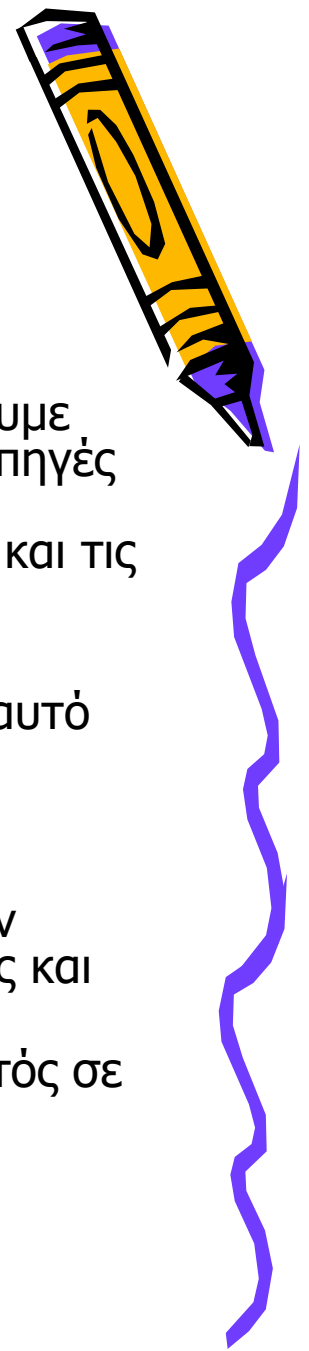
ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ



- Ένα σημαντικό στοιχείο που επηρεάζει την αμοιβαία κατανόηση του μηνύματος σε μια επικοινωνιακή διαδικασία είναι ο θόρυβος .
- Μπορούν να περιγραφούν τρεις τύποι θορύβου: ο εξωτερικός θόρυβος δηλαδή οι εικόνες ,οι ήχοι, ερεθίσματα του περιβάλλοντος,
ο εσωτερικός θόρυβος (αναφέρεται σε σκέψεις συναισθήματα που επεξεργάζονται χρονικά πομπός και δέκτης) και τέλος ο εννοιολογικός θόρυβος (καθώς η σκόπιμη ή μη χρησιμοποίηση συγκεκριμένων εκφράσεων μπορεί να αποσπάσει την προσοχή κάποιας πλευράς μακριά από την ουσία της διαδικασίας.



ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ



- Η φύση της επικοινωνίας είναι συνεχής : στέλνουμε και λαμβάνουμε συνεχώς μηνύματα, καθώς σχεδόν τα πάντα αποτελούν πιθανές πηγές πληροφορίας. Το είδος των πληροφοριών που επιλέγουμε να επεξεργαστούμε ,εξαρτάται βασικά από το σύστημα αντιλήψεων και τις ανάγκες μας ,την συγκεκριμένη χρονική στιγμή, στο συγκεκριμένο πλαίσιο.

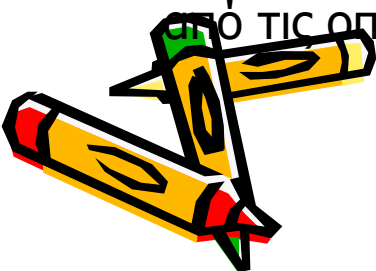
Θεμελιώδες στοιχείο της επικοινωνίας είναι η εκτίμηση προς τον εαυτό και προς τον άλλο.

Στα χαρακτηριστικά γνωρίσματα του ατόμου με αυτοπεποίθηση:

Θα μπορούσαμε να καταγράψουμε την ικανότητα του ανθρώπου να αναγνωρίζει τα στοιχεία της προσωπικότητας του που τον κάνουν ξεχωριστό (*ιδέες, συναισθήματα, ιδιότητες*) αλλά και τις ελλείψεις και τις αδυναμίες που μπορεί να αντιμετωπίσει χωρίς ενοχές.

Υπερασπίζεται το δίκιο του αλλά και αυτό των άλλων και είναι ανοικτός σε νέες γνώσεις

από τις οποίες δεν αισθάνεται απειλή.





ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

- Αποτελεσματικές επικοινωνιακές σχέσεις χρειάζονται αυξημένες ικανότητες που αφορούν στη εδραίωση της αυτοεκτίμησης και στην αλληλο-αποδοχή μεταξύ των επικοινωνούντων ,στην αβίαστη έκφραση των συναισθημάτων ,στην εξοικείωση των επικοινωνούντων με την γλώσσα του σώματος και στην ενεργητική ανταλλαγή των μηνυμάτων.
- Η καλή και επιτυχημένη επικοινωνία μεταξύ δύο πλευρών δεν εξασφαλίζει την καλύτερευση της σχέσης ,θεωρείται όμως βασικό στοιχείο για μια θετική πρόγνωση.



ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ



• ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ:

1. Προκατάληψη στις απόψεις και στις πεποιθήσεις προσδιορίζουν τα στοιχεία που γίνονται αντιληπτές.
2. Κρίσεις και αντιλήψεις σχετικά με τον άλλον χρωματίζουν τα στοιχεία που αυτός προσπαθεί να επικοινωνήσει.
3. Ο τρόπος με τον οποίο έχουμε μάθει να ακούμε, προσδιορίζει εν πολλοίς το είδος της πληροφορίας που δεχόμαστε.
4. Γρήγορα συμπεράσματα χωρίς να έχει ολοκληρωθεί η μετάδοση του μηνύματος από τον άλλο.



ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ



- 5. Διαταραχές από το περιβάλλον που επηρεάζουν την επικοινωνιακή διαδικασία
- 6. Φυσικές δυσκολίες : προβλήματα στην ακοή και στην όραση
Καθορίζουν το είδος και την ποιότητα του μηνύματος που γίνεται ανιληπτό.
- Εσωτερικά φίλτρα , οι φωνές που υπάρχουν μέσα μας , μπορεί να εμποδίζουν ή να διαστρεβλώνουν το μήνυμα που προσπαθεί να στείλει ο άλλος. Είναι πιθανό μια δική μας φωνή μη αποδεκτή , να εκφράζεται από τον άλλο και νιώθουμε ότι χρειάζεται να την σταματήσουμε. Θυμώνουμε όταν ο άλλος εκφράζει κάτι που δεν αποδεχόμαστε ως οικείο , όσο όμως περισσότερο μας ενοχλεί τόσο περισσότερο μας αφορά.



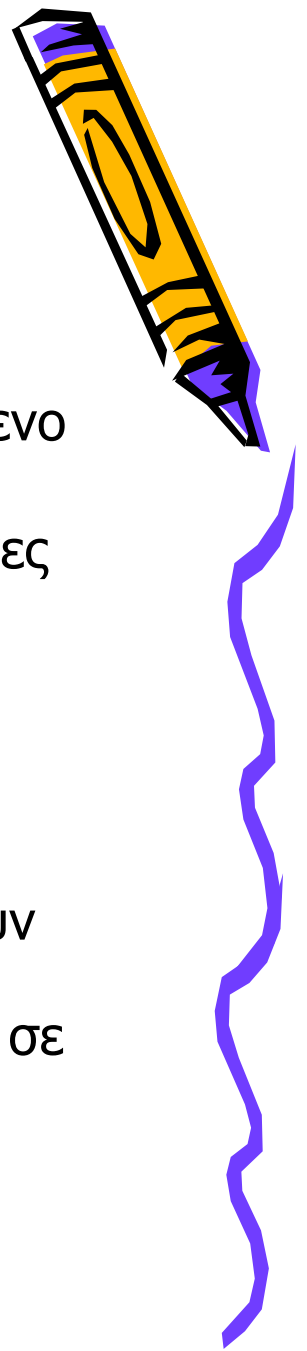
ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΙΣ



- **Ηράκλειτος:** φιλονικία ανάμεσα στα διαφορετικά : χρήσιμη, καθολική και δημιουργό της καλύτερης δυνατής αρμονίας.
 - Οι συγκρούσεις σχετίζονται με προβλήματα επικοινωνίας και εξουσίας τόσο ως αιτίες όσο και ως αποτελέσματα.
 - Διάκριση σε περιβάλλοντα συγκρούσεων : το ατομικό/προσωπικό, το οικογενειακό ,το φιλικό, το εργασιακό κ.λπ.
- ☺ Κοινά χαρακτηριστικά μεταξύ των συγκρούσεων σε κάθε περιβάλλον ,όπως είναι η επικράτηση έντονων συναισθημάτων ,όπως αυτά του θυμού και του φόβου , η απροθυμία προσέγγισης των κεντρικών ζητημάτων που σχετίζονται με την σύγκρουση, η αδυναμία εξεύρεσης κοινής λύσης με αποτέλεσμα την καταστροφική κατάληξη.



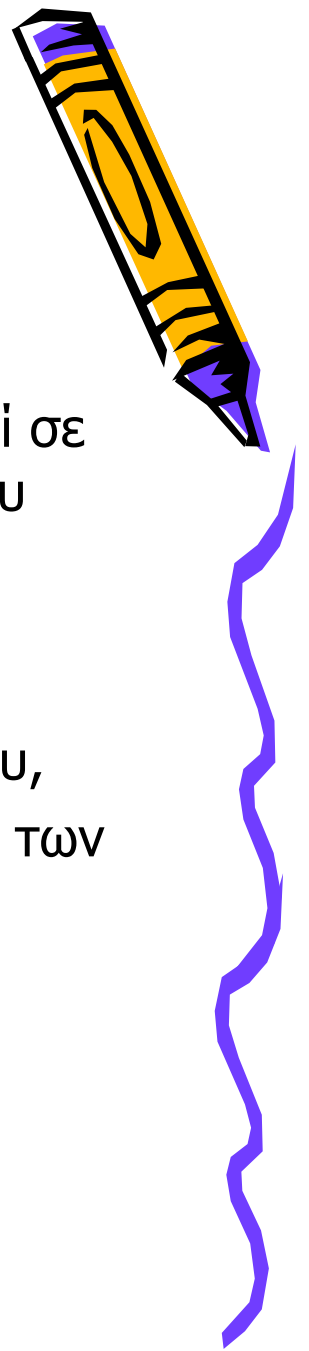
ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΙΣ



- Ένα άτομο συνδέεται με μια σύγκρουση είτε ως εμπλεκόμενο μέρος είτε ως διαμεσολαβητής είτε ως παρατηρητής.
- Τα άτομα συμμετέχουν στις συγκρούσεις ως ολοκληρωμένες προσωπικότητες (*συναίσθημα , σκέψη , αντίληψη*) και είναι ενήμερα για τις δυσκολίες του ρόλου που χρειάζεται να παίξουν.
- Μία σύγκρουση ξεκινάει με μια αίσθηση δυσκολίας και δυσφορίας σχετικά με μία κατάσταση.
- Ακολουθούν κάποια μεμονωμένα περιστατικά που ερεθίζουν την ατμόσφαιρα προσπαθώντας να αποφορτίσουν τους πρωταγωνιστές της σύγκρουσης , τα οποία μετατρέπονται σε παρεξηγήσεις μεγαλύτερης διάρκειας και συχνότητας.



ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΙΣ



- Ακολουθεί ένταση στις σχέσεις των προσώπων που οδηγεί σε αρνητικές προκαταλήψεις και τελικά επέρχεται η κρίση ,που εκδηλώνεται στην συμπεριφορά μεταξύ τους και κάποτε λαμβάνει ακραίες διαστάσεις ή οδηγεί σε ακραίες λύσεις.
- Σε επόμενο στάδιο η πορεία της μπορεί να αφορά στην αποτυχία αρχικών διευθετήσεων ,στην φάση του αδιεξόδου, στην αποκλιμάκωση της έντασης, στην είσοδο στην φάση των διαπραγματεύσεων, και τέλος στην ειρήνευση και στην συμφιλίωση.



ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΙΣ

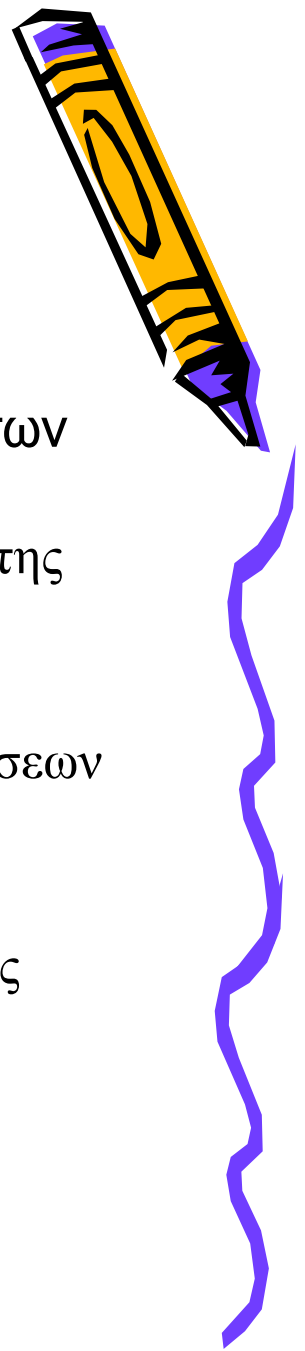


- Μπορεί να αποφεύγουμε μια συγκρουσιακή κατάσταση, αγνοώντας το πρόβλημα , ή να ματαιώσουμε την αντίδραση μας περιμένοντας να αλλάξουν οι συνθήκες και τέλος να αντιμετωπίσουμε το ζήτημα με την χρήση της βίας (λεκτικής , φυσικής , ψυχολογικής) ή χωρίς βία μέσα από διάλογο, συζήτηση εναλλακτικών λύσεων.

Οι συγκρούσεις προκύπτουν από την διαφορετικότητα και την αλλαγή και δεν αποτελούν πρόβλημα αλλά ο τρόπος που τις διαχειριζόμαστε.



ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΙΣ



- Δεξιότητες –προσεγγίσεις που διευκολύνουν την επίλυση των συγκρούσεων: η τεχνική του όλοι κερδίζουν ,η δημιουργική απάντηση, η συναισθηματική ενσυναίσθηση , η χαρτογράφηση της σύγκρουσης , οι ερωτήσεις που αλλάζουν την προοπτική της σύγκρουσης.
- Τα ζητήματα της επικοινωνίας και της διαχείρισης των συγκρούσεων προσδιορίζουν σε μεγάλο βαθμό το είδος των σχέσεων που αναπτύσσουν οι άνθρωποι μεταξύ τους. Ο τρόπος με τον οποίο προσεγγίζονται μπορεί να βοηθήσει στην βελτίωση ή μη κάποιας δύσκολης και επώδυνης κατάστασης .



ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΙΣ



Διαπιστώσεις :

- 1.Αποδοχή της συνεχούς αλλαγής :* είτε ως αυτόνομοι οργανισμοί είτε ως κοινωνικές ομάδες βρισκόμαστε διαρκώς σε μια φάση διαφοροποίησης η οποία σχετίζεται με την προσαρμογή στις μεταβαλλόμενες συνθήκες του περιβάλλοντος .Ο τρόπος με τον οποίο διαφοροποιούμαστε δεν είναι πάντοτε συνειδητός.
- 2.Κατανόηση της συνεξέλιξης :* μέσα από την αλληλεπίδραση προάγεται η εξέλιξη και η διαφοροποίηση.
- 3.Προετοιμασία για αλλαγή :* το άτομο χρειάζεται να είναι ενήμερο για τυχόν διαφοροποιήσεις που μπορεί να προκύψουν και έτοιμο να ανταπεξέλθει δημιουργικά για το ίδιο και το ευρύτερο περιβάλλον του.



ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΙΣ

4. *Ενσυναίσθηση εαυτού και αλλήλων* : η επαφή ενός ατόμου με τα συναισθήματα του και η κατανόηση και σεβασμός των συναισθημάτων των άλλων ,διευρύνουν το πεδίο των ανθρώπινων σχέσεων ,δίνοντας χώρο για μία ανοικτή και εποικοδομητική επικοινωνία.

5. *Θετική στάση απέναντι στην διαφορά και την αξιοποίηση της* :

Αυτό που εκτιμούμε ως διαφορετικό στον άλλο είναι εκείνο που κάποιος τρίτος παρατηρεί ως ξένο σε εμάς. Αποδοχή της διαφορετικότητας σημαίνει παραδοχή της πολυπλοκότητας του πολύπλευρου εαυτού.



ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΙΣ



6. Ικανότητα για γνωστική και συγκινησιακή σύνθεση:

Η απεμπλοκή από διπολικά διλήμματα χρειάζεται την κριτική ματιά στα γεγονότα ,την ολιστική προσέγγιση ενός θέματος και την σύνθεση της λογικής και του συναισθήματος ,σε μια στάση ζωής.

7.Αξία της συνεργασίας και δεξιότητα του συνεργάζεσθαι :

Οι άνθρωποι φαίνεται να αποδίδουν θετικότερα αποτελέσματα μέσα από την κοινή προσπάθεια και η ικανότητα συνεργασίας μαθαίνεται και βελτιώνεται μέσα από την άσκηση της.



ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ



1. Virginia Satir, Ανθρώπινη επικοινωνία ,εκδόσεις Δίοδος(1976).
2. Γαλάνη Σ, Ρεβενιώτη Α.,(1994)Προβλήματα και ανησυχίες της σύγχρονης Νοσηλεύτριας .Πρακτικά 21 ετήσιο Πανελλήνιο Συνέδριο ,σελ.144-153,Αθήνα.
- 3.Ζησιμόπουλος Αθανάσιος ,2004. 'Κλινικές εφαρμογές πυρηνικής ιατρικής',Εκδόσεις Πασχαλίδη.
4. Σαχίνη-Καρδάση Α.(2004).Μεθοδολογία Έρευνας -Εφαρμογές στο χώρο της υγείας ,εκδόσεις ΒΗΤΑ, Αθήνα.

