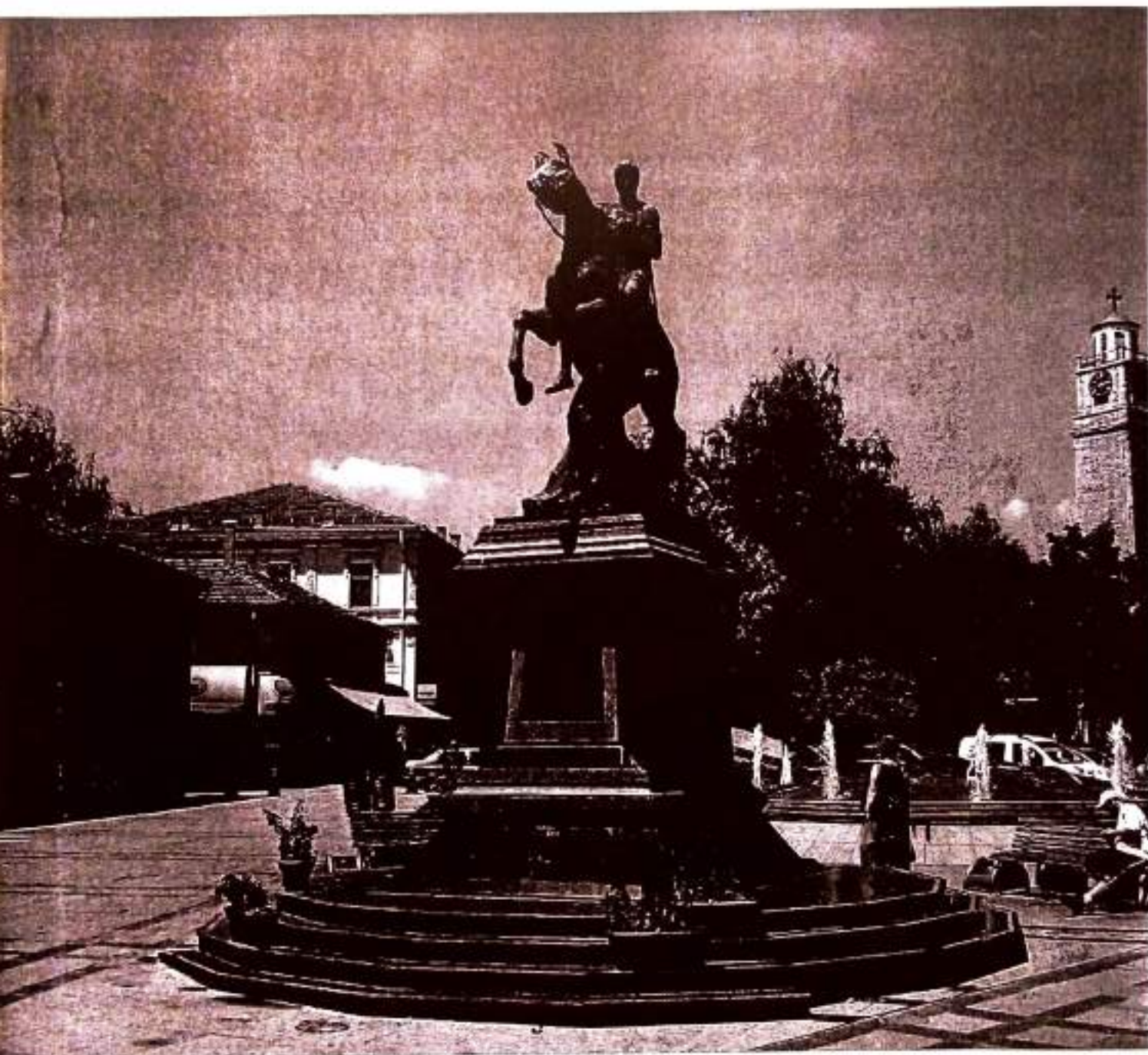


V МАКЕДОНСКИ КОНГРЕС

ЗА ИСТОРИЈА НА МЕДИЦИНАТА
СО МЕЃУНАРОДНО УЧЕСТВО



ЗБОРНИК НА ТРУДОВИ

Битола 14-15 октомври 2016

ТЕРАПЕВТСКА КОМУНИКАЦИЈА ВО КЛИНИЧКАТА ПРАКСА

Изабела Филов¹⁶⁴, Гордана Ристевска¹⁶⁵, Тања Јовановска¹⁶⁶,
Викторија Продановска Стојчевска¹⁶⁷, Домника Рајчановска¹⁶⁸

Вовед

Концептот на “терапевтската комуникација” се однесува на процесот во кој медицинската сестра свесно влијае врз состојбата на пациентот/корисникот или му помага за подобро меѓусебно разбирање низ вербална и невербална комуникација. Терапевтската комуникација вклучува употреба на специфични стратегии кои го охрабруваат пациентот да ги изрази чувствата и идеите и да изразат прифаќање и респект. (Mosby's Medical Dictionary, 2009) Терапијата и комуникацијата се два сосема различни и комплексни аспекти. Терапевтската комуникација вклучува размена на информации на две нивоа, вербално и невербално.

Пораките кои се испраќаат на овие два начина се испраќаат и добиваат симултано. Вербалната комуникација вклучува и воспоставување на систем на избрани зборови во реченици, содржина со соодветен контекст – каде пак конверзацијата поприма одредени временски, физички, емотивни и културни карактеристики. (Weaver, 1996). Невербалната комуникација подразбира однесување придружено со вербален контекст како говорот на телото, контакт со очите, фацијална експресија, тонот на гласот.

¹⁶⁴ Проф.д-р,

¹⁶⁵ Виш предавач д-р

¹⁶⁶ Виш предавач д-р

¹⁶⁷ Виш предавач д-р

¹⁶⁸ Проф.д-р,

Невербалната комуникација индицира главно скриени мисли, потреби или чувства на пациентот кои се сместени во неговата потствест.

Терапевтската комуникација се разликува од социјалната и лична комуникација на повеќе начини, бидејќи се фокусира на потребите, искуствата, чувствата и идеите на пациентот. Медицинската сестра и пациентот постигнуваат договор за полето на работа и заеднички ги поставуваат целите и го проценуваат исходот. Медицинската сестра користи комуникациски вештини, лични потенцијали и разбирања за човековото однесување, во интеракција со пациентот.

Во терапевтската врска параметрите се јасни: фокусирање на потребите на пациентот, а не личните потреби. Медицинската сестра, притоа не треба да биде загрижена дали на пациентот му се допаѓа или не, или дали е тој задоволен, бидејќи тоа би значело дека во процесот на меѓусебна комуникација таа се фокусира на сопствените потреби да му се допадне на пациентот. Медицинската сестра треба да внимава оваа терапевтска релација да не премине во социјална релација имајќи го на примарно место пациентот. Нивото на самосвест кај пациентот може значително да придонесе во позитивниот исход од терапевтската комуникација. На пример, ако медицинската сестра покажува повисоко ниво на анксиозност, таквата карактеристика ја води комуникацијата кон социјална.

Терапевтска врска сестра-пациент

Терапевтската комуникација вклучува интерпесонална комуникација помеѓу пациентот и медицинската сестра. Главната интенција на оваа комуникација е помош на пациентот. Вештините кои се потребни за терапевтска комуникација се деликатни и многу побројни од оние којшто се потребни за општите интерпесонални интеракции и се водечки во терапевтските техники кои и помагаат на медицинската сестра подобро да го разбере пациентот. Овие

интерпесонални вештини за медицинската сестра се од клучно значење и важност за ефективна терапевтска комуникација. Терапевтската комуникација всушност е цел која се реализира низ неколку важни точки, коишто добиваат на особено значење кога е во прашање медицинска сестра која работи со пациенти со проблеми во менталното здравје.

Комуникацијата е средство со помош на кое се иницира (започнува), елаборира и завршува релацијата медицинска сестра – пациент. Заради ефективна терапевтска комуникација медицинската сестра мора да го почитува правилото на приватност и доверливост, како стожери на правото на пациентот на приватност, му дозволува на пациентот да се изрази слободно, почит на пациентот земајќи го во обзир потеклото, возраста, религијата, социоекономскиот статус и расата, притоа почитувајќи го личниот простор на пациентот. Медицинската сестра мора да биде спремна да направи разлика помеѓу потребите на пациентот и вистинската намера, бидејќи не ретко се случува да има потреба од поставување на лимити од страна на медицинската сестра заради сомнеж од појава на виолентност.

Професионалната комуникација е многу важна за воспоставување на врска помеѓу медицинската сестра и пациентот. Во рамките на таа двострана комуникација двете страни треба да следат одредени правила и да бидат учтиви, во смисла да се поздрават, да чукнат на врата, да се претстават себеси, да направат контакт со очите, да се насмевнат итн.

Улога на медицинската сестра во терапевтската комуникација

Во секојдневната клиничка пракса, во различни нивоа на здравствена заштита, медицинската сестра користи различни пристапи, односно улоги, за да ги обезбеди потребите на пациентот во таа терапевтска комуникација. Медицинската сестра ја разбира важноста од преземање на

соодветна улога во тој меѓусебен процес. Една од тие улоги е улогата на *подучувач*. Во текот на тераписката комуникација медицинската сестра го подучува пациеот на нови техники на справување и решавање со секојдневните проблеми. Исто така важни се инструкциите што медицинската сестра ги дава во врска со терапискиот режим и достапноста на ресурсите во заедницата. За оваа улога на медицинската сестра е потребно таа да ги знае границите на своите можности, односно да има соодветни информации за ресурсите што ги нуди соодветниот здравствен систем. Оваа улога подразбира чесно информирање, што всушност е основа за градење на меѓусебен однос на доверба.

Друга важна улога на медицинската сестра во овој процес на тераписка комуникација е улогата на *згрижувач*. Згрижувачката улога на медицинската сестра е една од најважните улоги, особено во сферата на менталното здравје. Тоа подразбира изградба на доверба, изразување на чувства, помагање во решавањето на проблемите на пациентот и излегување во пресрет на психосоцијалните потреби на пациентот. Исто така, ако на пациентот му е потребна физичка здравствена нега се применува и објаснува и процесот на соодветна општа и специјална здравствена нега. Медицинската сестра мора да биде свесна за границите на таа терапевтска комуникација, со почитување на параметрите кои се воспоставуваат притоа, како и постојано повторување на целите на таа комуникација. Медицинската сестра исто така презема и улога на *застапник* на пациентот. Во рамките на оваа улога медицинската сестра го информира и поддржува пациентот за одредени одлуки што тој ги носи, а се важни за него (Edd, Fox, & Burns, 2005).

Во различни медицински оддели оваа улога на медицинската сестра различно се спроведува. Застапувањето е процес во кој активностите се заради добробит и во име на пациентот, кога тој сам не може да се застапува. Оваа улога во голема мерка подразбира приватност, достоинство, обезбедување на

согласност од пациентот, превенција на непотребни испитувања во текот на лекувањето, обезбедување на достапност на служби и ресурси којшто ќе осигураат заштита на пациентот од злоупотреба.

Терапевтската комуникација вклучува пет нивоа

1. Интерперсонална комуникација- директна комуникација помеѓу медицинска сестра и друга личност.
2. Трансперсонална комуникација—интеракција која се појавува во рамките на духовниот живот на личноста (личност важна во неговиот живот)
3. Комуникација во мали групи- комуникација која се реализира кога мала група на луѓе се сретнуваат и делат заеднички цели.
4. Интраперсонална комуникација- моќна форма на комуникација која се појавува во самата индивидуа.
5. Јавна комуникација-интеракција со публика (Kaplan & Sadock's *Synopsis of Psychiatry*, 2007.)

Медицинската сестра и пациентот треба активно да следат различни типови на комуникација:

1. Активно слушање –внимателно слушање што пациентот има да каже вербално и невербално
2. Споделување на опсервациите - коментирање за надворешност и однесувањето на индивидуата
3. Споделување на емпатичност- да се покаже сензитивност кон пациентот
4. Да се сподели надеж за пациентот-да се пренесе чувство на можност
5. Са се сподели духовитост (хумор)- тоа има особено позитивен ефект врз индивидуата
6. Са се споделат чувства- му помага на пациентот да ги сподели чувствата со посматрање и поттикнување на комуникацијата

7. Да се користи допир – да се долови чувството на грижа со држење на раката на пациентот

8. Да се користи тишината-тоа е корисно бидејќи му дозволува на пациентот да мисли и да постигне некој самоувид во ситуацијата.

Притоа, слушањето на пациентот е од основна важност.

Терапевтски комуникациски техники

1. Прашување на релевантни прашања-поставување на единечни фокусирани прашања, за да се допре до бараната тема.

2. Собирање на информации-се даваат информации кои се од суштинска важност за пациентот.

3. Парафразирање - се коментираат изјавите на пациентот, за да се даде до знаење дека неговите изјави се слушнати.

4. Појаснување - се проверува дали пациентот ги разбира информациите.

5. Фокусирање - се става фокус на клучната тема и потреба од разговорот.

6. Сумирање - кога има потреба разговорот дискретно да се приведува до крај

7. Себе отворање - му се дава до знаење на пациентот дека податоците што тој ни ги дал се разбрани, а истовремено покажуваме респект кон него.

8. Конфронтирање - со оваа постапка му се покажува на пациентот кога тој/таа се непостојани во сопствените чувства, ставови или верувања

Терапевтска комуникација во Република Македонија на ниво медицинска сестра - психијатриски пациент

Во последната декада во Република Македонија на ниво на здравствената заштита на лицата со проблеми во менталното здрваје се бележи значителен тренд на промени, кои особено се однесуваат на начинот на менаџирање со оваа популација помеѓу институциите. Имено забележливо е

многу побаласирано движење на пациентите помеѓу затворените психијатриски институции, и службите за мнетално здравје во заедницата. Тоа воспостави сосема нови квалитети на релациите пациент-професионалец. Со намалување на бројот на пациенти во затворените психијатриски институции зголемување на бројот на лицата кои се третираат во службите ориентирани кон заедницата (Центрите за ментално здравје и дневните болници), како и намалувањето на бројот на хоспитализации и вереметраење на хоспитализациите, доведе до нови демократични, отворени односи меѓу пациентите и професионалците, со потенцирање на улогата на пациентот во неговиот сопствен третман. Клучна улога во сето тоа имаше, барем кога станува збор за релациите медицинска сестра-психијатриски пациент, воведувањето на менторски систем на работа, кој подразбира 1 медицинска сестра да биде одговорна за неколку пациенти сместени на одделот. Тоа обезбеди многу повисоко ниво на индивидуалност во пристапот на медицинските сестри кон потребите на пациентот, го подигна нивото на независност на пациентот, и ги стави во фокусот на секојдневната клиничка работа на поврзаувањето на хоспитализираните пациентите со заедницата. (Филов и сор, 2014)

Заклучок

Главната интенција на терапевтската комуникација, којашто во основа е интерпесонална релација пациент-медицинска сестра, е помош на пациентот. Менталното здравје и сите активности на професионалците поврзани со здравствената заштита на психијатриските пациенти, е несомнено предизвикувачко поле за востановување на релации кои значат демократичност, независност, почитување на правата на пациентот и негово преземање на одговорност во процесот на негово лекување.

Литература

1. Kaplan Sadock's *Synopsis of Psychiatry*, (2007). *Behavioral Sciences/Clinical Psychiatry, 10th Edition*
2. Mosby's Medical dictionary, 8th edition. 2009 Elsevier
3. Sherko Esmeralda, Sotiri Eugjen, Lika Erinda. Therapeutic communication. JАHR.Vol.4., No.7.2013.
4. Филов Изабела, Јордановска Пешевска Димитринка, Новотни Антони, „ Современ третман на менталното здравје: баланс меѓу третманот во заедницата и институциите“, Скопје, Министерство за здравство 2014.
5. Weaver Constance. Teaching Grammar in the Context of Writing The English Journal, Vol. 85, No. 7, The Great Debate (Again): Teaching Grammar and Usage. 1996, 15-24.

THERAPEUTIC COMMUNICATION

Isabella Filov¹⁶⁹, Gordana Ristevska¹⁷⁰, Tanja Jovanovska¹⁷¹, Victoria Prodanovska Stojcevska¹⁷², Domnika Rajchanovska¹⁷³.

Апстракт

The purpose of this article is to consider the importance of the concept of therapeutic communication, especially through

¹⁶⁹ PhD,

¹⁷⁰ Senior Lecturer Dr.

¹⁷¹ Senior Lecturer Dr.

¹⁷² Senior Lecturer Dr.

¹⁷³ PhD,

High medical school at University "Sv. Kliment Ohridski " Bitola

the everyday nurse clinical practice. Through the various and specific techniques of verbal and nonverbal nature, the nurse explicitly influences to a client condition and help him. It involves also encouragement of the patient to express feelings and ideas. All patients differ in their characters background, social status, culture and there for there are different reactions to "therapeutic communication". This article will also compare the role of the nurse as compared to that of the doctor. They must both master efficient therapeutic techniques of communication in order to establish empathy towards the experience that the patient reveals. It is of great importance for them to have communicative therapeutic skills in order to successfully apply the communicative process as well as to fulfill the standards of healthcare for the patients. Through therapeutic communication they should establish a relationship, identify the patients' worries and needs, estimate the perceptions of the patient including detailed actions (behavior, messages) etc. (Sherko et all, 2013) Results and recommendations will include a comparison between different techniques of therapeutic communication based on different experts.

Key words: therapeutic communication, role of the nurse, verbal, non verbal