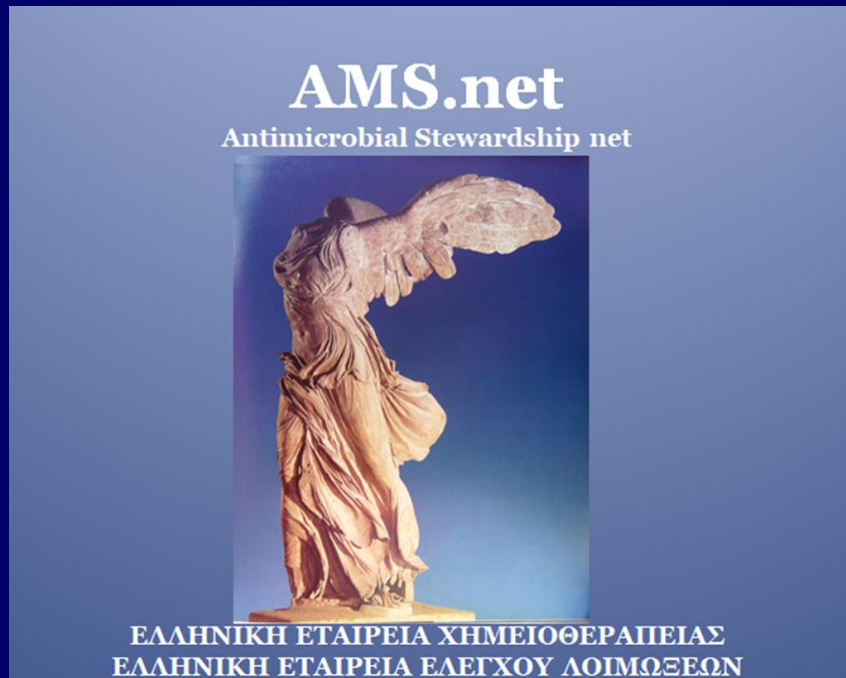


Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ



Ορισμός

- **Επικοινωνία** είναι η διαδικασία της ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ δύο ή περισσοτέρων μερών για τα οποία η πληροφορία έχει νόημα, οπότε αποκτά νόημα και η ανταλλαγή της ως πράξη.
- Επικοινωνία έχουμε με την ανταλλαγή σκέψεων, μηνυμάτων, συναισθημάτων ή πληροφορίας μέσω της ομιλίας, της εικόνας, της γραφής, της συμπεριφοράς.

Επικοινωνία στα πλαίσια ελέγχου λοιμώξεων. Μέλος ΕΝΛ με:

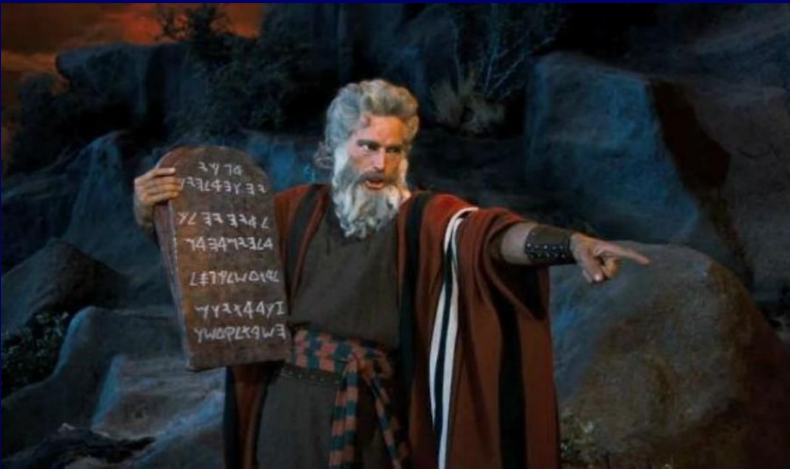
- Διοίκηση
- Ιατρικό και Νοσηλευτικό προσωπικό
 - Ιεραρχικά ανώτερο
 - Ιεραρχικά ομοιόβαθμο
 - Ιεραρχικά κατώτερο
- Βοηθητικό προσωπικό
- Ασθενείς και συγγενείς
- ΜΜΕ

Κοινά σημεία.

- Σύντομες φράσεις, κατανοητές.
- Αποφυγή εξεζητημένων όρων
- Αν κείμενο, μικρότερο μιάς σελίδας Α4.
- To the point...ήτοι, στο ...ψητό!

Δεξιότητες προσωπικής επικοινωνίας...10....

- Ακούτε
- Γλώσσα σώματος
- Σαφήνεια
- Φιλικότητα
- αυτοπεποίθηση
- Κατανόηση
- Ανοιχτό μυαλό (open mindness)
- Σεβασμό του άλλου (e-mail)
- Ανατροφοδότηση (feedback)
- Επιλογή του σωστού μέσου



Αν συγκρατήσατε τον ορισμό....

- «.... **Επικοινωνία** είναι η διαδικασία της ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ δύο ή περισσότερων μερών **για τα οποία η πληροφορία έχει νόημα**, οπότε αποκτά νόημα και η ανταλλαγή της ως πράξη. ...»

- Τονίστε στον άλλο, την σημασία που έχει η πληροφορία για εκείνον.

ΑΚΟΥΤΕ...

- Σε όλες/ους μας αρέσει να ..μιλάμε.....
- Αυτό ...εύκολο!
- Προσπάθεια **και να ακούμε**
- Και να ΑΠΟΔΕΙΚΝΥΟΥΜΕ ότι ακουμε (πχ ...
«δηλαδή εννοείτε ότι....»)

Γλώσσα του σώματος

- Η στάση, πχ. Όρθιος, αλλά όχι άκαμπτος, με ελαφρά κλίση προς τα εμπρός δείχνει ότι είστε δεκτικός, φιλικός και προσεγγίσιμος

Χάμόγελο...ναι, με ...μέτρο!!!

Ν α ι



Ο χ ι



Τα μάτια...

- Κατ' ευθείαν Δείχνει αυτοπεποίθηση
- Βλέμμα προς τα κάτω Δείχνει προσοχή ή ενοχή
- Ένα φρύδι σηκωμένο δείχνει αμφιβολία
- Και τα δυο φρύδια σηκωμένα-θαυμασμό
- Μάτια κλειστά...ή ...πλήξατε ή ...αποκοιμήθηκε!

Χειρονομίες

- Η πλήρης απουσία χειρονομιών δείχνει ακαμψία, αδιαφορία ή πλήξη
- Μικρό καταφατικό νεύμα με κίνηση του κεφαλιού δείχνει ότι παρακολουθείτε και/ή συμφωνείτε
- Αποφεύγετε έντονες κινήσεις των χεριών

Μην ...δείχνετε, εισαγγελικά!



- Χρήσιμο το πρώτο πληθυντικό.
- Όχι «η Κλινική **σας** χρησιμοποιεί υπερβολικά πολλά αντιβιοτικά»
- Αλλά «το Νοσοκομείο **μας** χρησιμοποιεί υπερβολικά πολλά αντιβιοτικά»

Σε προσωπική επικοινωνία ΣΥΝΟΨΗ

- Κοιτάτε τον άλλο στα μάτια.
- Μην μιλάτε, μην απαντάτε στο κινητό, ταυτόχρονα.
- Μην γράφετε, αναζητάτε σε ΗΥ, λάπτοπ, τάμπλετ.



Δεξιότητες επικοινωνίας...μέγα προαπαιτούμενο για μέλος ΕΝΛ

COMMUNICATION SKILLS PART OF YOUR MANAGEMENT

- In order to deliver effective healthcare, doctors are expected to communicate competently both orally and in writing with a range of professionals, managers, patients, families and carers



DR.T.V.RAO MD

12

Γραπτός λόγος και επικοινωνία

- Πού, σε ποιόν και γιατί απευθύνεται;
- Σύνταξη με τυπικότητα, λακωνικότητα, σαφήνεια.
- Λίγες παράγραφοι.
- Ξαναδιαβάστε το πριν εκτυπωθεί/φύγει

35

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΔΙΟΙΚΗΣΗ 2ης Υ.ΠΕ. ΠΕΙΡΑΙΩΣ & ΑΙΓΑΙΟΥ
Γ.Ν.ΝΙΚΑΙΑΣ - ΠΕΙΡΑΙΑ «ΑΓΙΟΣ ΠΑΝΤΕΛΕΗΜΩΝ»
Γ.Ν.ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ «Η ΑΓΙΑ ΒΑΡΒΑΡΑ»

ΕΞ. ΕΠΙΘΥΛΟΝ

ΔΕΛΤΙΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΗΜΕΡΟΜΗ. 21 ΔΕΚ 2014

Δ/ΝΣΗ ΙΑΤΡΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ Γ.Ν.ΝΙΚΑΙΑΣ-ΠΕΙΡΑΙΑ

ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ: ΑΣΗΜΑΚΟΥ ΕΥΑΓ
ΤΗΛ. : 7481 & 6238
ΦΑΞ : 213 207 7554
e-mail : ylik@nikaia-hosp.gr

ΠΡΟΣ: Τους Διευθυντές
 όλων των Κλινικών / Τμημάτων
 Γ.Ν.Ν.Π. / Γ.Ν.Δ.Α. / Κ.Υ.Σ. --
 Εντάθλα

ΘΕΜΑ: «Κορώσεις κατά την παράβαση των διατάξεων του Ν.3868/10»

ΣΧΕΤ.: Το υπ' αριθμ. πρωτ. 7978/17-2-14 έγγραφο της Δ.Δ.Υ.

Σας διαβιβάζουμε το ανωτέρω σχετικό έγγραφο που αφορά στις κορώσεις κατά την παράβαση των διατάξεων του Ν.3868/10 (περί καθολικής απαγόρευσης του καπνίσματος στους δημόσιους χώρους), προς ενημέρωσή σας και πιστή εφαρμογή των αναφερομένων.

Ο Δ/ντης Ιατρικής Υπηρεσίας
ΚΩΝΝΟΣ ΚΟΥΛΟΠΟΥΛΟΣ

Επαναλαμβάνω (κι αυτό στα ...τρικ επικοινωνίας) **Κοινά σημεία.**

- Σύντομες φράσεις, κατανοητές.
- Αποφυγή εξεζητημένων όρων
- Αν κείμενο, μικρότερο μιάς σελίδας Α4.
- To the point...ήτοι, στο ...ψητό!

Συμπέρασμα

- Η επικοινωνία , όπως και η ιατρική, είναι και επιστήμη και τέχνη.
- Έχει πολλά προαπαιτούμενα, αλλά όλα αυτά είναι απαραίτητα εάν θέλουμε να πετύχουμε τον σκοπό μας, τον έλεγχο λοιμώξεων.
- Και θέλουμε, και πρέπει.
- Αρα, οφείλουμε να μπορέσουμε!

Συνήθη λάθη στην επικοινωνία

- Η χρήση μη κατανοητών όρων
- Το εισαγγελικό ύφος
- Η επιλογή μονολόγου αντί για διάλογο.
- Η χρήση του δεύτερου πληθυντικού (ή ένικου) ΌΧΙ «γιατί έβαλες» ΑΛΛΑ «γιατί βάλαμε»
- Σεβασμός του άλλου