

Η συζήτηση ως αποτελεσματικός τρόπος επικοινωνίας στην καθημερινή νοσηλευτική πράξη

Μαρνέρας Χρήστος¹, Αρβανίτης Γεώργιος²

1. Νοσηλευτής Τ.Ε., MSc-Π.Φ.Υ., Πανεπιστημιακό Νοσοκομείο Ρίου.
2. Νοσηλευτής Τ.Ε., Πανεπιστημιακό Νοσοκομείο Ρίου.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η επικοινωνία είναι μια διαδικασία αλληλεπίδρασης με σκοπό την ανταλλαγή μηνυμάτων, έμφυτη σε κάθε άνθρωπο, αλλά που οι επί μέρους τεχνικές και δεξιότητες της είναι δυνατό να διδαχθούν. Οι Νοσηλευτές είναι από τη φύση του επαγγέλματός τους «επαγγελματίες» της επικοινωνίας, αφού η νοσηλευτική στηρίζεται στη δυνατότητα που έχουν αναπτύξει προκειμένου να δημιουργούν καλές διαπροσωπικές σχέσεις με τους ασθενείς.

Λέξεις Κλειδιά: συζήτηση, επικοινωνία, συμβουλευτική, νοσηλευτική πράξη, πομπός, δέκτης, μήνυμα, ασθενής.

Εισαγωγή

Η επικοινωνία είναι μια διαδικασία αλληλεπίδρασης με σκοπό την ανταλλαγή μηνυμάτων, έμφυτη σε κάθε άνθρωπο. (Επικοινωνώ ...άρα υπάρχω). Στη διαπροσωπική επικοινωνία, αλληλεπιδραστική στην ουσία της σχέση, οι άνθρωποι, που μοιράζονται τους ρόλους του πομπού και του δέκτη, φέρουν αμοιβαία την ευθύνη για τη δημιουργία ενός κοινού νοήματος και τη διαμόρφωση ενός κοινού κώδικα επικοινωνίας.

Το φαινόμενο της επικοινωνίας είναι σύνθετο και ο τρόπος που γίνεται κατανητό καθορίζει τον τύπο των παρεμβάσεων στις ανθρώπινες σχέσεις σε όλες τις μορφές (Μπακιρτζής, 2002). Τρεις είναι οι διαστάσεις που καθορίζουν την ανθρώπινη επικοινωνία, σε σχέση κυρίως με τους στόχους αλλά και τον τρόπο που πραγματοποιείται:

- η εγωκεντρική
- η αλλοκεντρική
- η αλληλοκεντρική.

Η εγωκεντρική επικοινωνία έχει σκοπό να καλύψει προσωπικές ανάγκες του ίδιου του ατόμου, που αναλαμβάνει την πρωτοβουλία να επικοινωνήσει. Η αλλοκεντρική επικοινωνία έχει στόχο να καλύψει ανά-

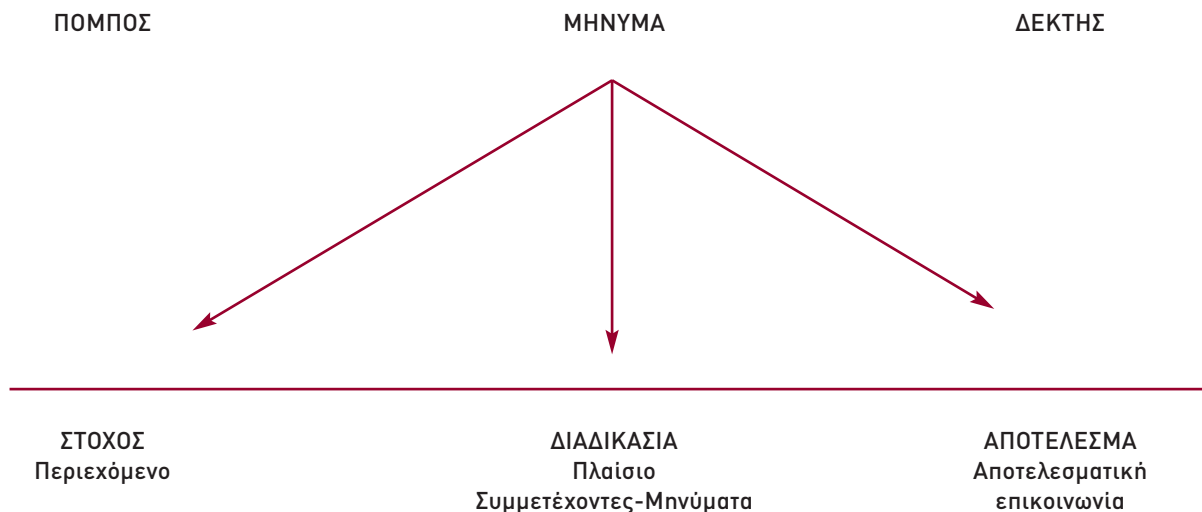
γκες άλλων προσώπων και όχι αυτού που αναλαμβάνει την πρωτοβουλία να αναπτύξει μια επικοινωνιακή σχέση. Τέλος, η αλληλοκεντρική ή ομοκεντρική διάσταση της επικοινωνίας είναι αυτή που αφορά την ίδια τη σχέση μεταξύ των προσώπων που επικοινωνούν, μέσα από την οποία ικανοποιούνται με αμοιβαιότητα οι ανάγκες όλων των συμμετεχόντων.

Η Επικοινωνία στην καθημερινή νοσηλευτική πράξη

Η ουσιαστική διάσταση της επικοινωνίας στο Νοσοκομείο όσον αφορά το ρόλο του νοσηλευτή, είναι αρχικά η αλλοκεντρική. Ο νοσηλευτής, έρχεται σε άμεση διαπροσωπική επικοινωνία με τους ασθενείς του, με σκοπό να επιδράσει με θετικό τρόπο στη διαμόρφωση στάσεων, αντιλήψεων και συμπεριφορών, που σκοπό έχουν την αντιμετώπιση του προβλήματος υγείας που αντιμετωπίζουν και κατ' επέκταση αν αυτό είναι επιβλαβές.

Όσον αφορά τους ασθενείς, η επικοινωνία την οποία οι ίδιοι καλούνται να αναπτύξουν μέσα στο χώρο του Νοσοκομείου είναι η εγωκεντρική, αφού σκοπός της είναι η υιοθέτηση συμπεριφοράς τέτοιας, που οδηγεί αρχικά στην αποδοχή του προβλήμα-

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ - ΜΙΑ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΤΙΚΗ ΣΧΕΣΗ



τος υγείας που αντιμετωπίζει, και κατ' επέκταση η θεραπεία του. Όμως αυτή η σχέση μετουσιώνει την επικοινωνία μεταξύ νοσηλευτή- αρρώστου σε μια αλληλοδιαμορφωτική, επικοινωνιοκεντρική σχέση (Mialaret, 1991), όπου τόσο ο ασθενής όσο και ο νοσηλευτής μέσα από μια διαλεκτική σχέση αυτοκεντρικής και αλλοκεντρικής επικοινωνίας συναντώνται ως πρόσωπα στα πλαίσια μιας «συναντησιακής» σχέσης. Ο Carl Rogers (1952) αναγνώρισε τη βαθιά ψυχική φύση και λειτουργία του φαινομένου της επικοινωνίας με τις έννοιες της ενσυναίσθησης και της γνησιότητας, μέσω των οποίων επιτυγχάνεται η ουσιαστική συνάντηση μεταξύ πομπού – δέκτη.

Η ανάγκη για καλή επικοινωνιακή σχέση επομένως, ασθενή και νοσηλευτή στο νοσοκομείο είναι προφανής από τη στιγμή που είναι βασικό συστατικό της καλής λειτουργίας της σχέσης μεταξύ τους. (Θεοφιλιδής, 1997), μην ξεχνούμε ότι η καλή λειτουργία της σχέσης αυτής αποτελεί βασικό συστατικό της διαδικασίας της προαγωγής υγείας του ασθενή.

Ουσιαστικά καλή επικοινωνία είναι αυτή που διευκολύνει τη δημιουργία σχέσεων, ο νοσηλευτής ενθαρρύνει ή αποθαρρύνει, προτρέπει ή αποτρέπει, προσελκύει ή απομακρύνει τους ασθενείς του με τον τρόπο που επικοινωνεί μαζί τους. Συγκεκριμένα, η καλή επικοινωνιακή σχέση νοσηλευτή – ασθενή συντελεί στην ανάπτυξη, της αίσθησης του ασθενή για καλύτερη αντιμετώπιση του προβλήματος υγείας που αντιμετωπίζει, βοηθά στην κοινωνική επαφή και στην ανάπτυξη καλύτερων διαπροσωπικών σχέσεων μεταξύ των ασθενών και νοσηλευτών, συντελεί στην κάλυψη των ψυχολογικών αναγκών, αποδοχής και ασφάλειας που κάθε άτομο και ιδιαίτερα οι ασθενείς σε αυτή τη φάση που βρίσκονται χρειάζονται.

Θεωρούμε ότι ο ρόλος του νοσηλευτή συνδέεται άμεσα και ουσιαστικά με τον ρόλο του «συμβούλου» (Maslow, 1970 & 1973, Rogers, 1969) και υποστηρίζουμε την αναγκαιότητα προώθησης της συμβουλευτικής στο χώρο του Νοσοκομείου, με τρόπο ώστε να διευκολυνθεί η εξέλιξη της απλής σχέσης νοσηλευτή – ασθενή σε ευρύτερη συμβουλευτική σχέση. (Κοσμίδου-Hardy 1993, Κοσμόπουλος 1996).

Άλλωστε, ο ίδιος ο στόχος αυτής της προσπάθειας στο Νοσοκομείο δεν είναι άλλος από το να διευκολύνει τον ασθενή προς μια ολόπλευρη και υγιή ανάπτυξη, επιτυχή αξιοποίηση του εαυτού του, επιτυχή αντιμετώπιση προβλημάτων που συναντά, στην παρούσα δύσκολη φάση της ζωής του, και λήψη καλών αποφάσεων. (Καλούρη, 1992).

Προκειμένου όμως ο νοσηλευτής να είναι σε θέση να ανταποκριθεί στον ρόλο του ως συμβούλου θα πρέπει μεταξύ άλλων να είναι σε θέση να μπορεί να αξιοποιεί τα κατάλληλα χαρακτηριστικά προσωπικότητας του και να ενεργοποιεί επικουρικές για τον σκοπό του τεχνικές επικοινωνίας. Θα πρέπει με τη συμπεριφορά του να προσφέρει τη δυνατότητα βοήθειας προς τους ασθενείς του, να καλλιεργεί κλίμα εμπιστοσύνης, ενθάρρυνσης, αποδοχής και όχι απόρριψης. Είναι προφανές ότι η συμπεριφορά του νοσηλευτή είναι εκείνη που σηματοδοτεί το είδος των σχέσεων που αναπτύσσονται ή είναι δυνατόν να αναπτυχθούν μεταξύ νοσηλευτή και ασθενή. (Καλούρη, 2002).

Ο νοσηλευτής, ως λειτουργός συμβουλευτικής, χαρακτηρίζεται ή θα έπρεπε να χαρακτηρίζεται από ιδιαίτερες επικοινωνιακές ικανότητες. Όχι μόνο να γνωρίζει τα βασικά χαρακτηριστικά και τις προϋποθέσεις μιας αποτελεσματικής επιτυχημένης συζή-

τησης, αλλά και να είναι σε θέση να τα χρησιμοποιεί. Όμως, ας μη ξεχνάμε ότι έρευνες έχουν καταδείξει ότι λόγω των διαφόρων προβλημάτων που αντιμετωπίζει ο νοσηλευτής πολλές φορές όχι μονό αδυνατεί να χρησιμοποιήσει τεχνικές αποτελεσματικής επικοινωνίας, αλλά αναζητά ο ίδιος συμβουλευτική και ψυχολογική υποστήριξη (Καλούρη, Αθανασούλα, 2002).

Αν καλός νοσηλευτής είναι αυτός που έχει καλό γνωσιολογικό επίπεδο για την επιστήμη του, επίσης καλός νοσηλευτής είναι αυτός που χειρίζεται αποτελεσματικά τις επικοινωνιακές τεχνικές και δεξιότητες. Είναι αυτός που ως πομπός εκπέμπει με τρόπο που ο δέκτης – ασθενής να κατανοεί αυτά που εκπέμπονται. Είναι αυτός που έχει τη δυνατότητα να διαφοροποιεί την συμπεριφορά του προς όφελος μιας ελεύθερης επικοινωνιακής/συμβουλευτικής σχέσης. Στην περίπτωση δε, της συμβουλευτικής επικοινωνιακής σχέσης του νοσηλευτή είναι σαφές ότι αναφερόμαστε:

A) Στην αμφίδρομη, υιοθετώντας διαδραστικά μοντέλα επικοινωνίας (Μακ Κουέιλ 1993, Καζάζη 1995), και όχι την μονόδρομη επικοινωνία, όπου ο πομπός όχι μόνον ενδιαφέρεται για την ορθή λήψη και αποκωδικοποίηση του μηνύματος, αλλά ανατροφοδοτείται από την αντίδραση του λήπτη και η επικοινωνία καθίσταται περισσότερο αποτελεσματική (Καλούρη, 2002)

B) Στην κυκλική και όχι ευθύγραμμη επικοινωνία, όπου ενισχύεται η αμοιβαιότητα της επικοινωνιακής διαδικασίας μέσα από την επιλεκτική λήψη και κατ'επέκταση αποκωδικοποίηση των μηνυμάτων του πομπού από τον αποδέκτη (Καλούρη, 2002).

Γ) Στην αλληλοκεντρική ή και αλληλοκεντρική επικοινωνιακή προσέγγιση, η οποία αφορά την ίδια τη σχέση μεταξύ των προσώπων που επικοινωνούν, τη συνάντηση, την επικοινωνία και όχι την εγωκεντρική επικοινωνία όπου το άτομο επικοινωνεί για τις δικές του μόνον ανάγκες (Μπακιριτζής, 2002).

Δ) Στην φυσική, εκ του σύνεγγυς και όχι εξ αποστάσεως επικοινωνία, η οποία πραγματοποιείται με τη φυσική παρουσία του πομπού και του δέκτη

Ε) Τόσο στην λεκτική όσο και στη μη λεκτική επικοινωνία (Pease 1991, Κομνηνάκης 1998, Verderber, 1997). Εξάλλου δεν είναι λίγοι εκείνοι που έχουν καταλήξει στο συμπέρασμα ότι το 65% της επικοινωνίας είναι αποτέλεσμα της μη λεκτικής συμπεριφοράς και μόνο το 35% αποτέλεσμα της λεκτικής (Burgoon, etal. 1989)

Θεωρείται απαραίτητο η επικοινωνία να πραγματοποιείται ελεύθερα, να υπάρχει ατμόσφαιρα αποδοχής, να υπάρχουν ενδείξεις ότι οι ιδέες του ασθενή λαμβάνονται πράγματι υπόψη. Κάθε άποψη, σχόλιο ή ιδέα να αντιμετωπίζεται θετικά, όλα τα συμμετέχοντα μέλη να δίνουν προσοχή στα δρώμενα, να μη μονοπωλείται η επικοινωνία μόνο από κάποια άτομα

στην ομάδα και να προσφέρεται η δυνατότητα ανταλλαγής απόψεων και σεβασμού αυτών των απόψεων από όλα τα μετέχοντα στην επικοινωνιακή σχέση άτομα (Douglas, 2000).

Ενώ λοιπόν η σημασία της καλής επικοινωνιακής σχέσης είναι προφανής, δεν είναι λίγες οι φορές που δη-μιουργούνται για κάποιους λόγους προβλήματα στην επικοινωνία, προβλήματα τα οποία μπορεί να σχετίζονται με τον πομπό, τον δέκτη, το μέσο-διάλυο επικοινωνίας ή και αυτό ακόμη το περιεχόμενο του μηνύματος (Δημητρόπουλος & Καλούρη, 2002).

Τα κίνητρα και οι εμπειρίες του πομπού και του δέκτη, του νοσηλευτή δηλαδή και του ασθενή, τα προσδοκώμενα, οι κοινωνικές μας αντιλήψεις, η συναισθηματική μας κατάσταση, ο κώδικας που χρησιμοποιούμε, τροποποιούν συνειδητά ή ασυνειδητά την εκπομπή και αντίστοιχα τη λήψη του μηνύματος. Παρωθητικά ερεθίσματα συντελούν στη δημιουργία καλής επικοινωνιακής – κωδικοποιητικής και αποκωδικοποιητικής – σχέσης και διασφαλίζουν καλύτερες διαπροσωπικές σχέσεις (Δημητρόπουλος & Καλούρη, 2002).

Ακόμη, σημαντικό ρόλο στην καλή επικοινωνία και τις αποτελεσματικές διαπροσωπικές σχέσεις παίζει το πώς οι δύο συνομιλητές αντιλαμβάνονται τον εαυτό τους. Άτομα με θετική αυτοεικόνα και θετικό αυτοσυναίσθημα, σε αντίθεση με τα άτομα με χαμηλή αυτοεικόνα, έχουν την τάση να αποδέχονται και τους άλλους και να αποκωδικοποιούν τα επικοινωνιακά μηνύματα με τον τρόπο που θεωρούν ότι θα επιθυμούσε ο συνομιλητής τους (Verderber, 2000. Remy, 1988) καθιστώντας αποτελεσματικότερη την επικοινωνία.

Χαρακτηριστικά Αποτελεσματικής Επικοινωνίας

Πότε όμως θα μπορούσαμε να χαρακτηρίσουμε αποτελεσματική την επικοινωνία; Θα λέγαμε όταν «υλοποιούνται οι σκοποί για τους οποίους γίνεται», όταν «οι διαπροσωπικές σχέσεις διευκολύνονται στον μέγιστο βαθμό», όταν οι συμμετέχοντες έχουν κοινούς κώδικες, όταν υπάρχει επαρκής επικοινωνιακή ικανότητα, όταν η επικοινωνιακή συμπεριφορά είναι κατάλληλη και αποτελεσματική (Καλούρη, 2002). Είναι δε κατάλληλη και αποτελεσματική, όταν εκφράζει τον συγκεκριμένο σκοπό και το κίνητρο του πομπού, όταν επιτυγχάνει τους στόχους της, όταν συμμορφώνεται με όσα αναμένονται στην επικοινωνιακή αυτή σχέση (Spitzberg, 1997) και όταν τελικώς το εκπεμπόμενο μήνυμα γίνεται αποδεκτό από τον λήπτη ακριβώς όπως θα το ήθελε και το εννοούσε ο πομπός.

Οι βασικές αρχές της διαπροσωπικής επικοινωνίας, ενισχύοντας ή μη, τις διαπροσωπικές σχέσεις, που δίνονται από τον Verderber (2000) δεν απέχουν πολύ, στην θετική τους εκδοχή και παρουσίαση, από τις βασικές δεξιότητες της συμβουλευτικής σχέσης:

α. Η διαπροσωπική επικοινωνία είναι διαδικασία δημιουργίας και διαπραγμάτευσης σχέσεων. Το μήνυμα δεν μεταφέρει απλώς τις επιθυμητές -προς μετάδοση- πληροφορίες αλλά μεταφέρει και τα στοιχεία εκείνα που καθορίζουν μια σχέση, όπως στοργή, ασφάλεια, απόρριψη, ειρωνεία, έλεγχο, κυριαρχία...

β. Η διαπροσωπική επικοινωνία είναι σκόπιμη. «Κάθε μορφή διαπροσωπικής επικοινωνίας κατευθύνεται προς την επίτευξη ενός στόχου, ανεξάρτητα από το αν αυτό γίνεται συνειδητά ή όχι» (Kellermann, 1990)

γ. Η διαπροσωπική επικοινωνία επιτυγχάνεται στηριζόμενη σε δεξιότητες που διδάσκονται και μαθαίνονται, άρα και βελτιώνεται προκειμένου να καταστεί περισσότερο αποτελεσματική)

δ. Η διαπροσωπική επικοινωνία είναι διαρκής. Συνειδητά ή μη συνειδητά, με λεκτικά ή μη λεκτικά μηνύματα κάθε άτομο εκπέμπει συνεχώς προς τους άλλους μηνύματα, τα οποία αντίστοιχα, σε συνάρτηση με το ενδιαφέρον και τις ανάγκες τους, οι άλλοι τα δέχονται και τα αποκωδικοποιούν ή αντίθετα τα απορρίπτουν.

Για την καλή επικοινωνία απαραίτητη παρουσιάζεται εκτός των άλλων (Mialaret, 1991) η χρήση ενός ενιαίου κώδικα συμβόλων. Όταν τα λεκτικά μηνύματα δηλαδή δεν συμφωνούν ή συγκρούονται με τα μη λεκτικά αντίστοιχα που εκπέμπει ο συνομιλητής μας, η επικοινωνία παρουσιάζεται ανεπιλεκτική και η διαπροσωπική σχέση διαταράσσεται. Τα θετικά μη λεκτικά μηνύματα ενισχύουν την αξιοπιστία και την ειλικρίνεια του συνομιλητή μας, και θετική εικόνα για το συνομιλητή μας σημαίνει θετική τάση για την δημιουργία ή την ενίσχυση της διαπροσωπικής σχέσης μαζί του. Το αμοιβαίο ενδιαφέρον για την επικοινωνία, πομπού και δέκτη, και η εκδήλωση αυτού του ενδιαφέροντος αντίστοιχα, από τον έναν προς τον άλλο, δημιουργούν το θετικό κλίμα που ευνοεί την αποτελεσματική ανταλλαγή απόψεων και τη δημιουργία και διατήρηση καλών διαπροσωπικών σχέσεων (Καλούρη, 2002).

Ο στόχος δεν είναι μονοσήμαντος, επιδιώκουμε την κατανόηση και την αποδοχή από τον άλλο, τον συνομιλητή μας, και αποφεύγουμε τον ατέλειωτο και εγωκεντρικό μονόλογο. Ο καλός ακροατής βοηθά στην επικοινωνιακή σχέση και παράλληλα προσφέρει τα εχέγγυα για τη δημιουργία καλής και στενής διαπροσωπικής σχέσης.

Ο καλός συνομιλητής διαμορφώνει τα μηνύματα του με σαφήνεια και ακρίβεια, δεν διστάζει να τα αμφισβητήσει και να τα επανεξετάσει, στοχεύει στη δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης, κατανοώντας και αντιδρώντας θετικά στις συναισθηματικές και λοιπές εμπειρίες του άλλου ατόμου (Δημητρόπουλος & Καλούρη, 2002).

Οι βασικές αρχές μιας αποτελεσματικής συζήτησης, συνοπτικά, είναι:

1 η αρχή της ποιότητας, σύμφωνα με την οποία οι πληροφορίες που μεταδίδονται πρέπει να είναι ακριβείς, αληθείς και να μην υπάρχει σκόπιμη τροποποίηση της αλήθειας,

2 η αρχή της ποσότητας, σύμφωνα με την οποία η υπερβολική συντομία ή η υπερβολική φλυαρία, παροχή περισσότερων ή συνειδητά λιγότερων πληροφοριών από όσες είναι αναγκαίες δεν βοηθούν την συνεργατικότητα, αρχή απαραίτητη στις καλές διαπροσωπικές σχέσεις,

3 η αρχή της σχετικότητας, συμφωνά με την οποία οι πληροφορίες που μεταδίδονται με τη συζήτηση θα πρέπει να συνδέονται με το θέμα. Διακοπή της συζήτησης από έναν από τους συμμετέχοντες ή απρόσμενη αλλαγή θέματος δεν ευνοεί την καλή επικοινωνία και διαταράσσει τις διαπροσωπικές σχέσεις, και τέλος

4 η αρχή του τρόπου, σύμφωνα με την οποία η σκέψη και η έκφραση της θα πρέπει να παρουσιάζεται σαφής και οργανωμένη από τους συμμετέχοντες στην συζήτηση (Δημητρόπουλος & Καλούρη, 2002)

Επίλογος

Η ειλικρίνεια, ο προσωπικός τόνος στα εκπεμπόμενα μηνύματα, η συνοχή και η εναρμόνιση στα λεκτικά και μη λεκτικά μηνύματα, η ορθή και αποτελεσματική αποκωδικοποίηση των εκπεμπόμενων και λαμβανόμενων μηνυμάτων, η προσοχή και ενεργητική ακρόαση, η ενουναίσθηση και η παρωθητική επικοινωνιακή κριτική στον συνομιλητή, η αποφυγή των συγκρούσεων, η διάθεση για αμφίδρομη επικοινωνία, η εμπιστοσύνη, η αφοσίωση αλλά και η ελεγχόμενη αποκάλυψη προσωπικών στοιχείων και από τα δύο κομμάτια που αποτελούν ένα κλασικό σχήμα επικοινωνίας, είναι μερικά από τα βασικά στοιχεία που ενισχύουν τις καλές διαπροσωπικές σχέσεις, (Nofsinger 1991, Douglas 1999, Filley 1975, Cahn 1990, Prisbell & Andersen 1980, Coombs 1987, Δημητρόπουλος & Καλούρη, 2002) αποτελώντας ταυτόχρονα βασικά στοιχεία για την απαραίτητη συμβουλευτική επικοινωνιακή δεξιότητα κάθε σωστού επαγγελματία-νοσηλεύτη.

Η αποτελεσματική επικοινωνία είναι λοιπόν το απαραίτητο μέσο, αλλά και το αναγκαίο υπόβαθρο για τη δημιουργία καλών διαπροσωπικών σχέσεων. Οι καλές διαπροσωπικές σχέσεις είναι η βάση για την σωστή και ολόπλευρη ανάπτυξη υγιών διαπροσωπικών σχέσεων, και ειδικότερα στο χώρο του Νοσοκομείου, όπου το ένα κομμάτι από το σχήμα της επικοινωνίας που αναφερθήκαμε ο ασθενής βρίσκεται σε δυσχερή θέση λόγω του προβλήματος υγείας που αντιμετωπίζει. Η καλή λειτουργία του συγκεκριμένου κομματιού είναι καθοριστικός παράγοντας για την ίαση του.

ABSTRACT

REVIEW

THE DISCUSSION AS AN EFFECTIVE WAY OF COMMUNICATION IN DAILY NURSING PRACTICE

Marneras Christos¹, Arvanitis Georgios²

[1. Nurse T.E., MSc -PHDc, University Hospital of Rio, 2. Nurse T.E., Hospital of Rio]

The communication is an interaction process aiming at the exchange of messages. It is innate in each person, but some techniques and skills are teachable. The nurses are considered "professionals" in communication, since nursing is based upon the competence to create good interpersonal relations with the patients.

Words Keys: discussion, communication, consultation, nursing practice, transmitter, receptor, message, patient.

Βιβλιογραφικές αναφορές

1. Cahn, D.D. (1990). *Intimates in Conflict: A communication Perspective*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
2. Coombs, C.H. (1987). The structure of conflict. *American Psychologist*, 42, 355-363.
3. Douglas, T. (1997). Η Επιβίωση στις Ομάδες. Βασικές Αρχές της Συμμετοχής σε Ομάδες. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
4. Kellermann, K. & Reynolds, R. (1990). When ignorance is bliss: The role of motivation to reduce uncertainty in uncertain reduction theory. *Human Communication Research*, 17,5-75.
5. Maslow, A. (1970). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row.
6. Nofsinger, R.E., (1991). *Everyday Conversation*. Newbury Park, CA: Sage.
7. Pease, A. (1991). *Η Γλώσσα, τον Σώματος*. Αθήνα: Εκδ. Έσπρον.
8. Prisbell, M. & Andersen, J.F. (1980). The importance of perceived homophily, level of uncertainty, feeling good, safety, and self-disclosure in interpersonal relationships, *Communication Quarterly*, 28, 22-23.
9. Remy, Y. (1988). *Lesjeunes et l' Orientation*. Paris: Ed. Alternatives.
10. Rogers, C.R. (1969). *Freedom to Learn*. Columbus : Merrill.
11. Spitzberg, B.H. (1997). A model of intercultural communication competence, in Samovar, L.A.- Porter, R.E. *Intercultural communication: A reader*. (8ed). Belmont, CA: Wadsworth.
12. Verderber, R. (1998). *Η Τέχνη της Επικοινωνίας*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.
13. Δημητρόπουλος, Ε. & Καλούρη-Αντωνοπούλου, Ο. (2003). *Παιδαγωγική Ψυχολογία*. Από τη Θεωρία Μάθησης στην Εκπαίδευση Νέων και Ενηλίκων, Αθήνα, εκδ. ΕΛΛΗΝ
14. Θεοφιλίδης, Χ. (1997). *Δεξιότητες Διδασκαλίας: 2. Επικοινωνία*. Αθήνα: Εκδ. Γρηγόρης.
15. Καζάζη, Μ. (1995). *Ανθρώπινες Σχέσεις και Επικοινωνία*. Αθήνα: Εκδ. ΕΛΛΗΝ.
16. Κομνηνάκης, Μ. (1998). *Η γλώσσα τον Σώματος... και πώς να τη Μελετήσετε Καλύτερα*. Αθήνα: Εκδ. ΕΛΛΗΝ.
17. Κοσμόπουλος, Α. (1996). Σύμβουλος και δάσκαλος. *Διο όψεις του ιδίου νομίσματος; Επιθεώρηση Συμβουλευτικής και Προσανατολισμού*, τ. 38-39, 1996, 102-109.
18. Mialaret, G. (1991). *Pedagogic Generate*. Paris; P.U.F.
19. Μακ Κουέηλ, Ν. & Βινιάλ, Σ. (1993). *Μοντέλα Επικοινωνίας*, (μτφρ.). Αθήνα: Εκδ. Κα-στανιώτης.
20. Μπακιρτζής Κ. (1996). *Η δυναμική της αλληλεπίδρασης στην επικοινωνία*, Αθήνα, Gutenberg.
21. Μπακιρτζής, Κ. (2002). *Επικοινωνία και Αγωγή*. Αθήνα: Εκδ. Gutenberg.