

# Η Επικοινωνία στις Υπηρεσίες Υγείας

Judy Frain

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ

Η σημασία της επικοινωνίας στις Υπηρεσίες Υγείας

### Πως επικοινωνούμε

Στοιχεία της Επικοινωνίας

*Προφορική Επικοινωνία*

*Γραπτή Επικοινωνία*

Μη λεκτική Επικοινωνία

*Κινητική*

*Εγγύτητα*

*Το άγγιγμα ως Εργαλείο Επικοινωνίας*

### Επικοινωνία Με τους Ασθενείς

Τα στάδια της Διαδικασίας Επικοινωνίας

Η ευθύνη του Επαγγελματία Υγείας σας απέναντι στον Ασθενή

Η ευθύνη του Ασθενούς απέναντι στον σε εσάς Επαγγελματία Υγείας

Απευθύνοντας το λόγο στον ασθενή

Τηρώντας Επαγγελματική Απόσταση

Ψυχική Σύνδεση και Ενσυναίσθηση

Μαθαίνοντας από τις επικοινωνιακές αστοχίες

### Ελέγχοντας την κατανόησή σας

### Διευρύνοντας την Κριτική Σκέψη

## ΜΑΘΗΣΙΑΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του κεφαλαίου ο αναγνώστης θα είναι θα είσαστε σε θέση να:

1. Να συζητήσει τη σημασία της διατήρησης της σχέσης και της εμπιστοσύνης με τους ασθενείς.
2. Να συζητήσει τα στοιχεία της επικοινωνίας.
3. Να διαχωρίζει την λεκτική και τη μη λεκτική επικοινωνία.

4. Να καταγράφει τα βήματα της αποτελεσματικής επικοινωνίας.
5. Να συζητά την διαδικασία της επικοινωνίας, τις ευθύνες τόσο του επαγγελματία υγείας όσο και του ασθενούς.
6. Να εξηγεί την τήρηση της επαγγελματικής απόστασης και τη χρησιμοποίηση της ενσυναίσθησης στην φροντίδα του ασθενούς.

## ΒΑΣΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

**κανάλι**= μέσο μετάδοσης ενός μηνύματος

**διευκρίνιση**= άρση της σύγχυσης ή της παρανόησης

**καθομιλουμένη**= ανεπίσημος τρόπος ομιλίας ο οποίος βασίζεται συνήθως σε αποδεκτές τοπικές ορολογίες και προφορές.

**συμμόρφωση**= ο ασθενής πράττει σύμφωνα με τις οδηγίες της ομάδας φροντίδας υγείας.

**παράθεση**= αποστολή των πληροφοριών που αφορούν τον ασθενή.

**δυναμική**= ψυχολογικό υπόβαθρο και εσωτερικές λειτουργίες των διαπροσωπικών σχέσεων.

**ενσυναίσθηση**= κατάσταση στην οποία ένα άτομο βιώνει τα συναισθήματα ενός άλλου.

**ανατροφοδότηση**= επανάληψη των πληροφοριών που ζητήθηκαν κατά τη διάρκεια μιας συζήτησης, συνήθως ο όρος χρησιμοποιείται για την επαλήθευση των πληροφοριών που έχουν ληφθεί.

**Νόμος περί Φορητότητας και Λογοδοσίας της Ασφάλισης Υγείας (ΝΦΛΑΥ)** = Ομοσπονδιακή νομοθεσία των Ηνωμένων Πολιτειών σχετικά με την προστασία της ιδιωτικότητας και της ασφάλειας των πληροφοριών για την υγεία.

**ιδίωμα**= ειδικός τρόπος έκφρασης που χρησιμοποιεί ένας συγκεκριμένος πληθυσμός και που δεν μπορεί να μεταφραστεί κυριολεκτικά.

**ασυμφωνία**= ασυμβίβαστο, όχι σε συμφωνία, ασυνεπές.

**ορολογία**= εξειδικευμένοι ή τεχνικοί όροι που χρησιμοποιούνται στο εμπόριο ή σε κάποιο επάγγελμα.

**κινητική**= μελέτη των στάσεων και των κινήσεων του σώματος κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας

**μήνυμα**= επικοινωνία που μεταδίδεται μέσω προφορικών ή γραπτών λέξεων ή άλλων μέσων από το ένα άτομο στο άλλο.

**παραγλώσσα**= φωνητική έκφραση που περιλαμβάνει: ρυθμό ομιλίας, τόνο, βαθμό έντασης και ούτω καθεξής.

**προστατευμένες πληροφορίες υγείας**= σύμφωνα με το νόμο είναι, οι οποιοσδήποτε πληροφορίες για την υγεία, όπως το ιατρικό ιστορικό ή τρέχουσα κατάσταση, οι οποίες μπορεί να αφορούν το άτομο.

**εγγύτητα**= μελέτη των προσωπικών χωρικών αποστάσεων και των επιπτώσεων τους.

**σχέση συμπάθειας**= σχέση αμοιβαίας εμπιστοσύνης και σεβασμού.

**δέκτης**= στη διαδικασία της επικοινωνίας, το άτομο ή τα άτομα για τα οποία προορίζεται το μήνυμα του αποστολέα.

**αργκό**= ανεπίσημος τρόπος έκφρασης (λέξεις ή φράσεις) που χρησιμοποιούνται με τους φίλους και την οικογένεια καθώς και με άλλα άτομα του κοινωνικού περιγύρου του ατόμου.

**χωρική**= αναφορικά με το χώρο και τη σχέση των πραγμάτων μέσα σε αυτόν.

**ψυχική σύνδεση**= το να καταλαβαίνει ένα άτομο ότι κάποιος άλλος είναι σε κίνδυνο.

**επαλήθευση**= διαδικασία κατά την οποία ελέγχεται η ακρίβεια μιας δήλωσης.



### ΕΛΕΓΤΕ ΤΟ IQ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗΣ ΣΑΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ

Πριν διαβάσει κανείς το παρόν κεφάλαιο, θα πρέπει να συμπληρώσει συμπληρώστε αυτό το σύντομο τεστ αυτοαξιολόγησης. Θα πρέπει να αποφασίσει ποιες δηλώσεις είναι αληθείς και ποιες είναι ψευδείς.

1. Ο επαγγελματίας υγείας πρέπει να διατηρεί τον έλεγχο της συζήτησης με απώτερο σκοπό η επικοινωνία να είναι σύντομη και επικεντρωμένη σε συγκεκριμένα σημεία,
2. Η χρησιμοποίηση του μικρού ονόματος του ασθενούς συμβάλλει στο να αισθάνεται εκείνος πιο άνετα, ενώ ταυτόχρονα προωθεί τη δημιουργία μιας αμοιβαίας σχέσης συμπάθειας.
3. Η μη λεκτική επικοινωνία είναι συχνά τόσο σημαντική όσο και η μη λεκτική επικοινωνία.
4. Η αποτελεσματική επικοινωνία είναι το κλειδί για την καλή φροντίδα του ασθενούς.
5. Λέγοντας τη φράση «Θα είσαι μια χαρά», όχι μόνο καθησυχάζει τους ασθενείς, αλλά αποτελεί και καλή θεραπευτική απάντηση.
6. Η χρησιμοποίηση της σωστής ιατρικής ορολογίας θα εντυπωσιάσει τους ασθενείς σας και θα πρέπει να χρησιμοποιείται όπου είναι δυνατό.
7. Το φιλικό χτύπημα για καλή τύχη, στην πλάτη του ασθενούς αποτελεί καλή εφαρμογή του επικοινωνιακού εργαλείου του αγγίγματος.

#### Αποτελέσματα

Οι δηλώσεις 3 και 4 είναι αληθείς ενώ όλες οι υπόλοιπες είναι ψευδείς. Πώς τα πήγατε; Διαβάστε το κεφάλαιο για να μάθετε περισσότερες πληροφορίες για τα συγκεκριμένα θέματα.

## Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ

Η επικοινωνία αποτελεί στοιχείο ζωτικής σημασίας για την επιβίωση μας. Ο πρακτικός ρόλος της είναι από τη μια να μεταδίδει τις επιθυμίες μας και τις ανάγκες μας σε κείνους που είναι σε θέση να τις ικανοποιήσουν και από την άλλη να μας βοηθά να αντα-

ποκριθούμε στις επιθυμίες και τις ανάγκες των άλλων. Η καλή επικοινωνία μας βοηθά, επίσης, να καλύψουμε τις κοινωνικές ανάγκες μας: μας δίνει ευχαρίστηση και μας ανακουφίζει από το άγχος ενώ δημιουργεί δεσμούς με τα υπόλοιπα μέλη της ομάδας μας αυξάνοντας με αυτόν τον τρόπο την αίσθηση του ανήκειν. Για κάποιους ανθρώπους η επικοινωνία είναι πιο εύκολη από ότι σε κάποιους άλλους, όμως με την εξάσκηση, ο καθένας μπορεί να μάθει τα βήματα για να επικοινωνεί καλύτερα. Τυπικά ξοδεύει κανείς περισσότερες από τις μισές ώρες που είναι ξύπνιος στην επικοινωνία με τους άλλους ανθρώπους, για αυτό το λόγο θα πρέπει να εξασκηθεί και να βελτιώσει αυτή τη δεξιότητα ώστε να είναι πιο αποτελεσματική, ευχάριστη και ανταποδοτική.

Η ικανότητα της επικοινωνίας και της αποτελεσματικής αλληλεπίδρασης αποτελεί για όλους τους επαγγελματίες υγείας μια πολύ σημαντική δεξιότητα γιατί είναι αιτία πολλών εμποδίων και μοναδικών προκλήσεων για το συγκεκριμένο επάγγελμα. Σε αυτό το εδάφιο, θα περιγραφούν οι τρόποι για να φροντίσει κανείς, μέσω της θεραπευτικής επικοινωνίας, τους ασθενείς αλλά και να εξελίξει την σταδιοδρομία σαν επαγγελματία υγείας. Θα κατανοήσει, αλλά και θα γίνει κατανοητός σε πολλούς τομείς της φροντίδας υγείας, καθώς και στις δύσκολες και αιγυματικές καταστάσεις που θα αντιμετωπίσει κατά τη διάρκεια της σταδιοδρομίας. Πολλές από τις συμβουλές και τις προτάσεις μπορούν να εφαρμοστούν καθαρά στις απλές κοινωνικές συνομιλίες και αλληλεπιδράσεις, αλλά θα διαπιστώσει ότι η επικοινωνία με άτομα που νοσούν ή που είναι πιεσμένα ψυχολογικά λόγω της φροντίδας που παρέχουν σε άτομα που νοσούν, απαιτεί δεξιότητες μακράν πιο εξειδικευμένες από αυτές που χρησιμοποιούνται στην καθημερινή κοινωνική αλληλεπίδραση. Ακόμα και οι ασθενείς που επισκέπτονται μια υγειονομική υπηρεσία για μια συνηθισμένη εξέταση ρουτίνας συχνά χρειάζονται βοήθεια όταν η κατάσταση είναι αγχωτική και δυνητικά δύσκολη. Οι ασθενείς συχνά δαπανούν το μεγαλύτερο μέρος του χρόνου τους με τον επαγγελματία υγείας παρά με τον ειδικό επαγγελματία υγείας και, στις περισσότερες των περιπτώσεων, αντιλαμβάνονται πιο προσιτό και πιο ανοιχτό για να επικοινωνήσουν. Η θετική στάση, η ευχάριστη παρουσία και οι καλές δεξιότητες επικοινωνίας είναι οι παράγοντες που συμβάλλουν στην εγκαθίδρυση της **θεραπευτικής σχέσης**, μιας σχέσης εμπιστοσύνης και κατανόησης, για τις μελλοντικές αλληλεπιδράσεις με τους ασθενείς. Αυτές οι δεξιότητες, επίσης, βοηθάνε στη διατήρηση της ροής της επικοινωνίας μεταξύ των επαγγελματιών υγείας.

Οι πληροφορίες που συγκεντρώνονται κατά τη διάρκεια της συνομιλίας με τους ασθενείς θα πρέπει να διαβιβάζονται με ακρίβεια τόσο στις υπηρεσίες υγείας, όσο και στους άλλους επαγγελματίες υγείας. Επίσης, θα πρέπει να μεταφράζει κανείς τις πληροφορίες των υπηρεσιών υγείας και των άλλων μελών του προσωπικού με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι κατανοητές από τους ασθενείς. Οι πληροφορίες των ασθενών είναι ιδιωτικές και εμπιστευτικές για αυτό το λόγο υπάρχουν ηθικά και νομικά πρότυπα που απαιτούν να τις επικοινωνήσει ο επαγγελματίας υγείας στα κατάλληλα πρόσωπα με ασφαλή τρόπο.

## Η Εμπιστευτικότητα του Ασθενούς και η Νομοθεσία

Η σημασία της εμπιστευτικότητας αποτελούσε ζήτημα για τη φροντίδα υγείας ακόμα και πριν την σύλληψη της ιδέας του ατόμου που φροντίζει ένα άλλο άτομο. Ο Όρκος του Ιπποκράτη, ο οποίος γράφτηκε 2000 χρόνια πριν και αποτελεί μέρος της τελικής αποφοίτησης των ιατρών, δίνει έμφαση στη σημασία της διαφύλαξης των πληροφοριών που δίνει ο ασθενής μέσω της ακόλουθης δήλωσης:

*«Και όσα τυχόν βλέπω ή ακούω κατά τη διάρκεια της θεραπείας ή και πέρα από τις επαγγελματικές μου ασχολίες στην καθημερινή ζωή μου, αυτά που δεν πρέπει να μαθευτούν παραέξω δεν θα τα κοινοποιώ, θεωρώντας αυτά μυστικά».*

Κατά τη διάρκεια των αιώνων, όλοι όσοι παρείχαν υπηρεσίες υγειονομικής φροντίδας συνειδητοποίησαν ότι ο κυριότερος παράγοντας εγκαθίδρυσης μιας σχέσεως εμπιστοσύνης μεταξύ των ασθενών και των ιατρών ήταν η διατήρηση του απορρήτου των προσωπικών δεδομένων όσον αφορά την υγεία και τη θεραπεία των ίδιων των ασθενών. Το απόρρητο των προσωπικών δεδομένων των ασθενών είναι τόσο σημαντικό που περιλαμβάνεται στον κώδικα δεοντολογίας κάθε ειδικότητας. Παρόλα αυτά στο μεγαλύτερο μέρος της ιατρικής ιστορίας, η παραβίαση της εμπιστευτικότητας δεν τιμωρούνταν από το νόμο, εκτός και αν κατέληγε στη δυσφήμιση του ατόμου, το οποίο ονομάζεται και προσβολή προσωπικότητας.

Ο **Νόμος περί Φορητότητας και Λογοδοσίας της Ασφάλισης Υγείας** (Health Insurance Portability and Accountability Act) του 1996 ή αλλιώς ΝΦΛΑΥ (**HIPAA**) είναι ένας ομοσπονδιακός νόμος στις ΗΠΑ που αναπτύχθηκε για να διασφαλίσει τη υγειονομική κάλυψη κάθε ατόμου που άλλαζε επαγγελματική απασχόληση. Στην περίπτωση αυτή εμφανίστηκε, στα συστήματα με πολλαπλά σημεία πρόσβασης, το πρόβλημα της διαφύλαξης των δεδομένων των ασθενών. Τα πολλαπλά σημεία πρόσβασης χαρακτηρίστηκαν κρίσιμα λόγω της ηλεκτρονικής μετάδοσης των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων των ασθενών. Οι ασφαλιστικές εταιρείες, οι οργανισμοί παροχής υγείας (HMOs) και όλα τα υπόλοιπα ενδιαφερόμενα μέρη πλέον χρειάζονταν πρόσβαση στα προσωπικά δεδομένα υγείας, δεδομένα που οι περισσότεροι θα προτιμούσαν να μην τα κοινοποιήσουν. Η αποστολή των πληροφοριών υγείας ονομάζεται παράθεση. Για να διευθετήσει τις ανησυχίες αυτές, ο ΝΦΛΑΥ προστατεύει τους ασθενείς από την παράθεση των προσωπικών δεδομένων υγείας τους χωρίς τη ρητή άδειά τους.

Ο ΝΦΛΑΥ περιορίζει την επικοινωνία όλων των **προστατευμένων πληροφοριών υγείας (PHI)**, οι οποίες ορίζονται προσωπικά δεδομένα υγείας και δίνουν τη δυνατότητα της ταυτοποίησης ενός ατόμου. Αν κάποιος εργάζεται σε κάποιο χώρο που δημιουργούνται ή διατηρούνται αρχεία με προστατευμένες πληροφορίες υγείας (PHI), αποτελεί δική του ευθύνη η προστασία του απορρήτου των ασθενών, γεγονός που διασφαλίζεται μέσω της μη πρόσβασης στα αρχεία των PHI με εξαίρεση τις περιπτώ-

σεις που την επιτρέπει ο ίδιος ο ασθενής. Σύμφωνα με το νόμο, η οικογένεια ή οι φίλοι του ασθενούς, οι ασφαλιστικές εταιρείες ή ακόμα και οι επαγγελματίες υγείας και οι ιατροί δεν δύνανται να έχουν πρόσβαση σε αυτά τα αρχεία των PHI, εκτός και αν έχουν εξουσιοδοτηθεί από τον ίδιο τον ασθενή. Η προστασία που παρέχει ο ΝΦΛΑΥ εφαρμόζεται σε κάθε πληροφορία που υπάρχει στον ιατρικό φάκελο του ασθενούς ακόμα και σε αυτές που αφορούν την κατάσταση του. Για παράδειγμα, παρατίθενται τα ακόλουθα σενάρια τα οποία αφορούν μη εξουσιοδοτημένες κοινοποιήσεις προστατευμένων πληροφοριών υγείας (PHI):

- Ο ιατρός αφήνει το φάκελο υγείας του ασθενούς στο γραφείο των νοσηλευτών όπου ο καθένας μπορεί να περάσει και να τον δει.
- Ο νοσηλευτής ανοίγει τον ηλεκτρονικό φάκελο υγείας του ασθενούς και έπειτα παραλείπει να τον κλείσει, καθώς φεύγει από το χώρο για να υποβάλλει μια ερώτηση σε έναν άλλο επαγγελματία υγείας.
- Έχοντας ανοιχτό το μικρόφωνο, σε μια κατάμεστη αίθουσα αναμονής, ο νοσηλευτής απευθύνεται σε ένα συνάδελφό του λέγοντας, «Ο ιατρός πιστεύει ότι ο κος Παπάς έχει τη νόσο του Lyme».
- Η μητέρα ενός ασθενούς, η οποία είναι ιατρός, τηλεφωνεί στο νοσοκομείο για να ρωτήσει σχετικά με την κόρη της που είναι στα επείγοντα, αλλά η ασθενής δεν έχει ακόμα υπογράψει κάποια από τα έντυπα που επιτρέπουν τη γνωστοποίηση των πληροφοριών σχετικά με το πρόσωπό της. Ο ρεσεψιονίστ διαβεβαιώνει τη μητέρα ότι η κόρη της είναι εκεί και η κατάστασή της είναι σταθερή.
- Ο γείτονας μιας νοσηλεύτριας βρίσκεται στο τμήμα επειγόντων και παρόλο που εκείνη δεν έχει εμπλακεί στην θεραπεία του, ελέγχει τον ηλεκτρονικό φάκελο της υγείας του για να βεβαιωθεί ότι όλα είναι εντάξει για αυτόν.

Η ευθύνη, ως επαγγελματίας υγείας είναι να προστατευτούν οι πληροφορίες που δίνει ο ασθενής, να κοινοποιούνται στους συναδέλφους στο βαθμό που είναι απαραίτητο αυτοί να γνωρίζουν για να φροντίσουν τον ασθενή και να δίνονται μόνο σε εκείνα τα άτομα που έχουν οριστεί από αυτόν. Ακόμα και εκείνοι που βρίσκονται πολύ κοντά του, όπως είναι η γυναίκα του, ο γονιός του ή το παιδί του, ενδεχομένως να μην λάβουν πληροφορίες σχετικά με την υγεία του, αν δεν υπάρχει από πριν η συγκατάθεση του. Εξαίρεση αποτελούν μόνο οι ανήλικοι ασθενείς.

Κάθε μια από αυτές τις μη εξουσιοδοτημένες κοινοποιήσεις των PHI- και πολλά ακόμα παραδείγματα- αποτελούν παραβίαση της εμπιστευτικότητας σύμφωνα με το ΝΦΛΑΥ. Η παραβίαση της εμπιστευτικότητας του ασθενούς αυτομάτως σημαίνει τον τερματισμό της εργασίας του ατόμου ακόμα δε και την ποινική του δίωξη. Κάθε επιτυχημένη παραβίαση της εμπιστοσύνης μπορεί να τιμωρηθεί με διάφορα πρόστιμα, που ποικίλουν από 100 δολάρια για κάθε παραβίαση μέχρι και 250000 δολάρια για την πώληση ή τη χρήση των πληροφοριών αυτών για ακατάλληλους σκοπούς. Στις ΗΠΑ οι ποινές φυλάκισης φτάνουν έως και τα 10 χρόνια. Είναι σαφές, ότι η διατήρηση της

εμπιστευτικότητας των πληροφοριών υγείας του ασθενούς σας δεν είναι απλά ένα ηθικό ζήτημα, είναι θέμα του ομοσπονδιακού συνταγματικού δικαίου. Οι εργοδότες υποχρεώνονται να εκπαιδεύουν τους υπαλλήλους τους στον ΝΦΛΑΥ.

## ΠΩΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΟΥΜΕ

Η επικοινωνία σε οποιοδήποτε επίπεδο και αν γίνεται διαμορφώνει ένα δεσμό ή μια σύνδεση με ένα άλλο άτομο ή άλλα άτομα με σκοπό την ανταλλαγή η οποία θα πρέπει να ωφελήσει τουλάχιστον έναν από τους συμμετέχοντες. Ιδανικά, όλοι οι συμμετέχοντες θα πρέπει να συμμετέχουν εξίσου στο μήνυμα με στόχο την επίτευξη του καλύτερου αποτελέσματος. Εάν ένας από τους συμμετέχοντες δεν ενδιαφέρεται για τις πληροφορίες, ή δε δίνει αξία σε αυτές, η διαδικασία της επικοινωνίας δεν θα είναι ολοκληρωμένη. Για παράδειγμα, σκεφτείτε όλες τις φορές που χρειαστήκατε να μιλήσετε σε μια φίλη για κάποιο πρόβλημα σας και ελπίζατε να σας καταλάβει. Είχε απόσπαση προσοχής ή αν δεν ενδιαφερόταν να σας ακούσει, δεν θα μπορούσε να καταλάβει πλήρως το πρόβλημα σας ή τη δική σας οπτική γωνία. Εσείς, πιθανότατα να το καταλαβαίνατε, να απογοητευόσασταν και μην προσπαθούσατε να την εμπιστευτείτε ξανά. Οι ασθενείς αισθάνονται ακριβώς με τον ίδιο τρόπο αν υποψιαστούν ότι οι επαγγελματίες υγείας δεν υπολογίζουν τις ανησυχίες τους.

### Στοιχεία Επικοινωνίας

Για να είναι κάποιος αποτελεσματικός, πρέπει να καθορίσει τις πληροφορίες που θέλει να μεταδώσει, να επιλέξει τον καλύτερο τρόπο να στείλει το μήνυμα και να λάβει και να ερμηνεύσει τις απαντήσεις που ανταλλάσσει. Όλες οι μορφές επικοινωνίας απαιτούν τα ακόλουθα στοιχεία:

- Ένα μήνυμα που πρόκειται να μεταδοθεί σε μορφή κατανοητή για τον δέκτη
- Έναν αποστολέα, συνήθως ένα άτομο, το οποίο αρχίζει και μεταδίδει το μήνυμα
- Ένα κανάλι, έναν τρόπο μετάδοσης του μηνύματος- λεκτική, μη λεκτική ή γραπτή μετάδοση
- Έναν δέκτη έτοιμο και αποδέκτη να δεχθεί το μήνυμα
- Ανατροφοδότηση, μια απάντηση που δείχνει αν το μήνυμα έχει παραληφθεί και έχει κατανοηθεί.

Το **μήνυμα** είναι η ιδέα ή η πληροφορία που επιθυμούμε να μεταφέρουμε. Οι πληροφορίες αυτές πρέπει να έχουν εκείνη τη μορφή ώστε το άτομο για το οποίο προορίζονται να τις καταλαβαίνει. Για παράδειγμα, όταν κάποιος λέει κάτι στα Αγγλικά σε κάποιον που μιλάει μια διαφορετική γλώσσα, το μήνυμα δεν θα μπορεί να κατανοηθεί και δεν θα υπάρξει επικοινωνία. Παρομοίως, εάν το επίπεδο ομιλίας είναι υψηλότερο



από αυτό που μπορεί να κατανοήσει ο ασθενής, χρησιμοποιώντας συγκεκριμένη ιατρική ορολογία, ή αν το μήνυμα δεν είναι σαφές ή καλά καθορισμένο, η ανταλλαγή είναι πιο δύσκολη. Αν μιλά κανείς σε ένα άτομο που έχει κάποια φυσική αναπηρία που τον εμποδίζει να ακούσει τις λέξεις, τότε αυτό το άτομο δε θα λάβει τις πληροφορίες ή τις ιδέες που μεταδίδονται. Σε όλα αυτά τα παραδείγματα, το μήνυμα δεν μεταδίδεται σε κατανοητή μορφή και η διαδικασία της επικοινωνίας παραμένει ανολοκλήρωτη. Το μήνυμα πρέπει να έχει διαφορετική μορφή ώστε να καθίσταται κατανοητό στο άτομο για το οποίο αυτό προορίζεται.

Ο **πομπός** είναι το άτομο που ξεκινάει να μεταδίδει το μήνυμα. Με άλλα λόγια, ο πομπός ξεκινάει την επικοινωνία. Ο πομπός αποφασίζει τη μορφή με την οποία θα θέσει το μήνυμα, έτσι ώστε να είναι κατανοητό στο κοινό για το οποίο προορίζεται.

Το **κανάλι** ή ο τρόπος που μεταδίδεται το μήνυμα, μπορεί να γίνει με πολλές μεθόδους. Μπορεί να είναι λεκτική, μέσω προφορικής ομιλίας ή γραπτή: η προσωπική συνομιλία με κάποιον ή η τηλεφωνική συνομιλία μαζί του, η ακρόαση του ραδιοφώνου, η ανάγνωση ενός ηλεκτρονικού μηνύματος, μιας επιστολής ή ενός γραπτού μηνύματος- ή ακόμα και η ανάγνωση ενός βιβλίου! Όλα αποτελούν λεκτικά κανάλια επικοινωνίας. Η επικοινωνία, επίσης, πραγματοποιείται και μέσω μη λεκτικών καναλιών: μέσω της γλώσσας του σώματος ή ακόμα και μέσω των εκφράσεων του προσώπου. Η λεκτική και η μη λεκτική επικοινωνία διερευνώνται λεπτομερώς πιο κάτω.

Ο **δέκτης** είναι το άτομο για τον οποίον προορίζεται το μήνυμα. Ο δέκτης ακούει, διαβάζει, ή βλέπει το μήνυμα και το αποκωδικοποιεί για να καταλάβει τις ιδέες που θέλει να μεταδώσει ο αποστολέας. Για να ληφθεί το μήνυμα όπως μεταδόθηκε, θα πρέπει ο δέκτης να είναι έτοιμος και ικανός να το δεχτεί. Ένας ασθενής που αποσπάται η προσοχή του, για παράδειγμα, μπορεί να μην είναι σε θέση να λάβει το μήνυμα. Αναλογιστείτε έναν ασθενή που είναι καταβεβλημένος από ανησυχία ή στρες όσον αφορά τη διάγνωση της κατάστασης του: η απόπειρα για επικοινωνία μπορεί να αποτύχει γιατί ο παραλήπτης δεν είναι έτοιμος. Κάποιος άλλος ασθενής μπορεί να μην έχει μάθει να εμπιστεύεται τον επαγγελματία υγείας ή μπορεί να βρίσκεται στο στάδιο άρνησης της κατάστασής του και να έχει αποφασίσει να αγνοήσει ή να απορρίψει αυτά που ο επαγγελματίας έχει να του πει. Στις περιπτώσεις αυτές η απόπειρα επικοινωνίας είναι σα να στέλνει κανείς ηλεκτρονικά μηνύματα και εκείνα να καταλήγουν απευθείας στον κάδο απορριμμάτων ηλεκτρονικής αλληλογραφίας χωρίς να διαβάζονται από τον δέκτη. Εάν ο ασθενής δεν είναι έτοιμος να δεχτεί το μήνυμα ή δεν μπορεί να το λάβει εξαιτίας της φυσικής ή της συναισθηματικής του κατάστασης, η μεταφορά του είναι ελλιπής. Στο Κεφάλαιο 5, καλύπτεται το θέμα για το πότε ο ασθενής είναι «έτοιμος να δεχτεί» και πως να επικοινωνήσει αν εκείνος δεν είναι έτοιμος αλλά ο επαγγελματίας υγείας πρέπει, εκείνη τη στιγμή, να του μιλήσει σχετικά με τη φροντίδα του.