

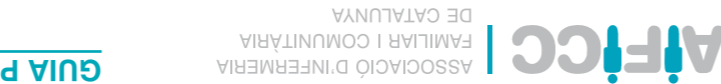


<ul style="list-style-type: none"> • Que quan es viu amb un problema de salut es tenen molts reptes i alguns d'ells s'expressen de manera indirecta amb quèixes sobre qüestions aparentment trivials. • Que creure 't el que diu el pacient és un element indispensable d'una relació d'ajuda eficaç. Cada ésser humà té la seva veritat. Si el pacient nota que no t'el creus no confiarà en tu. • Escolta la queixa del pacient amb tranquil·litat i amb un posat comprensiu i empàtic. • Digues-li: "gràcies per explicar-me tot allò que t'amolina, potser a partir d'ara el podré ajudar més. Explicui 'm com creu que puc ajudar-lo". • Recorda que el nostre rol no és solucionar tots el problemes del pacient. Si pots buscar les seves idees i les seves estratègies. 	<p>6.6. Si el pacient està enfadat:</p> <p>Digues-li suanment:</p> <ul style="list-style-type: none"> o "ll agraeixo que hagi compartit amb mi la seva situació". o "sentí no tenir més temps, però espero que en un altre moment em pugui explicar més coses". o "podem seguir parlant un altre dia".
<p>Intencions:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No hi discuteixis. • No et posis a la defensiva. • Digues-li que té dret de sentir ràbia. • Assenteix. 	<p>Intencions:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No hi discuteixis. • No et posis a la defensiva. • Digues-li que té dret de sentir ràbia.

<p>Intencions:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escolta amb tranquil·litat (respira fons, pensa que no és un atac personal, que el pacient necessita expressar la seva ràbia). 	<p>Intencions:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Digues-li suanment: o "ll agraeixo que hagi compartit amb mi la seva situació". o "sentí no tenir més temps, però espero que en un altre moment em pugui explicar més coses". o "podem seguir parlant un altre dia".
<p>Intencions:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No hi discuteixis. • No et posis a la defensiva. • Digues-li que té dret de sentir ràbia. 	<p>Intencions:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No hi discuteixis. • No et posis a la defensiva. • Digues-li que té dret de sentir ràbia.

<ul style="list-style-type: none"> o Encara no s'ha adaptat (ningú l'ha ajudat a adaptar-se). o Té altres preocupacions i reptes a la seva vida més importants que el seu problema de salut. o No creu que el seu problema de salut sigui tant important com creiem els professionals sanitaris. o No se sent motivat. o Li costa seguir les recomanacions (recordar-se de prendre la medicació, seguir la dieta, etc.). o Pateix efectes secundaris derivats de la medicació. o No veu els beneficis de fer aquest esforç. 	<p>Intervencions:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No el renyis ni li retreguis res. • No el sermonegis. • Demana-li l'opinió del tractament i de les recomanacions que ha rebut. • Pregunta-li com l'afecta el problema de salut en la vida quotidiana. • Pregunta-li si té altres preocupacions. • Pregunta-li què és el que li costa més seguir dels tractaments i de les recomanacions. • Escolta 'l sense jutjar ni opinar. • No repetir informació que ja s'ha donat. • No insisteixis ni intentis convèncer-lo. • Pregunta-li quines coses fa (que no formen part ni del tractament ni de les recomanacions) que cregui que beneficien la seva salut. • Reforça 'l positivament (felicita 'l) pel que ha fet per la seva salut (venir als controls, etc) i digues-li que entens que no és gens fàcil viure tant temps amb un problema de salut.
<p>6.5. Si el pacient es queixa:</p>	<p>Pensa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que si no escoltes la seva queixa (per simple que sigui) rebrà el missatge que no et pot explicar la seves preocupacions i queixes més importants. • Que les queixes tenen informació (verbal i no verbal) important per treballar amb el pacient.

<ul style="list-style-type: none"> - Escolta amb tranquil·litat (respira fons, pensa que no és un atac personal, que el pacient necessita expressar la seva ràbia). - Assenteix. - Digues-li que té dret de sentir ràbia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Escolta amb tranquil·litat (respira fons, pensa que no és un atac personal, que el pacient necessita expressar la seva ràbia). - Assenteix. - Digues-li que té dret de sentir ràbia.
<p>Intencions:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No hi discuteixis. • No et posis a la defensiva. • Digues-li que té dret de sentir ràbia. 	<p>Intencions:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No hi discuteixis. • No et posis a la defensiva. • Digues-li que té dret de sentir ràbia.



<p>1.- LA COMUNICACIÓ TERAPÈUTICA.</p> <p>En la comunicació social podem expressar els nostres sentiments espontàniament, canvi, en la comunicació terapèutica estem treballant: ens comuniquem reflexonant sobre el "què", el "per què" i el "per a què" del que diu el pacient.</p> <p>En la comunicació social podem expressar els nostres sentiments espontàniament, canvi, en la comunicació terapèutica estem treballant: ens comuniquem reflexonant sobre el "què", el "per què" i el "per a què" del que diu el pacient.</p> <p>En la comunicació terapèutica el pacient és el protagonista, el que parla, i el professional és el que escolta i l'acompanya en el seu procés d'elaboració.</p>	<p>Intervencions:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perquè el pacient es pugui adaptar al seu problema de salut, en vàries visites ha de poder explicar com l'afecta a: <ul style="list-style-type: none"> o La seva autoestima i la seva autoimatge. o La seva vida familiar, afectiva i social. o La seva vida laboral i econòmica. o Els seus plans de futur. • Fes-li preguntes obertes i neutres com: <ul style="list-style-type: none"> o "Com porta la seva situació?". o "Què és el més difícil per vostè davant d'aquest problema de salut?". o "Com se sent...?". o "Expliqui-m'ho...". <p>i escolta'l sense dir-li què ha de fer ni donar-li solucions perquè el més important és que se senti ell mateix.</p>
<p>2.- PER QUÈ ESCOLTAR EL PACIENT?</p>	<p>6.2. Si el pacient està trist, desanimat o deprimit:</p> <p>Pensa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'única manera de desfer-se de la tristesa és expressant-la. • Que necessita expressar lliurement el que sent. • Que probablement no pot expressar la seva tristesa a ningú més (els seus familiars, segurament, s'incomoden amb aquesta expressió). • Que durant el temps que passa amb tu és més important que exterioritzi les seves emocions que no pas voler esbrinar què li està passant. • No pensis que després d'haver expressat el seus sentiments has d'arreglar o millorar la seva situació; que el pacient s'hagi pogut escoltar durant aquests minuts és la més gran ajuda (que li durarà molt temps) que li pots donar. Després de sentir-se escoltat se sentirà més desangoixat, menys sol i veurà la seva situació d'una altra manera. • No intentis canviar el que sent. Les emocions no es canvien, se senten i es viuen. Recorda que no hi ha emocions positives ni negatives. Tant les unes com les altres són emocions. • No intentis animar-lo, només el faràs sentir més sol i incomprès.

<p>3.- EL TEMPS.</p> <p>Quan hi ha poc temps per atendre un pacient, recorda:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el més important no és la quantitat de temps de que disposes sino les ganes que tens d'escoltar: el pacient necessita notar que tens interès en escoltar-lo. • Que tres minuts d'escolta tranquil·la en semblen deu. 	<p>4.- L'EMPATIA.</p> <p>Beneficis de manifestar empatia amb el pacient:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se sent més còmode i comprès. • Percep que pot expressar les seves emocions. • Es crea un clima de confiança i el pacient se sent acceptat. • L'ajuda a entendre's millor amb ell mateix. <p>Augmenta la seva autoestima.</p> <p>Costa mostrar empatia. En aquests moments és important que el professional d'infermeria reflexioni i pensi: "això no és agradable, però estic treballant", "alguna cosa m'ajuda a entendre's millor amb ell mateix".</p> <p>L'empatia no és simpatia (concepte de la comunicació social) i no es mostra únicament amb els pacients "amables". És una eina que utilitzem amb tots els pacients. Gran part de l'empatia es concentra en un sistema comunicatiu no verbal però també es pot comunicar amb paraules i frases com:</p> <ul style="list-style-type: none"> • "Entenc que per vostè és una situació (malaltia, etc.) difícil". • "Expliqui'm...". • "Sí, veig que el neguiteja (preocupa, etc.)".
<p>3.- EL TEMPS.</p>	<p>4.- L'EMPATIA.</p>



<p>5.- COM ESCOLTAR? IDEES GENERALS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recorda que és molt més important que el pacient se senti escoltat, sigui escoltat i que s'escolti a si mateix que tot el que li puguis dir. • Recorda que escoltar és l'element més IMPORTANT perquè el pacient s'adapti al seu problema de salut i als tractaments i pel seu benestar emocional. • Encara que només tinguis tres minuts, escolta 'l: <ul style="list-style-type: none"> o Amb tranquil·litat. o Assegurant-li la confidencialitat. o Amb atenció. o Amb interès. o Amb una mirada respectuosa. o Amb empatia (comunicant-li "vostè m'importa"). o Sense interrompre 'l. o Sense jutjar ni opinar. o Asseguda, recolzant l'esquena a la cadira. o Sense escriure mentre l'escoltes. o Sense jugar amb el bolígraf. o Quan parles sigues breu, parla des del teu rol terapèutic, fes preguntes neutres i obertes i assegura 't que les teves intervencions mostren empatia i respecte. o Recorda que el rol d'infermera no és solucionar, resoldre, fer veure, insistir, sino ACOMPANYAR. 	<p>6.- COM ESCOLTAR? IDEES CONCRETES.</p> <p>6.1. Quan el pacient nega el seu problema de salut o no sembla adaptar-se a la seva situació:</p> <p>Pensa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que és molt difícil acceptar que es té un problema de salut, deixar el que un era abans i adaptar-se a la nova situació. • Que encara que el pacient faci molts anys que arrossega el problema de salut, segurament mai cap professional sanitari l'ha ajudat a adaptar-s'hi. • Que és necessari esmerçar temps en ajudar-lo a elaborar el seu procés d'adaptació, perquè així tota la resta (educació sanitària, controls, etc.) sigui més eficaç.
<p>5.- COM ESCOLTAR? IDEES GENERALS.</p>	<p>6.- COM ESCOLTAR? IDEES CONCRETES.</p>