

## 2. KOMUNIKOWANIE TERAPEUTYCZNE

---

Kontakt z człowiekiem chorym stanowi specyficzną relację interpersonalną, której charakter z jednej strony określony jest przez chorobę i osobistą sytuację życiową pacjenta, a z drugiej przez postawę i podejście osoby udzielającej pomocy. Dlatego też jest oczywiste, że komunikacja terapeutyczna musi uwzględniać kontekst sytuacji, w której się odbywa.

Kontekst ten mieści w sobie cechy choroby i jej subiektywny obraz wytworzony w świadomości pacjenta, trudności, jakie choroba stwarza dla zaspokojenia podstawowych potrzeb psychicznych, jego osobowość, stosowane mechanizmy obronne i reakcje adaptacyjne, style radzenia sobie ze stresem oraz sytuację społeczną, rodzinną i zawodową. Co więcej, zawiera także, o czym często nie pamiętamy, cechy osoby udzielającej pomocy, w tym jej wiedzę o problemach pacjenta, postawę, jaką wobec niego przyjmuje, a także posiadane kompetencje i umiejętności interpersonalne.

Poznanie pacjenta i jego psychologicznej sytuacji, włączając w to jego przeżycia, potrzeby, wyobrażenia i oczekiwania, stanowi podstawę do nawiązania z nim terapeutycznej komunikacji. Komunikacja ta łączy się najczęściej ze wsparciem psychicznym, które w werbalnej i pozawerbalnej formie jest okazywane pacjentowi. Będzie ono tym bardziej skuteczne, im lepiej dostosuje się je do konkretnej sytuacji chorego oraz indywidualnego charakteru jego problemów [13, 14].

### 2.1. DEFINICJE KOMUNIKOWANIA TERAPEUTYCZNEGO

Komunikowanie terapeutyczne stanowi specyficzną formę komunikacji. Pomoc kierowana jest do ludzi, którzy nie potrafią samodzielnie dokonać porządku we własnych emocjach, myślach i postrzegać prawidłowo otaczającej rzeczywistości [8].

**Celem komunikowania** jest także ułatwienie choremu wyrażania emocji względem otaczających go ludzi. Dlatego też komunikację terapeutyczną

o charakterze leczniczym, stanowiącą podstawę pomagania chorym psychicznie, rozważa się w „aspekcie pomocnego i doradczego związku z pacjentem” [5].

W procesie terapeutycznego komunikowania osoba pomagająca poważnie traktuje osobę pacjenta. Konsekwencją tego jest dawanie bezpiecznego i spokojnego środowiska, w którym chory może nabywać umiejętności adaptacyjne.

**Założenia komunikacji terapeutycznej** dotyczą rozwoju nawiązanej relacji terapeutycznej, identyfikacji obecnego problemu, jak również udziału pacjenta i jego rodziny w procesie opieki. Powyższe działania pozwolą na wdrożenie czynności mających na celu pomoc choremu. Cel komunikowania terapeutycznego ustanawiany jest indywidualnie w zależności od potrzeby; dla jednych może to być obniżenie lęku, dla innych wzrost poczucia własnej wartości lub nauka radzenia sobie w określonych sytuacjach. W tych działaniach osoba pomagająca winna dawać choremu pozytywne informacje i uświadamiać mu jego mocne strony i możliwości. Konieczne jest tutaj wsparcie ze strony osoby pomagającej i wzmacnianie przez nią aspektów osobowości pacjenta mających wpływ na objęcie większej odpowiedzialności za siebie [17]. Ważna jest ponadto ocena rozwoju pacjenta po zakończonym procesie terapeutycznym.

**Proces leczniczego komunikowania** opiera się na pomaganiu choremu w ulepszeniu kontaktów z innymi ludźmi, jak również na adaptacji podopiecznego do sytuacji życiowej, gdy jej zmiana jest niemożliwa. Jest to forma kontaktu z pacjentem, która zachęca go do wyrażania uczuć, myśli. Pozwala na korektę nielogicznych i nieprawidłowych spostrzeżeń chorego. Stanowi niewątpliwie bazę do samorealizacji i wzrostu świadomości w zakresie swoich oczekiwań, definiowania problemów [8].

Przystępując do **rozmowy**, osoba pomagająca musi mieć na uwadze, to że rozmowa z podopiecznym i jej skuteczność uzależnione są od umiejętności prowadzenia przez personel i gotowości czy możliwości przyjęcia tej pomocy przez pacjenta w zależności od jego emocjonalnego i intelektualnego stanu. Skuteczność i efektywność komunikowania terapeutycznego zależą niewątpliwie od poprawnego postawienia diagnozy, założenia celów, a także uwzględnienia warunków otoczenia.

Ze strony osoby pomagającej na pierwszy plan w trakcie komunikowania wysuwają się takie cechy, jak prawdomówność, szczerowość. Nie bez znaczenia jest wyciszenie własnych emocji i skupienie uwagi na problemach chorego. Ważne są również postawa empatii i zachęcenie do kontaktu. Wymienione

wyżej cechy osobowościowe są bardzo cenne. Jednak bez kompetencji zawodowych i poczucia, że potrafi się je wykorzystać, rozmowa osoby pomagającej nie będzie mieć walorów terapeutycznych, a jedynie formę powierzchownego porozumienia.

W komunikowaniu terapeutycznym prowadzonym przez zespół równie ważna jest konstruktywna komunikacja osoby pomagającej z chorym psychicznie, rozumiana jako „sposób porozumiewania się z chorym psychicznie nie pogłębiający i nieutralający zaburzonych sposobów postrzegania, myślenia, odczuwania i działania. Polega na szanowaniu godności pacjenta i jego prawa do odmiennego zachowania, wynikającego z choroby” [6].

Komunikowanie terapeutyczne w swojej specyfice musi uwzględnić aspekt **ewaluacji**. Dokonywanie ocen na poszczególnych etapach komunikowania pozwala na usunięcie błędów i nieprawidłowości. Osiągnięte cele komunikowania terapeutycznego widoczne są w postawie podopiecznego, który nie odczuwa samotności i pozytywnie ocenia swoją osobę. Pamiętając, że choroba psychiczna w jakiś sposób powoduje dysonans między chorym a otoczeniem, dąży się do jego zmniejszenia. W rozmowie psychiatrycznej zmierza się do pełnego zrozumienia uczuć podopiecznego i ustalenia ich znaczenia.

## 2.2. CZYNNIKI WARUNKUJĄCE KOMUNIKOWANIE TERAPEUTYCZNE

Podstawą komunikowania interpersonalnego jest **komunikowanie z samym sobą**. Polega przede wszystkim na uświadamianiu sobie swoich stanów i przeżyć psychicznych, fizycznych, duchowych, a także intelektualnych i emocjonalnych doświadczeń, prowadząc do świadomego komunikowania się ze sobą oraz z innymi.

Komunikowanie z samym sobą to m.in. prowadzenie dialogu wewnętrznego, refleksja nad swoim życiem czy sensem istnienia lub śmierci, to wszystkie działania stanowiące o jakości naszego życia zarówno w świecie realnym, jak i w naszym świecie wewnętrznym. Poprawne komunikowanie z samym sobą stanowi podstawę poprawnej komunikacji z innymi [2].

Wyznacznikami poprawnego komunikowania się z samym sobą są:

- samoakceptacja;
- samoświadomość;
- odpowiedzialność;