Unit 04. उपचारात्मक नर्स रोगी संबंध

(Therapeutic Nurse Patient Relationship)

Q. उपचारात्मक नर्स-मरीज संबंध क्या है? इसकी विशेषताएँ एवं लाभ लिखिए।

What is therapeutic nurse-patient relationship? Write down its characteristics and advantages.

उत्तर- उपचारात्मक नर्स मरीज संबंध (Therapeutic Nurse-Patient Relationship; T.N.P.R.)

"नर्स-मरीज संबंध नर्स एवं रोगी के बीच एक योजनाबद्ध, उद्देश्यपूर्ण, अंर्तक्रिया की श्रृंखला का अंतिम परिणाम है।"

यह निश्चित समय अवधि के लिए होता है।

इसमें अन्त्रक्रिया एक पूर्व निर्धारित स्थान पर होती है। इसे मरीज की सहायता हेतु स्थापित किया जाता है।

उपचारात्मक नर्स-मरीज संबंध के लाभ (Advantages of T.N.P.R.) -

1. यह मरीज की बीमारी की जांच करने में मदद करता है।

2. यह मरीज की संप्रेषण में सहायता करता है।

3. यह मरीज की विषम परिस्थितियों में सामंजस्य स्थापित करने की क्षमता में वृद्धि करता है।

4. यह मरीज के समाजीकरण में मददगार है।

5. यह मरीज की समस्या को हल करने में भी मदद करता है।

6. यह मरीज को नए प्रकार के व्यवहार एवं प्रतिमान को अपनाने में भी सहायता प्रदान करती है।

7. यह मरीज को उसकी समस्याओं के लिए वैकल्पिक उपाय खोजने में मदद करता है।

उपचारात्मक नर्स रोगी सम्बन्धों की विशेषताएं (Characteristics of T.N.P.R.) -

1. इन संबंधों की स्थापना रोगी की प्रभावी देखभाल हेतु की जाती है।

2. यह प्रक्रिया योजनाबद्ध व उद्देश्यपूर्ण होती है।

3. इन संबंधों की स्थापना केवल चिकित्सकीय काल के लिए होती है।

Answer-Therapeutic Nurse-Patient Relationship (T.N.P.R.) "The nurse-patient relationship is the end result of a planned, purposeful, series of interactions between the nurse and the patient." This happens for a fixed period of time. In this the interaction takes place at a predetermined place. It is established to help the patient.

Benefits of therapeutic nurse-patient relationship (Advantages of T.N.P.R.) -

1. It helps in examining the patient's disease.

2. It helps the patient in communication.

3. It increases the patient's ability to adjust to adverse situations.

4. It is helpful in socialization of the patient.

5. It also helps in solving the patient's problem.

6. It also helps the patient in adopting new types of behavior and patterns.

7. It helps the patient to find alternative solutions to his problems.

Characteristics of therapeutic nurse-patient relationships (T.N.P.R.) -

1. These relationships are established for effective care of the patient.

2. This process is planned and purposeful.

3. These relationships are established only for the medical period.

Q. उपचारात्मक नर्स मरीज के सम्बन्ध की अवस्थाएं लिखिए।

Write phases of therapeutic nurse patient relationship.

उत्तर- नर्स रोगी संबंध की अवस्थाएं (Phases of Nurse Patient Relationship)
उपचारात्मक नर्स रोगी संबंध की विभिन्न अवस्थाएं निम्नलिखित हैं-

1. पूर्व अंतःक्रिया चरण (Pre-interaction phase) -

यह अवस्था नर्स व रोगी के मध्य वास्तविक सम्पर्क से पहले ही शुरू हो जाती है जिसमें नर्स स्वयं को रोगी देखभाल, अपने भय को कम करने व अपनी कमियों को दूर करने में काम लेती है। इसमे नर्स निम्न कार्य करती है-

• स्वयं का निरीक्षण व मूल्यांकन करना

• स्वयं के बारे में समझना (Self understanding)

• स्वयं के भय, अंध विश्वास व दुर्भावनाओं को हटाना

• स्वयं में आत्मविश्वास बढ़ाना (self confidence)

• पूर्वाग्रह को छोड़ना (Prejudices remove)

• मरीजों से संबंधित जानकारी एकत्रीकरण करना

• अपने स्वास्थ्य दल के अन्य सदस्यों की सलाह लेना।

• अंत: क्रिया चरण के लिए अपने लक्ष्यों को निर्धारित करना।

• अपनी सम्प्रेषण कला में सुधार लाना।

• स्वयं को मानसिक रोगी की देखभाल हेतु तैयार करना।

2. परिचय चरण (Orientation phase)-

इस चरण में नर्स व रोगी के मध्य परिचय करवाया जाता है तथा नर्स रोगी से सम्बन्ध स्थापित करने के लिए मंच तैयार करती है।

नर्स को शुरूआती अवस्था में निम्न बातों का ध्यान रखना चाहिए-

• नर्स रोगी के मध्य विश्वासपूर्ण संबंधों की स्थापना करना।

• रोगी के प्रति आदर व देखभाल का दृष्टिकोण प्रदर्शित करना।

• रोगी पर शुरूआत में किसी विशेष शीर्षक वार्तालाप हेतु दबाव नहीं डालना चाहिए।

• नर्स द्वारा यह पता लगाया जाना चाहिए कि रोगी को सहायता की आवश्यकता क्यों हुई।

• रोगी की जानकारी द्वारा समस्याओं का पता लगाकर अपने लक्ष्य निर्धारित करना चाहिए।

• इस चरण में अभिप्रेरण, सम्प्रेषण व विश्वास का वातावरण तैयार करना।

3. कार्य अथवा चिकित्सकीय चरण (Working or therapeutic phase)

इस चरण में चिकित्सा संबंधी कार्य पूर्ण किए जाते हैं। इस चरण में उद्देश्यों को पूरा करने के लिए सक्रियता से काम करते हैं।

इस चरण में निम्नलिखित कार्यों को पूर्ण किया जाता है-

• समस्याओं को हल करना।

• विश्वास और संपर्क को कायम रखना।

• रोगी की अंतः दृष्टि और वास्तविकता के ज्ञान को प्रोत्साहन देना।

• उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए किए गए काम का निरंतर मूल्यांकन करना।

• रोगी को आत्मनिर्भरता तथा निर्णय करने की योग्यताओं के लिए प्रोत्साहित करना।

4. समापन चरण (Termination phase) -

यह TNPR का अंतिम चरण है। इसमें निम्नलिखित बातें शामिल हैं-

• संबंधों के समाप्त होने के विषय में भावनाएं जानना।

• रोगी व नर्स दोनों के बीच परस्पर बीतचीत के दौरान हुए अनुभवों को बांटना।

• लक्ष्यों की प्राप्ति के विकास का मूल्यांकन करना।

• रोगी की भावी योजनाओं, अनुकूलन नीतियों व जीवन शैली के विषय में जांच करना।

• निकट भविष्य में थैरेपी की आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए प्रक्रिया का निर्धारण।

Answer- Phases of Nurse Patient Relationship:

Following are the different stages of therapeutic nurse patient relationship-

1. Pre-interaction phase -

This stage starts even before the actual contact between the nurse and the patient, in which the nurse engages herself in patient care, reducing her fears and overcoming her shortcomings.

. In this the nurse does the following work-

• self-observation and evaluation

• Self understanding

• Removing one's own fears, blind beliefs and ill-will

• Increasing self-confidence

• Prejudice remove

• Collecting information related to patients

• Getting advice from other members of your health team.

• Determining your goals for the interaction phase.

• Improve your communication skills.

• To prepare oneself for the care of a mentally ill person.

2. Orientation phase –

In this phase, introduction is made between the nurse and the patient and the nurse prepares the stage to establish a relationship with the patient.

The nurse should keep the following things in mind in the initial stage-

• To establish trusting relationships between nurse and patient.

• To demonstrate an attitude of respect and care towards the patient.

• The patient should not be initially pressured into a specific topic of conversation.

• The nurse should find out why the patient needed assistance.

• Your goals should be set after finding out the problems from the patient's information.

• In this phase, creating an environment of motivation, communication and trust.

3. Working or therapeutic phase:

Medical related tasks are completed in this phase.

In this phase work actively to accomplish the objectives. In this phase the following tasks are completed-

• Solving problems.

• Maintaining trust and communication.

• To encourage the patient's insight and knowledge of reality.

• To continuously evaluate the work done to achieve the objectives.

• To encourage the patient to develop self-reliance and decision-making abilities.

4. Termination phase –

This is the last phase of TNPR. This includes the following things-

• Understanding feelings about relationship ending.

• Sharing of experiences during mutual interaction between patient and nurse.

• To evaluate progress towards achieving goals.

• To inquire about the patient's future plans, adaptation strategies and lifestyle.

• Determining the process to meet the therapy needs in the near future.

Q. सम्प्रेषण कला के बारे में संक्षिप्त टिप्पणी कीजिए।

Write the short note on communication skills.

उत्तर- सम्प्रेषण की परिभाषा (Definition of Communication Skill) -

• Webster's dictionary के अनुसार

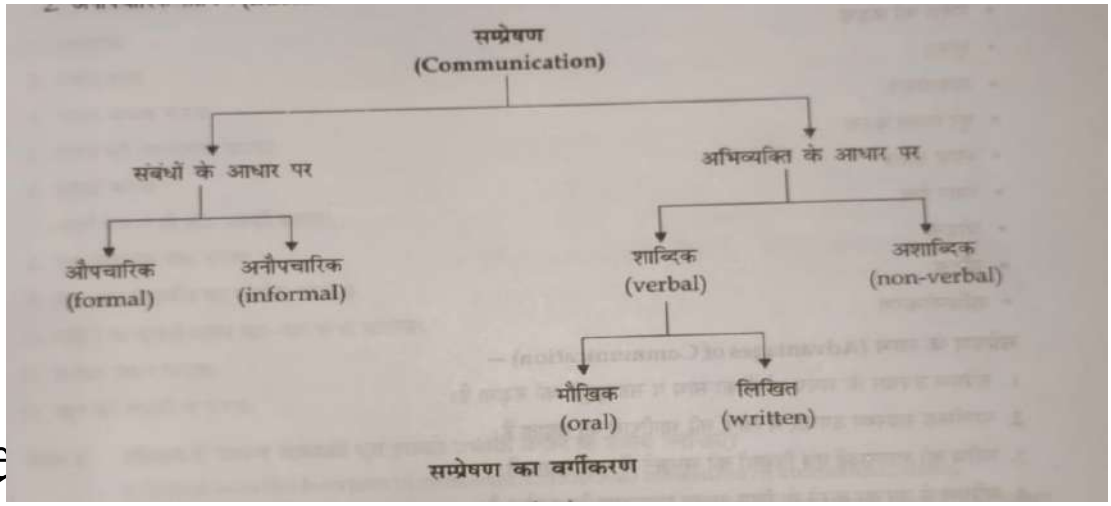
संप्रेषण एक प्रक्रिया है जिसके द्वारा दो व्यक्तियों या व्यक्ति के समूह के अध्य सूचना का आदान-प्रदान, प्रतीक चिह्नों, व्यवहार, भाषा के रूप में होता है।

सम्प्रेषण का तात्पर्य सूचनाओं के आदान-प्रदान से है जो विचार, विश्वास, भावनाओं, दृष्टि कोण, भाषा के रूप में दो या समूह के व्यक्ति के मध्य सम्पन्न होता है।

सम्प्रेषण का वर्गीकरण (Components of communication) संबंध के आधार पर सम्प्रेषण के दो प्रकार होते हैं-

1. औपचारिक संप्रेषण (Formal communication)

2. अनौपचारिक संप्रेषण (Informal communication)



सम्प्रेषण का वर्गीकरण

1. संदेश (Message) -

संदेश के अन्तर्गत कोई सुझाव, दृष्टिकोण आदेश या भावना का विषय वस्तु होता है।

2. संदेश वाहक (Sender) -

संदेश वाहक संदेश को भेजने वाला व्यक्ति होता है।

3. प्राप्तकर्ता (Receiver) -

प्राप्तकर्ता संदेश को प्राप्त करने वाला व्यक्ति होता है।

4. माध्यम (Channel) -

जिस साधन के द्वारा प्रेषक संदेश को पहुँचाता है जैसे- रेडियो, टेलीफोन आदि।

5. विसंकेतन (Decoding) (decoding)

प्राप्तकर्ता संकेतों का अर्थ समझकर उसमें परिवर्तन करता है उसे विसंकेतन कहते हैं।

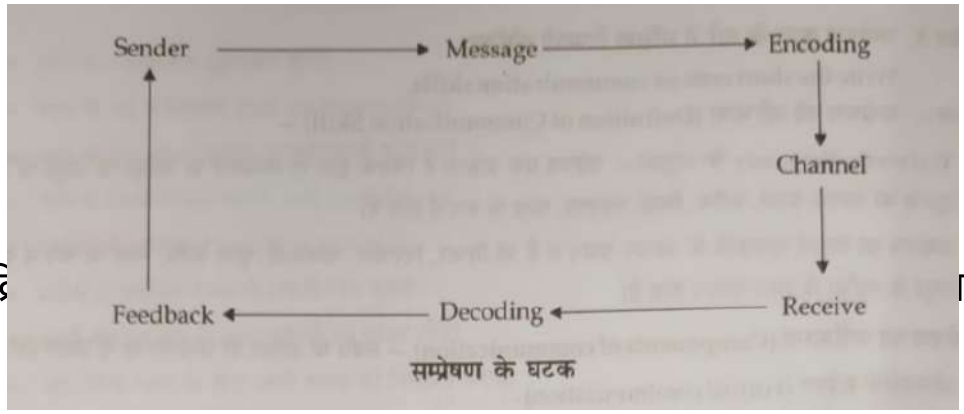
6. संकेत (Encoding)

संदेश को शब्द क्रिया, चित्रों में परिवर्तन करना संकेत कहलाता है।

7. फीडबैक (Feedback)

संप्रेषण में प्राप्तकर्ता के द्वारा संदेश प्राप्त करने के बाद जो उत्तर तैयार किया जाता है उसे प्रत्युत्तर कहते हैं।

संप्रेषण की प्रक्रि



सम्प्रेषण के घटक

ा निम्न चरणों

द्वारा होती है-

• संदेश को कहना

• सुनना

• अवलोकन

• पुन व्यक्त करना

• स्पष्ट करना

• ध्यान देना

• जोड़ना

• बाँटना

• संक्षिप्तीकरण

संप्रेषण के लाभ (Advantages of Communication) -

1. संप्रेषण उपचार के समय लोगों का साथ व सहानुभूति को बढ़ाता है।

2. मानसिक स्वास्थ्य उपचार में लोगों की भागीदारी को बढ़ाता है।

3. मरीज की भावनाओं एवं विचारों को समझने में मदद करता है।

4. संप्रेषण से उपचार करने के लिए अच्छा वातावरण तैयार होता है।

5. संप्रेषण के द्वारा लोगों को मानसिक स्वास्थ्य सेवाओं के बारे में सूचित किया जा सकता है।

6. संप्रेषण के द्वारा उपचार के प्रभावों का मूल्यांकन किया जा सकता है।

Answer- Definition of Communication Skill -

• According to Webster's dictionary,

communication is a process by which two people or groups of people exchange information in the form of symbols, behavior, language.

• Communication means exchange of information which takes place between two or groups of people in the form of thoughts, beliefs, feelings, viewpoint, language.

Classification of communication (Components of communication)

There are two types of communication on the basis of relationship-

1. Formal communication
2. Informal communication

Components of communication

1. Message -

The subject matter of a message is any suggestion, viewpoint, order or feeling.

2. Sender –

The message carrier is the person who sends the message.

3. Receiver –

Receiver is the person who receives the message.

4. Channel –

The medium through which the sender transmits the message like radio, telephone etc.

5. Decoding

The receiver understands the meaning of the signals and changes them. is called Decoding .

6. Encoding:

Converting the message into words, actions and pictures is called encoding.

7. Feedback:

In communication, the answer prepared by the receiver after receiving the message is called response.

Process of Communication (Techniques of Communication) The process of communication takes place through the following steps-

• convey the message

• Hear

• Overview

• to express again

• clarify

• pay attention

• Add

• deliver

• Abbreviation

Advantages of Communication -

1. Communication increases people's companionship and sympathy during treatment.

2. Increases people's participation in mental health treatment.

3. Helps in understanding the feelings and thoughts of the patient.

4. Communication creates a good environment for treatment.

5. People can be informed about mental health services through communication.

6. The effects of treatment can be evaluated through communication.

Q. उपचारात्मक संप्रेषण की तकनीक लिखिए।

Write therapeutic communication technique.

उत्तर- उपचारात्मक संप्रेषण की तकनीक (Therapeutic Communication Technique)

उपचारात्मक संप्रेषण की तकनीक निम्न प्रकार हैं-

1. अवलोकन (Observing)
2. स्पष्ट करना (Clarification)
3. जानकारी देना (Provide information)
4. सुनना (Listening)
5. दोबारा से व्यक्त करना
6. बौटना (Distributing)
7. जोड़ना (Linking)
8. प्रश्न करना (Questioning)
9. केन्द्रित करना (Focusing)
10. सामना करना (Confirming)
11. उदाहरण देने के लिए कहना (Asking for illustration)

नर्स को मरीज के साथ बात करते समय निम्न तरीका नहीं अपनाना चाहिए -

1. झूठे आश्वासन देना
2. नकाराना
3. अधीर होना
4. अपना बचाव करना
5. मरीज की आलोचना करना।
6. आग्रह करना
7. अपने मन में ही बात पक्की करना।
8. एक दम कम बात करना

9. बार-बार बातचीत का शीर्षक बदलना

10. मरीज के बोलते समय बार-बार बाधा डालना।

11. सलाह प्रदान करना।

12. बात को पक्की न करना।

Answer-Therapeutic Communication Technique (Therapeutic Communication Technique)

The techniques of communication are as follows-

1. Observing

2. Clarification

3. Provide information

4. Listening

5. To rephrase

6. Distributing

7. Linking

8. Questioning

9. Focusing

10. Confirming

11. Asking for illustration

The nurse should not adopt the following manner while talking to the patient -

1. Giving false assurances

2. Denial

3. Being impatient

4. Protecting yourself

5. Criticizing the patient.

6. To urge

7. Make things firm in your mind.

8. Talk less at all

9. Changing conversation titles frequently

10. Repeatedly interrupting the patient while he is speaking.

11. Providing advice.

12. Do not confirm the matter.

Q. संप्रेषण में उत्पन्न बाधाओं एवं इसको प्रभावी बनाने के उपाय लिखिए।

Write down the barriers in communication and measures of communication.

उत्तर- संप्रेषण में उत्पन्न बाधाएँ (Barrier in Communication) संप्रेषण में आने वाली बाधाएँ निम्नलिखित है।

1. भाषा सम्बन्धी बाधाएँ (Language related barriers)

इसमें तकनीकी भाषा का प्रयोग या त्रुटिपूर्ण भाषा के प्रयोग से समस्या हो सकती है तथा गलत अनुवाद करने पर भी समस्या हो सकती है।

2. भावनात्मक या मानसिक बाधाएँ (Mental or Emotional Related Barriers) ये समस्याएँ निम्न हो सकती है।

• लापरवाही

• भय या उद्वेग

• अपरिपक्वता

• कमजोर

• चिंता, ईर्ष्या या क्रोध

• विपरीत विचारधारा

3. अन्य बाधाएँ (Other barriers) - संप्रेषण में होने वाली अन्य बाधाएँ निम्नलिखित हैं-

• ज्ञानेन्द्रियों के विकार

• संचार माध्यमों की कमी

• NPR में विश्वास की कमी

• वातावरण का प्रभाव

• समय का अभाव

• आलोचना का भय

उपचारात्मक संप्रेषण को अत्यधिक प्रभावी बनाने के उपाय (Measures to make effective therapeutic communication) -

संप्रेषण को अधिक प्रभावी बनाने के लिए नर्स को मरीज के सामने अपने विचार स्पष्ट रूप से व्यक्त करना चाहिए व आसान भाषा का भी प्रयोग करना चाहिए।

नर्स को संप्रेषण को प्रभावी बनाने के लिए निम्न Ladder पद्धति का प्रयोग करना चाहिए-

L- Look at the eye maintain eye to eye contact

A - Ask appropriate question

D - Do not interrupt

D - Do not change subject

E - Express emotion with control

R - Responsively listen

Answer: Barriers in Communication: Following are the barriers in communication:

1. Language related barriers: Use of technical language or wrong language can cause problems and wrong translation can also cause problems.

2. Emotional or Emotional Related Barriers: These problems can be as follows

• Negligence

• fear or anxiety

• immaturity

• Weak

• Anxiety, jealousy or anger

• Opposite ideology

3. Other barriers – Other barriers in communication are as follows-

• Disorders of sense organs

• Lack of communication channels

• Lack of trust in NPR

• Effect of environment

• lack of time

• fear of criticism

Measures to make effective therapeutic communication -

To make communication more effective, the nurse should express his thoughts clearly to the patient and should also use simple language.

To make communication effective, the nurse should use the following ladder method-

L- Look at the eye maintain eye to eye contact

A - Ask appropriate question

D- Do not interrupt

D - Do not change subject

E - Express emotion with control

R - Responsively listen