



HÖGSKOLAN
I HALMSTAD

Sjuksköterskeprogrammet 180hp

KANDIDATUPPSATS



Icke verbal kommunikation i vårdmötet

Anna Dynesius och Frida Källström

Omvårdnad 15hp

Halmstad 2014-04-30

Icke verbal kommunikation i vårdmötet.

Författare: Anna Dynesius
Frida Källström

Omvårdnad
15hp

Halmstad 2014-04-30

Titel	Icke verbal kommunikation i vården.
Författare	Anna Dynesius, Frida Källström
Sektion	Hälsa och Samhälle, HOS
Handledare	Annika Jensen, universitetadjunkt, fil. mag.
Examinator	Eva-Lena Engberg, universitetsadjunkt, doktorand i Hälsa och Vårdvetenskap
Tid	Vårterminen 2014
Sidantal	12
Nyckelord	Icke verbal kommunikation, sjukvårdspersonal, patient

Sammanfattning

Icke verbal kommunikation förekommer i vårdmöten dagligen. Den kan vara omedveten och otydlig vilket kan göra patienten förvirrad och stressad. Informationen som patienten får av sjukvårdspersonal uttrycks både med verbal och icke verbal kommunikation. I mötet kan icke verbal kommunikation ge stöd och trygghet i omvårdnaden för patienten. Syftet med studien var att belysa sjukvårdspersonalens icke verbala kommunikation i relationen till patienten. Studien utfördes som en systematisk litteraturstudie där resultatet baserades på fjorton vetenskapliga artiklar. De var inhämtade från databaser relevanta för omvårdnadsforskning. Resultatet indikerade att icke verbal kommunikation är ett redskap i vårdmötet. Då kommunikationsprocessen även

fortlöper utan ord kan icke verbal kommunikation uttryckas på många olika sätt, däribland tonläge, beröring, gestikulering och kroppspråk. Det påvisar betydelsen av icke verbal kommunikation för relationen. Det verbala får en djupare förståelse med hjälp av det icke verbala och det kan stärka relationen mellan sjukvårdspersonal och patient. Forskning visar på att sjukvårdsyrkena behöver bredda sin utbildning av icke verbal kommunikation för att optimera vårdmötet. Även mer forskning behövs inom icke verbal kommunikation.

Title	Nonverbal communication in healthcare.
Author	Anna Dynesius, Frida Källström
Department	School of Social and Health Sciences
Supervisor	Annika Jensen, Lecturer, MN
Examiner	Eva-Lena Einberg, Lecturer, Doctoral student in Health and Care sciences
Period	Spring 2014
Pages	12
Key words	Nonverbal communication, nurse, patient

Abstract

Nonverbal communication occurs in healthcare encounters daily. It may be unconscious and unclear, and it may make the patient confused and stressed. The information that the patient receive from the medical staff, can be expressed in both nonverbal and verbal communication. Under the meeting the patient can feel support and security through nonverbal communication. The purpose of this study was to elucidate professional's nonverbal communication in relation to the patient. It was conducted as a literature study where the results were based on fourteen scientific articles. They were retrieved from databases, relevant to nursing research. The results indicate that non-verbal communication is a tool in the health care encounter. When the communication process continues even without words, nonverbal communication is expressed in many different ways. There, in among other,

the tone, touch, gestures and body language. It demonstrates the importance of nonverbal communication in the relationship. The verbal get a deeper understanding through the non-verbal and it can strengthen the relationship between the health professional and patient. Research shows that the medical profession needs to broaden its training of nonverbal communication to optimize the health care encounter. Although more research is needed on the subject.

Innehållsförteckning

Inledning	1
Bakgrund	1
Kommunikation	1
Uttrycksformer för icke verbal kommunikation	2
Mellanmänskliga relationer i ett vårdmöte	3
Problemformulering	4
Syfte	4
Metod	5
Datainsamling.....	5
Databearbetning.....	6
Resultat	6
Uttrycksformer för icke verbal kommunikation i vårdmötet.....	6
Betydelsen av icke verbal kommunikation för relationen	8
Diskussion	9
Metoddiskussion	9
Resultatdiskussion.....	11
Konklusion/Implikation	12

Referenser

Bilagor

- Bilaga A: Sökordöversikt
- Bilaga B: Sökhistorik
- Bilaga C: Artikelöversikt

Inledning

Forskning visar på att kommunikation sker i alla möten mellan människor, även när inte ord uttrycks (Matsumoto, Shibata, Seiji, Mori & Shioe, 2010; Roberts & Bucksey, 2007; Shipley, 2010). Information sänds och tas emot via de fem sinnen: syn, beröring, lukt, hörsel och smak (Matsumoto et al., 2010). Det icke verbala uttrycket står för över hälften av all kommunikation som sker i mötet mellan två människor (Matsumoto et al., 2010; Roberts & Bucksey, 2007; Shipley, 2010).

Kommunikation är livsnödvändig inom omvårdnad (Fossum, 2012; Sharp, 2012). Personliga behov tillfredställs, samarbete möjliggörs och överlevnad främjas tack vare kommunikation (Fossum, 2012). God kommunikationsförmåga är grundläggande inom omvårdnad och det minskar risken för medicinska fel, leder till bättre behandlingsresultat och patienttillfredsställelse (Lang, 2012). Förmågan till god kommunikation till patienten och dess anhöriga ingår i delkomponenterna för sjuksköterskelegitimationen (Socialstyrelsen, 2005). Kommunikationen ska ske på ett empatiskt, lyhört och respektfullt sätt (ibid).

Kommunikation handlar om det verbala uttrycket och kroppspråket, som är en del av den icke verbala kommunikationen (Fossum, 2012). Sjukvården är beroende av dessa för att fungera på ett effektivt och säkert sätt (Sharp, 2012).

Bakgrund

Kommunikation

Begreppet kommunikation härstammar från latin med ordet *communica'tio* som betyder ömsesidigt utbyte (Fossum, 2012; *kommunikation*, Svenska akademins ordbok, 2006). Ordet kommunikation står för

"förhållandet eller möjligheten att utbyta meningar eller att underhandla med eller att erhålla upplysningar av eller avsluta transaktioner med någon. o.d. relation, förbindelse" (*kommunikation*, Svenska akademins ordbok, uå).

Kommunikation kan i vårdrelation ses på olika sätt, bland annat relationell och etisk. Detta innebär gemenskapen mellan vårdare och patient samt respekten i mötet (Bergbom & Wiklund Gustin, 2012). Kommunikation sker verbalt och icke verbalt, där den icke verbala kommunikationen definieras som uttryck utan språkligt innehåll. Den verbala kommunikationen anses vara avsiktlig medan den icke verbala anses vara oavsiktlig (Larsson, Palm & Rahle Hasselbalch, 2008; Mast, 2007). Det icke verbala budskapet kan vara medvetet eller omedvetet (Nilsson & Waldemarson, 2007). Eide och Eide (2011) poängterar vikten av att

det icke verbala ska vara överensstämmande med det verbala. Med språkets hjälp delas tankar med andra, genom mimik och gester förstås varandras känslor (Nilsson & Waldemarson, 2007). Den icke verbal kommunikationen har en stor betydelse i de empatiska uttrycken (Hall, Harrigan & Rosenthal, 1995). Forskning visar att de icke verbala uttrycken har en mer framträdande roll än den verbala (Mast, 2007).

Uttrycksformer för icke verbal kommunikation

Inget uppslagsverk tar upp termen icke verbal kommunikation (Mast, 2007). Ett och samma icke verbala uttryck kan ha olika betydelser beroende av situationen (Nilsson & Waldemarson, 2007). Grundläggande former för icke verbal kommunikation är mimik, gester, rörelser, kroppsställning och kroppshållning. Även det mänskliga talet bestående av tonläge, betoningar, pauser och andningsrytm ingår. Det inkluderar även människans rörelsemönster och beröring men också kroppslig utsmyckning såsom tatuering, piercing och frisyr (ibid).

Mimik avslöjar oftast den direkta reaktionen och vad den andre känner (Eide & Eide, 2011). Mimik kan dock feltolkas såsom höjning av ögonbryn, som kommer av positivt intresse men som kan tolkas som tvivel. Att bli medveten om muskelspänningar och avslappningar i ansiktet kan hjälpa sjukvårdspersonalen att bli tydligare i sin mimik och därmed inneha bättre icke verbal kommunikation (ibid). Under ett möte är ansiktet mycket aktivt, både för den som talar och den som lyssnar (Argyles, 1988). Att le är en av de viktigaste kroppsliga förstärkningarna för det verbala. Genom ett leende kan man förstärka det positiva i ett samtal. Även ögonbryns rörelse har en stor betydelse för samtalet (Eide & Eide, 2011). Mimik kan både vara spontan men också iscensatt. Människor manipulerar gärna sin mimik och påstår att de är glada, kloka, omtänksamma eller överlägsna (Argyle, 1988).

En annan icke verbal uttrycksform är blicken (Eide & Eide, 2011). Lagom dos av ögonkontakt kan förbättra relationen medan för mycket ögonkontakt kan upplevas fördömande (ibid). Ögonkontakt och ögonrörelser är ett icke verbalt uttryck som lätt kan misstolkas. I omvårdnadsrelaterade situationer ska ögonkontakt hållas, men direkt ögonkontakt kan uppfattas som olämplig, ibland till och med förolämpande i vissa kulturer (Lang 2012). Nilsson och Waldemarson (2007) betonar dock att ögonkontakt och ett leende är inkörsportar till kommunikation med både bekanta och främmande människor. Stadig ögonkontakt i vårdsammanhang visar att patienten har en högre tillfredsställelse i mötet (Henry, Fuhrel-Forbis, Rogers & Eggly, 2012). Ögonkontakt är den vanligast förekommande icke verbala uttrycket i mötet (Gorawara-Bhat & Cook, 2011).

Gester såsom hand och huvudrörelser stimulerar dialogen i rätt riktning (Eide & Eide, 2011). Långa verbala beskrivningar kan ersättas med gester genom signaler och symboler. Dessa rörelser, med framför allt händer och armar, är oftast avsiktliga och medvetna och kan förtydliga det verbala uttrycket (Nilsson & Waldemarson, 2007).

Vissa kroppsställningar kan uppfattas som mer öppna och inbjudande än andra (Nilsson & Waldemarson, 2007). Sittställningen kan vara vänd mot vederbörande och genom framåtlutande kroppsposition skapas kontakt och trygghet som blir ett stöd för dialogen (Eide & Eide, 2011).

Röstläge avslöjar mycket om personen eftersom känslor påverkar tonen (Eide & Eide, 2011; Nilsson & Waldemarson, 2007). Medvetenhet om röstläget kan leda till ett mer avslappnat bemötande. Ett starkt icke verbalt medel är den aktiva användningen av tystnader. Genom tystnader låter sjukvårdspersonalen patienten styra samtalet, patienten stimuleras till att fortsätta berätta samt ges möjlighet att stanna upp och känna efter i det som är känslomässigt laddat. Genom att arbeta med tystnader och på ett icke verbalt sätt visa sig lyssnande så visas en respekt för patientens integritet och självbestämmande. Med detta ges patienten en tillit till att själv kunna styra samtalets innehåll vilket är väldigt viktigt i alla former av omvårdnadsarbete (ibid). Komplement till tystnaden är användning av icke-ord. Med benämningen icke-ord menas ord som "mm-ljud, hm-ljud". Detta kan ha både positiv och negativ effekt (Eide & Eide, 2011; Larsson et al., 2008).

En laddad form av icke verbal kommunikation som både kan vara positiv och negativ är kroppsberöring (Eide & Eide, 2011). Under hela livet ligger beröring till grund för trygghet, mening och bekräftelse. Beröring har flera aspekter: förmedla kontakt, sympati och omsorg; uppmärksamma den andre vid inledning av samtal; kvarhålla uppmärksamheten från den andre under samtalets gång. Det är av stor vikt att använda sig av finkänslighet och sensitivitet vid beröring då inte alla människor önskar bli berörda (ibid). Studier visar att beröring har en lugnande, avslappnande, behaglig och uppmuntrande effekt (Gleeson & Timmins, 2005). Fysisk kontakt kan minska anspänningar hos patient. Genom att koppla samman kroppsspråk, mimik och gester med ord och uttryck gör att en helhet bildas. I de kroppsliga uttrycken, tillsammans med det verbala, avspeglas känslor, tankar och upplevelser hos en patient (Nilsson & Waldemarson, 2007).

Mellanmänskliga relationer i vårdmötet

Tyngdpunkten i ett möte ligger på talaren, lyssnaren och budskapet men även i den sociala situation där detta äger rum (Nilsson & Waldemarson, 2007). Det har länge varit känt att kommunikation mellan sjukvårdspersonal och patient är avgörande för vårdens resultat samt tillfredställelse och följsamhet i mötet (Hall

et al., 1995). Icke verbal kommunikation har en central roll när känslor uttrycks samt en betydande roll i relationen mellan patient och sjukvårdspersonal (Henry et al., 2012). Icke verbal kommunikation tillhandahåller en större mängd information snabbare med uppenbara konsekvenser på mänskliga relationer (Hall et al., 1995). Vid motsägelser i kommunikationsuttrycken är det de icke verbala uttrycken som avgör individens beteende (Gorawara-Bhat & Cock, 2011).

Det finns begränsad forskning kring hur mycket icke verbal kommunikation inverkar på relationen mellan patienten och sjukvårdspersonal (Mast, 2007). Studenter behöver praktisk utbildning gällande kommunikation innan inträdde till arbetslivet (O'Shea, Pagano, Campbell & Caso, 2013). Alldeles för lite fokus i utbildningen läggs på kommunikation (Martin & Friedman, 2005; Sharp, 2012).

Enligt Fossum (2012) är bemötande ett abstrakt begrepp som är svårdefinierat men rymmer många dimensioner. Centralt i mötet är de verbala och icke verbala uttrycken. Med detta menas de ord som sjukvårdspersonalen yttrar till patienten och hur det yttras. Vidare menar Fossum (2012) att bemötandet även handlar om mottagandet av en patient genom hur sjukvårdspersonalen hälsar på denne, tittar i ögonen och befinner sig i stående eller sittande ställning i förhållande till denne. Det upplevs som centralt för patienter och dess anhöriga i deras kontakt med vården och kan påverka upplevelsen av vården i endera riktningen. Bra bemötande kännetecknas av kunnig, engagerad och säker personal (ibid). Det är ledningssystemets skyldighet att säkerhetsställa goda riktlinjer för bemötandet av patienter (SOSFS 2005:12). Vid bra bemötande ska patientens värdighet och integritet respekteras, både patient och anhöriga ska visas omtanke och respekt, de ska informeras och göras delaktiga.

Problemformulering

Sjukvårdspersonal kommunicerar med patienter dagligen och det är en viktig del av yrket. Att kunna kommunicera på ett bra sätt är av stor vikt i mötet med patienter. Den icke verbala kommunikationen från sjukvårdspersonalens sida kan vara omedveten samt otydlig och därför bli en daglig utmaning. Otydlig kommunikation kan göra patienten förvirrad, oroad och stressad. Att uppmärksamma icke verbal kommunikation och dess betydelse mellan sjukvårdspersonal och patient kan bidra till att utveckla relationen i vårdmötet.

Syfte

Syftet med litteraturstudien var att belysa sjukvårdspersonalens icke verbala kommunikation i relationen till patienten.

Metod

En systematisk litteraturstudie genomfördes enligt Forsberg och Wengström (2013). Forskning inom valt område undersöktes metodiskt genom systematiska sökningar. De vetenskapliga artiklarna granskades och sammanställdes.

Datainsamling

En osystematisk sökning med fritext genomfördes för att få en överblick kring det tilltänkta syftet i enlighet med Rosén (2012). Utifrån detta formulerades syftet och tre sökord framkom (Forsberg & Wengström, 2013). Dessa var *nonverbal communication*, *nurse* och *patient*. En systematisk litteratursökning utfördes i databaserna PubMed och Cinahl som sedan kompletterades med sökning i databaserna Academic Search Elite och PsycInfo. Samtliga databaser var relevanta utifrån syftet (Forsberg & Wengström, 2013; Karlsson, 2012). De sökord som användes både i fritext och ämnesord var *nonverbal communication*, *nurse*, *nurse-patient*, *patient*, *communication*, *bodily communication*, *nurse-patient relation*, *professional-patient-relation*, *patient-centred care*, *professional-patient communication*, *body language*, *interpersonal communication nurs** och *nurse**.

Sökningarna kompletterades med booleska operatorer där den vanligaste termen var AND. Även termen NOT användes för att utesluta exklusionskriterierna (Karlsson, 2012). I tio av tretton sökningar inkluderades sökordet *nonverbal communication*. Därefter uppkom trunkerat *nurs** och *nurse* samt *patient* som frekvent använda ord, samtliga både som fritext och ämnesord, se tabell 1 (bilaga A). I tabell 1 (bilaga A) redovisas samtliga sökord i samtliga databaser. Exklusionskriterierna som användes var *afasi*, *autism*, *blind*, *döv*, *cancer*, *astma* och *smärta* samt *kulturella skillnader*. I artikelsökningen var artiklar utan tillgängligt abstract exkluderade. Inklusionskriterierna var peer reviewed, english language samt publicering mellan år 2004-2014. Samtliga databaser bidrog med artiklar relevanta för resultatet. En manuell sökning genomfördes genom att artiklars referenslistor granskades och detta bidrog med en artikel. Sökningar som inte genererade något resultat i urval 1 är exkluderade ur tabell 2 (bilaga B).

Artikelsökningen resulterade i 1084 träffar och samtliga titlar lästes. Av samtliga träffar lästes 194 abstract. Därefter granskades artiklarna utifrån syftet och bedömdes relevanta eller inte för urval 1. De 51 relevanta artiklarna lästes igenom och femton svarade korrekt mot syftet. Ytterligare en artikel framkom genom manuell sökning och den är inkluderad härnäst. Totalt 27 artiklar var kända från tidigare sökresultat. Dessa står inom parentes i tabell 2 (bilaga B1 och B2), och uppkom inte vidare i urval 1. De sexton artiklar som svarade an mot syftet granskades kritiskt. Av dessa var tio artiklar kvalitativa och granskades enligt Olsson och Sörensens (2011) bedömningsmall för studier med kvalitativ

metod. Av de tio kvalitativa artiklar uppnådde åtta stycken tillräcklig vetenskaplig kvalitet, grad 1-3, för att inkluderas i litteraturstudien. Sex artiklar var kvantitativa och granskades kritiskt enligt bedömningsmall för kvantitativ metod (Olsson & Sörensen, 2011). Samtliga sex kvantitativa artiklar erhöll god vetenskaplig kvalitet och inkluderades i studien, vilket totalt gav fjorton artiklar.

Databearbetning

Artiklarna lästes sedan igenom noggrant av båda författarna till litteraturstudien och granskades oberoende av varandra. Dess resultat lästes flera gånger och relevant information av resultattexten, som svarade mot syftet, lyftes ut. Detta granskades var för sig och sedan tillsammans för att hitta gemensamma punkter. Till hjälp användes olika färgkoder för olika kategorier. Av artiklarnas resultat framkom tre arbetskategorier. Dessa var *"grundbegrepp: icke verbal kommunikation"*, *"känsla: icke verbal kommunikation"* och *"uttrycksformer: icke verbal kommunikation"*. Relevant information fördes in under kategorierna. Varje kategori analyserades för sig och informationen i de olika artiklarna jämfördes mot varandra för att hitta gemensamma nämnare. En omarbetning gjordes av de tre kategorierna och två nya kategorier framkom. Dessa var *uttrycksformer för icke verbal kommunikation i vårdmötet* och *betydelsen av icke verbal kommunikation för relationen*.

Resultat

Uttrycksformer för icke verbal kommunikation i vårdmötet

I relationen mellan sjukvårdspersonal och patient är den icke verbala kommunikationen ett nödvändigt redskap (Chan, 2013). Kommunikationsprocessen fortlöper i mötet mellan två människor även när ord inte används och detta sker då genom den icke verbal kommunikationen. Denna kommunikationsform är inte lika tydlig som den verbala, och kan därför missförstås. Därav är det av stor vikt att vara tydlig (ibid). Patienten upplever att den är värdefull i mötet med sjukvårdspersonal om bemötandet sker med tydliga icke verbala kommunikationsformer, vilka är positiv ögonkontakt, mimik, närvarande i form av eventuell beröring, kroppsposition och tonläge (Chan, 2013; Williams & Irurita, 2004). Utifrån detta kan betydelsen av den icke verbala kommunikationen belysas. Av betydande vikt är också att inneha kunskap kring patientens eventuella reaktioner (ibid)

Flera studier påvisar att kroppsspråk, kroppsposition, beröringen, gestikulering, mimik och ögonkontakt är av betydelse för den icke verbala kommunikationen (Chan, 2013; Collins, Schrimmer, Diamond & Burke, 2011; Cox, Smith, Brown & Fitzpatrick, 2008; Happ, Garrett, Thomas, Tate, George, Houze & Sereika, 2011;

Ishikawa, Hashimoto, Kinoshita, Fujimori, Shimizu & Yano, 2006; Nishizawa, Saito, Ogura, Kudo, Saito & Hanaya, 2006; Williams & Irurita, 2004). Det framgår av studien från Xu, Staples och Shen (2012) att mer än 50 % av sjukvårdspersonalen tillämpade ögonkontakt med patienterna, respekterade den personliga atmosfären och undvek distraherande rörelser (ibid). Även en framåtlutad kroppsposition associeras med intresse och fokusering för den andre individen (Cox, et al., 2008; Ishikawa, et al., 2006; Roberts & Bucksey, 2007).

Ett bra kroppsspråk från sjukvårdspersonalen inger ett avslappnat intryck och indikerar på förståelse av situationen. Detta gör att patienten har lättare att ta till sig information, hantera situationen samt skapa en atmosfär av tillit (Pennbrant, Pilhammar Andersson & Nilsson, 2012; Pawlikowska, Zhang, Griffiths, van Dalen & van der Vleuten, 2012). Sjukvårdspersonalens medvetenhet kring kroppsspråket är viktig i mötet med äldre patienter, då de generellt har svårare att ta till sig information. Det kan också förtydliga informationen vid eventuella hörselproblem (Pennbrant et al., 2012; Chan, 2013). Vidare påtalar Chan (2013) betydelsen av kroppsspråket vid kommunikation med barn, då barn generellt har sämre uppmärksamhetsförmåga gällande verbala instruktioner.

För att stärka relationen mellan sjukvårdspersonal och patient är beröring viktig (Chan, 2013; Happ et al., 2011). Att visa omtänksamhet och ömhet genom beröring gör att patienter känner sig värdefulla (Williams & Irurita, 2004). Beröring kan också visa på förståelse för patientens situation (Cox et al., 2008). Av all observerad icke verbal kommunikation i Roberts studie sker 54 % genom beröring (Roberts & Bucksey, 2007), medan annan forskning visar på att beröring inte förekommer i så stor utsträckning (Chan 2013; Ishikawa, et al., 2006;). Sjukvårdspersonal använder beröring mer frekvent gentemot äldre och barn för att nå fram till dem (Chan, 2013).

Gestikulering är en uttrycksform som existerar i många artiklar (Chan, 2013; Collins et al., 2011; Happ et al., 2011; Pawlikowska et al., 2012; Xu et al., 2012). Erfarna sjuksköterskor läde mer tid till gestikulering än studenter i mötet med patienten (Nishizawa et al., 2006). Detta visar på att förståelsen av gestikulering var sämre hos studenterna. I möten där händerna inte var aktiva genom att arbeta till exempel anteckna, utan var avslappnade och inaktiva, indikerar på uppmärksamhet till patienten (Pawlikowska et al., 2012). Vidare visar det att även ögonkontakt medverkar till uppmärksamhet till patienten (Happ et al., 2011). Forskning påvisar att ögonkontakt är den näst vanligast förekommande icke verbala uttrycksformen i ett möte (Roberts & Bucksey, 2007) och att bristen på ögonkontakt får negativa följder. Patienten kan då uppleva en känsla av att bli förbisedd (Happ et al., 2011).

Betydelsen av icke verbal kommunikation för relationen

Den icke verbala kommunikationen hjälper sjukvårdspersonalen att uttrycka tankar och känslor till patienten. Överensstämmer den verbala kommunikationen med den icke verbala så förstärks innebörden av det som sägs (Chan, 2013). Icke verbal kommunikation används för att förmedla, men kan även vara en uttrycksform för att visa lyhördhet (McCabe, 2004). I Collins et al. (2011) forskning om relationen mellan verbal och icke verbal kommunikation i omvårdnadssituationer framkom det att effekten av den icke verbala kommunikationen är högst signifikant. Med ökad erfarenhet i kontakten med människor utvecklas en säkerhet kring användandet och den används då mer. Icke verbal kommunikation bör vara flexibel, den bör anpassas till situationen och individen. Med goda färdigheter kan meddelandet från sjukvårdspersonalen nås och förstås snabbare av patienten (Chan, 2013).

Icke verbal kommunikation i vårdsammanhang är nödvändig (Chan, 2013). Enligt Happ et al. (2011) värderas den icke verbal kommunikation som en indikator på äkthet eftersom det visar på känslomässig support, förståelse och respekt för dem som individer. Förståelse är definierad genom känsla och acceptans för den andre och inkluderar igenkännande, uppskattning, empati, respekt och äkthet (Cox et al., 2008). I förmedlandet av trygghet, stöd och omsorg är icke verbal kommunikation överlägsen. Den är också till stor hjälp vid överförandet av det verbala meddelandet samt ger en djupare förståelse. Genom ett vänligt icke verbalt intryck byggs starka relationer till patienten (Chan, 2013). Patienten känner sig betydelsefull om den bemöts med ögonkontakt, mindre fysiskt avstånd, mjukt tonläge, beröring, aktivt lyssnande och leende (Williams & Irurita, 2004). Dock kan användandet av leende från sjukvårdspersonals sida inneha två olika betydelser för patienten, ett vänligt leende och ett hånleende (Chan, 2013). För att förmedla god icke verbal kommunikation bör dessa uttryck vara enkla och tydliga att förstå samt är det viktigt att den icke verbala kommunikationen ska överensstämma med den verbala. Sjukvårdspersonal kan också uttrycka och förmedla tillit genom icke verbal kommunikation menar Gilbert (2004). Williams och Irurita (2004) har funnit ett samband mellan kropp och sinne för att skapa emotionell trygghet.

I mötet mellan sjukvårdspersonal och patienten förstärks mötets kvalité genom icke verbal kommunikation (Ishikawa et al., 2006), där användandet av handgestikulering (Happ et al., 2011) och mimik är viktiga komponenter (Collins et al., 2011).

Xu et al. (2012) forskning påvisar faktorer i mötet som belyser god icke verbal kommunikation. Ett gott möte kan vara att sjukvårdspersonal välkomnar patienten med ett leende och hälsar genom att skaka hand. Att genom hela mötet behålla en stadig men mjuk ögonkontakt och att som sjukvårdare vara lyhörd, visas sig genom en framåtlutande kroppsposition, där aktivt lyssnande fulländas

(ibid). Nickningar indikerar på uppmärksamhet under pågående konversation och kan även verka som förstärkning på det verbala (Roberts & Bucksey, 2007; Xu et al., 2012). Med ett genuint avslappnat och avstressat kroppsspråk förflyttar sig sjukvårdspersonal ner till patientens ansiktshöjd för att föra dialogen (Xu et al., 2012).

För att besitta kunskap kring icke verbal kommunikation behövs utbildning. Detta för att bland annat stärka relationen mellan sjukvårdspersonal och patienten (Ishikawa, et al., 2006; Ishikawa, Hashimoto, Kinoshita & Yano, 2010). Nuvarande sjukvårdsutbildningar påvisar en stor brist av utbildning inom kommunikation enligt flera forskare (Chan, 2013; Collins et al., 2011; Ishikawa, et al., 2006; Ishikawa, et al., 2010).

Diskussion

Metoddiskussion

Intentionen var att undersöka sjuksköterskans icke verbala kommunikation riktad till patienten varav ordet *nurse* uppkom i olika kombinationer i sökningarna. Många av sökträffarna berörde även andra yrkeskategorier inom vården såsom läkare och undersköterska. Därför läggs denna litteraturstudies fokus på vårdmötet mellan patienten och sjukvårdspersonal.

Det uppkom vissa svårigheter att finna artiklar som inkluderade ämnesorden *nonverbal communication* och *nurse*. Kombinationen av dessa två ämnesord gav få resultat. En anledning kan vara att ämnesordet *nurse* inte är inarbetat tillsammans med *nonverbal communication*. Karlsson (2013) skrev att ämnesorden var utvalda av en bibliotekarie när denne läst artikeln, alltså helt beroende av hur bibliotekarien tolkat artikeln. Nackdelen med ämnesord är att det tar ett tag innan ett begrepp blivit tillräckligt etablerat för att fungera som ett ämnesord i databasen (ibid). En annan anledning kan vara att *nurse* inte upptar så mycket plats i artikeln att det blir ett ämnesord.

En stor sökning genomfördes för att täcka området *icke verbal kommunikation*. Samtliga sökord och kombinationer användes i samtliga berörda databaser. I tabell 1 (bilaga A) och tabell 2 (bilaga B1 + B2) redovisas endast de sökningar och sökord som genererade resultatartiklar. *Nonverbal communication* och *nurs** genererade resultatartiklar i samtliga databaser. Dock accepterade inte Psycinfo ordet *nurs** utan hänvisade till *nurse**. Ämnesordet *nurse-patient relations* bidrog med resultatartiklar i databaserna Pubmed och Cinahl. Senare framkom ämnesorden *professional-patient relation*, *professional-patient communication* och *interpersonal communication* vilket kan ses som omvårdnadsrelaterade *professioner-patient*. Detta resulterade även träffar i nästkommande två

databaser; Academic Search Elite och Psycinfo. *Patient* som ämnesord genererade endast träffar i databasen Academic Search Elite. Detta kan bero på att det inte är tillräckligt etablerat som ämnesord inom icke verbal kommunikation (Karlsson, 2013). Orsaken kan även vara att databaserna har olika system av ämnesord (ibid). För att fokuseringen skulle vara patientens perspektiv av sjukvårdspersonalens icke verbala kommunikation genomfördes även sökningar på *patient-centred care*. Det gav endast träffar i Academic Search Elite. Försök gjordes även med att utvidga begreppet med så väl *communication* som *bodily communication*. Endast databasen Pubmed gav resultat på det och bidrog med artiklar.

Samtliga sökningar genomfördes först med ett intervall av 5 år tillbaka i tiden, och detta genererade i sju artiklar. När resultatet sammanställdes gav detta för få artiklar och ytterligare sökning gjordes för att täcka området från år 2004 till år 2009 vilket bidrog med sex artiklar. Det kan ses som en styrka att artiklar tio år tillbaka i tiden inkluderades då mycket forskning kring ämnet skedde under mitten och senare delen av 1900-talet. Det kan även vara en svaghet då äldre möjligen relevanta artiklar kan ha uteslutits

Reliabiliteten för studien ökar då artiklarna genomgick en kvalitetsgranskning. De graderades enligt Olsson et al. (2011) på en skala där grad 1-3 innebar 60 % och uppåt av vetenskaplig kvalitet. Detta stärker litteraturstudiens validitet. Även användandet av flera databaser stärker validiteten (Henricson, 2012).

Innan databearbetningen påbörjades existerade en viss förförståelse. Detta kan enligt Henricson (2012) både ses som en styrka och en svaghet. Styrkan ligger i en ökad medvetenhet om att försöka undvika att påverka resultatet. Svagheten i att det trots det finns en viss förförståelse. Flera faktorer i databearbetningen minskade risken för vinklat resultat. Dels den oberoende granskningen av artiklarna men även arbetet med att forma kategorier överensstämmande med resultatet. Arbetet lästes igenom löpande av både kurskamrater och handledare vilket stärker både validiteten och reliabiliteten i litteraturstudien (ibid).

Resultatartiklarna kommer från flera olika världsdelar, Europa, Nordamerika och Asien. Detta kan inverka på studiens överförbarhet (Henricson, 2012). Kulturskillnaderna i icke verbal kommunikation kan påverka överförbarheten mellan länderna. Det som kan göra att överförbarheten ändå kan fungera är att alla människor använder sig av icke verbal kommunikation oberoende av världsdel och kultur. Dock bör uttrycksformen beröring beaktas eftersom det kan vara kulturbundet.

Resultatdiskussion

Av resultatet framkom det att den icke verbala kommunikationen är ständigt aktiv. Vid alla möten mellan människor så förmedlas information från ena personen till den andra. Det framkom även att missförstånd kan uppstå (Chan, 2013), då icke verbal kommunikation lämnar utrymme till tolkningsmöjlighet. En patient kan tolka sjukvårdspersonalen annorlunda än vad personalen önskar förmedla (Argyle, 1988). Patienten kan ofta hitta ledtrådar till sitt hälsotillstånd eller döma kvaliteten på omvårdnaden genom de icke verbala uttrycken (Martin & Friedman, 2005). Det är då viktigt att den icke verbala kommunikationen blir så tydlig som möjligt (Chan, 2013). Osäkerhet är också något som kan göra att missförstånd uppstår i mötet. Då området *icke verbal kommunikation* är stort finns det många uttrycksformer som talar till patienten (Chan, 2013; Collins et al., 2011; Cox et al., 2008; Happ et al., 2011; Ishikawa et al., 2006; Nishizawa et al., 2006; Williams & Irurita, 2004). Många av uttrycksformerna ter sig ganska självklara när de presenteras. En aspekt som är intressant att diskutera är beröring. Studier visar på att beröring för med sig positivitet i mötet. Det kan reducera ångest och öka självförtroendet samt överföra värme och stöd. (Davidhizar & Giger, 1997; Williams & Irurita, 2004). Dock finns det studier som inte väljer att belysa beröring som uttrycksform (Nishizawa et al., 2006, Ishikawa et al., 2006). En tänkbar orsak kan vara svårigheten gällande beröring. Alla människor uppfattar inte beröring som positiv. Det är inte accepterat i alla kulturer, vissa situationer är beröring inte passande samt med vissa patienter. Detta kan då stjälpa patienten mer än hjälpa (Chan 2013; Davidhizar & Giger, 1997). Slutsatsen är att beröring måste ske patientcentrerad och utföras väl medvetet av sjukvårdspersonal.

Sjukvårdspersonalen behöver vara medveten och kunna kontrollera alla olika uttrycksformer (Chan 2013). Det är först när det verbala och det icke verbala överensstämmer som patienten till fullo tar till sig informationen sjukvårdspersonalen förmedlar (Chan 2013; Martin & Friedman, 2005).

Ett talande exempel är höjning av ögonbrynen eftersom det kan visa på intresse men även på misstro. Av resultatet framgår även betydelsen av att uttrycka sig icke verbalt, då denna kommunikationsform används rätt så bekräftas den andre (Cox et al., 2008; Happ et al., 2011). Det verbala kan uttrycka våra tankar medan det icke verbala kan uttrycka våra känslor. Genom känslorna kommuniceras så mycket mer av betydelse för patienten; tilltro, äkthet, intresse och förståelse bland många (Cox et al., 2008). Forskning påvisar att patienten gynnas då de medverkande i studierna först gavs utbildning i icke verbal kommunikationsteknik. Detta framförallt för att patienten får en bättre relation till sjukvårdspersonalen men också känner mindre oro och ångest (Ishikawa et al., 2006). Detta indikerar på att sjukvårdspersonalen bör ha insikt i sin icke verbala kommunikation för ett gott möte ska uppstå.

Flera av artiklarna använder sig av studenter inom vården som deltagare i studierna (Chan 2013; Ishikawa et al., 2006; Ishikawa et al., 2010). Detta kan bero på att omvårdnadsstudenterna är mer tillgängliga att delta i studierna, men det kan även bero på att forskarna önskar framhäva denna grupp i sin forskning. I resultatet framkom även forskning som gjordes med försöksgrupper bestående av studenter som sedan jämfördes mot sjukvårdspersonal (Chan, 2013). För att denna jämförelse skulle gett tillförlitligt svar hade det varit önskevärt om det framkom hur länge sjukvårdspersonal hade varit verksamma och vilken erfarenhet de hade med sig. Det belyser dock att jämförelsen är viktig och att sjukvårdspersonalen ska kunna föra sig icke verbalt samt vara medveten vad det innebär (Chan, 2013).

Resultatet inkluderar artiklar från flera olika världsdelar: Asien, Europa, Nordamerika och Australien. Det är intressant att notera att motsägelsefulla aspekter avseende beröring har lyfts beroende på var studierna genomfördes. Studier gjorda i Asien visar på att beröring inte är vanligt förekommande eller uppskattades av patienten (Chan, 2013). Däremot studier gjorda i USA visar på att beröring är vanligt förekommande och kan förmedla trygghet till patienten (Xu et al., 2012). Kulturella skillnader i icke verbal kommunikation exkluderades i denna studie eftersom det hade gjort den alldeles för bred och syftet hade frångåtts. Sökningarna som gjordes i denna litteraturstudie visade dock på att det finns en del forskning kring de kulturella skillnaderna i den icke verbal kommunikationen. Kulturella skillnader är en intressant infallsvinkel att fundera kring.

Upprepad forskning påvisar vikten av den icke verbala kommunikationen i mötet med patienten (Chan 2013; Collins et al., 2011; McGabe 2004). Trots detta ges denna kommunikationsform ytterst lite utrymme i sjukvårdsutbildningar (Chan, 2013; Collins et al., 2011; Ishikawa et al., 2006; Ishikawa et al., 2010; Williams & Irurita, 2004). Det blir då svårt för nyexaminerad sjukvårdspersonal att arbeta med god kommunikationsförmåga. Ett förslag kan vara att inkludera mer reflektionsseminarium som fokuserar på kommunikation i utbildningarna.

Ett intressant perspektiv är också att icke verbal kommunikation kan ha med självinsikt och medvetenhet att göra, och att som sjukvårdspersonal ha dessa egenskaper, tror vi, gör att den icke verbala kommunikationen faller sig mer naturligt.

Konklusion/Implikation

Förmedlandet av icke verbal kommunikation kan ske genom många uttrycksformer. Icke verbal kommunikation är så mycket mer än kroppsspråk. Bland annat tonläge, gestikulering och beröring. Samtliga kan vara mer eller mindre otydliga och bör uttryckas med medvetenhet från sjukvårdspersonalen.

Detta eftersom icke verbal kommunikation kan förmedla annan information än det verbala. Men det kan även förstärka det verbala meddelandet. Först då blir informationen som tydligast för patienten. När detta sker kan det stärka relationen. Patienten upplever att den bemöts med förståelse, respekt och mottar känslomässig support. Det är av stor vikt att sjukvårdspersonal också har kunskapen om hur patienten reagerar på olika uttrycksformer.

Forskning indikerar på att det finns väldigt lite utbildning kring icke verbal kommunikation. Detta bör förbättras så vården kan bli tryggare och säkrare. Litteraturstudien påvisar faktum att barn inte tar till sig de verbala instruktionerna så bra varav den icke verbala kommunikationen är väldigt viktig. Det finns i dagsläget väldigt lite forskning på området icke verbal kommunikation i de fall där även verbal kommunikation sker. Forskning vore önskevärt på icke verbal kommunikation från sjuksköterskans synvinkel, patientens perspektiv samt i de fall patienten är ett barn.

Referenser

Argyle, M. (1988). *Bodily communication*. London: Routledge.

Bergbom, I. & Wiklund Gustin, L. (2012). *Vårdvetenskapliga begrepp i teori och praktik*. Lund: Studentlitteratur.

*Chan, Z. C. (2013). A qualitative study on non-verbal sensitivity in nursing students. *Journal of Clinical Nursing*, 22(13-14), 1941-1950. doi:10.1111/j.1365-2702.2012.04324.x

*Collins, L. G., Schrimmer, A., Diamond, J. & Burke, J. (2011). Evaluating verbal and non-verbal communication skills, in an ethnogeriatric OSCE. *Patient Education and Counseling*, 83(2), 158-162. doi:10.1016/j.pec.2010.05.012

*Cox, E. D., Smith, M. A., Brown, R. L. & Fitzpatrick, M. A. (2008). Assessment of the physician-caregiver relationship scales (PCRS). *Patient Education and Counseling*, 70(1), 69-78.

Davidhizar, R. & Giger, J. N. (1997). When touch is not the best approach. *Journal of Clinical Nursing*, 6(3), 203-206. doi:10.1046/j.1365-2702.1997.00085.x

Eide, H. & Eide, T. (2009). *Omvårdnadsorienterad kommunikation: Relationsetik, samarbete och konfliktlösning*. Lund: Studentlitteratur.

Fossum, B. (2012). *Kommunikation: Samtal och bemötande i vården*. Lund: Studentlitteratur.

Forsberg, C. & Wengström Y. (2013). *Att göra systematiska litteraturstudier: Värdering, analys och presentation av omvårdnadsforskning*. Stockholm: Natur och kultur.

Fredriksson, L. (2012). Vårdande kommunikation. Bergbom, I., Wiklund Gustin, L. (Red.), *Vårdvetenskapliga begrepp i teori och praktik*. (s. 321-330). Lund: Studentlitteratur.

Gleeson, M. & Timmins, F. (2005). A review of the use and clinical effectiveness of touch as a nursing intervention. *Clinical Effectiveness in Nursing*, 9(1), 69-77. doi:10.1016/j.cein.2004.12.002

*Gilbert, D. A. (2004). Coordination in nurses' listening activities and communication about patient-nurse relationships. *Research in Nursing & Health*, 27(6), 447-457. doi:10.1002/nur.20043

Gorawara-Bhat, R. & Cook, M. A. (2011). Eye contact in patient-centered communication. *Patient Education and Counseling*, 82(3), 442-447. doi:10.1016/j.pec.2010.12.002

- Hall, J. A., Harrigan, J. A. & Rosenthal, R. (1995). Nonverbal behavior in clinician—patient interaction. *Applied and Preventive Psychology*, 4(1), 21-37. doi:10.1016/S0962-1849(05)80049-6
- *Happ, M. B., Garrett, K., Thomas, D. D., Tate, J., George, E., Houze, M., Radke, J. & Sereika, S. (2011). Nurse-patient communication interactions in the intensive care unit. *American Journal of Critical Care : An Official Publication, American Association of Critical-Care Nurses*, 20(2), e28-e40. doi:10.4037/ajcc2011433
- Henricson, M. (2012). Diskussion. I M. Henricson (Red.), *Vetenskaplig teori och metod från idé till examination*. (s. 471-479). Lund: Studentlitteratur AB
- Henry, S. G., Fuhrel-Forbis, A., Rogers, M. A. M. & Eggly, S. (2012). Association between nonverbal communication during clinical interactions and outcomes: A systematic review and meta-analysis. *Patient Education and Counseling*, 86(3), 297-315. doi:10.1016/j.pec.2011.07.006
- *Ishikawa, H., Hashimoto, H., Kinoshita, M., Fujimori, S., Shimizu, T. & Yano, E. (2006). Evaluating medical students' non-verbal communication during the objective structured clinical examination. *Medical Education*, 40(12), 1180-1187. doi:10.1111/j.1365-2929.2006.02628.x
- *Ishikawa, H., Hashimoto, H., Kinoshita, M. & Yano, E. (2010). Can nonverbal communication skills be taught? *Medical Teacher*, 32(10), 860.
- Karlsson, E. K. (2012). Informationsökning. I M. Henricson (Red.), *Vetenskaplig teori och metod från idé till examination*. (s. 95-113). Lund: Studentlitteratur AB.
- Knapp, M. L. & Hall, J. A. (2002). *Nonverbal communication in human interaction*. South Melbourne, Australia: Wadsworth/Thomson Learning.
- Lang, E. V. (2012). A better patient experience through better communication. *Journal of radiology nursing*, 31(4), 114-119. doi:10.1016/j.jradnu.2012.08.001
- Larsson, I., Rahle Hasselbalch, L., Palm, L. & Nylander, S. (2008). *Patientkommunikation i praktiken: Information, dialog, delaktighet*. Stockholm: Norstedts akademiska förlag.
- Levine, C. S. & Ambady, N. (2013). The role of non-verbal behaviour in racial disparities in health care: Implications and solutions. *Medical Education*, 47(9), 867-876. doi:10.1111/medu.12216
- Martin, L. R. & Friedman, H. S. (2005) Nonverbal Communication and Health Care. Riggio, R. E., Feldman, R. S (Red.), *Applications of Nonverbal Communication*. (s. 3-16). New York: Psychology Press.

Mast, M. S. (2007). On the importance of nonverbal communication in the physician–patient interaction. *Patient Education and Counseling*, 67(3), 315-318. doi:10.1016/j.pec.2007.03.005

Matsumoto, K., Shibata, S., Seiji, S., Mori, C. & Shioe, K. (2010). Factors influencing the processing of visual information from non-verbal communications: Absorption of visual information factors. *Psychiatry and Clinical Neurosciences*, 64(3), 299-308. doi:10.1111/j.1440-1819.2010.02077.x

*McCabe, C. (2004). Nurse-patient communication: An exploration of patients' experiences. *Journal of Clinical Nursing*, 13(1), 41-49. doi:10.1111/j.1365-2702.2004.00817.x

Nilsson, B. & Waldemarson, A. (2007). *Kommunikation: Samspel mellan människor*. Lund: Studentlitteratur.

*Nishizawa, Y., Saito, M., Ogura, N., Kudo, S., Saito, K. & Hanaya, M. (2006). The non-verbal communication skills of nursing students: Analysis of interpersonal behavior using videotaped recordings in a 5-minute interaction with a simulated patient. *Japan Journal of Nursing Science*, 3(1), 15-22. doi:10.1111/j.1742-7924.2006.00045.x

Olsson, Henny. & Sörensen, Stefan. (2011). *Forskningsprocessen: Kvalitativa och kvantitativa perspektiv* Liber.

O'Shea, E. R., Pagano, M., Campbell, S. H. & Caso, G. (2013). A descriptive analysis of nursing student communication behaviors. *Clinical Simulation in Nursing*, 9(1), e5-e12. Doi:10.1016/j.ecns.2011.05.013

*Pawlikowska, T., Zhang, W., Griffiths, F., van Dalen, J. & van der Vleuten, C. (2012). Verbal and non-verbal behavior of doctors and patients in primary care consultations - how this relates to patient enablement. *Patient Education and Counseling*, 86(1), 70-76. doi:10.1016/j.pec.2011.04.019

*Pennbrant, S., Pilhammar Andersson, E. & Nilsson, K. (2012). Elderly Patients' Experiences of Meeting With the Doctor: A Sociocultural Study in a Hospital Setting in Sweden. *Research on Aging*, 35 (2), 163-181. doi: 10.1177/0164027512436430

*Roberts, L. & Bucksey, S. J. (2007). Communicating with patients: What happens in practice? *Physical Therapy*, 87(5), 586-594. doi:10.2522/ptj.20060077

Rosén, M. (2012). Systematisk litteraturöversikt. I M. Henrickson (Red.), *Vetenskaplig teori och metod från idé till examination*. (s. 429-443). Lund: Studentlitteratur AB

Sharp, L. (2012). *Effektiv kommunikation för säkrare vård*. Lund: Studentlitteratur.

Shiple, S. D. (2010). Listening: A concept analysis. *Nursing Forum*, 45(2), 125-134. doi:10.1111/j.1744-6198.2010.00174.x

Socialstyrelsen. (2005). Kompetensbeskrivning för legitimerad sjuksköterska. Tillgänglig 2014-03-17, http://www.sls.se/Global/cpd/SOSFS%202005_12.pdf

SOSFS 2005:12 Ledningssystem för kvalitet och patientsäkerhet i hälso- och sjukvården. Tillgänglig 2014-03-17, http://www.sls.se/Global/cpd/SOSFS%202005_12.pdf

Svenska akademiens ordlista över svenska språket (2006). Stockholm: Norstedts förlag.

*Williams, A. M. & Irurita, V. F. (2004). Therapeutic and non-therapeutic interpersonal interactions: The patient's perspective. *Journal of Clinical Nursing*, 13(7), 806-815. doi:10.1111/j.1365-2702.2004.01020.x

*Xu, Y., Staples, S. & Shen, J. J. (2012). Nonverbal Communication Behaviors of Internationally Educated Nurses and Patient Care. *Research and Theory for Nursing Practice: An International Journal*, 26(4), 290-308.

*Artiklar som ligger till grund för resultatet.

Bilaga A: Tabell 1. Sökordsöversikt

Sökord	PubMed MeSH-term	Cinahl Subject Headings	Academic Search Elite Subject Terms	PsycInfo Thesaurus
Icke verbal kommunikation	Nonverbal communication	Nonverbal communiation	Nonverbal communiation	Non verbal communication
Sjuksköterska	Nurses			
Omvårdnad	Nurs*	Nurs*	Nurs*	Nurse*
Sjuksköterska-patient relation	Nurse-patient relations	Nurse-patient relations		
Omvårdnadsrelaterade professioner-patient		Professional-patient relation	Professional-patient communcation	Interpersonal commuication
Patient			Patient	
Patientcentrerad vård			Patient-centred care	
Kommunikation	Communication			
Kroppspråk	Bodily Communication			

Tomma rutor innebär att sökning genomförts men inte genererat någon resultatartikel.

Bilaga B: Tabell 2. Sökhistorik

Datum	Databas	Sökord/Limits/Boolska operatörer	Antal träffar	Lästa abstract	Urval 1	Urval 2
140225	Pubmed	MesH Nonverbal communication AND nurse	210	28	11	2
140225	Pubmed	MesH Nonverbal communication AND MesH nurses	28 (1)*	3	1	0
140225	Pubmed	MesH Nonverbal communication AND MesH Nurse-patient relations	85 (2)*	20	3	0
140225	Pubmed	MesH communication AND bodily communication AND nurs*	34 (2)*	6	2	0
140225	Cinhal	(MH "Nonverbal communication") AND nurs* NOT autism NOT aphasia	66 (4)*	12	5	1
140303	Cinhal	(MH "Nurse-patient relations") AND nonverbal communication	50 (5)*	15	5	2
140304	Cinhal	(MH Professional-Patient Relations AND nonverbal communication	33 (1)*	12	4	1
140310	Academeic Search Elite	(DE "PATIENT-centered care") AND (DE "NONVERBAL communication")	9	5	1	1
140311	Academeic Search Elite	DE "PROFESSIONAL-patient communication" NOT cancer	209	12	1	1
140311	Academeic Search Elite	DE "NONVERBAL communication" AND nurs*	95 (2)*	20	2	0
140311	Academeic Search Elite	DE "NONVERBAL communication" AND patient	217 (7)*	32	9	1
140312	Psykinfo	(SU.exact("NONVERBAL COMMUNICATION") AND	18 (3)*	9	4	1

Datum	Databas	Sökord/Limits/Boolska operatörer	Antal träffar	Lästa abstract	Urval 1	Urval 2
		nurse*				
140312	Psycinfo	(SU.exact("NONVERBAL COMMUNICATION") AND SU.exact("INTERPERSONAL COMMUNICATION")) NOT autism	29	20	3	3
140312	Manuell sökning					1
	Totalt		1083 (27)*	194	51	14

*Inom parentes redovisas de artiklarna som återkom i de olika sökningarna.

Bilaga C: Artikelöversikt

Referens	Chan, Z. C. (2013). A qualitative study on non-verbal sensitivity in nursing students. <i>Journal of Clinical Nursing</i> , 22(13-14), 1941-1950. doi:10.1111/j.1365-2702.2012.04324.x
Land Databas	Kina Pubmed
Syfte	To explore nursing students' perception of the meanings and roles of non-verbal communication and sensitivity.
Metod Design Urval Bortfall	Kvalitativ studie baserad på sexton djupintervjuer med fenomenologisk design. Deltagarna var slumpmässigt utvalda sjuksköterskestudenter från Master of Nursing och tredje året på Bachelor of Nursing program var intervjuade. Av dessa var 12 kvinnor och 4 män. Kriterierna var att deltagarna skulle ha erfarenhet av klinisk placering i ett till tre år samt att de hade erfarenhet av kommunikation med patienter. Intervjuerna spelades in. Bortfall ej angivet.
Slutsats	Lärande om studenters erfarenheter av icke verbala kommunikation i den kliniska miljön tillåter oss att förstå användandet av icke verbal kommunikation och dess lyhördhet, likväl som att identifiera områden som kan behöva fortsätta förbättring.
Vetenskaplig kvalitet	Grad I

Referens	Collins, L. G., Schrimmer, A., Diamond, J. & Burke, J. (2011). Evaluating verbal and non-verbal communication skills, in an ethnogeriatric OSCE. <i>Patient Education and Counseling</i> , 83(2), 158-162. doi:10.1016/j.pec.2010.05.012
Land Databas	USA Academic Search Elite
Syfte	The purpose of this study was to assess the role of non-verbal and verbal communication skills on evaluations by standardized patients during an ethnogeriatric Objective Structured Clinical Examination.
Metod Design Urval Bortfall	Kvalitativa intervjuer med fenomenologisk design gjordes med nitton läkarstuderande, tretton kvinnor och sex män, från ett universitet. Det hade en erfarenhet av studierna på 3-6år och genomförde ett ethnogeriatriskt test, OSCE (objective structured clinical examination). Ett flertal etniciteter var representerade. Relationen mellan verbal och icke verbal kommunikation i intervjuerna utvärderades med hjälp av fyra erfarna standardiserade patienter. Detta granskades enligt korrelationsanalyser. Bortfall ej angivet.
Slutsats	Studien visar effekten av att användandet av gestikulering samt mimik under ett vårdmöte och att det hade en signifikant betydelse. Ögonkontakt är också av stor betydelse för kvalitén på ett vårdmöte. Studenterna behöver mer träning i att använda sig av icke verbal kommunikation för att öka kvalitén i vårdmötet.
Vetenskaplig kvalitet	Grad II

Referens	Cox, E. D., Smith, M. A., Brown, R. L. & Fitzpatrick, M. A. (2008). Assessment of the physician-caregiver relationship scales (PCRS). <i>Patient Education and Counseling</i> , 70(1), 69-78. http://dx.doi.org/10.1016/j.pec.2007.08.004
Land Databas	USA Psycinfo
Syfte	Development and validation of the physician – caregiver relationship scales (PCRS)
Metod Design Urval Bortfall	Kvantitativ metod bestående av videoinspelningar på 100 barns besök, som kodades för verbal och icke verbal kommunikation. De kategoriserades genom RIAS (Roter interaction analysis system) samt så gjordes ickeverbala mätningar. Modellen jämfördes sedan med CFA (confirmatory factor analysis) för att utveckla och validera PCRS (Physician-caregiver scales). Bortfall ej angivet.
Slutsats	Studien undersöker hur relationen mellan läkare och patient utvecklas verbalt och icke verbalt genom videogranskning samt hur kommunikationen i vårdmötet inverkar på patientens hälsoreultat.
Vetenskaplig kvalitet	Grad II

Referens	Gilbert, D. A. (2004). Coordination in nurses' listening activities and communication about patient–nurse relationships. <i>Research in Nursing & Health</i> , 27(6), 447-457. doi:10.1002/nur.20043
Land Databas	USA Cinahl
Syfte	To examine whether nurses' listening behavior, especially the coordination of their nonverbal involvement activities with those of their patients, communicates information about patient-nurse relationships.
Metod Design Urval Bortfall	Studien är av kvantitativ design. 126 kvinnliga högskoleelever svarade på frågeformulär bestående av 30 frågor som utgick från en videoinspelad scen mellan sjuksköterska och patient. Frågorna var relaterade till relationen mellan sjuksköterska och patient och var främst riktade mot den icke verbala kommunikationen. Bortfall ej angivet.
Slutsats	Studien visade att sjuksköterskors aktiva lyssnande, reflektion, icke verbal kommunikation och simultanförmåga har påverkan på relation mellan sjuksköterskan och patienten.
Vetenskaplig kvalitet	Grad II

Referens	Happ, M. B., Garrett, K., Thomas, D. D., Tate, J., George, E., Houze, M., Radke J. & Sereika, S. (2011). Nurse-patient communication interactions in the intensive care unit. <i>American Journal of Critical Care : An Official Publication, American Association of Critical-Care Nurses</i> , 20(2), e28-e40. doi:10.4037/ajcc2011433
Land Databas	USA Cinhal
Syfte	To describe communication interactions, methods, and assistive techniques between nurses and nonspeaking critically ill patients in the intensive care unit.
Metod Design Urval Bortfall	Kvalitativ beskrivande observationsstudie bestående av videoinspelade möten mellan 30 kritiskt sjuka patienter. Kriterierna för dessa var att de var vakna, inte kapabla till att prata på grund av intubering, samt tio stycken slumpmässigt utvalda sjuksköterskor. Bortfall ej angivet
Slutsats	Studiens resultat visade att det finns vissa områden i kommunikationen mellan sjuksköterskor och icke talande patienter som bör förbättras.
Vetenskaplig kvalitet	Grad I

Referens	Ishikawa, H., Hashimoto, H., Kinoshita, M., Fujimori, S., Shimizu, T. & Yano, E. (2006). Evaluating medical students' non-verbal communication during the objective structured clinical examination. <i>Medical Education</i> , 40(12), 1180-1187. doi:10.1111/j.1365-2929.2006.02628.x
Land Databas	Japan Psycinfo
Syfte	This study aimed to assess the impact of medical student's nonverbal communication on interview evaluations by standardized patients (SPs).
Metod Design Urval Bortfall	Kvantitativ studie med totalt 89 intervjuer som utfördes i en "objective structured clinical examination" (OSCE) för omvårdnadsstudenter. Detta är en objektiv, strukturerad intervjuform. Alla intervjuer var videoinspelade och utvärderades utifrån tio icke verbala kommunikationskategorier. Bortfall ej angivet.
Slutsats	Den här studien undersöker effekten av studenters icke verbala kommunikation i ett vårdmöte. Användes ögonkontakt och mimik mer gav detta en högre kvalité i mötet.
Vetenskaplig kvalitet	Grad II

Referens	Ishikawa, H., Hashimoto, H., Kinoshita, M. & Yano, E. (2010). Can nonverbal communication skills be taught? <i>Medical Teacher</i> , 32(10), 860. Doi: 10.3109/01421591003728211
Land Databas	Japan Psycinfo
Syfte	To develop a program for teaching nonverbal communication skills, and to examine whether it would improve student's awareness and performance of nonverbal communication.
Metod Design Urval Bortfall	I den kvantitativa studien medverkade 106 studenter. De gick sista året på omvårdnadsutbildningen. Dessa delades upp i fjorton grupper och utförde olika utbildningar en månad innan ett test. En av dessa utbildningar innehöll icke verbal kommunikation. Sedan jämfördes och analyserades de olika utbildningarnas utfall utifrån kommunikation och informationsökning kring patienten. Bortfall ej angivet.
Slutsats	Slutsatsen av denna studie visar på att icke verbal kommunikation har en viktig roll när det kommer till att skapa en relation till patienten.
Vetenskaplig kvalitet	Grad III

Referens	McCabe, C. (2004). Nurse-patient communication: An exploration of patients' experiences. <i>Journal of Clinical Nursing</i> , 13(1), 41-49. doi:10.1111/j.1365-2702.2004.00817.x
Land Databas	Ireland Manuell sökning
Syfte	The aim of the study was to explore and produce statements relating to patients' experiences of how nurses communicate.
Metod Design Urval Bortfall	En kvalitativ design med hermeneutik fenomenologisk metod användes där åtta patienter i ett undervisningssjukhus intervjuades med ostrukturerade intervjuer. Urvalet var målmedvetet gjort. Deltagarna var handplockade till studien baserat på erfarenhet kring fenomenet och möjligheten att uttrycka sig kring det. De som deltog var tre män och fem kvinnor i åldrarna 20 till 70år. Sjukhusvistelsen var tvungen att vara minimalt fyra dagar, vilket innebär att patienterna hade konverserat regelbundet med sjuksköteskan varje dag. Bortfall ej angivet.
Slutsats	Resultatet på denna studie indikerar, trots att litteraturen påstår att sjuksköterskor är dåliga på att kommunicera med patienter, så kan de kommunicera bra med dem om de använder sig av en patientcentrerad förhållningssätt. Däremot verkar hälso- och sjukvårdsorganisationer inte värdera eller inse vikten av omvårdnad med hjälp av ett patientcentrerat förhållningssätt vid kommunikation med patienter för att säkerställa kvalitetsäker vård.
Vetenskaplig kvalitet	Grad I

Referens	Nishizawa, Y., Saito, M., Ogura, N., Kudo, S., Saito, K. & Hanaya, M. (2006). The non-verbal communication skills of nursing students: Analysis of interpersonal behavior using videotaped recordings in a 5-minute interaction with a simulated patient. <i>Japan Journal of Nursing Science</i> , 3(1), 15-22. doi:10.1111/j.1742-7924.2006.00045.x
Land Databas	Japan Psycinfo
Syfte	The aim of this paper was to study the non-verbal communication skills of nursing students and to make a quantitative comparison of the communication techniques of nursing students and experienced nurses to provide guidance for education.
Metod Design Urval Bortfall	Kvantitativ studie med fenomenologisk design, där 26 studenter och tretton sjuksköterskor medverkade. En simulering gjordes där en simulerad patient och en simulerad sjuksköterska fick interagera med varandra utifrån icke verbal kommunikation. Detta spelades in. Den spelade sjuksköterskans icke verbala kommunikation analyserades. Sedan jämfördes studenterna mot sjuksköterskorna. Kategorierna som analyserades var distans mellan parterna, kroppshållning och position, mimik, nickning, gestikulering och egenkroppskontakt. Bortfall ej angivet.
Slutsats	Studien visar på vilka icke verbala kommunikationsuttryck som används vid möten och hur de skiljer sig mellan de utbildade sjuksköterskorna och studenterna.
Vetenskaplig kvalitet	Grad II

Referens	Pawlikowska, T., Zhang, W., Griffiths, F., van Dalen, J. & van der Vleuten, C. (2012). Verbal and non-verbal behavior of doctors and patients in primary care consultations - how this relates to patient enablement. <i>Patient Education and Counseling</i> , 86(1), 70-76. doi:10.1016/j.pec.2011.04.019
Land Databas	Storbritannien Academic Search Elite
Syfte	To assess the relationship between observable patient and doctor verbal and non-verbal behaviors and the degree of enablement in consultations according to the Patient Enablement Instrument.
Metod Design Urval Bortfall	<p>Kvantitativ design men kvalitativa inslag. Den kvantitativa designen bestod av 88 videospelade mötet. Den kvalitativa designen bestod av tretton uppföljande intervjuer för att belysa hur patienterna kunde tillgå sig och hantera sin sjukdomsbild, sju av dessa intervjuer exkluderades sedan.</p> <p>88 rutinbesök i primärvården videospelades. Den verbala och icke verbala kommunikationen analyserades med RIAS (Roter Interaction Analysis System) och Medical Interaction process System. Resultatet kategoriserades som patient eller läkare-centrerad och med om patienten eller läkaren var muntligt framträdande med hjälp RIAS kategoriseringar.</p> <p>300 patienter rekryterades till studien. Av dessa 300 var det 261 patienter som fullföljde PEI (Patient Enablement Instrument). 101 av dessa fick godkänt resultat på PEI. 88 av dessa fullföljde studien.</p> <p>Redan i första steget föll 39 patienter bort då det inte fullföljde första momentet. I andra steget föll 160 patienter bort då de inte uppnådde godkänt resultat på PEI. I tredje steget föll sex patienter bort på grund av tekniska problem och sju patienter föll bort på grund av att de inte längre var kapabla till att utföra fullständigt kroppspråk.</p>
Slutsats	Kommunikation mellan läkare och sjukvårdspersonal är viktig för att patientens situation ska bli så bra som möjligt. Studien visar på att som läkare använda sig av tydliga icke verbala kommunikationsyttryck gör vårdmötet bättre.
Vetenskaplig kvalitet	Grad II

Referens	Pennbrant, S., Pilhammar Andersson, E. & Nilsson, K. (2012). Elderly Patients' Experiences of Meeting With the Doctor: A Sociocultural Study in a Hospital Setting in Sweden. <i>Research on Aging</i> , 35 (2), 163-181. doi: 10.1177/0164027512436430
Land Databas	Sverige Academic Search Elite
Syfte	The purpose of this study is to describe elderly patients' experiences of meeting with their doctors in the hospital setting.
Metod Design Urval Bortfall	Kvalitativ design bestående av beskrivande och undersökande intervjuer med 20 äldre patienter utskrivna från medicin och geriatrisk vård på sjukhus i en storstad i Sverige. Kriterier var att de skulle vara 65 år eller äldre, svensktalade, kapabla att svara på frågorna själva, nyligen utskrivna från somatiskt sjukhus specialiserade inom medicin och geriatrik, hänvisade till hemsjukvård. Utvalda blev elva kvinnor och nio män med ålder mellan 68 till 95år. Patienterna led av urinvägsinfektion, lunginflammation, yrsel, andningsproblem eller bröstsmärtor och cancer. Bortfall ej angivet.
Slutsats	Huvudslutsatsen från denna studie var att läkarens position av makt gör det svårt för äldre att delta aktivt i mötet. Hur framgångsrikt mötet var berodde på flera faktorer. Om äldre patienter ska kunna uttrycka sig så behöver läkaren vara medveten om sitt kroppsspråk.
Vetenskaplig kvalitet	Grad II

Referens	Roberts, L. & Bucksey, S. J. (2007). Communicating with patients: What happens in practice? <i>Physical Therapy</i> , 87(5), 586-594. doi:10.2522/ptj.20060077
Land Databas	Storbritannien Cinahl
Syfte	The purpose of this study was to measure the content and prevalence of verbal and nonverbal communication between physical therapists and patients with back pain.
Metod Design Urval Bortfall	En kvalitativ studie gjord med semistrukturerade intervjuer med fysioterapeuter som videofilmades. I studien ingick sju terapeuter och 21 patienter med ryggsmärtor. Bortfall ej angivet.
Slutsats	Kommunikation är en mycket viktig men utforskat område av relationen mellan patienten och sjukvårdspersonal. Bland annat icke verbal kommunikation skulle kunna utgöra en användbar modell för vidare forskning och reflekterande praktik.
Vetenskaplig kvalitet	Grad II

Referens	Williams, A. M. & Irurita, V. F. (2004). Therapeutic and non-therapeutic interpersonal interactions: The patient's perspective. <i>Journal of Clinical Nursing</i> , 13(7), 806-815. doi:10.1111/j.1365-2702.2004.01020.x
Land Databas	Australien Cinahl
Syfte	This paper describes some of the findings from a study that was undertaken to explore and describe, from the perspective of hospitalized patients in Western Australia, the perceived therapeutic effect of interpersonal interactions that were experienced during hospitalization.
Metod Design Urval Bortfall	Grounded theory metod med observationer, dokumentation och semistrukturerade intervjuer genomfördes med 40 patienter som var eller nyligen hade blivit vårdade på sjukhus. 78 timmar av deltagande observationer mellan sjuksköterska och patient inkluderas. Även relevant dokumentation inkluderades såsom vårdplaner och patientdokumentation. Deltagarna hade vårdats på sjukhus nyligen för en eller flera episoder av sjukdom. Alla var över arton år och kunde konversera flytande på engelska. 27 kvinnor deltog och tretton män. Bortfall ej angivet.
Slutsats	Resultatet av denna studie ger ytterligare insikt i och förståelse för den terapeutiska effekten av psykosociala aspekter i patientens vård. Dessa resultat understryker vikten av de mellanmänskliga interaktioner som patienterna upplever under sjukhusvistelsen.
Vetenskaplig kvalitet	Grad II

Referens	Xu, Y., Staples, S. & Shen, J. J. (2012). Nonverbal Communication Behaviors of Internationally Educated Nurses and Patient Care. <i>Research and Theory for Nursing Practice: An International Journal</i> , 26(4), 290-308.
Land Databas	USA Pubmed
Syfte	This study evaluating how nonverbal communication behaviors affect patient care, because of research gap in the existing nursing literature.
Metod Design Urval Bortfall	En kvantitativ studie gjord med hjälp av ett simulerat möte i klinikmiljö. Det simulerade mötet var tagit ur verkligheten. Urvalet gjordes slumpmässigt från två sjukhus i USA. Medverkade gjorde 52 stycken internationellt utbildade sjuksköterskor. Bortfall ej angivet.
Slutsats	Av studien framkom att många icke verbala uttryck kunde förbättras. Samtidigt visade studien att sjuksköterskor använde sig mycket av affektiv beröring, framåtlutad sittposition, ögonkontakt och leende.
Vetenskaplig kvalitet	Grad II

Anna Dynesius och Frida Källström



Besöksadress: Kristian IV:s väg 3
Postadress: Box 823, 301 18 Halmstad
Telefon: 035-16 71 00
E-mail: registrator@hh.se
www.hh.se