

Interactions between Nurses and Patients with Mental Illness during Home Visits: A Conversation Analysis

Vatinee Sukmak, RN, PhD¹, Narisa Wongpanarak, RN, PhD¹

Abstract

Purpose: To explore how nurses and patients with mental illness communicate with each other in natural interactions during an annual home visit.

Design: Qualitative observational study.

Methods: An observational study was conducted during home visits at patients' homes in a northeastern province of Thailand in 2017 and the data were 32.2 hours of videotape recording with 4 nursing staff and 6 patients with mental illness. Conversation analysis technique was used to analyze nurse-patient interactions.

Main findings: Turn-taking or ordering of speakers was frequently controlled and allocated by the nurses. However, patients sometimes interrupted the conversation and had very little input because most questions asked were closed-ended. Patients used pause, silence techniques and changed the subject to avoid their dispreferred responses.

Conclusion and recommendations: Theoretically, patient-centered communication model should be focused for nurse-patient interaction, but in this study nurses controlled the conversation mostly about the topic of nursing tasks. It is essential to provide a special training program for nursing staff to develop patient-centered communication skills during home visits.

Keywords: conversation analysis, home visits, mental illness, nurse-patient interaction

Nursing Science Journal of Thailand. 2019;37(3):32-45

Corresponding Author: Associate Professor Vatinee Sukmak, Faculty of Nursing, Mahasarakham University, Maha Sarakham 44150, Thailand; e-mail: vsukmak@gmail.com

¹ Faculty of Nursing, Mahasarakham University, Maha Sarakham, Thailand

Received: 17 April 2019 / Revised: 9 July 2019 / Accepted: 11 July 2019

ปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลและผู้รับบริการที่มีปัญหาทางจิต ระหว่างการเยี่ยมบ้าน: การวิเคราะห์การสนทนา

วากินี สุขมาก, PhD¹ นริสา วงศ์พานารักษ์, PhD¹

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์: การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจรูปแบบการสื่อสารระหว่างพยาบาลและผู้รับบริการที่มีปัญหาทางจิตจากการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการเยี่ยมบ้านเพื่อประเมินอาการผู้ป่วยประจำปี

รูปแบบการวิจัย: การวิจัยเชิงคุณภาพแบบใช้การสังเกต

วิธีดำเนินการวิจัย: การศึกษาแบบใช้การสังเกตได้ดำเนินการในปี พ.ศ. 2560 ระหว่างการเยี่ยมบ้านของผู้รับบริการที่มีปัญหาทางจิต ในจังหวัดหนึ่งของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย ข้อมูลการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลจำนวน 4 คน และผู้รับบริการจำนวน 6 คน ถูกรวบรวมด้วยเครื่องบันทึกเทปวีดิทัศน์ รวมระยะเวลาที่ใช้ในการบันทึก 32.2 ชั่วโมง การวิจัยนี้วิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลและผู้ป่วยด้วยเทคนิคการวิเคราะห์บทสนทนา

ผลการวิจัย: ผลการวิเคราะห์พบว่า พยาบาลเป็นฝ่ายควบคุมการสนทนาเป็นส่วนใหญ่ จากบทสนทนาบางครั้งผู้รับบริการมีการขัดจังหวะการสนทนาและพูดน้อย เนื่องจากคำถามส่วนใหญ่เป็นแบบปลายปิด ผู้รับบริการมักใช้การหยุดสนทนา การใช้ความเงียบ และการเปลี่ยนเรื่องของการสนทนาเพื่อหลีกเลี่ยงการสนทนาเรื่องไม่พึงประสงค์

สรุปและข้อเสนอแนะ: ในเชิงทฤษฎี ปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลและผู้รับบริการจะมุ่งเน้นรูปแบบการสื่อสารที่ยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ในขณะที่ผลการศึกษานี้พบว่า พยาบาลควบคุมการสนทนาโดยมีหัวข้อการสนทนาเกี่ยวข้องกับงานของพยาบาลเป็นหลัก การศึกษานี้บ่งชี้ถึงความจำเป็นของการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารที่ให้ผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางให้แก่พยาบาลระหว่างการเยี่ยมบ้าน

คำสำคัญ: การวิเคราะห์บทสนทนา การเยี่ยมบ้าน ความเจ็บป่วยทางจิต ปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลและผู้ป่วย

Nursing Science Journal of Thailand. 2019;37(3):32-45

Corresponding Author: รองศาสตราจารย์วาทินี สุขมาก, คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม 44150, e-mail: vsukmak@gmail.com

¹ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

วันที่รับบทความ: 17 เมษายน 2562 / วันที่แก้ไขบทความเสร็จ: 9 กรกฎาคม 2562 / วันที่ตอบรับบทความ: 11 กรกฎาคม 2562