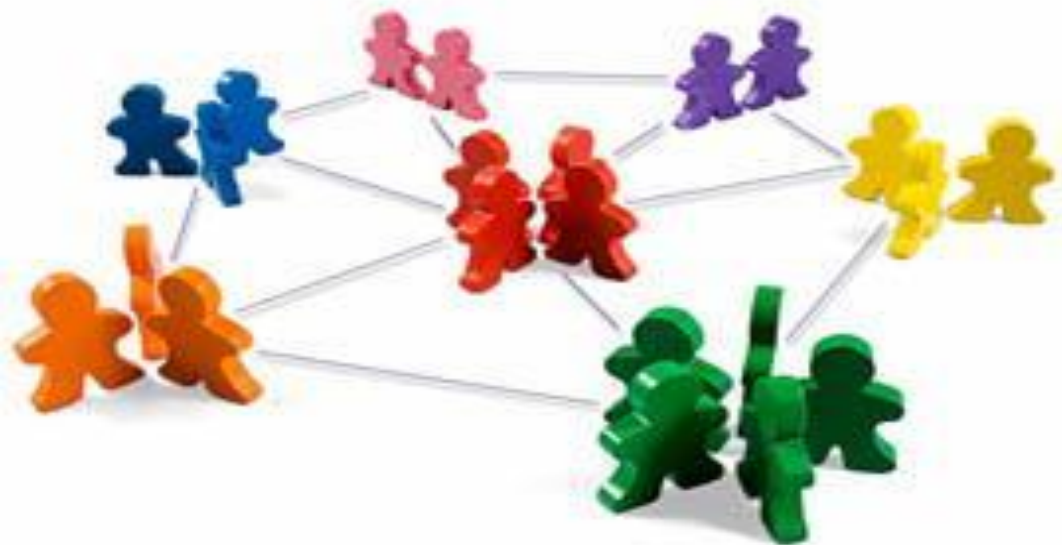


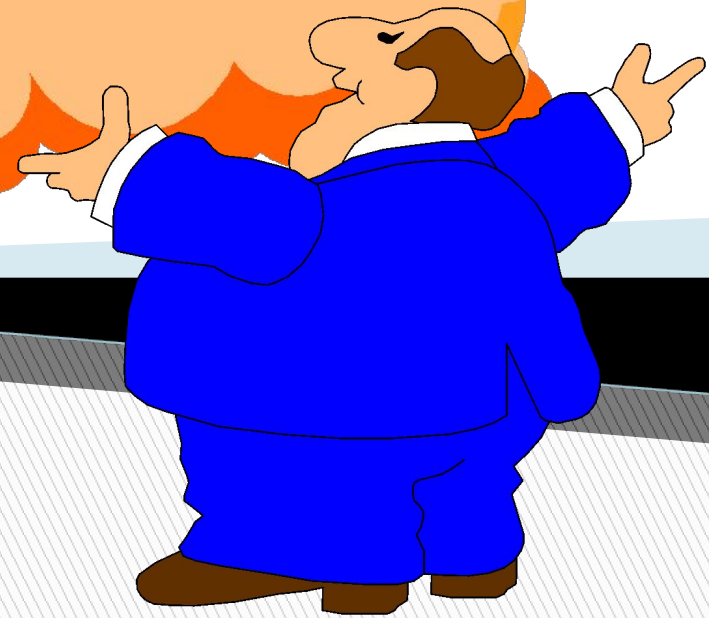
# ASPECTELE DE COMUNICAREA EFICIENTA IN PRACTICA MEDICULUI DE FAMILIE.



*Maria Munteanu*  
*Lector universitar*



Adevărat  
nu este ceea ce se  
spune, ci ceea ce  
aude celalalt.



# Ce este comunicarea?



# COMUNICAREA

## 1. DEFINIȚIE

Comunicarea reprezintă un ansamblu de cuvinte și gesturi prin intermediul cărora se transmit și primesc mesaje.



# Elementele sistemului funcțional al comunicării depline

1. **Emitătorul** (*sursa*)
2. **Mesajul** (*codarea*)
3. **Canalele de transmitere/comunicare**
4. **Receptorul** (*destinatarul*)
5. **Decodarea/discifrarea** (*interpretarea/contextul*)
6. **Feedback-ul/conexiunea inversă**

# COMUNICAREA

Eu vorbesc

Tu

ascuți

Eu ascult

Tu

vorbești

# OBIECTIVELE COMUNICĂRII

1. **Receptarea mesajului**
2. **Înțelegerea mesajului (decodificarea)**
3. **Acceptarea mesajului**
4. **Schimbarea comportamentului**  
(ex feedback)

# Feedback cu privire la progresele

- Având parte de feedback cu privire la progresele sale, o persoana are posibilitatea de a face verificări împreună cu profesorul și a de pune întrebări.
- Cursantii găsesc răspunsuri la următoarele întrebări cu privire la progresele pe care le fac:
  - Sunt pe drumul cel bun?
  - Ce pot să îmbunătățesc?
  - Ce fac bine?
  - Cum stau în general?



# Arhitectura celor “3 CO”

Co – Co – Co !

Comunicare

Colaborare

Coordonare



# Comunicarea include:

- **Arta de a vorbi;**
- **Arta de a scrie;**
- **Arta de a tăcea;**
- **Arta de a asculta;**
- **Arta de a acționa.**





# O **bună** comunicare:

- Creează relații
- Acordă valoare celorlalte persoane
- Reduce izolarea
- Permite colectarea cu acuratețe a informațiilor
- Permite informarea adecvată a pacientului
- Permite exprimarea sentimentelor
- Reduce incertitudinea
- Oferă satisfacții



# Abilități verbale

- Utilizarea întrebărilor (închise, deschise, etc)
- Clarificare – să fii sigur că ai înțeles pacientul, prin întrebări potrivite (ex. Ați spus că aveți febră frecvent. Se întâmplă o dată pe zi sau mai des?)
- Rezumarea – evidențierea celor mai importante aspecte din povestea pacientului, pentru a verifica dacă ați înțeles.

# Comunicarea non verbală

Păstrați

**Contactul vizual**, acordați atenție

**Poziția** : Așezați-vă lângă pacient, la nivelul lui, postura relaxată, stați ușor aplecat în față și liniștit

**Ascultați**: Permiteți tăcerea, nu întrerupeți

**Gesturi**: Încurajați răspunsurile (ex. dați aprobator din cap, mici zgomote/fraze)

**Expresia facială** Atingerea (discutați ce este potrivit sau nu în cultura respectivă)

# Ascultarea activă

**A-i asculta pe pacienți este la fel de important ca și a vorbi cu ei!**



# Ascultarea activă

- ▣ **Necesită un mediu liniștit/intimitate**
- ▣ **Poziționare adecvată**
- ▣ **Ascultați**
- ▣ **Cuvintele folosite**
- ▣ **Problemele exteriorizate**
- ▣ **Sentimentele/emoțiile exprimate**
- ▣ **Nu întrerupeți!**
- ▣ **Tolerați pauzele din timpul conversației**
- ▣ **Pacienții au nevoie să se reculeagă înainte de a spune ceva important sau dureros**
- ▣ **Clarificați și rezumați**

# Activități verbale

Există 4 tipuri de activitate verbală:

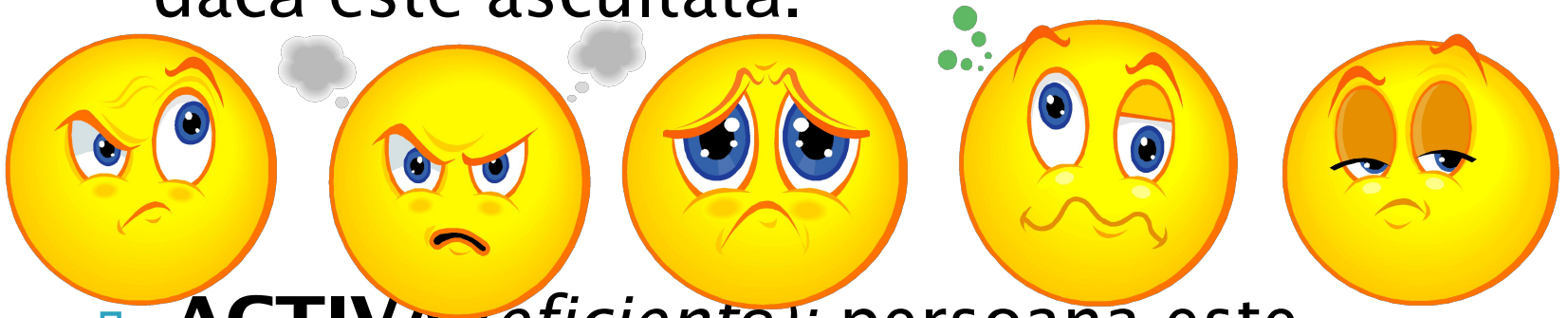
- 1. ASCULTAREA – 45 %**
- 2. VORBIREA – 30 %**
- 3. SCRISUL – 9 %**
- 4. CITITUL – 16 %**





# ASCULTAREA – 45 %

- ▣ **PASIVĂ:** persoana vorbește, dar nu știe dacă este ascultată.



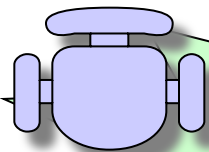
- ▣ **ACTIVA** (*eficientă*): persoana este încurajată să vorbească.



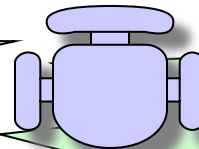
# ***10 sfaturi pentru o ascultare eficientă***

- ▣ **Încetează să vorbești** – nu poți asculta în timp ce vorbești.
- ▣ **Ușurează situația vorbitorului** – ajută-l să se simtă liber să vorbească.
- ▣ **Arată vorbitorului că vrei să-l asculți** – privirea și comportamentul să denote interesul; nu citi notițele, corespondența sau ziarul în timp ce vorbește cineva; ascultă pentru a înțelege, nu pentru a te opune.
- ▣ **Renunță la gesturi care distrag atenția** – nu mîzgăli, nu bate „darabana” cu degetele, nu umbla cu hîrtii.
- ▣ **Pune-te în situația vorbitorului** – încearcă să vezi din punctul lui de vedere.
- ▣ **Fii răbdător** – acordă destul timp, încearcă să nu întrerupi, evită să pleci în timp ce altul vorbește.
- ▣ **Nu te înfură** – furia poate duce la interpretări greșite.
- ▣ **Nu fi dur în dispute și critici și nu te impune ca atotcunoscător** – această poziție îi face pe oameni mai defensivi, tăcuți sau furioși.
- ▣ **Pune întrebări** – acest fapt îl încurajează pe vorbitor, îi arată că îl asculți, că poți și vrei să-l ajuți să-și dezvolte / încheie demonstrația.
- ▣ **Încetează să vorbești** – primul și ultimul sfat, deoarece celelalte depind de acesta.

Pentru a evita diferite distorsiuni in comunicare, tineți cont de :



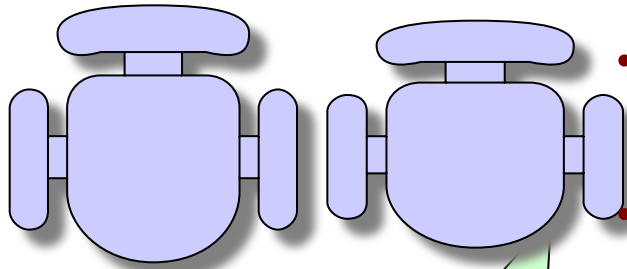
**EMIȚĂTORU  
L**



**RECEPTORUL**

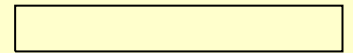
- **Cui** transmite?
- **Cu ce scop?**
- **Ce** transmite?
- **Cînd** transmite?
- **Cum?**
- **Unde?**

- **Să fie atent;**
- **Să asculte activ;**
- **Să confirme înțelegerea corectă.**



- Să fie atenți;
- Să evite erorile de emisie-recepție;
- Să verifice dacă mesajul a fost înțeles corect;
- Să ia în calcul și eventualele distorsiuni sau perturbări;
- Să fie în deplină concordanță asupra conotației aceluiași cuvânt.

**AMBII**



# Ce vrea pacientul?

## 3 “A”

- Accesibilitate
- Afabilitate (din fr.- cordialitate, bunăvoință)
- Abilitate

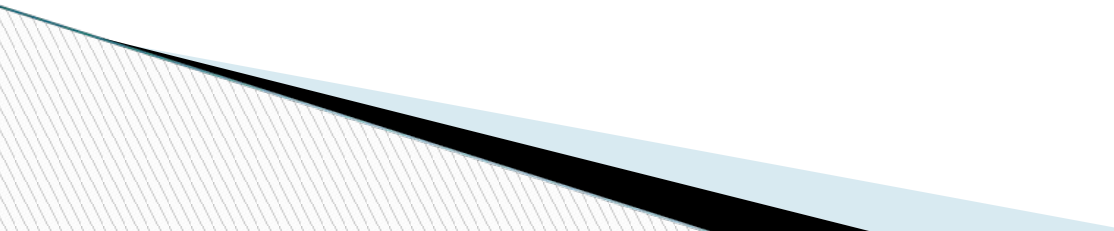
Joseph E. Scherger. MD. Orange, California  
The Journal of Family Practice, February 2001  
vol. 50. NO 2, p.137

# Ce vrea

## pacientul?

- Să fie ascultat
- Să nu fie grăbit
- Să fie informat
- Confidențialitate
- Înțelegere
- Sinceritate
- Să participe în luarea deciziilor

# BAZELE RELAȚIEI MEDIC-PACIENT

- EMPATIE( **e capacitatea de a te pune in pielea celuilalt**)
  - SINCERITATE
  - INCREDERE
  - CONFIDENȚIALITATE
  - INȚELEGERE
- 



# Abilități de comunicare- conversația

- Totdeauna fiți respectuos și politicos
- Evitați folosirea de termeni medicali pe care pacientul s-ar putea să nu-i înțeleagă
- Dați informație mai degrabă decât sfaturi – astfel vor putea decide ei înșiși ce să facă
- Dați doar informație corectă. Nu e nici o problemă să spuneți ca nu știți.
- E bine să verificați că pacientul v-a înțeles. Dacă le-ați dat instrucțiuni, rugați-i să vă explice ce au de făcut sau cum vor explica acest lucru familiei. Verificați dacă mai au alte întrebări.

# Motto:

**Comunicarea înseamnă  
putere. Cei care îi stapînesc  
modul de utilizare pot  
schimba modul în care  
percep lumea și modul în  
care sunt ei înșiși percepuți  
de lume.**

*(Anthoni Robbins)*



^  
Mult succes in comunicare!!!

## Feedback cu privire la progresele

- Având parte de feedback cu privire la progresele sale, o persoana are posibilitatea de a face verificări împreună cu profesorul și a de pune întrebări.
- Cursantii găsesc răspunsuri la următoarele întrebări cu privire la progresele pe care le fac:
  - Sunt pe drumul cel bun?
  - Ce pot să îmbunătățesc?
  - Ce fac bine?
  - Cum stau în general?