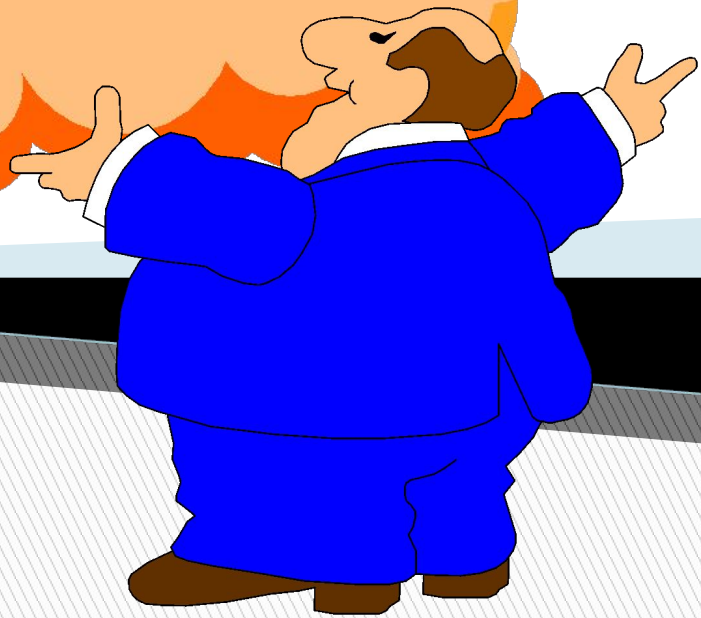
ASPECTELE DE COMUNICAREA EFICIENTA INPRACTICA MEDICULUI DE FAMILIE.

Maria Munteanu
Lector universitar

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



Ce este comunicarea?

COMUNICAREA

1. DEFINIŢIE

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

Elementele sistemului funcţional al comunicării depline

1. **Emiţătorul** ***(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 asculţi

Eu ascult

Tu vorbeşti

OBIECTIVELE COMUNICĂRII

1. **Receptarea mesajului**
2. **Înţelegerea 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 şi 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 îmbunătăţesc?
- 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 relaţii
- Acordă valoare celeilalte persoane
- Reduce izolarea
- Permite colectarea cu acurateţe a informaţiilor
- Permite informarea adecvată a pacientului
- Permite exprimarea sentimentelor
- Reduce incertitudinea
- Ofera satisfacţii

Abilităţi verbale

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

Comunicarea non verbală

Păstraţi

Contactul vizual, acordaţi atenţie

Poziţia :Aşezaţi-vă lângă pacient, la nivelul lui, postura relaxată, staţi uşor aplecat în faţă şi liniştit

Ascultaţi: Permiteţi tăcerea, nu întrerupeţi

Gesturi: Încurajaţi răspunsurile (ex. daţi aprobator din cap, mici zgomote/fraze)

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

Ascultarea activă

A-i asculta pe pacienţi este la fel de important ca şi a vorbi cu ei!

Ascultarea activă

- Necesită un mediu liniştit/intimitate
- Poziţionare adecvată
- Ascultaţi
- Cuvintele folosite
- Problemele exteriorizate
- Sentimentele/emoţiile exprimate
- Nu întrerupeţi!
- Toleraţi pauzele din timpul conversaţiei
- Pacienţii au nevoie să se reculeagă înainte de a spune ceva important sau dureros
- Clarificaţi şi rezumaţi

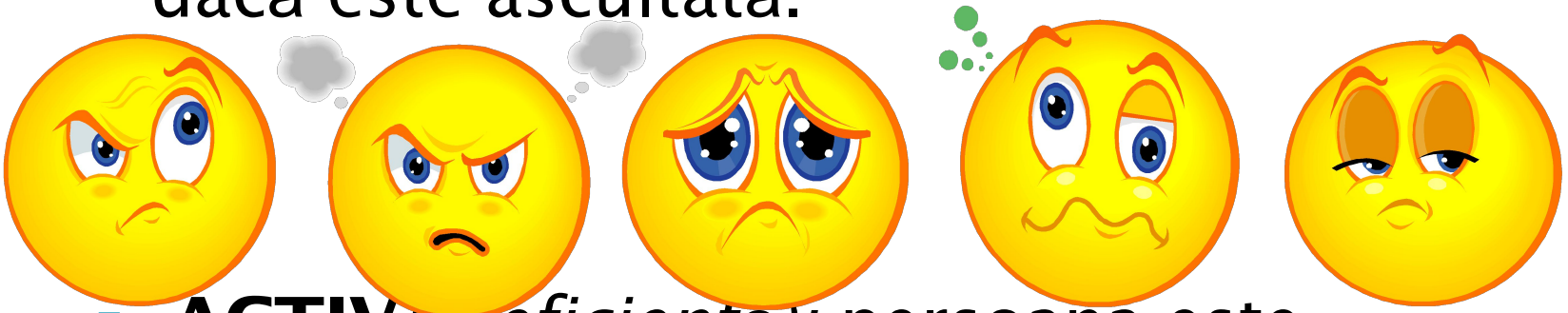
Activităţi verbale

Există 4 tipuri de activitate verbală:

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

ASCULTAREA – 45 %

- **PASIVĂ:** persoana vorbeşte, dar nu ştie dacă este ascultată.



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

10 sfaturi pentru o ascultare eficientă

- **Încetează să vorbeşti** – nu poţi asculta în timp ce vorbeşti.
- **Uşurează situaţia vorbitorului** – ajută-l să se simtă liber să vorbească.
- **Arată vorbitorului că vrei să-l asculţi** – privirea şi comportamentul să denote interesul; nu citi notiţele, corespondenţa sau ziarul în timp ce vorbeşte cineva; ascultă pentru a înţelege, nu pentru a te opune.
- **Renunţă la gesturi care distrag atenţia** – nu mîzgăli, nu bate „darabana” cu degetele, nu umbla cu hîrtii.
- **Pune-te în situaţia 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 vorbeşte.
- **Nu te înfuria** – furia poate duce la interpretări greşite.
- **Nu fi dur în dispute şi critici şi nu te impune ca atotcunoscător** – această poziţie îi face pe oameni mai defensivi, tăcuţi sau furioşi.
- **Pune întrebări** – acest fapt îl încurajează pe vorbitor, îi arată că îl asculţi, că poţi şi vrei să-l ajuţi să-şi dezvolte / încheie demonstraţia.
- **Încetează să vorbeşti** – primul şi ultimul sfat, deoarece celelalte depind de acesta.

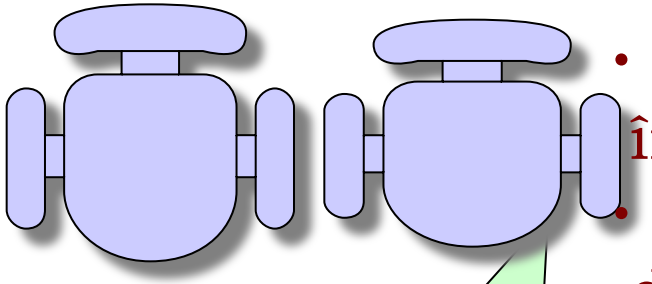
Pentru a evita diferite distorsiuni în comunicare, trebuie ținut cont de:

EMIŢĂTORUL

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

RECEPTORUL

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



AMBII

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

Ce vrea pacientul?

3 “A”

- Accesibilitate
- Afabilitate (din fr.- cordialitate, bunăvoinţă)
- 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
- Confidenţialitate
- Înţelegere
- Sinceritate
- Să participe in luarea deciziilor

BAZELE RELAŢIEI MEDIC-PACIENT

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

Abilităţi de comunicare- conversaţia

- Totdeauna fiţi respectuos şi politicos
- Evitaţi folosirea de termeni medicali pe care pacientul s-ar putea să nu-i înţeleagă
- Daţi informaţie mai degrabă decât sfaturi – astfel vor putea decide ei înşişi ce să facă
- Daţi doar informaţie corectă. Nu e nici o problemă să spuneţi ca nu ştiţi.
- E bine să verificţti că pacientul v-a înţeles. Dacă le-aţi dat instrucţiuni, rugaţi-i să vă explice ce au de făcut sau cum vor explica acest lucru familiei. Verificaţi 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 însiși percepuți de lume.

(Anthoni Robbins)

Mult succes în 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 şi 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 îmbunătăţesc?
- Ce fac bine?
- Cum stau în general?