

BAZELE COMUNICĂRII MEDICALE



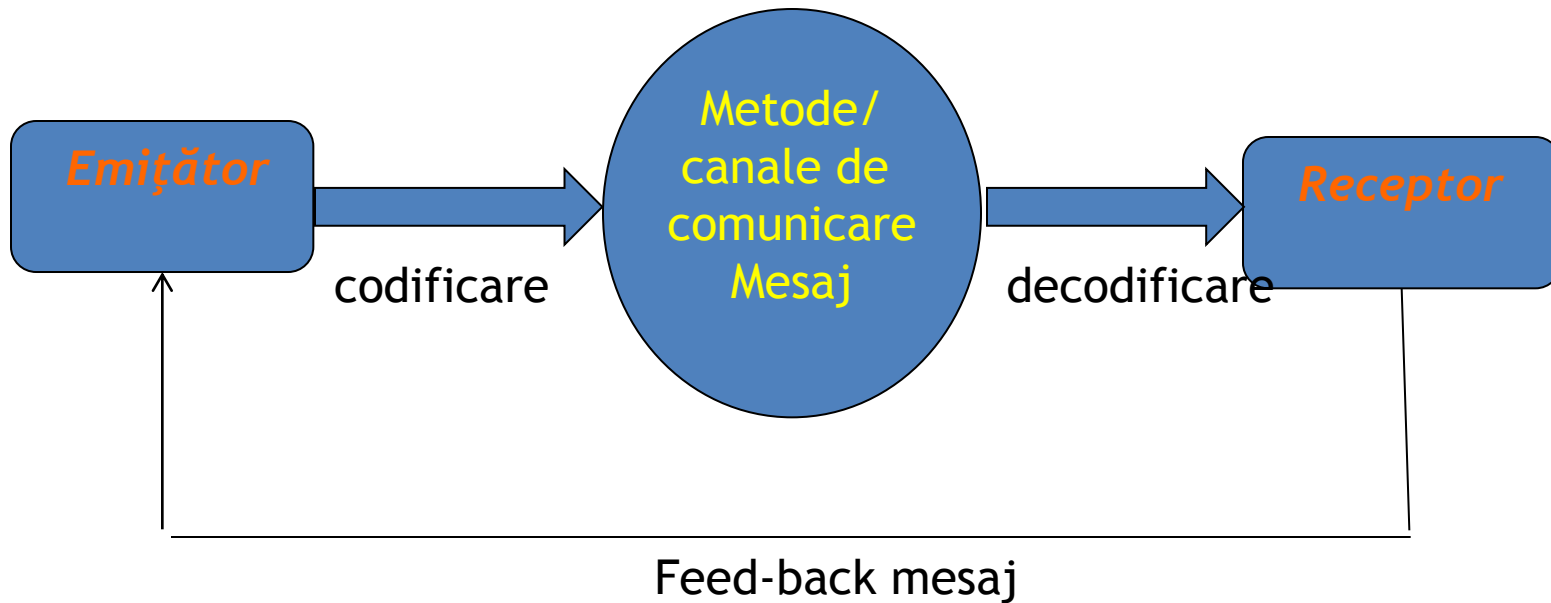
DEFINIȚIE



Comunicarea reprezintă o relație între indivizi.

Comunicarea implică transmiterea, intenționată sau nu, de informații destinate să lămurească sau să influențeze un individ sau un grup de indivizi receptori.

COMPONENTELE COMUNICĂRII



COMPONENTELE COMUNICARII

- ⦿ Finalitatea procesului de comunicare există în măsura în care mesajul codificat de emițător este decodificat și acceptat de receptor.
- ⦿ Cunoașterea codului informației obligă la respectarea semnelor și simbolurilor folosite, iar eventualele erori vor putea fi cu ușurință detectate și corectate.

FORMELE COMUNICĂRII

- ◉ I. Comunicarea umană folosește stimuli și semnale care aparțin următoarelor categorii de limbaj:
 - ◉ ***Limbajul verbal (7%)***: respectiv CUVINTELE
 - ◉ ***Limbajul paraverbal (38%)***: respectiv STIMULI și SEMNALE transmise prin *tonul, volumul și ritmul vocii*
 - ◉ ***Limbajul non-verbal (55%)***: respectiv *stimuli și semnale* transmise prin: FIZIONOMIE, MIMICA, GESTICA, POSTURA
- ◉ II. Paralimbajul și limbajul non-verbal au rolul de a :
 - *sustine mesajele verbale*
 - *accentuarea mesajelor verbale*
 - *înlocuirea mesajelor verbale*
 - *contrazicerea mesajelor verbale*

COMUNICAREA VERBALĂ

Comunicarea verbală este abilitatea de a explica și prezenta ideile într-un limbaj clar pentru un public divers. Aceasta include abilitatea de a adapta mesajul pentru un anumit public, folosind stiluri și abordări adecvate, precum și o înțelegere a importanței de indicii non-verbale în comunicarea orală.

Comunicarea orală necesită deținerea unor abilități de prezentare, sensibilizare a publicului, ascultare critică și limbajul corpului.

COMUNICAREA VERBALĂ

Comunicarea verbală implică utilizarea de cuvinte în transmiterea mesajului pe care intenționăm să-l transmitem.

Cele două forme majore de comunicare verbală sînt comunicarea scrisă și cea orală.



COMUNICAREA SCRISĂ

Comunicarea scrisă include:

- ✓ scrisorile și documentele tradiționale scrise cu stilou și hârtie,
- ✓ documentele electronice,
- ✓ e-mail-uri și chat-uri,
- ✓ SMS-uri și orice altă informație care se transmite prin simboluri scrise.

Acest tip de comunicare este indispensabilă pentru comunicarea formală de afaceri și emiterea de instrucțiuni legale.

COMUNICAREA SCRISĂ

Formele de comunicare care folosesc predominant comunicarea scrisă includ:

- ✓ manuale și broșuri,
- ✓ contracte,
- ✓ memo-uri,
- ✓ comunicate de presă,
- ✓ propuneri oficiale de afaceri, și altele asemănătoare.

Eficacitatea comunicării scrise depinde de stilul de scris, gramatică, vocabular și claritate.

COMUNICAREA ORALĂ

O altă formă de comunicare verbală este cuvântul vorbit, fie față-în-față, fie prin telefon, voice chat, video-conferințe sau orice alt mediu.

Comunicare orală își găsește utilitatea în discuții și conversații de cauzalitate și informale.

Eficacitatea conversații orale depinde de claritatea vorbirii, modularea vocii, volum, viteza, și chiar de comunicații non-verbale.



Comunicarea verbală face procesul de comunicare mai ușor și mai rapid, rămânând a fi cea mai de succes formă de comunicare. Cu toate acestea, comunicarea verbală constituie doar **sapte la suta din toate comunicarea umană!**

COMUNICAREA NON-VERBALĂ

Comunicarea non-verbala presupune comunicarea prin trimiterea și primirea de mesaje fără cuvinte. Acestea vin să întărească, de obicei, de comunicarea verbală, deși poate fi, de asemenea, de sine stătătoare și transmite mesajele ca atare.

Comunicarea non-verbală necesită deținerea unor abilități de fond, cum ar fi sensibilizarea publicului, prezentarea personală și limbajul corpului.



COMUNICAREA NON-VERBALĂ

Comunicarea non-verbala fizică, sau limbajul trupului, include expresii faciale, contactul vizual, postura corpului, gesturile, mișcările generale ale corpului, tonul vocii, atingerile, și altele.

Expresiile faciale sunt cele mai răspândite dintre toate formele de comunicare nonverbală.

Studiile estimează că limbajul corpului, inclusiv expresiile faciale, reprezintă 55 la sută din comunicarea umană.

COMUNICAREA NON-VERBALĂ

Paralimbajul

Modul în care ceva se spune, mai mult decât ceea ce este spus de fapt, este o componentă importantă a comunicării non-verbale. Acesta include calitatea vocii, intonație, stres, emoție, ton, și stilul de a vorbi, și comunică aprobare, interes sau lipsa acestuia.

Cercetările estimează că tonul vocii reprezintă 38 la sută din toată comunicarea.

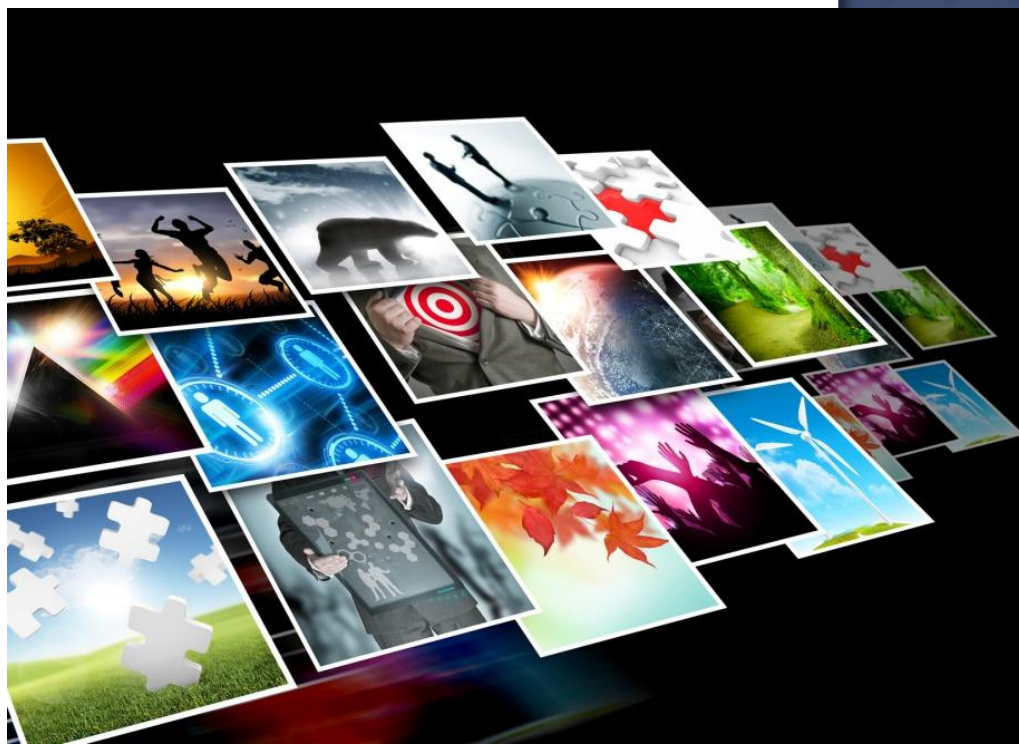
COMUNICAREA NON-VERBALĂ

Alte forme de comunicare non-verbală comunică, de obicei, personalitatea cuiva. Acestea includ:

- ◉ Comunicare estetică sau expresii creative, cum ar fi dansul, pictura.
- ◉ Aspectul sau stilul de îmbrăcăminte, pieptănat și altele asemănătoare, care ne comunică despre personalitatea cuiva
- ◉ Limbajul spațiului, cum ar fi picturile, peisajele și altele comunică despre statusul social și gusturile persoanei
- ◉ Simbolurile religioase, de status, sau simboluri de consolidare a ego-ului.

COMUNICAREA VIZUALĂ

Un al treilea tip de comunicare este comunicarea vizuala prin mijloace vizuale, cum ar fi semnele, tipografia, desenul, design-ul grafic, ilustrațiile, culoarea și alte resurse electronice.



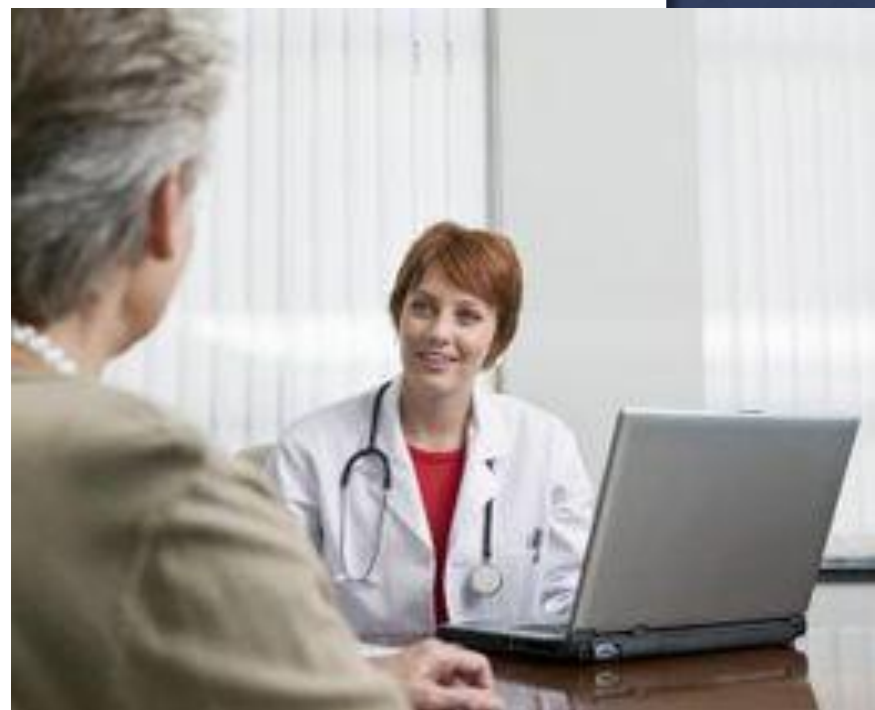
COMUNICAREA VIZUALĂ

Comunicare vizuală, cum ar fi comunicarea prin intermediul graficelor și diagramelor, de obicei, vine să consolideze comunicarea scrisă, și poate, în multe cazuri, să înlocuiască complet comunicarea scrisă.

Dezvoltarea tehnologică a făcut exprimarea comunicațiilor vizuale mult mai ușoară decât înainte.

COMUNICAREA ASISTATĂ DE CĂTRE TEHNOLOGII INFORMAȚIONALE

Nu toți pacienții sunt capabili să comunice singuri cu îngrijitorii lor. În aceste cazuri, se utilizează frecvent tehnologiile asistate de dispozitive de comunicare pentru a auzi sau vorbi.



TIPURI DE COMUNICARE

- ***Comunicarea formală:***
folosită în business, în afaceri,
în documente oficiale (ex.: în
cele necesare angajării: CV,
scrisoare de intenție),
interviuri; presupune un
registru adecvat și reguli mai
stricte.
- ***Comunicarea informală:***
folosita între prieteni,
cunoștiințe; lasa o mai mare
libertate de exprimare



STILURILE DE COMUNICARE

- Stilul cooperant
- Stilul rezolutiv
- Stilul bazat pe negociere
- Stilul directiv
- Stilul pasiv
- Stilul agresiv
- Stilul asertiv

REGULILE ASCULATĂRII ACTIVE

- Focalizează-te pe vorbitor
- Păstrează contactul vizual
- Acordă atenție sentimentelor vorbitorului
- Ia în considerare atât sentimentele prietenoase, cât și cele neprietenoase
- Arată că înțelegi ce ți se spune
- Nu eticheta vorbitorul
- Când asculți activ trebuie să îi trimiți celuilalt mesaj:
“Ești important pentru mine;
vreau să te înțeleg”



OBIECTIVELE COMUNICĂRII

Ori de câte ori comunicăm, avem în vedere câteva obiective majore:

- să fim recepționați;
- să fim înțeleși;
- să fim acceptați;
- să provocăm o reacție, constând într-o schimbare de comportament sau de atitudine.



SCOPUL COMUNICĂRII



CE ÎNSEAMNĂ O COMUNICAREA MEDICALĂ BUNĂ?

Pacienții preferă persoanele:

- calde și înțeleghătoare
- cu care este ușor de vorbit
- care se prezintă la începutul interacțiunii
- care par încrezătoare
- care ascultă pacienții și nu-i întrerup
- care pun întrebări clare și precise
- care nu se repetă pentru că au fost atenți la ce li s-a spus

DE CE ESTE IMPORTANTĂ DEZVOLTAREA ABILITĂȚILOR DE COMUNICARE?

- ⦿ Pentru a pune un diagnostic precis: abilitățile de comunicare bune vă permit să obțineți informații relevante și precise despre problemele pacientului.
- ⦿ Pentru a detecta eventualele co-morbidități psihiatrice
- ⦿ Pentru a avea pacienții care sunt satisfăcuți de îngrijirile medicale pe care le primesc și care sunt mai puțin anxioși în legătură cu boala lor

DE CE ESTE IMPORTANTĂ DEZVOLTAREA ABILITĂȚILOR DE COMUNICARE?

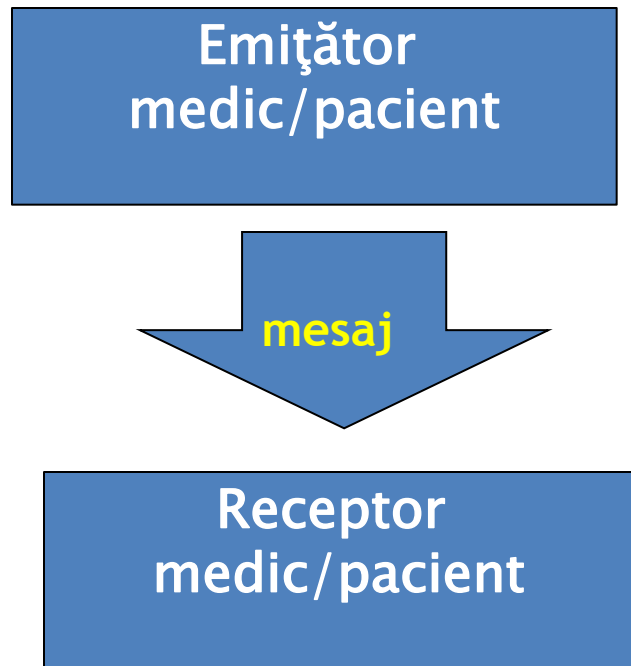
- ⦿ Pentru a sesiza disconfortul emoțional al pacientului
- ⦿ Pentru a avea pacienți care sunt de acord cu și care urmează indicațiile medicale
- ⦿ Pacienții care fac reclamații sunt mai degrabă nemulțumiți de aspecte legate de comunicarea medic-pacient decât de aspectele tehnice ale îngrijirii medicale.

DE CE ESTE IMPORTANTĂ DEZVOLTAREA ABILITĂȚILOR DE COMUNICARE?

Medicii care au cele mai multe plângeri din partea pacienților sunt cei care:

- ⦿ nu au ascultat pacienții
- ⦿ nu le-au oferit informații
- ⦿ au demonstrat nepăsare sau dispreț față de pacienți

FACTORII CARE INFLUENȚEAZĂ COMUNICAREA MEDIC PACIENT



Comunicarea dintre medic și pacient, poate fi influențată de factori care țin de:

- Pacient
- De medic
- De locul unde se desfășoară interviul

Factori legați de pacient

- ◉ Simptomele fizice (durerea, gradul de disconfort)
- ◉ Factori psihologici legați de boală și/sau tratament medical (negare, anxietate, mânie, depresie)
- ◉ Experiențe anterioare legate de tratament
- ◉ Experiențe legate de tratamentul actual

Factori legați de medic

- ◉ Încrederea în propriile abilități de comunicare
- ◉ Personalitatea
- ◉ Factori fizici (oboseala)
- ◉ Factori psihologici (anxietatea)

Factori ce țin de locul unde se desfășoară interviul

- ◉ Asigurarea intimității
- ◉ Un mediu confortabil
- ◉ Așezarea corectă a medicului și a pacientului

FACTORII CARE AR CONTRIBUI LA O STARE ANXIOASĂ?

- ◉ Mediu nefamiliar
- ◉ Pierderea spațiului personal
- ◉ Separarea de familie și prieteni
- ◉ Pierderea independenței și a intimității
- ◉ Mirosuri neobișnuite
- ◉ Sunete neobișnuite (secțiile de terapie intensivă)
- ◉ Mâncarea din spital
- ◉ Problemele financiare puse de boală
- ◉ Incertitudinea față de diagnostic și tratament

ALȚI FACTORI LA NIVELUL PACIENTULUI DE CARE TREBUIE SĂ ȚINEM SEAMA:

- ◉ Convingerile pacientului despre boală și sănătate
- ◉ Problemele pe care pacientul dorește să le discute
- ◉ Expectațiile pacientului cu privire la acțiunile medicilor (de multe ori se bazează pe experiențe anterioare de boală)
- ◉ Cum percepe pacientul rolul doctorului

FACTORI LA NIVELUL MEDICILOR CARE INFLUENȚEAZĂ COMUNICAREA

- ◉ Ca studenți la medicină, cel puțin la început s-ar putea să vă fie mai greu să discutați cu pacienți care sunt mult mai în vârstă decât voi (mai ales atunci când sunt implicate teme sensibile, de exemplu legate de viața sexuală).
- ◉ Când se apropie sesiunea, sau când discutați cu pacienții pentru examenul practic s-ar putea ca anxietatea să vă afecteze comunicarea.
- ◉ La fel, după o gardă sau spre sfârșitul programului, datorită oboselii să nu aveți chiar atâta răbdare ca să comunicați foarte bine.

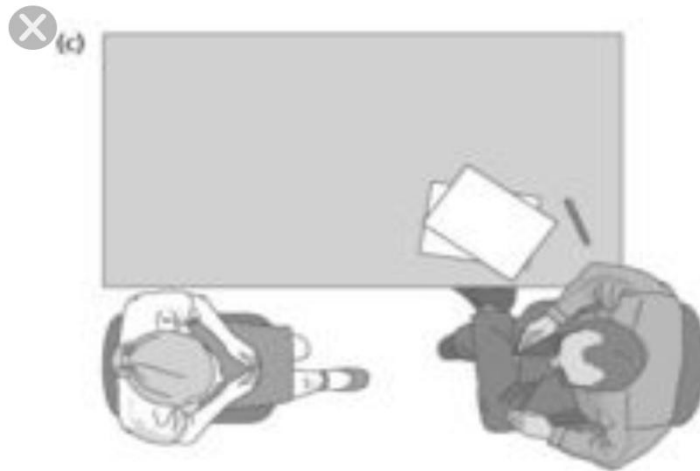
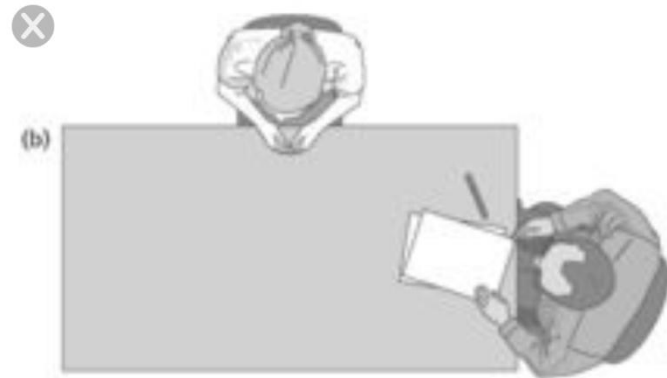
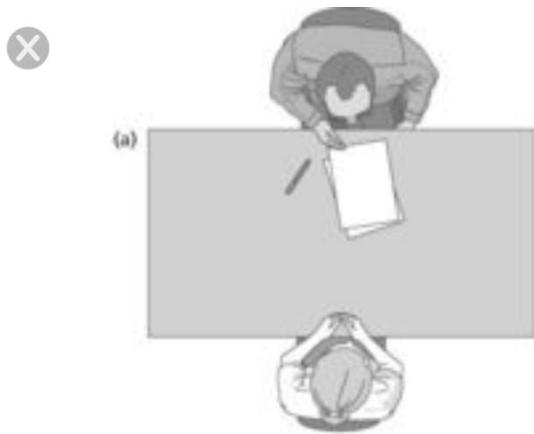
FACTORI LA NIVELUL MEDICILOR CARE INFLUENȚEAZĂ COMUNICAREA

- ◉ Trebuie să fiți conștienți și de propriile prejudecăți și de modul în care acestea v-ar putea afecta comunicarea cu pacienții.
- ◉ Prejudecăți legate de rasă, naționalitate, statut socio-profesional și financiar, mediu de proveniență, religie, orientare sexuală, diagnostic psihiatric.
- ◉ Cu cât pacienții sunt mai asemănători cu noi, comunicăm mai ușor cu ei. Dar restul?

FACTORI CE ȚIN DE LOCUL UNDE SE DESFĂȘOARĂ INTERVIUL - CERINȚE

- ◉ Cele mai multe consultații au loc în secțiile sau ambulatorul spitalelor. Asigurarea intimității (și a confidențialității consultației) este esențială.
- ◉ Un pacient întins într-un pat căruia i se pun întrebări la vizită de exemplu nu va dezvălui informații sensibile dacă știe că pacientul de alături aude tot.
- ◉ Pe cât posibil încercați să vă asigurați că nu veți fi întrerupți în timpul consultației.

CARE CREDEȚI CĂ ESTE CEA MAI BUNĂ MODALITATE DE ARANJARE PENTRU A FACILITA COMUNICAREA? DAR CEA MAI RĂSPÂNDITĂ?



PROXEMICA

