

Conceptul **comunicării**

**Potrivit
Dr. Josh Umbehr**

"Un bisturiu bun face un chirurg mai bun.

Comunicarea bună face un doctor mai bun. "



Comunicarea este transmiterea sau schimbarea de gânduri, opinii sau informații între oameni prin vorbire, scris sau semne. Oamenii comunică în moduri diferite, cele trei tipuri tipice fiind **verbal**, **non-verbal** și **para verbal**.

- ☉ Comunicarea verbală reprezintă cuvintele pe care le vorbim și reprezintă 7% din comunicare.
- ☉ Comunicarea paraverbală este modul în care spunem cuvintele și reprezintă 38% din comunicare (tonalitate, volum, expresie și viteza vocii).
- ☉ Comunicarea non-verbală -limbajul corpului nostru reprezintă 55% din ceea ce este perceput și înțeles de ceilalți (fizionomie, mimică, gest, postură).

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.



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, rămînînd a fi cea mai de succes formă de comunicare.



Comunicarea scrisă

Comunicarea scrisă include: scrisorile și documentele tradiționale scrise cu stilou și hârtie, documentele electronice, e-mail și chat-uri, SMS etc. Eficacitatea comunicării scrise depinde de stilul de scris, gramatică, vocabular și claritate.



Comunicarea para-verbală



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

Comunicarea non-verbală

Comunicarea non-verbală fizică, sau limbajul corpului, include expresii faciale, contactul vizual, postura corpului, gesturile, mișcările generale ale corpului, tonul vocii, folosirea tablourilor, icoanelor, simbolurilor.

Alte forme de comunicare non-verbală 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 vizuală prin mijloace vizuale, cum ar fi semnele, tipografia, desenul, design-ul grafic, ilustrațiile, culoarea și alte resurse electronice.

O bună înțelegere a diferitelor tipuri de stiluri de comunicare vă ajută să cunoașteți și să vă ocupați mai bine de oameni, să înțelegeți neînțelegerile și concepțiile greșite și să contribuiți la succesul relației.



Comunicarea formală și informală

Comunicarea formală se găsește adesea în politicile și documentele spitalicești. Lucrătorii din domeniul sănătății utilizează comunicarea formală atunci când explică politicile spitalului pacienților și familiilor acestora.

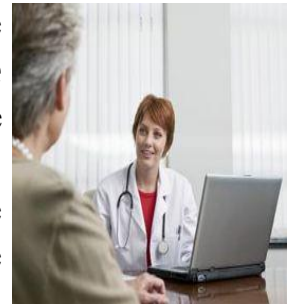


Comunicarea informală este mai puțin structurată și adesea permite o mai bună interacțiune și comunicare între pacienți și persoanele care îi îngrijesc. Comunicarea cu pacienții despre interesele lor, familiile și activitățile de zi cu zi are loc, în general, folosind comunicarea informală.

Tehnologiile asistate



Nu toti pacientii sunt capabili să comunice singuri cu ingrijitorii lor. În aceste cazuri, se utilizează frecvent tehnologiile asistate de dispozitive de comunicare pentru a auzi sau vorbi. De exemplu, pacienții care nu pot vorbi își pot scrie gândurile într-un computer care le anunță cu voce tare.



Abilitățile de comunicare

Abilitățile de comunicare sunt verbale și non-verbale - cuvinte, fraze, tonuri vocale, expresii faciale, gesturi și limbajul corpului pe care îl folosiți în interacțiunea dintre dvs. și o altă persoană.

Abilitățile de comunicare într-o instituție medicală includ modul pe care îl utilizați să:

- ⊙ Explicați diagnosticul, investigația și tratamentul.
- ⊙ Implicați pacientul în luarea deciziilor.
- ⊙ Comunicați cu rudele.
- ⊙ Comunicați cu alți profesioniști dindomeniul sănătății.
- ⊙ Anunțați știrile proaste.
- ⊙ Cereți consimțământul în cunoștință de cauză / clarificare pentru o procedură invazivă sau obținerea consimțământului pentru post-mortem.
- ⊙ Vă preocupați depacienți sau rude anxioase.
- ⊙ Dați instrucțiuni privind eliberarea.
- ⊙ Oferiți sfaturi despre stilul de viață, promovarea sănătății sau factorii de risc.

Comunicarea eficientă

Comunicarea eficientă ajută oamenii să înțeleagă și să învețe uniide la alții, să dezvolte perspective alternative și să satisfacă nevoile reciproc.

Agendele ascunse, emoțiile, stresul, prejudecățile și defensivitatea sunt doar câteva bariere obișnuite care trebuie depășite pentru a atinge scopul real al comunicării.

- ⊙ Demonstrarea empatiei -caldurăsi autenticitate;
- ⊙ Ascultare activa;
- ⊙ Limbajul trupului;
- ⊙ Tacerea semnificativă;



- ⊙ Recunoașterea emoției puternice;
- ⊙ Încurajarea continuării;
- ⊙ Recunoașterea indiciilor prin utilizarea:
 - Reflecției;
 - Întrebărilor deschise;
 - Clarificare.



Pacienții dificili

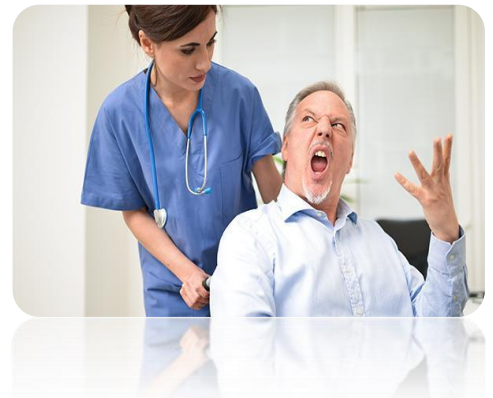
Pacienții dificili sunt oameni obișnuiți care vin la o instituție de sănătate, pentru că trebuie, nu pentru că doresc. Uneori, aceștia au fost chiar aduși fără voie de un membru al familiei sau de un prieten. Ei vin cu gama lor vastă de personalități diferite, mediu cultural și starea emoțională actuală.



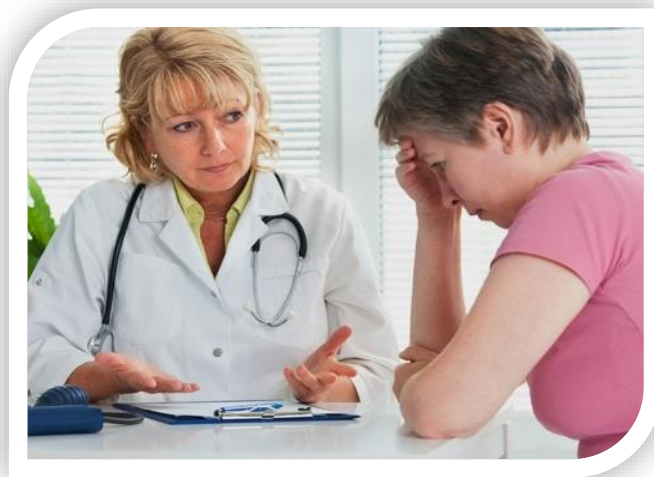
Abordarea pacienților dificili necesită o mulțime de abilități de comunicare pentru a-i calma sau pentru a le permite să se simtă mai ușor și să se deschidă pentru o comunicare eficientă.

Tipuri de pacienți dificili în activitatea medicală:

- ⊙ Pacientul tăcut.
- ⊙ Pacientul incoerent sau care vorbește mult.
- ⊙ Pacientul vag.
- ⊙ Pacientul furios.
- ⊙ Pacientul deprimat sau trist.
- ⊙ Pacientul care neagă.
- ⊙ Pacientul anxios.
- ⊙ Pacientul cu somatizare.
- ⊙ Pacientul dependent și solicitant.
- ⊙ Pacientul dramatic sau manipulator.
- ⊙ Pacientul masochist care suferă de mult timp.
- ⊙ Pacientul ordonat și controlat.



- ⊙ Pacientul maniacal, neliniștit.
- ⊙ Pacientul paranoic, păzit.
- ⊙ Pacientul superior.
- ⊙ Anunțarea știrilor proaste.
- ⊙ Îngrijirea pacientului pe moarte.
- ⊙ Roluri conflictuale.
- ⊙ Rezolvarea conflictelor.



Comunicarea în medicină ca baza relației Medic – Pacient

Medicii trebuie să respecte următoarele reguli:

- ⊙ Așezați-vă în timpul consultației, în partea dreaptă a pacientului;
- ⊙ Examinați pacientul de sus în jos, din partea dreaptă spre partea stângă;
- ⊙ Discutați cu pacientul ca persoană;
- ⊙ Arătați interes și respect;
- ⊙ Ascultați cu atenție;
- ⊙ Răspundeți la întrebări sincer;
- ⊙ Informați pacientul despre opțiunile de tratament;
- ⊙ Implicați pacientul în luarea deciziilor cu privire la tratament;
- ⊙ Demonstrați sensibilitate față de diversitatea culturală și etnică a pacienților.
- ⊙ Când pacientul intră în cabinetul medicului, medicul trebuie să lase toată munca și să acorde toată atenția pacientului; prima întâlnire este foarte importantă, așa că medicul trebuie să primească pacientul și să se prezinte;
- ⊙ Atmosfera în birou trebuie să fie confortabilă, nu zgomotoasă, fără lumină suplimentară, fără alte persoane în birou (cel mai bun dialog poate fi construit dacă doar medicul și pacientul sunt în cameră, deoarece acest lucru va da pacientului posibilitatea de a fi sincer).
- ⊙ În timp ce vorbește cu pacientul, medicul trebuie să manifeste interes față de discuție și să acorde atenție tuturor informațiilor;
- ⊙ Medicii trebuie să ghideze dialogul; ei trebuie să pună întrebările foarte clar, folosind cuvinte pe care pacientul le va putea înțelege;

- ⊙ Este foarte important de a oferi pacientului posibilitatea de a pune întrebări; medicul trebuie să se asigure că pacientul înțelege totul despre boală, despre eficacitatea tratamentului, despre șansele de recuperare; medicul trebuie să fie cinstit cu pacientul;
- ⊙ În timp ce vorbesc cu pacienții, medicii trebuie să se plaseze „la același nivel” cu pacienții. Acest lucru va ajuta la construirea unei relații mai bune. Medicii trebuie să vorbească cu pacienții folosind cuvinte simple.
- ⊙ Pacienții sunt cei care iau deciziile; Medicii trebuie să explice starea de sănătate a pacienților, trebuie să explice pacienților modalitățile recomandate de tratament, dar pacienții sunt cei care decid în ce mod doresc să fie tratați (prin intervenții chirurgicale, farmacoterapeutice, în spitale sau ambulatorii etc.).

Tehnici de comunicare efectivă

Pacientul se poate simți inconfortabil în timpul examenului medical:

- ⊙ Medicul trebuie să descrie ce urmează să facă în continuare și ce trebuie să facă pacientul, de exemplu: "Voi măsura temperatura, verifica pulsul, vă rog să vă scoateți cămașa?"
- ⊙ Scopul fiecărui pas în timpul examinării medicale trebuie explicat astfel încât pacientul să se simtă mai confortabil.
- ⊙ Dacă pacientul refuză să urmeze instrucțiunile medicului, atunci medicul trebuie să-l întrebe pe pacient care sunt cauzele și să explice de ce este atât de important să efectueze examinarea fizică; el sau ea trebuie să fie foarte politicos, atent și atent.

Greșeli comune

Următoarele greșeli trebuie evitate:

- ⊙ Prea multe întrebări;
- ⊙ Nepermiterea pacientului să-și spună povestea în propriile lor cuvinte;
- ⊙ Întreruperi inutile.

Reguli de bune practici în timp ce informați pacientul

- ⊙ În timp ce îi spune unui pacient orice tip de informație despre starea de sănătate a acestuia, medicul trebuie să fie foarte atent, mai ales dacă are o veste proastă pentru pacient.
- ⊙ În primul rând, medicul trebuie să-și amintească regula de confidențialitate, astfel încât pacientul să fie primul care află informații despre sănătatea sa.
- ⊙ Înainte de a spune pacientului vesti proaste, medicul trebuie să-l pregătească pe pacient.

Anunțarea știrilor proaste

În timp ce anunță știri proaste, medicul trebuie să urmeze pașii următori:

- ⊙ Să ofere informația;
↓
- ⊙ Să verifice înțelegerea de către pacient a informațiilor;
↓
- ⊙ Să identifice preocupările principale ale pacientului;
↓
- ⊙ Să ofere speranță realistă.



Modelele de relații medic-pacient

- ⊙ Modelul paternalist
- ⊙ Modelul informativ
- ⊙ Modelul interpretativ
- ⊙ Modelul deliberativ



Modelul paternalist

- ⊙ Medicul acționează și apărătorul pacientului
- ⊙ El / ea recomandă testele, recomanda testele, diagnostica boala, și recomanda tratamentul cel mai bun.
- ⊙ Medicul prezintă pacientului informații selectate

Modelul informativ

- ⊙ Medicul oferă pacientului toate informațiile relevante privitoare la afecțiunea sa și la opțiunile terapeutice, fără să țină cont de istoricul, personalitatea sau sistemul de valori al pacientului
- ⊙ Poate produce anxietate, stres.
- ⊙ Lipsa de compasiune.

Modelul interpretativ

- ⊙ Medicul face recomandari ținând cont de caracteristicile individuale ale pacientului
- ⊙ Decizia este în comun cu pacientul
- ⊙ Medicul ia în considerație criticile și sugestiile alternative

Modelul deliberativ

- ⊙ Medicul se comportă ca un profesor sau prieten al pacientului și încearcă să îl convingă să aleagă calea “cea mai bună”, ținând cont atât de informațiile și raționamentul medical, cât și de sistemul personal de valori al bolnavului.
- ⊙ angajează pacientul într-un dialog asupra celui mai bun curs al acțiunii, spunându-i în final nu numai ce ar putea să facă ci și ce ar trebui să facă (doctorul acționează ca un profesor)
- ⊙ Utilizat în special în instituțiile cu profil de sănătate publică.

Întrebări pentru verificarea cunoștințelor:

1. Ce este comunicarea?

Comunicarea este transmiterea sau schimbarea de gânduri, opinii sau informații între oameni prin vorbire, scris sau semne.

2. Care sunt cele trei tipuri tipice de comunicare?

Cele trei tipuri tipice de comunicare sunt **verbal**, **non-verbal** și **para verbal**.

3. Ce se subînțelege prin comunicarea verbală și câte procente reprezintă din comunicare?

Comunicarea verbală este cuvintele pe care le vorbim și reprezintă 7% din comunicare.

4. Ce se subînțelege prin comunicarea paraverbală și câte procente reprezintă din comunicare?

Comunicarea paraverbală este modul în care spunem cuvintele și reprezintă 38% din comunicare (tonalitate, volum, expresie și viteza vocii).

5. Ce se subînțelege prin comunicarea non-verbală și câte procente reprezintă din comunicare?

Comunicarea non-verbală -limbajul corpului nostru reprezintă 55% din ceea ce este perceput și înțeles de ceilalți (fizionomie, mimică, gest, postură).

6. Ce implică comunicarea verbal în transmiterea mesajului pe care intenționăm să-l transmitem?

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

7. Care sunt formele majore de comunicare verbală?

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

8. Ce include comunicarea scrisă?

Comunicarea scrisă include: scrisorile și documentele tradiționale scrise cu stilou și hârtie, documentele electronice, e-mail și chat-uri, SMS etc.

9. De ce depinde eficacitatea comunicării scrise?

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

10. Ce reprezintă comunicarea non-verbală?

Modul în care ceva se spune, mai mult decât ceea ce este spus de fapt, este o componentă importantă a comunicării non-verbale.

11. Ce include comunicarea non-verbală?

Acesta include calitatea vocii, intonație, stres, emoție, ton, și stilul de a vorbi.

12. Comunicare estetică sau expresii creative, cum ar fi dansul, picture sunt parte a cărui tip de comunicare?

Non-verbală

13. Aspectul sau stilul de îmbrăcăminte, pieptănat și altele asemănătoare, care ne comunică despre personalitatea cuiva sunt parte a cărui tip de comunicare?

Non-verbală

14. Limbajul spațiului, cum ar fi picturile, peisajele și altele comunică despre statusul social și gusturile persoanei sunt parte a cărui tip de comunicare?

Non-verbală

15. Simbolurile religioase, de status, sau simboluri de consolidare a ego-ului sunt parte a cărui tip de comunicare?

Non-verbală

16. Care sunt exemplele a comunicării vizuale?

Comunicarea vizuală poate fi realizată prin mijloace cum ar fi semnele, tipografia, desenul, design-ul grafic, ilustrațiile, culoarea și alte resurse electronice.

17. O bună înțelegere a diferitelor tipuri de stiluri de comunicare la ce vă ajută?

O bună înțelegere a diferitelor tipuri de stiluri de comunicare vă ajută să cunoașteți și să vă ocupați mai bine de oameni, să înțelegeți neînțelegerile și concepțiile greșite și să contribuiți la succesul relației.

18. Comunicarea formală unde se folosește adesea?

Comunicarea formală se găsește adesea în politicile și documentele spitalicești.

19. În ce mod comunicarea formală este utilizată de lucrătorii medicali?

Lucrătorii din domeniul sănătății utilizează comunicarea formală atunci când explică politicile spitalului pacienților și familiilor acestora.

20. De ce comunicarea informală oferă o mai bună interacțiune medic-pacient?

Comunicarea informală este mai puțin structurată și adesea permite o mai bună interacțiune și comunicare între pacienți și persoanele care îi îngrijesc.

21. Nu toti pacientii sunt capabili să comunice singuri cu ingrijitorii lor, în aceste cazuri, se utilizează frecvent tehnologiile asistate de dispozitive de comunicare pentru a auzi sau vorbi, ca de exemplu:

Pacienții care nu pot vorbi își pot scrie gândurile într-un computer care le anunță cu voce tare.

22. Ce sunt abilitățile de comunicare verbale și non-verbale?

Abilitățile de comunicare sunt verbale și non-verbale - cuvinte, fraze, tonuri vocale, expresii faciale, gesturi și limbajul corpului pe care îl folosiți în interacțiunea dintre dvs. și o altă persoană.

23. Abilitățile de comunicare într-o instituție medicală includ modul pe care îl utilizați să:

⊙ Explicați diagnosticul, investigația și tratamentul.

⊙ Implicați pacientul în luarea deciziilor.

⊙ Comunicați cu rudele.

⊙ Comunicați cu alți profesioniști dindomeniul sănătății.

24. Abilitățile de comunicare într-o instituție medicală includ modul pe care îl utilizați să:

- ⊙ Anunțați știrile proaste.
- ⊙ Cereți consimțământul în cunoștință de cauză / clarificare pentru o procedură invazivă sau obținerea consimțământului pentru post-mortem.
- ⊙ Vă preocupați depacienți sau rude anxioase.
- ⊙ Dați instrucțiuni privind eliberarea.

25. Abilitățile de comunicare într-o instituție medicală includ modul pe care îl utilizați să:

- ⊙ Oferiți sfaturi despre stilul de viață, promovarea sănătății sau factorii de risc.

26. Dați definiția comunicării eficiente:

Comunicarea eficientă ajută oamenii să înțeleagă și să învețe uniide la alții, să dezvolte perspective alternative și să satisfacă nevoile reciproc.

27. La ce atragem atenție și ce facem pentru a depăși barierele ce apar în timpul comunicării?

- ⊙ Demonstrăm empatie –caldură și autenticitate;
- ⊙ Ascultare activă;
- ⊙ Limbajul trupului;
- ⊙ Tacerea semnificativă;
- ⊙ Recunoașterea emoției puternice;
- ⊙ Încurajarea continuării;
- ⊙ Recunoașterea indiciilor prin utilizarea:
 - Reflecției
 - Întrebărilorlordeschise
 - Clarificare.

28. Cine sunt pacienții dificili?

Pacienții dificili sunt oameni obișnuiți care vin la o instituțiede sănătate, pentru că trebuie, nu pentru că doresc. Ei vin cu gama lor vastă de personalități diferite, mediu cultural și starea emoțională actuală.

29. De ce este nevoie pentru a aborda pacienții dificili?

Abordarea pacienților dificili necesită o mulțime de abilități de comunicare pentru a-i calma sau pentru a le permite să se simtă mai ușor și să se deschidă pentru o comunicare eficientă.

30. Tipuri de pacienți dificili în activitatea medicală:

- ⊙ Pacientul tăcut.
- ⊙ Pacientul incoerent sau care vorbestemult.
- ⊙ Pacientul vag.
- ⊙ Pacientul furios.
- ⊙ Pacientul deprimat sau trist.
- ⊙ Pacientul care neagă.
- ⊙ Pacientul anxios.
- ⊙ Pacientul cu somatizare.
- ⊙ Pacientul dependent și solicitant.
- ⊙ Pacientul dramatic sau manipulator.
- ⊙ Pacientul masochist care suferă de mult timp.
- ⊙ Pacientul ordonat și controlat.
- ⊙ Pacientul maniacal, neliniștit.
- ⊙ Pacientul paranoic, păzit.
- ⊙ Pacientul superior.
- ⊙ Anunțarea știrilor proaste.
- ⊙ Îngrijirea pacientului pe moarte.
- ⊙ Roluri conflictuale.
- ⊙ Rezolvarea conflictelor.

31. Medicii trebuie să respecte următoarele reguli pentru a asigura o comunicare eficientă și o relație medic-pacient cât mai bună:

- ⊙ Așezați-vă în timpul consultației, în partea dreaptă a pacientului;
- ⊙ Examinați pacientul de sus în jos, din partea dreaptă spre partea stângă;
- ⊙ Discutați cu pacientul ca persoană;
- ⊙ Arătați interes și respect;
- ⊙ Ascultați cu atenție;
- ⊙ Răspundeți la întrebări sincer;
- ⊙ Informați pacientul despre opțiunile de tratament;

- ⊙ Implicați pacientul în luarea deciziilor cu privire la tratament;
- ⊙ Demonstrați sensibilitate față de diversitatea culturală și etnică a pacienților.
- ⊙ Când pacientul intră în cabinetul medicului, medicul trebuie să lase toată munca și să acorde toată atenția pacientului; prima întâlnire este foarte importantă, așa că medicul trebuie să primească pacientul și să se prezinte;
- ⊙ Atmosfera în birou trebuie să fie confortabilă, nu zgomotoasă, fără lumină suplimentară, fără alte persoane în birou (cel mai bun dialog poate fi construit dacă doar medicul și pacientul sunt în cameră, deoarece acest lucru va da pacientului posibilitatea de a fi sincer).
- ⊙ În timp ce vorbește cu pacientul, medicul trebuie să manifeste interes față de discuție și să acorde atenție tuturor informațiilor;
- ⊙ Medicii trebuie să ghideze dialogul; ei trebuie să pună întrebările foarte clar, folosind cuvinte pe care pacientul le va putea înțelege;
- ⊙ Este foarte important de a oferi pacientului posibilitatea de a pune întrebări; medicul trebuie să se asigure că pacientul înțelege totul despre boală, despre eficacitatea tratamentului, despre șansele de recuperare; medicul trebuie să fie cinstit cu pacientul;
- ⊙ În timp ce vorbesc cu pacienții, medicii trebuie să se plaseze „la același nivel” cu pacienții. Acest lucru va ajuta la construirea unei relații mai bune. Medicii trebuie să vorbească cu pacienții folosind cuvinte simple.
- ⊙ Pacienții sunt cei care iau deciziile; Medicii trebuie să explice starea de sănătate a pacienților, trebuie să explice pacienților modalitățile recomandate de tratament, dar pacienții sunt cei care decid în ce mod doresc să fie tratați (prin intervenții chirurgicale, farmacoterapeutice, în spitale sau ambulatorii etc.).

32. Ce trebuie să facă medicul ca pacientul să se simte confortabil în timpul consultației?

- ⊙ Medicul trebuie să descrie ce urmează să facă în continuare și ce trebuie să facă pacientul, de exemplu: "Voi măsura temperatura, verifica pulsul, vă rog să vă scoateți cămașa?"

Scopul fiecărui pas în timpul examinării medicale trebuie explicat astfel încât pacientul să se simtă mai confortabil.

- ⊙ Dacă pacientul refuză să urmeze instrucțiunile medicului, atunci medicul trebuie să-l întrebe pe pacient care sunt cauzele și să explice de ce este atât de important să efectueze examinarea fizică; el sau ea trebuie să fie foarte politicos, atent și atent.

33. Care greșeli în comunicarea medicului cu pacientul trebuie evitate:

- ⊙ Prea multe întrebări;

- ⊙ Nepermiterea pacientului să-și spună povestea în propriile lor cuvinte;
- ⊙ Întreruperi inutile.

34. Care sunt regulile de bune practici în timp ce informezi pacientul?

- În timp ce îi spune unui pacient orice tip de informație despre starea de sănătate a acestuia, medicul trebuie să fie foarte atent, mai ales dacă are o veste proastă pentru pacient.
- În primul rând, medicul trebuie să-și amintească regula de confidențialitate, astfel încât pacientul să fie primul care află informații despre sănătatea sa.
- Înainte de a spune pacientului vesti proaste, medicul trebuie să-l pregătească pe pacient.

35. În timp ce anunță știri proaste, medicul trebuie să urmeze pașii următori:

- ⊙ Să ofere informația;
- ⊙ Să verifice înțelegerea de către pacient a informațiilor;
- ⊙ Să identifice preocupările principale ale pacientului;
- ⊙ Să ofere speranță realistă.

36. Care sunt modelele de relații medic – pacient?

- Modelul paternalist
- Modelul informativ
- Modelul interpretativ
- Modelul deliberativ

37. Enumerați caracteristicile modelul paternalist în relația medic-pacient:

- ⊙ Medicul acționeazăca și apărător al pacientului
- ⊙ El / ea recomandă testele, recomanda testele, diagnostica boala, și recomanda tratamentul cel mai bun.
- ⊙ Medicul prezintă pacientului informații selectate

38. Enumerați caracteristicile modelul informativ în relația medic-pacient:

- ⊙ Medicul oferă pacientului toate informațiile relevante privitoare la afecțiunea sa și la opțiunile terapeutice, fără să țină cont de istoricul, personalitatea sau sistemul de valori al pacientului
- ⊙ Poate produce anxietate, stres.
- ⊙ Lipsa de compasiune.

39. Enumerați caracteristicile modelul interpretiv în relația medic-pacient:

- ⊙ Medicul face recomandări ținând cont de caracteristicile individuale ale pacientului

- ⊙ Decizia este în comun cu pacientul
- ⊙ Medicul ia în considerație criticile și sugestiile alternative

40. Enumerați caracteristicile modelul deliberativ în relația medic-pacient:

- ⊙ Medicul se comportă ca un profesor sau prieten al pacientului și încearcă să îl convingă să aleagă calea “cea mai bună”, ținând cont atât de informațiile și raționamentul medical, cât și de sistemul personal de valori al bolnavului.
- ⊙ Angajează pacientul într-un dialog asupra celui mai bun curs al acțiunii, spunându-i în final nu numai ce ar putea să facă ci și ce ar trebui să facă (doctorul acționează ca un profesor)
- ⊙ Utilizat în special în instituțiile cu profil de sănătate publică.

Teste:

1. Ce este comunicarea?

- a. * Comunicarea este transmiterea sau schimbarea de gânduri, opinii sau informații între oameni prin vorbire, scris sau semne.
- b. Comunicarea este doar schimbarea de gânduri, opinii sau informații între oameni prin vorbire.
- c. Comunicarea este transmiterea de gânduri în formă scrisă.
- d. Comunicarea oferă posibilitatea de a înțelege informația.
- e. Comunicarea este interpretarea de gânduri, opinii sau informații de la oameni.

2. Care sunt cele tipurile tipice de comunicare?

- a. * Verbal
- b. * Non-verbal
- c. * Para verbal
- d. Pe verticală
- e. Pe orizontală

3. Ce se subînțelege prin comunicarea verbală și câte procente reprezintă din comunicare?

- a. * Comunicarea verbală este cuvintele pe care le vorbim și reprezintă 7% din comunicare.
- b. Comunicarea verbală este cuvintele pe care le vorbim și reprezintă 17% din comunicare.
- c. Comunicarea verbală este cuvintele pe care le auzim și reprezintă 7% din comunicare.
- d. Comunicarea verbală este cuvintele pe care le auzim și reprezintă 17% din comunicare.
- e. Comunicarea verbală este cuvintele pe care le subînțelegem și reprezintă 27% din comunicare.

4. Ce se subînțelege prin comunicarea paraverbală și câte procente reprezintă din comunicare?

- a. * Comunicarea paraverbală este modul în care spunem cuvintele și reprezintă 38% din comunicare (tonalitate, volum, expresie și viteza vocii).
- b. Comunicarea paraverbală este modul în care spunem cuvintele și reprezintă 58% din comunicare.
- c. Comunicarea paraverbală este modul în care gesticulăm când comunicăm și reprezintă 38% din comunicare.
- d. Comunicarea paraverbală joacă un rol minim în schimbul de informație.
- e. Comunicarea paraverbală este tonalitatea, volumul, expresia și viteza vocii.

5. Ce se subînțelege prin comunicarea non-verbală și câte procente reprezintă din comunicare?

- a. * Comunicarea non-verbală - limbajul corpului nostru reprezintă 55% din ceea ce este perceput și înțeles de ceilalți (fizionomie, mimică, gest, postură).

- b. Comunicarea non-verbală -limbajul corpului nostru reprezintă 25% din ceea ce este perceput și înțeles de ceilalți (fizionomie, mimică, gest, postură).
- c. Comunicarea non-verbală -limbajul corpului nostru reprezintă un procent nesemnificativ din ceea ce este perceput și înțeles de ceilalți (fizionomie, mimică, gest, postură).
- d. Comunicarea non-verbală este modul în care spunem cuvintele și reprezintă 38% din comunicare (tonalitate, volum, expresie și viteza vocii).
- e. Comunicarea non-verbală este cuvintele pe care le vorbim și reprezintă 7% din comunicare.

6. Ce implică comunicarea verbal în transmiterea mesajului pe care intenționăm să-l transmitem?

- a. * Comunicarea verbală implică utilizarea de cuvinte în transmiterea mesajului pe care intenționăm să-l transmitem.
- b. Comunicarea verbală implică utilizarea de limbajul corpului în transmiterea mesajului pe care intenționăm să-l transmitem.
- c. Comunicarea verbală implică modul în care spunem cuvintele în transmiterea mesajului pe care intenționăm să-l transmitem.
- d. Comunicarea verbală implică utilizarea de cuvinte și limbajul corpului în transmiterea mesajului pe care intenționăm să-l transmitem.
- e. Comunicarea verbală implică utilizarea de experiență medicală în transmiterea mesajului pe care intenționăm să-l transmitem.

7. Care sunt formele majore de comunicare verbală?

- a. * Scrisă .
- b. * Orală.
- c. Limbajul corpului.
- d. Imagini.
- e. Tonalitate.

8. Ce include comunicarea scrisă?

- a. * Scrisorile.
- b. * Documentele tradiționale scrise cu stilou și hârtie.
- c. * Documentele electronice.
- d. * E-mail și chat-uri, SMS
- e. Imagini.

9. De ce depinde eficacitatea comunicării scrise?

- a. * Stilul de scris.
- b. * Gramatica
- c. * Vocabular.
- d. * Claritate.
- e. Generație.

10. O componentă importantă a comunicării non-verbală?

- a. * Modul în care ceva se spune, mai mult decât ceea ce este spus de fapt, este o componentă importantă a comunicării non-verbale.
- b. Modul în care ceva se scrie, este o componentă importantă a comunicării non-verbale.
- c. Modul în care ceva se percepe, este o componentă importantă a comunicării non-verbale.
- d. Modul în care ceva se înțelege.
- e. Comunicarea non-verbală trebuie de evitat în practica medicală.

11.Ce include comunicarea non-verbală?

- a. * Calitatea vocii.
- b. * Intonație.
- c. * Stres, emoție, ton.
- d. * Stilul de a vorbi.
- e. Design-ul graphic.

12.Comunicare estetică sau expresii creative, cum ar fi dansul, picturi sunt parte a cărui tip de comunicare?

- a. * Non-verbală.
- b. Pe verticală
- c. Pe orizontală
- d. Verbală.
- e. Individual.

13.Aspectul sau stilul de îmbrăcăminte, pieptănat și altele asemănătoare, care ne comunică despre personalitatea cuiva sunt parte a cărui tip de comunicare?

- a. * Non-verbală.
- b. Pe verticală.
- c. Pe orizontală.
- d. Verbală.
- e. Individual.

14.Limbajul spațiului, cum ar fi picturile, peisajele și altele comunică despre statusul social și gusturile persoanei sunt parte a cărui tip de comunicare?

- a. * Non-verbală.
- b. Pe vertical.
- c. Pe orizontală.
- d. Verbal.
- e. Individual.

15.Simbolurile religioase, de status, sau simboluri de consolidare a ego-ului sunt parte a cărui tip de comunicare?

- a. * Non-verbală.
- b. Pe vertical.
- c. Pe orizontală.
- d. Verbal.
- e. Individual.

16.Care sunt exemplele a comunicării vizuale?

- a. * Semnele.

- b. * Tipografia.
- c. * Desenul.
- d. * Design-ul graphic.
- e. Limbajul corpului.

17. O bună înțelegere a diferitelor tipuri de stiluri de comunicare la ce vă ajută?

- a. * Să cunoașteți și să vă ocupați mai bine de oameni.
- b. * Să înțelegeți neînțelegerile și concepțiile greșite.
- c. * Să contribuiți la succesul relației.
- d. Să influențați alegerea pacientului.
- e. Să vă apărați de erori medicale.

18. Comunicarea formală unde se folosește adesea?

- a. * Comunicarea formală se găsește adesea în politicile și documentele spitalicești.
- b. Comunicarea formală se evită adesea în politicile și documentele spitalicești.
- c. Comunicarea formală este o eroare în politicile și documentele spitalicești.
- d. Comunicarea formală se găsește adesea în relațiile medic - medic.
- e. Comunicarea formală se găsește adesea în relațiile pe orizontală.

19. În ce mod comunicarea formală este utilizată de lucrătorii medicali?

- a. * Lucrătorii din domeniul sănătății utilizează comunicarea formală atunci când explică politicile spitalului pacienților și familiilor acestora.
- b. Nu este utilă în practica medicală.
- c. Lucrătorii medicali pot prin intermediul comunicării formale să decidă în locul pacientului.
- d. Majoritatea lucrătorilor medicali fac abuz în utilizarea comunicării formale în scop de eschivare de răspuns.
- e. Nici un răspuns nu este corect.

20. De ce comunicarea informală oferă o mai bună interacțiune medic-pacient?

- a. * Comunicarea informală este mai puțin structurată și adesea permite o mai bună interacțiune și comunicare între pacienți și persoanele care îi îngrijesc.
- b. Comunicarea informală este mai structurată și adesea permite o mai bună interacțiune și comunicare între pacienți și persoanele care îi îngrijesc.
- c. Nu este utilă în practica medicală.
- d. Medicul poate manipula cu pacientul.
- e. Nici un răspuns nu este corect.

21. Nu toti pacientii sunt capabili să comunice singuri cu ingrijitorii lor, în aceste cazuri, se utilizează frecvent tehnologiile asistate de dispozitive de comunicare pentru a auzi sau vorbi, ca de exemplu:

- a. * Pacienții care nu pot vorbi își pot scrie gândurile într-un computer care le anunță cu voce tare.
- b. Pacienții care nu pot vorbi își pot scrie gândurile într-un jurnal special.
- c. Pacienții care nu pot vorbi trebuie tratați de medici special pregătiți în acest sens.
- d. Pacienții nu folosesc aceste tehnologii, deoarece acestea le provoacă frică.
- e. Tehnologiile date sunt utile doar în spital.

22. Ce sunt abilitățile de comunicare verbale și non-verbale?

- a. * Cuvintele.
- b. * Frazele.
- c. * Tonurile vocale.
- d. * Expresii faciale, gesturi și limbajul corpului.
- e. Design-ul graphic.

23. Abilitățile de comunicare într-o instituție medicală includ modul pe care îl utilizați să:

- a. * Explicați diagnosticul, investigația și tratamentul.
- b. * Implicați pacientul în luarea deciziilor.
- c. * Comunicați cu rudele.
- d. * Comunicați cu alți profesioniști din domeniul sănătății.
- e. Influențați decizia pacientului în direcția convenabilă instituției medicale.

24. Abilitățile de comunicare într-o instituție medicală includ modul pe care îl utilizați să:

- a. * Anunțați știrile proaste.
- b. * Cereți consimțământul în cunoștință de cauză / clarificare pentru o procedură invazivă sau obținerea consimțământului pentru post-mortem.
- c. * Vă preocupați de pacienți sau rude anxioase.
- d. * Dați instrucțiuni.
- e. Influențați decizia pacientului în direcția convenabilă instituției medicale.

25. Abilitățile de comunicare într-o instituție medicală includ modul pe care îl utilizați să:

- a. * Oferiți sfaturi despre stilul de viață, promovarea sănătății sau factorii de risc.
- b. * Cereți consimțământul în cunoștință de cauză / clarificare pentru o procedură invazivă sau obținerea consimțământului pentru post-mortem.
- c. * Implicați pacientul în luarea deciziilor.
- d. * Explicați diagnosticul, investigația și tratamentul.
- e. Comunicați cu colegii.

26. Dați definiția comunicării eficiente:

- a. * Comunicarea eficientă ajută oamenii să înțeleagă și să învețe unii de la alții, să dezvolte perspective alternative și să satisfacă nevoile reciproc.
- b. Comunicarea eficientă este greu de realizat în cazul instituțiilor medicale.
- c. Comunicarea eficientă ajută medicii să înțeleagă și să învețe unii de la alții.
- d. Comunicarea eficientă ajută pacienții să înțeleagă și să învețe unii de la alții.
- e. Comunicarea eficientă trebuie să fie mai puțin structurată și va permite astfel o mai bună interacțiune și comunicare între pacienți și persoanele care îi îngrijesc.

27. La ce atragem atenție și ce facem pentru a depăși barierele ce apar în timpul comunicării?

- a. * Demonstrăm empatie – caldura și autenticitate.
- b. * Ascultăm activ.
- c. * Limbajul trupului.

- d. * Tacerea semnificativă.
- e. Pacientul trebuie limitat în informație.

28. Cine sunt pacienții dificili?

- a. * Pacienții dificili sunt oameni obișnuiți care vin la o instituție de sănătate, pentru că trebuie, nu pentru că doresc.
- b. * Ei vin cu gama lor vastă de personalități diferite, mediu cultural și starea emoțională actuală.
- c. Pacienții dificili sunt oameni cu cunoștințe medicale care vin la o instituție de sănătate.
- d. Pacienții dificili sunt oamenii care doresc să verifice cunoștințele medicilor.
- e. Pacienții dificili trebuie izolați din momentul internării.

29. De ce este nevoie pentru a aborda pacienții dificili?

- a. * Abordarea pacienților dificili necesită o mulțime de abilități de comunicare.
- b. Abordarea pacienților dificili necesită o mulțime de dovezi științifice.
- c. Abordarea pacienților dificili este o datorie a medicilor autoritari.
- d. Abordarea pacienților dificili necesită.
- e. Pacienții dificili sunt oameni obișnuiți și nu necesită o abordare specială.

30. Tipuri de pacienți dificili în activitatea medicală:

- a. * Pacientul tăcut.
- b. * Pacientul incoerent sau care vorbește mult.
- c. * Pacientul vag.
- d. * Pacientul furios.
- e. Pacientul informat.

31. Tipuri de pacienți dificili în activitatea medicală:

- a. * Pacientul deprimat sau trist.
- b. * Pacientul care neagă.
- c. * Pacientul anxios.
- d. * Pacientul cu somatizare.
- e. Pacientul ascultător.

32. Tipuri de pacienți dificili în activitatea medicală:

- a. * Pacientul dependent și solicitant.
- b. * Pacientul dramatic sau manipulator.
- c. * Pacientul masochist care suferă de mult timp.
- d. * Pacientul ordonat și controlat.
- e. Pacientul cronic.

33. Medicii trebuie să respecte următoarele reguli pentru a asigura o comunicare eficientă și o relație medic-pacient cât mai bună:

- a. * Așezați-vă în timpul consultației, în partea dreaptă a pacientului.
- b. * Examinați pacientul de sus în jos, din partea dreaptă spre partea stângă.
- c. * Discutați cu pacientul ca persoană.
- d. * Arătați interes și respect.

e. Așezați-vă în timpul consultației, în partea stângă a pacientului.

34. Medicii trebuie să respecte următoarele reguli pentru a asigura o comunicare eficientă și o relație medic-pacient cât mai bună:

- a. * Ascultați cu atenție.
- b. * Răspundeți la întrebări sincer.
- c. * Informați pacientul despre opțiunile de tratament.
- d. * Implicați pacientul în luarea deciziilor cu privire la tratament.
- e. Răspundeți la întrebări, dar unele lucruri nici într-un caz nu trebuie spuse pacientului.

35. Medicii trebuie să respecte următoarele reguli pentru a asigura o comunicare eficientă și o relație medic-pacient cât mai bună:

- a. * Demonstrați sensibilitate față de diversitatea culturală și etnică a pacienților.
- b. * Când pacientul intră în cabinetul medicului, medicul trebuie să lase toată munca și să acorde toată atenția pacientului; prima întâlnire este foarte importantă, așa că medicul trebuie să primească pacientul și să se prezinte.
- c. * Atmosfera în birou trebuie să fie confortabilă, nu zgomotoasă, fără lumină suplimentară, fără alte persoane în birou (cel mai bun dialog poate fi construit dacă doar medicul și pacientul sunt în cameră, deoarece acest lucru va da pacientului posibilitatea de a fi sincer).
- d. * În timp ce vorbește cu pacientul, medicul trebuie să manifeste interes față de discuție și să acorde atenție tuturor informațiilor.
- e. Demonstrați indiferență față de diversitatea culturală și etnică a pacienților.

36. Medicii trebuie să respecte următoarele reguli pentru a asigura o comunicare eficientă și o relație medic-pacient cât mai bună:

- a. * Medicii trebuie să ghideze dialogul; ei trebuie să pună întrebările foarte clar, folosind cuvinte pe care pacientul le va putea înțelege;
- b. * Este foarte important de a oferi pacientului posibilitatea de a pune întrebări; medicul trebuie să se asigure că pacientul înțelege totul despre boală, despre eficacitatea tratamentului, despre șansele de recuperare; medicul trebuie să fie cinstit cu pacientul;
- c. * În timp ce vorbesc cu pacienții, medicii trebuie să se plaseze „la același nivel” cu pacienții. Acest lucru va ajuta la construirea unei relații mai bune. Medicii trebuie să vorbească cu pacienții folosind cuvinte simple. Pacienții sunt cei care iau deciziile;
- d. * Medicii trebuie să explice starea de sănătate a pacienților, trebuie să explice pacienților modalitățile recomandate de tratament, dar pacienții sunt cei care decid în ce mod doresc să fie tratați (prin intervenții chirurgicale, farmacoterapeutice, în spitale sau ambulatorii etc.).
- e. Medicul trebuie să convingă pacientul că cea mai bună decizie este decizia medicului.

37. Ce trebuie să facă medicul ca pacientul să se simtă confortabil în timpul consultației?

- a. * Medicul trebuie să descrie ce urmează să facă în continuare și ce trebuie să facă pacientul, de exemplu: "Voi măsura temperatura, verifica pulsul, vă rog să vă scoateți cămașa?"

- b. * Scopul fiecărui pas în timpul examinării medicale trebuie explicat astfel încât pacientul să se simtă mai confortabil.
- c. * Dacă pacientul refuză să urmeze instrucțiunile medicului, atunci medicul trebuie să-l întrebe pe pacient care sunt cauzele și să explice de ce este atât de important să efectueze examinarea fizică; el sau ea trebuie să fie foarte politicos, atent și atent.
- d. Pacientul nu are dreptul să refuze instrucțiunile medicului.
- e. Medicul trebuie să fie autoritar pentru a insufla încredere.

38. Care greșeli în comunicarea medicului cu pacientul trebuie evitate:

- a. * Prea multe întrebări.
- b. * Nepermiterea pacientului să-și spună povestea în propriile lor cuvinte.
- c. * Întreruperi inutile.
- d. Informarea detaliată a pacientului privind starea de sănătate.
- e. Demonstrarea empatiei.

39. Care sunt regulile de bune practici în timp ce informezi pacientul?

- a. * În timp ce îi spune unui pacient orice tip de informație despre starea de sănătate a acestuia, medicul trebuie să fie foarte atent, mai ales dacă are o veste proastă pentru pacient.
- b. * În primul rând, medicul trebuie să-și amintească regula de confidențialitate, astfel încât pacientul să fie primul care află informații despre sănătatea sa.
- c. * Înainte de a spune pacientului vesti proaste, medicul trebuie să-l pregătească pe pacient.
- d. Medicul trebuie să convingă pacientul că cea mai bună decizie este decizia medicului.
- e. Medicul trebuie să fie autoritar pentru a insufla încredere.

40. În timp ce anunță știri proaste, medicul trebuie să urmeze pașii următori:

- a. * Să ofere informația.
- b. * Să verifice înțelegerea de către pacient a informațiilor.
- c. * Să identifice preocupările principale ale pacientului.
- d. * Să ofere speranță realistă.
- e. Să ofere speranță.

41. Care sunt modelele de relații medic – pacient?

- a. * Modelul paternalist.
- b. * Modelul informativ.
- c. * Modelul interpretativ.
- d. * Modelul deliberativ.
- e. Modelul familiei.

42. Enumerați caracteristicile modelul paternalist în relația medic-pacient:

- a. * Medicul acționează și apărătorul pacientului.

- b. * El / ea recomandă testele, recomanda testele, diagnostica boala, și recomanda tratamentul cel mai bun.
- c. * Medicul prezintă pacientului informații selectate.
- d. Poate produce anxietate, stres.
- e. Lipsa de compasiune.

43. Enumerați caracteristicile modelul informativ în relația medic-pacient:

- a. * Medicul oferă pacientului toate informațiile relevante privitoare la afecțiunea sa și la opțiunile terapeutice, fără să țină cont de istoricul, personalitatea sau sistemul de valori al pacientului.
- b. * Poate produce anxietate, stres.
- c. * Lipsa de compasiune.
- d. Medicul acționează și apărător al pacientului.
- e. Decizia este în comun cu pacientul.

44. Enumerați caracteristicile modelul interpretiv în relația medic-pacient:

- a. * Medicul face recomandări ținând cont de caracteristicile individuale ale pacientului.
- b. * Decizia este în comun cu pacientul.
- c. * Medicul ia în considerație criticile și sugestiile alternative
- d. Medicul se comportă ca un profesor sau prieten al pacientului și încearcă să îl convingă să aleagă calea “cea mai bună”, ținând cont atât de informațiile și raționamentul medical, cât și de sistemul personal de valori al bolnavului.
- e. Medicul prezintă pacientului informații selectate.

45. Enumerați caracteristicile modelul deliberativ în relația medic-pacient:

- a. * Medicul se comportă ca un profesor sau prieten al pacientului și încearcă să îl convingă să aleagă calea “cea mai bună”, ținând cont atât de informațiile și raționamentul medical, cât și de sistemul personal de valori al bolnavului.
- b. * Angajează pacientul într-un dialog asupra celui mai bun curs al acțiunii, spunându-i în final nu numai ce ar putea să facă ci și ce ar trebui să facă (doctorul acționează ca un profesor).
- c. * Utilizat în special în instituțiile cu profil de sănătate publică.
- d. El / ea recomandă testele, recomanda testele, diagnostica boala, și recomanda tratamentul cel mai bun.
- e. Medicul face recomandări ținând cont de caracteristicile individuale ale pacientului.