



# **PARTICULARITĂȚI ALE COMUNICĂRII CADRELOR MEDICALE CU PACIENȚII**


Dr. Ec.As.Med.Pr.Cristina Petronela CHIRIAC,  
Prof. Univ. Dr. Vladimir POROCH




*„Dimensiunea umană continuă să rămână punctul sensibil al practicii de management.*

*Indiferent dacă momentele sunt bune sau rele, niciodată nu are loc o înțelegere adevărată a relațiilor și a interacțiunilor în comunicare.*

*Atunci când există probleme, toată lumea este conștientă că una dintre cauze ar putea fi o problemă de comunicare. Însă ce urmează după aceea?" – Jim Lukazewski, 2006*

- 
- În funcție de tipologia pacientului aflat în relație cu personalul medical se folosesc diverse moduri specifice de comunicare.
  - Realizarea eficientă a activităților în contextul îngrijirilor medicale depinde în mare măsură de adaptarea actului comunicativ la particularitățile psihosociale ale pacientului.

- 
- Abilitățile clinicianului de a explica, asculta și empatiza pot avea un efect profund asupra rezultatelor de sănătate biologică și funcțională, precum și a satisfacției pacientului în experiența de îngrijire.
  - Comunicarea dintre membrii echipei medicale influențează calitatea relațiilor de muncă și are un impact profund asupra siguranței pacienților.

# CUM ÎI AJUTĂ PE PACIENȚI O BUNĂ COMUNICARE

- să se simtă în largul lor
- să simtă că dețin controlul
- să se simtă respectați ca ființe umane,  
valorizati și apreciați.



# METODE DE COMUNICARE

- ❑ Ascultarea și participarea (inclusiv reclamații din partea pacientului, familiei sau aparținătorilor)
- ❑ Comunicarea nonverbală
- ❑ Comunicarea verbală
- ❑ Interviul
- ❑ Comunicarea în scris/Chestionarul



# REGULI PENTRU O COMUNICARE EFICIENTĂ

- ❑ Trebuie evitate întreruperile sau elementele care distrag atenția
- ❑ Mesajul - să fie cât mai clar
- ❑ Emitatorul mesajului - să fie cât mai concis
- ❑ Receptorul mesajului - să fie capabil să îl asculte, să îl recepționeze și să îl înțeleagă

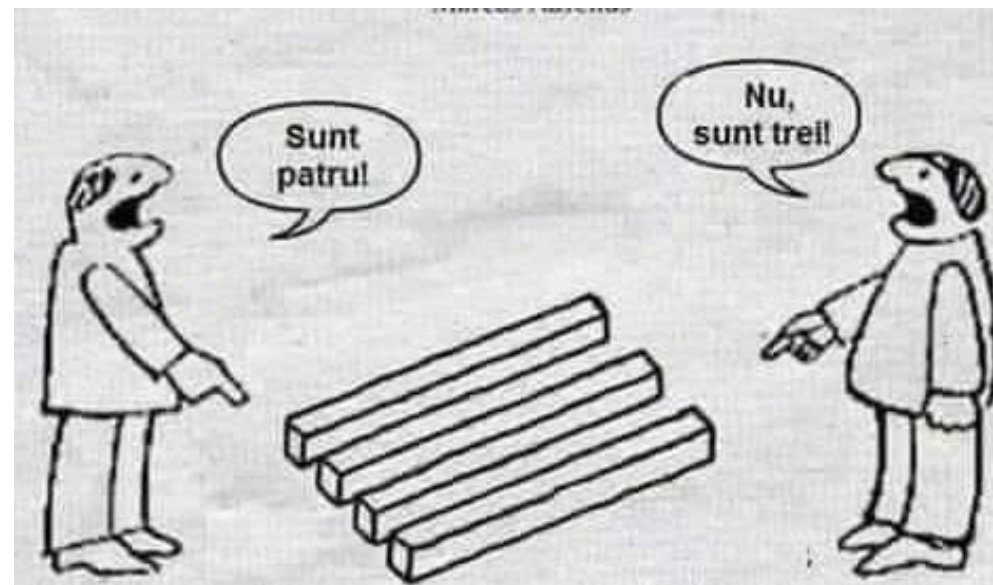
## PLÂNGERI/ RECLAMAȚIILE DIN PARTEA PACIENȚILOR, FAMILIEI SAU APARȚINĂTORILOR

- Nu este niciodată ușor, nici plăcut să fii persoana care primește reclamația, mai ales dacă pacientul este supărat, nervos sau, uneori, chiar abuziv.
- 3 lucruri importante de care trebuie să ținem cont în această situație:
  - ❑ • Plângerea nu are legătură cu dvs.: nu o luați personal;
  - ❑ • În cazul în care pacientul/interlocutorul este supărat, nu vă pierdeți cumpătul și nu vă lăsați antrenati în discuții neprincipiale;
  - ❑ • Reclamația vă ajută să înțelegeți și să știți ceea ce este important pentru pacienți/clientii serviciilor de îngrijire, dar și pentru aparținători ori familie.



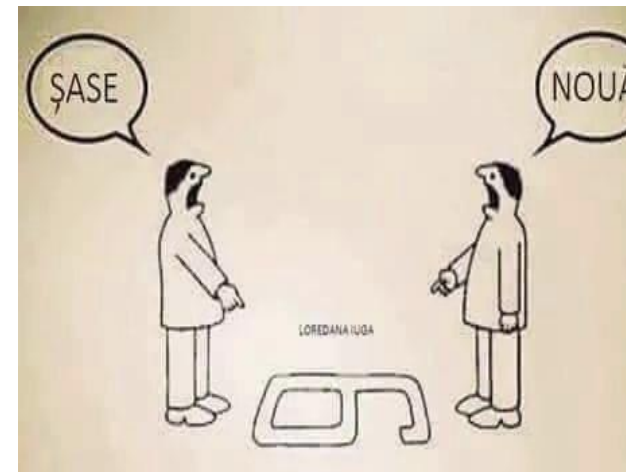
# BARIERE ÎN COMUNICARE

- Atunci când funcționează corect, comunicarea ajută la stabilirea unor relații bazate pe încredere și asigură fluxul vital de informații.
- Adesea, o bună comunicare este îngreunată de anumite obstacole ce pot crea neînțelegeri, resentimente, frustrări, iar uneori chiar demoralizarea pacienților.



# CUM TREBUIE SĂ PROCEDAȚI

- ❑ Păstrați contact vizual direct cu interlocutorul
- ❑ Participați activ la discuție: acordați persoanei atenția cuvenită
- ❑ Ascultați cu atenție ceea ce vi se transmite.
- ❑ Incercați să înțelegeți punctul de vedere al pacientului/interlocutorului. Dacă aveți deja un răspuns pentru această speță și dacă ține de competența dvs., îl veți transmite la final!
- ❑ Răspundeți pozitiv la ceea ce vi s-a transmis și puneți bazele trecerii către o soluționare favorabilă a problemei apărute.



# SOLUȚII PENTRU PACIENȚII CU PROBLEME SENZORIALE

- Vorbiți încet și ascultați cu atenție.
- Nu ridicați tonul la cineva care are probleme de acest tip.
- Pronunțați cuvintele în mod clar și asigurați-vă că persoana poate citi pe buze.
- Dacă este nevoie, utilizați sistemul de scris Braille (apelați la un specialist în acest tip de comunicare).

# SOLUȚII PENTRU PACIENȚII CONFUZI SAU CARE SUFERĂ DE DEMENȚĂ

- Dacă este posibil, eliminați toți factorii poluanți fonici (de exemplu, televizorul).
- Găsiți un loc liniștit și izolat, astfel încât persoana respectivă să se poată concentra mai ușor.
- Întrebați aparținătorii care sunt tiparele de comunicare cu persoana în cauză.

# SOLUȚII PENTRU PACIENȚII CARE NU CUNOSC LIMBA

- În cazul în care aveți un pacient care nu cunoaște limba și doriți să aveți o conversație complexă și să transmiteți informații suplimentare - apălați la un translator sau la unul dintre membrii familiei (aparținători).

# Soluții pentru un mediu de îngrijire aglomerat și pentru lipsa de intimitate

- În cazul în care nu există spațiu liber pentru consultații sau camere de primire a urgențelor (din cauza aglomerației sau a faptului că sunt persoane care vă întrerup discuția cu pacientul din varii motive) - încercați să găsiți un loc izolat improvizat pe care să-l puteți folosi.

# Conflictul

*“Fenomen psihosocial complex ce derivă din incompatibilitatea reală sau percepută dintre scopurile, valorile, normele sau motivația părților” - Cristea Dumitru*



# Când apare un conflict?

- Conflictul apare în mod natural când oamenii încep să intercomunică
- Persoanele care dialoghează pot să nu fie de acord asupra modului
  - în care fiecare din persoanele implicate în discuție își îndeplinește sarcinile
  - în care o persoană implicată în discuție o tratează pe cealaltă

# Sursele de conflict

- **De tip obiectiv**
  - insuficiența surselor și a resurselor gestionate de cadrele medicale
  - condiții inadecvate de activitate
- **De tip subiectiv**
  - comunicare ineficientă
  - cunoașterea sau interpretarea greșită ale unor aspecte ale realității
  - delimitarea incompleta a scopurilor, responsabilităților



- incompatibilități în planul valorilor, așteptărilor
- probleme de ordin personal
- stări patologice de nervozitate
- lipsa abilităților de comunicare deschisă, eficientă
- instalarea unui climat psihologic tensionat
- stil de conducere inadecvat



# Dinamica procesului conflictual

- **Conflictul latent**- prima faza a conflictului în care sub influența sursei de conflict se generează un anumit set de atitudini și sentimente.
- **Conflictul simțit**- deja un conflict „personalizat” având caracteristici tipice individului și adeseori are ca prime forme de manifestare comunicarea defensivă și agresivă.
- **Conflictul manifest**- comportarea observabilă alimentată de percepții și sentimente latent; poate lua calea “luptei” deschise care va genera un învingător și un învins, fie se poate constitui într-o încercare de a restabili obiective comune

# Forme de intervenție în conflictul manifest

- **Negocierea**-procesul de comunicare care are ca scop atingerea unei înțelegeri între părți cu scopul de a reduce diferențele dintre ele.
- **Medierea**- forma de intervenție prin care se promovează reconcilierea sau explicarea punctelor de vedere pentru a fi înțelese corect de ambele părți
- **Arbitrajul**- constă în audiere și definirea problemei conflictuale de către o altă persoană de specialitate sau o comisie desemnată de o autoritate.

# Modalități de gestionare a conflictelor

- ❑ **Retragerea**- avantajoasă dacă situația conflictuală nu este importantă
- ❑ **Aplanarea**- abordarea conflictului prin încercarea de a-i mulțumi pe toți. Reduce conflictul simțit și este eficace pe termen scurt
- ❑ **Fortarea**-acțiuni de constrângere prin mijloace intelectuale, de etică, pe baza puterii și a autorității acordate de poziție



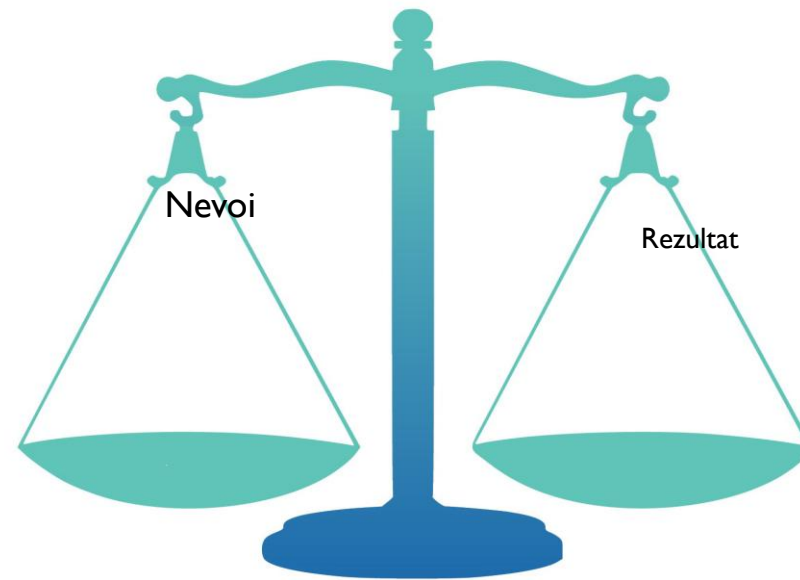
# **Modalități de gestionare a conflictelor**

- ❑ Compromisul-rezolvarea problemelor conflictuale prin concesi reciprocă, ambele părți obținând oarecare satisfacție**
- ❑ Confruntarea-o abordare constructivă a conflictului deoarece, luând în considerare atât nevoia de productivitate, cât și cea de relații de cooperare, este singura care poate conduce la rezolvarea lui definitivă.**

# Strategii de rezolvare a conflictului

- Trebuie să convingem pacienții ca suntem receptivi la doleanțele lor și că problemele lor sunt luate în serios
- Permiteți-le să-și exprime gândurile; nu-i întrerupeți chiar dacă ei vorbesc mult timp, pentru ca această aspect ar putea fi înțeles drept lipsă de stimă
- Explicați-le, adresați-le întrebări care le vor ajuta să privească mai clar propria problemă
- În cazul în care pacientul este foarte sensibil și dacă el vede în ceva o problemă, atunci trebuie să cădem de acord cu el, altfel se va socoti jignit și nu va accepta compromisul
- E bine să cunoaștem pacienții predispuși spre conflict pentru a putea evita conflictele din start și pentru a preîntâmpina eșecul nervos al pacientului sau al personalului.

Este o adevărată artă să știi să orientezi și să îndrumi pacientul, să-i oferi informația de care are nevoie fără a se simți sau a te simți jignit; implică un considerabil efort intelectual și fizic



# Concluzii

- O buna comunicare face ca pacienții să se simtă respectați ca ființe umane, valoroși și apreciați. În sistemul ideal de asistență medicală, cel mai prețios lucru pe care-l putem oferi pacientului/altei persoane, este timpul alocat.
- Gestionarea conflictelor se realizeaza cu multă rabdare și perseverență prin realizarea unei atmosfere armonioase si crearea unui mediu favorabil catre desfășurarea activității și a relațiilor de comunicare printr-o exprimare sinceră a opiniilor
- În cele din urmă, atitudinea pe care o alegem în fața problemelor ne va defini și ne va ajuta să creștem și să ne dezvoltăm într-un mod sănătos și echilibrat și să păstram echilibrul în relațiile cu cei din jur
- Cu empatie și dragoste față de pacienți, colegi, profesie, o bună pregătire profesională, o bogată cultură generală și cunoașterea instrumentelor de informare, un antrenament fizic și psihic corespunzator este posibila practicarea profesiilor medicale la un nivel înalt calitativ, cu prevenirea sau rezolvarea amiabila a conflictelor.

# Vă mulțumesc!

