
Transmiterea veștilor proaste

Lect. Univ. Dr. Florina NECHITA

www.umfcv.ro/cursuri-psihiologie-medicala

Din episoadele anterioare 😊

- Doar medicii curanți pot transmite vești proaste
 - E obligatoriu și necesar să le transmitem
 - Procesul presupune o abilitate ce se exersează
 - Modul în care este vestea transmisă afectează pacientul, nu conținutul ei
-

Abilități utile în relația cu pacientul:

1. Ascultarea activă
 2. Adresarea întrebărilor
 3. Reflectarea conținuturilor
 4. Reflectarea emoțiilor
 5. Confruntarea
 6. Oferirea informațiilor
-

1. Ascultarea activă

- Folosește empatia

 - “Ce încearcă să-mi spună?”

 - “Ce înseamnă acest lucru pentru el?”

 - “Ce simte el în momentul ăsta?”

- Afișează o atitudine înțelegătoare, plină de compasiune

- Ascultă cu tot corpul

 - Aprobă prin mișcarea capului

 - Menține contactul vizual

 - Afișează un zâmbet binevoitor

- Tăcerea, interogarea, reformularea/parafrizarea

2. Adresarea întrebărilor

■ Întrebări închise

- Solicită răspunsuri scurte: Da/Nu sau un fapt specific
- Îngustează discursul
- Evită să sugerezi răspunsul sau să interoghezi

■ Întrebări deschise

- Solicită răspunsuri elaborate
 - “Ce” – fapte, “Cum” – relații/resurse, “Ar putea/Poate” – oferă opțiuni
 - Evită să întrebi “De ce” – pacientul devine defensiv
 - Scop:
 - Adunarea informațiilor
 - Ușurează discuția, relaxează pacientul
-

3. Reflectarea conținuturilor

- Oferă pacientului ocazia să își audă gândurile
 - Arată pacientului că ai fost atent
 - Încurajează pacientul să continue
 - **Oglindirea** (Aceleași cuvinte– de evitat, indicată doar pentru expresii specifice) / **parafrizarea** (folosirea propriilor cuvinte – recomandată, arată că te străduiești să înțelegi)
 - Cum se face:
 - ❑ Concentrează-te pe punctele cheie
 - ❑ Păstrează sensul inițial și nu adăuga alte informații
 - ❑ Evită să repeți ca papagalul ce a zis pacientul
-

4. Reflectarea emoțiilor

- Pacientul exprimă emoții verbal, nonverbal și paraverbal
 - Ajută pacientul să conștientizeze și să accepte starea sa
 - Te ajută să arăți că ești atent și că înțelegi – întărește relația, îi dă profunzime
 - Cum se face:
 - ❑ Folosește o expresie de introducere: Se pare că..., Văd că dvs..., Din ceea ce spuneți înțeleg că..
 - ❑ Exprimă și intensitatea emoției (un pic, puțin, foarte etc.)
 - ❑ Identifică și **NUMEȘTE** emoția
 - ❑ Așteaptă ca pacientul să verifice și să răspundă
-

5. Confruntarea

- Folosiți-o doar ca ultimă soluție
 - Nu este despre conflict, ceartă, morală etc.
 - Constă în a arăta pacientului discrepanțele dintre comportamentele sale
 - Trebuie făcută indirect și cu mult calm, caldură și cu o atitudine foarte binevoitoare
 - **ÎNTOTDEAUNA EVITAȚI: judecățile, acuzațiile, sfaturile**
 - Cum se face:
 - ❑ Exprimă discrepanțele cu blândețe (conflictele din comportament)
 - ❑ Fii pregătit să folosești reflectarea emoțiilor
 - ❑ Pregătește-te dinainte să îi arăți pacientului și resursele lui (punctele forte) ca să descoperiți cum le poate folosi
-

6. Oferirea informațiilor

- **Orientare** – informarea despre un proces
 - **Acțiuni** – descrierea comportamentelor
 - **Feedback** – informarea despre și explicarea rezultatelor
 - **Recadrarea** – oferirea unui nou context pentru o anumită informație
 - **Informare** – oferirea unor informații științifice noi
-

Protocolul SPIKES

1. **S** – Setting - Contextul
 2. **P** – Perception – Percepția
 3. **I** – Invitation – Invitația
 4. **K** – Knowledge – Cunoașterea
 5. **E** – Emotions and Empathy – Emoții și empatie
 6. **S** – Strategy and Summary – Strategie și
sumarizare
-

Cum transmitem veștile proaste?

Instrucțiuni (1)

1. Alege **CONTEXTUL**

- Intim și confortabil
 - Fără surse de distracție
 - Persoane prezente (aparținători + echipă)
 - Documentează-te!
 - Comportamentul tău non-verbal
-

Cum transmitem veștile proaste?

Instrucțiuni (2)

2. Explorează **PERCEPȚIA**

- **Evaluează starea pacientului**
“Cum te simți azi?”
 - **Află cât știe**
“Când au început să se manifeste simptomele, la ce te-ai gândit prima dată?”
 - **Depistează informațiile false**
“Ca să fim în acord, spune-mi, te rog, ce ți-au zis alți medici?”
 - **Află cât vrea să știe**
“Vrei să-ți dau toate detaliile sau vrei să le spun altcuiva din familie?”
-

Cum transmitem veștile proaste?

Instrucțiuni (3)

■ 3. **VERIFICĂ** dacă:

- ❑ Pacientul este pregătit să primească diagnosticul acum
- ❑ Ar prefera contextul să fie diferit
 - Ex.: Persoane prezente
 - Ex: Momentul din zi etc.



Cum transmitem veștile proaste?

Instrucțiuni (4)

4. Dă VESTE

- Pregătește momentul: Ex. “După cum știi, am făcut niște investigații...”
 - “Mă tem că am vești proaste” + pauză 2-3 secunde
 - Spune-i diagnosticul + pauză
 - Explică diagnosticul + pauză + prognosticul + pauză
 - Folosește cuvinte ușor de înțeles
 - Nu grăbi pacientul! *Pacientul este mereu îngrijorat!*
 - Roagă-l să facă un rezumat

“Spune-mi dacă ai înțeles ce ți-am zis și dacă am fost suficient de clar.”
-

Cum transmitem veștile proaste?

Instrucțiuni (5)

5. Fii EMPATIC

- Identifică emoțiile
 - Exprimă-le și numește-le (reflectarea emoțiilor)
 - “Pot vedea că ceea ce ți-am spus te-a supărat” + AȘTEAPTĂ
 - “Văd că ești uimit și nedumerit” + AȘTEAPTĂ
 - “Ești foarte tăcut. Pot să întreb la ce te gândești?” + AȘTEAPTĂ
 - “Ce te supără cel mai mult?” etc. + AȘTEAPTĂ
 - Oferă-i sprijin emoțional
 - Dă-i și materiale scrise pentru a avea informațiile și mai târziu, când se va stresa și mai mult
-

Cum transmitem veștile proaste?

Instrucțiuni (5)

5. ASCULTĂ-L

- Roagă-l să-și exprime îngrijorările
 - Normalizează situația
“E normal să reacționezi așa și să simți ceea ce simți”
 - Confirmă că ai ascultat și ai înțeles (ascultare activă)
-

Cum transmitem veștile proaste?

Instrucțiuni (6)

6. Sumarizează și fă un PLAN

- Oferă-te să îl ajuți ACUM
 - Respectă-ți promisiunile
 - Elaborați un plan de acțiune
 - Stabilește următoarele întâlniri
 - Repetă informația la următoarele întâlniri
-

Cum transmitem veștile proaste?

Instrucțiuni (7)

■ **Evită:**

“Știu cum te simți” (minimalizează efortul lui)

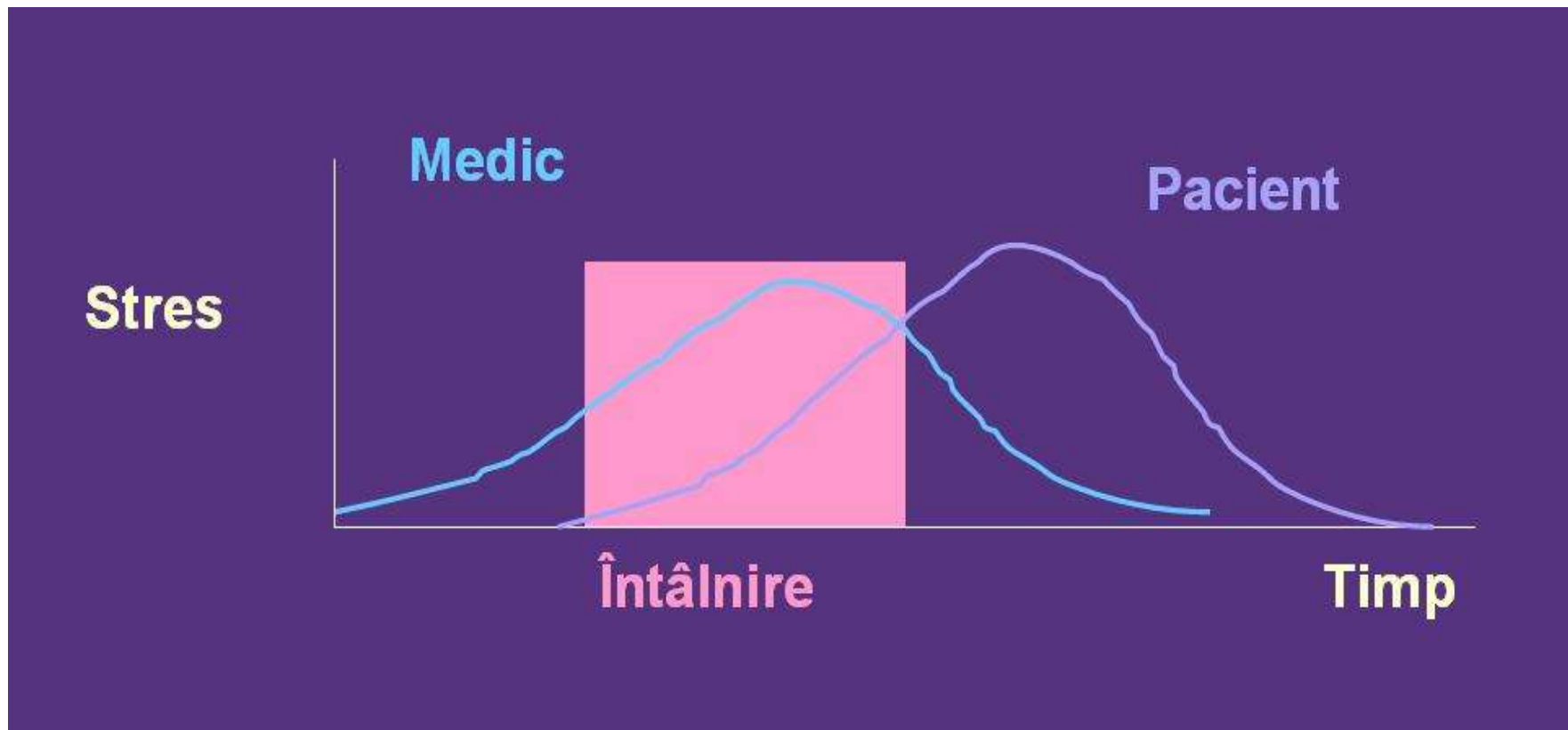
“Am trecut și eu prin asta cu un amic/o rudă”
(experiența personală)

■ **Folosește:**

- ❑ Experiențele tale anterioare profesionale
 - ❑ Experiențele anterioare ale pacienților tăi
-

Transmiterea veștilor proaste

Stresul resimțit



Transmiterea veștilor proaste

1. Pregătește CONTEXTUL
 2. Explorează PERCEPȚIA pacientului
 3. Dă VESTEA
 4. Fii EMPATIC
 5. ASCULTĂ și răspunde
 6. Fă un rezumat și un PLAN pentru viitor
-