

---

# Elemente de comunicare și practică medicală

---

**Lect. Univ. Dr. Florina NECHITA**

***[www.umfcv.ro/cursuri-psihiologie-medicala](http://www.umfcv.ro/cursuri-psihiologie-medicala)***

---

# Cuprinsul cursului

- Veștile proaste - Definiție și generalități
  - Recomandări pentru relația cu pacientul (5)
  - Practica deliberată
-

---

Ce este o veste proastă?

*Orice veste care modifică dramatic și negativ viziunea pacientului despre viitorul său.*

---

---

# De ce este greu să dăm vești proaste?

- Nu înțelegem de ce acea veste este proastă
  - Ne este teamă de reacția pacientului
  - Ni se pare că am greșit sau ne simțim vinovați
-

---

# De ce trebuie să dăm vești proaste?

- Suntem obligați legal și moral (consimțământ informat scris, semnat)
  - Pacientul vrea să știe
  - Când va afla, pacientul nu va mai avea încredere în noi
  - Pacientul va fi implicat activ în vindecare
-

---

## De ce trebuie să învățăm să dăm vești proaste?

- **Nu vestea** afectează pacientul, **ci modul** în care este transmisă
  - Trebuie să obținem **acordul** pacientului și **dorința lui de a lupta**
  - Trebuie să **ne protejăm** de propriile emoții și de cele ale pacientului
-

---

# Recomandări pentru comunicarea cu pacientul

## 1. PREGĂTEȘTE-TE MEREU DINAINTE

- ❑ Citește fișa + caută informații despre subiect
  - ❑ Folosește mereu un spațiu intim în discuții
  - ❑ Exersează în avans mental sau cu un coleg
  - ❑ Pregătește-te emoțional pentru discuție
-

---

# Recomandări pentru comunicarea cu pacientul

## 2. CONCENTREAZĂ-TE PE RELAȚIE

- ❑ Află cât vrea să știe înainte să îi dai informațiile
  - ❑ Cunoaște-i și familia (cu acordul lui)
  - ❑ Pregătește veștile proaste dinainte, cu fiecare pas
  - ❑ Stabilește mereu următoarele întâlniri
-



---

# Recomandări pentru comunicarea cu pacientul

## 3. COMUNICĂ EFICIENT

- ❑ Respectă stilul și ritmul pacientului
  - ❑ Vorbește direct, fără termeni vagi sau jargon medical
  - ❑ Roagă-l să pună întrebări
  - ❑ Pregătește materiale scrise; împarte informația în unități de sens
  - ❑ Fă planuri de viitor cu și pentru pacient
-

---

# Recomandări pentru comunicarea cu pacientul

## 4. DESCURCĂ-TE BINE ÎN FAȚA EMOȚIILOR

- ❑ Învăță să recunoști și să numești corect emoțiile
  - ❑ Învăță rolul emoțiilor, cum să răspunzi și cum să rămâi calm în prezența lor
  - ❑ Evaluează permanent nevoile emoționale
  - ❑ Fii empatic (înțelege ce simte pacientul)
  - ❑ Nu critica alți medici
-

---

# Recomandări pentru comunicarea cu pacientul

## **5. ÎNCURAJEAZĂ ȘI VALIDEAZĂ EMOȚIILE**

- ❑ Oferă speranțe realiste
  - ❑ Află părerea pacientului despre boală, încurajează-l să o exprime și arată-i că e o reacție normală
  - ❑ Ocupă-te, după întâlnire, de propriile tale emoții
-

# Practica deliberată

- $\neq$  rutină, repetiție, "albinuța truditore"
- Specifică profesioniștilor, celor care aduc *valoare*
- Presupune *revendicarea/construirea* carierei dorite
- **Plan de acțiune -> acționez -> reflectez**



---

# Practica deliberată

= leșirea intenționată și treptată din zona de confort

- ❑ Identific ce abilități am
  - ❑ Decid pe care vreau să le îmbunătățesc
  - ❑ Decid cât timp vreau să acord acestui PROCES (pe zile/săptămâni)
  - ❑ Îmi amintesc să ma *recompensez*
  - ❑ Îmi amintesc permanent deliberat, conștient care este **intenția** din spatele efortului
-

---

# Practica deliberată

## 1. Planul de acțiune

- ❑ Mă informez
  - ❑ Gândesc deliberat (mă concentrez, acord timp)
  - ❑ Decid unde vreau să ajung și care sunt pașii
  - ❑ Analizez consecințele și ajustez pașii
  - ❑ Verific dacă mi-a scăpat ceva
  - ❑ Antrenez separat pașii care știu că sunt mai dificili și creez cea mai bună modalitate de a-i realiza
-

---

# Practica deliberată

## 2. Acționez

- ❑ Sunt concentrat pe plan (l-am exersat mental)
  - ❑ Sunt atent la proces
  - ❑ Sunt atent și la următorii pași
  - ❑ Rămân angajat în ce fac
-

---

# Practica deliberată

## 3. Reflectez

- ❑ Asupra părților care **mi-au ieșit bine** și identific ce am făcut ca să le obțin
  - ❑ Asupra părților care **nu mi-au ieșit așa de bine** cum speram și identific motivele/cauzele
  - ❑ Caut și găsesc **noi modalități** de a le face mai bine
  - ❑ Le exersezi mental
  - ❑ Îmi amintesc să le **includ** data viitoare în plan
-



---

# Exercițiu pentru dezvoltare personală

**Pasul 1** - Identificați propriile abilități (5) despre care știți că veți avea nevoie

**Pasul 2** - Identificați un segment pe care doriți să îl îmbunătățiți

**Pasul 3** – Găsiți o modalitate prin care îl puteți îmbunătăți și cele mai bune momente pentru a o pune în aplicare

---