

Cuvinte, gesturi, emoții în cadrul și între echipe din serviciile de sănătate.

Echipa în serviciile de sănătate - curs opțional
Disciplina de Sănătate Publică și Management



Sumar

- Tipuri de comunicare
- Comunicarea verbală la nivelul echipei din serviciile de sănătate
- Comunicarea non-verbală în cadrul echipei și între echipe
- Bariere în comunicare



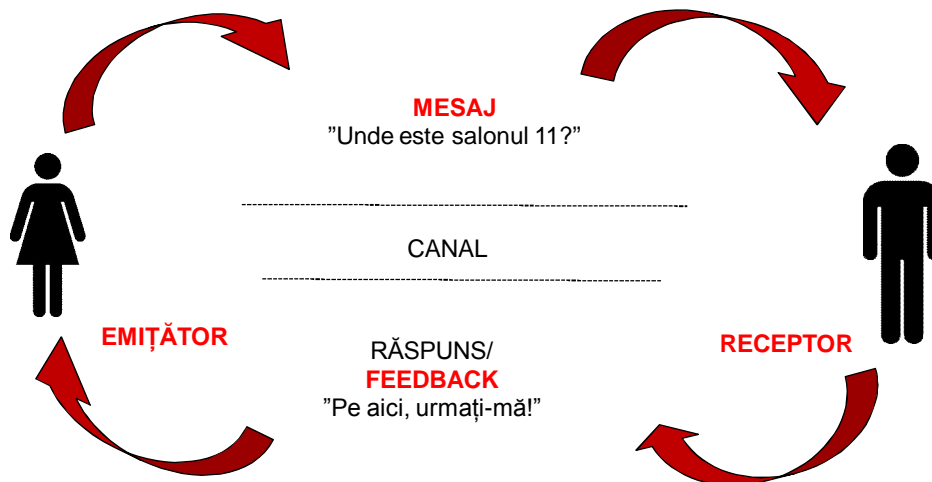
7 caracteristici ale unei echipe de sănătate "perfecte"



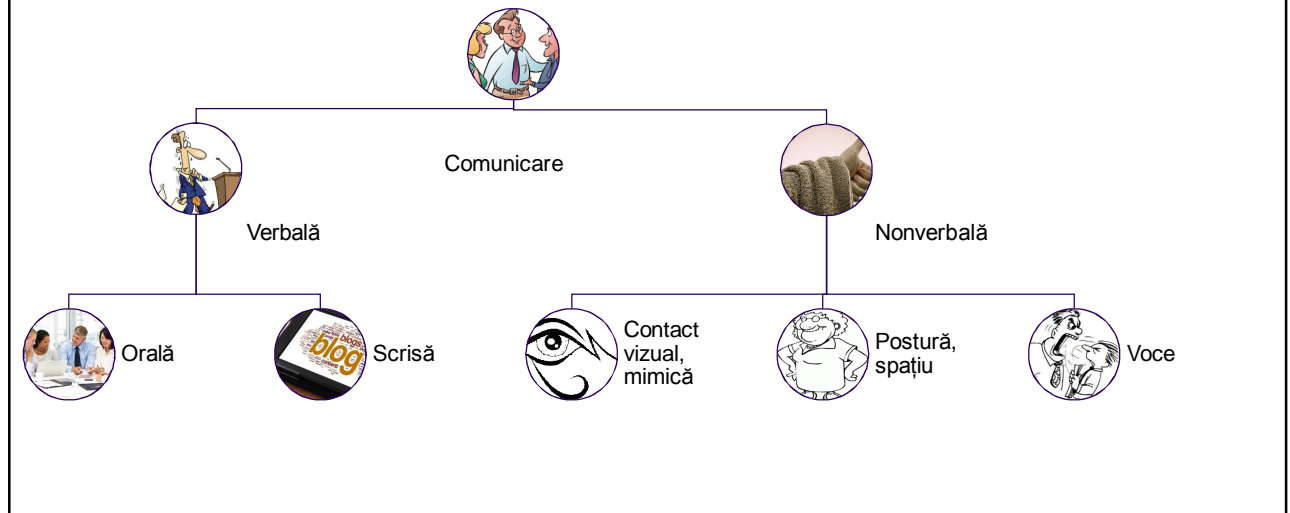
- Climat sănătos – necesar atât pentru experiența pacienților cât și pentru personal
- Coeziune – atingerea obiectivului comun de a oferi îngrijiri de calitate
- **Comunicare deschisă** – cheia îngrijirii de calitate – consumatoare de timp!
- Compatibilitate - flexibilitate, nu rigiditate
- Contribuția membrilor echipei
- Leadership împărtășit
- Proces de învățare împărtășit

Improving Healthcare Team Performance: The 7 Requirements for Excellence in Patient Care
 Leslie Bendaly, Nicole Bendaly, ISBN: 978-1-118-20967-7

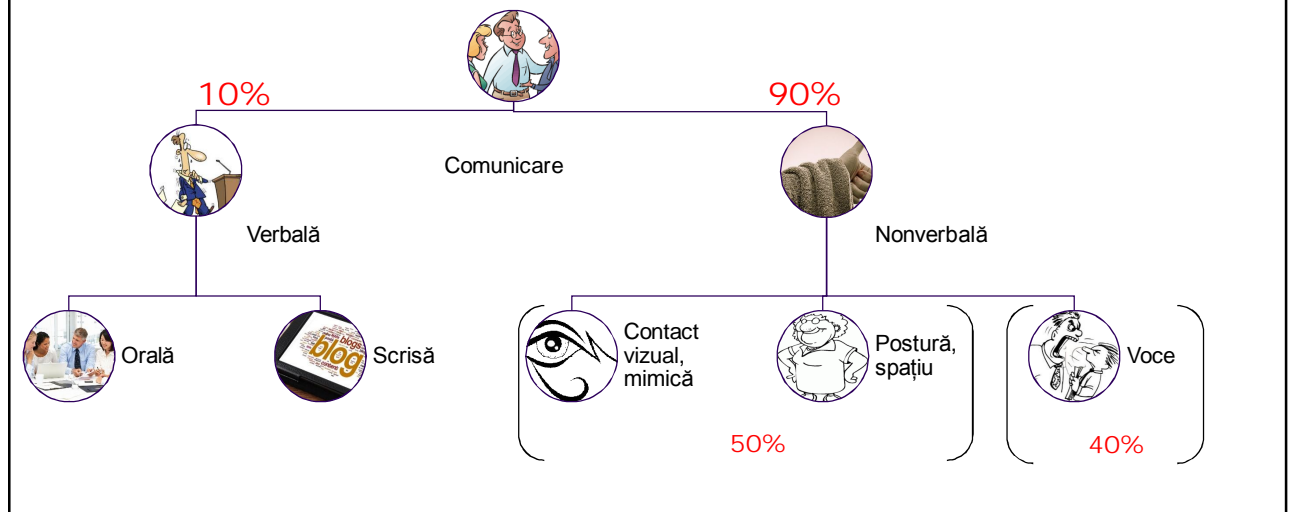
Ce este comunicarea?



Tipuri de comunicare



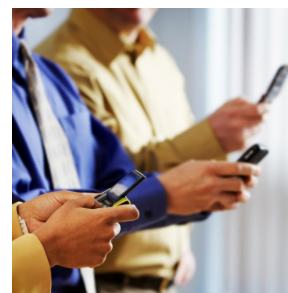
Ecuția comunicării



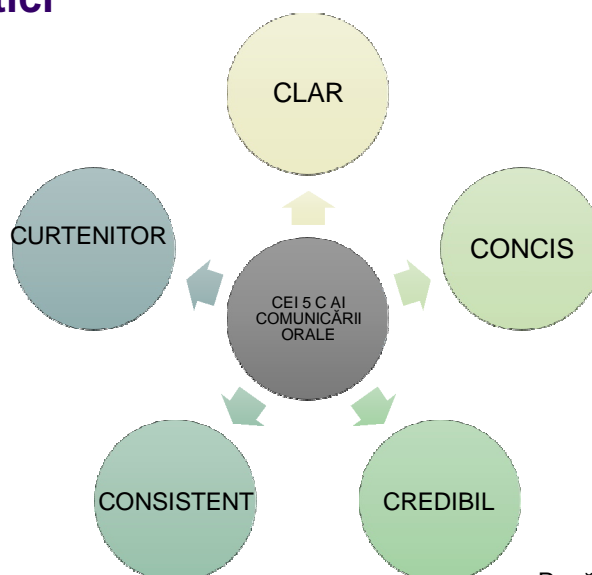
Comunicarea verbală orală - tipuri și caracteristici



- **Întâlniri față în față** (individuale, în echipă, prezentări)
- **Convorbiri telefonice.**
- **Era tehnologiei** – conferințe telefonice, conferințe video.
- Este forma de comunicare utilizată cel mai frecvent,
- Este influențată de situație și ocazie, de caracteristicile individuale ale emițătorului,
- Permite expunerea rapidă și ușoară a ideilor emițătorului,
- Permite acompanierea comunicării non-verbale,



Comunicarea verbală orală la locul de muncă – bune practici



După Pat Croce, Effective communication

Participarea la ședințe/ întâlniri la locul de muncă – bune practici



- Cunoașterea corectă a informațiilor referitoare la întâlnire.
- Respectarea orei stabilite pentru începerea ședinței.
- Pregătirea prealabilă.
- Acordarea atenției depline desfășurării întâlnirii.



Convorbiri telefonice la locul de muncă – bune practici



- Se răspunde la telefon, atunci când este posibil.
- Dacă nu s-a putut răspunde la telefon, se va suna înapoi apelantul, de dorit în aceeași zi.
- În timpul convorbirii telefonice, nu se bea și nu se mănâncă.
- Se evită răspunsul la telefon:
 - pe parcursul vizitei medicale.
 - în timpul ședințelor.
- Ton calm, cuvinte clare.
- Salut la finalul convorbirii.

Convorbiri cu pacienții – preocupări ale medicilor:

- Scăparea din vedere a mesajului
- Neînțelegerea mesajului de către pacienți
- Timp mult necesar comunicării

Comunicarea scrisă la locul de muncă – tipuri și caracteristici



- Rapoarte,
- Documente medicale (foi de observație, registre medicale, trimiteri, rețete, scrisori medicale, adeverințe, etc.)
- Emailuri,
- Referate,
- Articole științifice.



Nu trebuie să scrii în așa fel încât să te faci înțeles, ci în așa fel încât să nu lași , cu nici un chip, loc unei posibile neînțelegeri.

- Stabilește o înregistrare permanentă a înscrisurilor,
- Încurajează acuratețea și logica
- **Completarea corectă, detaliată a documentelor medicale pentru pacient** – deosebit de utilă pentru oferirea unor îngrijiri de calitate și sigure pacientului

11

Comunicarea non-verbală



- Contact vizual
- Mimica
- Voce
- Postura
- Distanță interpersonală

Comunicarea non-verbală = orice formă de comunicare fără implicarea cuvintelor.

Trăsături ale comunicării non-verbale



- **combină mai multe coduri** (gest, privire, poziția corpului, miros, culori etc.);
- **semnificații universale** (zâmbetul) **sau diferite cultural** (distanța interpersonală);
- **comunicare imediată, naturală, continuă**,
- **rol important în formarea primei impresii** (primele 30s - decisive în interacțiune);
- **cel mai bun mijloc de transmitere a emoțiilor.**

”Transmițători ” în comunicarea non-verbală: mimica



- **Mimica = modul în care trăsăturile feței redau trăirile unei persoane.**

Exemple:

- **Incruntarea** - concentrare, atenție, dar și încordare.
- **Zâmbetul** – prietenie, apropiere, siguranță de sine.



”Transmițători ” în comunicarea non-verbală: gesturile



- Gesturi care au un corespondent verbal imediat
- Gesturi care acționează ca semnale sociale
-
- Gesturi care exprimă emoții



”Transmițători ” în comunicarea non-verbală: atingerea, contactul vizual



- Există **mari diferențe culturale** în ceea ce privește atingerile dintre oameni.

Exemple:

- **Atingerea capului unui copil** – gest afectiv în România, în SUA, dar în anumite culturi asiatice este considerat gest neadecvat.
- **Atingerea întâmplătoare** între două persoane de gen opus – necuviincioasă în multe culturi musulmane.
- **Contact vizual direct** – atenție și onestitate în cultura europeană vestică, dar nerespectuoasă, grosolană în culturile asiatice.

”Transmițători ” în comunicarea non-verbală



● Paralimbajul :

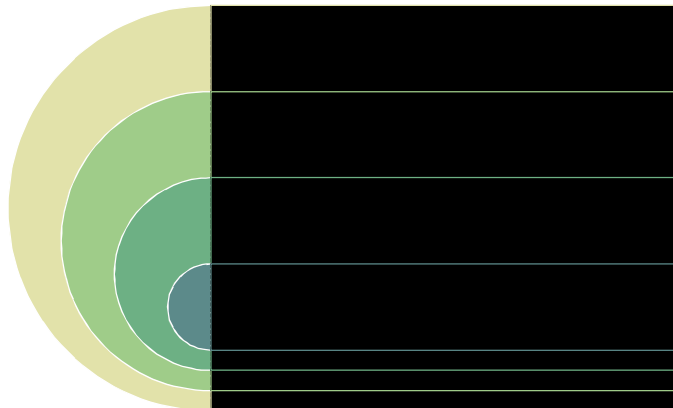
- intonația,
 - pauzele,
 - tonul,
 - ritmul/ frecvența,
 - intensitatea vorbirii
- Tăcerea devine un aspect semnificativ și poate fi interpretată în moduri diferite (teamă, emoție, reținere, confuzie etc.);



”Transmițători ” în comunicarea non-verbală – spațiul



Proxemica -
felul în care
este perceput
spațiul.
Este o variabilă
culturală.



In culturile sudamericane și arabe distanțele sunt mai apropiate decât în culturile nord și central-europene.

Aspecte particulare de comunicare în relația medic - pacient



- Majoritatea plângerilor pacienților se referă la modul de comunicare, nu la faptele medicilor- din discursul președintelui CMR, dr. Gheorghe Borcean, în cadrul Convenției Române a Spitalelor, 2017.
- Empatie.
- Confidențialitate.
- Consimțământ informat și autonomia pacientului.

Modalități de îmbunătățire a comunicării non-verbale



- Păstrați **contactul vizual, acordați atenție.**
- **Poziția:** așezați-vă lângă pacient, la nivelul lui, postura relaxată, stați ușor aplecat în față și liniștit.
- **Ascultați:** permiteți tăcerea, fără întreruperi inutile.
- **Gesturi:** încurajați răspunsurile .
- **Expresia facială.**
- **Atingerea.**

„Motivul pentru care avem **două** urechi **și** doar o **gură** este pentru a putea **să ascultăm** mai mult **și să** vorbim mai puțin”
Zeno din Citium, 300 î.Ch.

Câte pătrate vedeți?



Ce inseamna “barieră în comunicare”?



- Orice interfereaza cu procesul de comunicare poarta denumirea de **barieră**, dificultate sau “noise”.
- **Barierile** în comunicare se produc atunci când receptorul mesajului comunicat nu receptează sau interpretează greșit sensul dorit de către emițător.

I know that you believe you understand what you think I said, but I am not sure that you realize that what you heard is not what I meant.

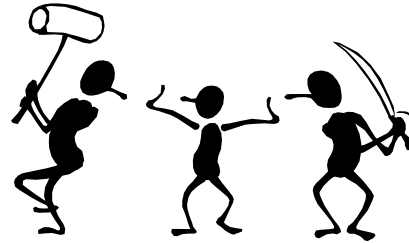
Robert McCloskey, U.S. State Dept.

Știu că **tu crezi** că **înțelegi** ce **crezi** tu că **spun**, dar nu sunt sigur dacă îți dai seama că ceea ce auzi nu e ceea ce **am vrut să spun**.

Barierile în calea comunicării eficiente



- bariere care țin de *mediu*
- bariere *personale*
- bariere care țin de *emițător și de receptor*
- bariere de *recepție*



Factori care conduc la interpretări greșite ale mesajului



- Diferențe de percepție
- Stereotipii
- Lipsa de cunoaștere
- Personalitatea



Erori de percepție



- **Percepția socială:** procesul de combinare, integrare și interpretarea a informațiilor despre ceilalți pentru a-i înțelege mai bine.
- **Greșeala de atribuire corectă a cauzelor:** e mai ușor să considerăm că vina o poartă o persoană decât complexitatea situațiilor
- **Efectul de halo:** o caracteristică determină aprecierea altor caracteristici
- **Efectul “similar to me” :** tendința de a percepe în mod pozitiv persoanele despre care se crede că au caracteristici similare
- **Percepția selectivă:** tendința de a ne concentra atenția pe anumite aspecte și de a ignora altele
- **Eroarea “primei impresii”:** tendința de a ne baza judecățile pe prima impresie despre o persoană.

Stereotipuri: clasificarea în categorii



- La ce vă gândiți când vedeți o persoană care poartă ochelari?

Stereotipuri: credința ca toți membrii unui grup au trăsături asemănătoare și este probabil să se comporte într-un anumit fel.

Ne putem baza pe stereotipuri?

- Atâta timp cât într-adevăr individul respectiv are caracteristicile pe care noi credem că le are, prezumțiile sunt corecte.
- Greșeli în organizații făcute de manageri: prezumția că membrii unui anumit grup sunt leneși = promovarea altora
- Consecințe costisitoare pentru victime – ex. femeile supraponderale în SUA salarii mai mici cu 7-10%.

Lipsa de cunoaștere

- Este dificil să comunicăm eficient cu cineva care are o educație diferită de a noastră, ale cărei cunoștințe în legătură cu un anumit subiect în discuție sunt mult mai reduse.
- Acest aspect trebuie să fie luat în considerare de medici, atunci când discută cu pacienții.
- Necesită îndemânare din partea celui care comunică; el trebuie să fie conștient de discrepanța între nivelurile de cunoaștere și să se adapteze în consecință.



Personalitatea

- Personalitatea: modelul unic și relativ stabil al comportamentului, gândurilor și emoțiilor arătate de un individ.
- Exprimarea personalității se face în funcție de situație și de context.

Cinci dimensiuni de importanță capitală pentru o organizație:

- **Conștiinciozitatea:** gradul în care indivizii sunt muncitori, organizați, perseverenți mai degrabă decât leneși, dezorganizați.
- **Extrovertirea:** gradul în care indivizii sunt asertivi, sociabili versus rezervați, timizi, tăcuți.
- **Capacitatea de a fi agreabil:** gradul în care indivizii sunt cooperanți și calzi versus reci și războinici
- **Stabilitatea emoțională:** gradul în care indivizii sunt calmi, încrezători, versus nesiguri, anxioși, depresivi.
- **Deschiderea față de experiențe:** gradul în care indivizii sunt curioși, creativi, dezinteresați versus interese ascunse.



Bariere în comunicarea dintre profesioniștii din domeniul sănătății



- Valori și așteptări personale
- Diferențe de personalitate
- Ierarhia
- Comportamente deranjante/perturbatoare
- Cultură și etnie
- Diferențe de generație
- Genul
- Rivalități istorice interprofesionale și intraprofesionale
- Complexitatea îngrijirilor
- Diferențe de limbaj și termeni profesionali specifici
- Diferențe ale orarului și rutinei profesionale
- Nivelele diferite de pregătire, calificare și status profesional
- Diferențe ale cerințelor, regulamentelor și normelor educației profesionale
- Frica de diluare a identității profesionale
- Diferențe ale recompenselor
- Preocupări privind responsabilitatea clinică
- Emfază pe luarea rapidă a deciziei.

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK2637/table/ch33.12/?report=objectonly>

Caracteristicile și principiile unei comunicări eficiente



- **Este bidirecțională.** Ideile, opiniile, valorile, atitudinile, credințele și sentimentele se transmit liber.
- **Depinde de ascultarea activă.** Cei implicați în procesul de comunicare își asumă responsabilitatea față de mesajul receptat, de vreme ce acceptă, clarifică și verifică înțelesurile, conținutul și intenția interlocutorului.
- **Utilizează feedback-ul eficient.** Fiecare participant la comunicare răspunde, specificând dacă a perceput sau nu mesajul.
- **Este clară și nealterată de cuvinte sau elemente contradictorii.** Indiferent că sunt transmise verbal, nonverbal sau prin simboluri, mesajele în care receptorul are greutate în identificarea și decodarea conținutului nu își ating scopul.



Q & A



09.04.2019

Disciplina Sănătate Publică și Management

31



VĂ MULȚUMESC!

09.04.2019

Disciplina Sănătate Publică și Management

32