



**UNIVERSITATEA DE MEDICINĂ ȘI FARMACIE
„VICTOR BABEȘ” DIN TIMIȘOARA**

**MANAGEMENTUL COMUNICĂRII ÎN PRACTICA MEDICALĂ
SUPOORT DE CURS PENTRU PROGRAMUL UNIVERSITAR DE
MASTERAT RESPONSABILITATEA JURIDICĂ A PERSONALULUI
MEDICAL**

Prof.univ.dr. Ramona Amina POPOVICI

MANAGEMENTUL COMUNICĂRII ÎN PRACTICA MEDICALĂ

❖ *Comunicarea în activitatea medicală clinică*

- starea de bine de la sfârșitul consultației medicale nu depinde exclusiv de tratamentul administrat pacientului, ci și de încrederea pe care medicul/asistentul medical și-a câștigat-o în fața acestuia prin comunicare
- beneficiile unei comunicări eficiente se vor resimți atât de către personalul medical, cât și de către pacient în același timp
- forța personalului medical se bazează pe trei caracteristici principale (*trăsăturile de personalitate, abilitățile dobândite și inteligența rațională și emoțională*)

❖ *Trăsăturile de personalitate ale medicului/asistentului medical*

- inteligența generală ridicată
- sociabilitate
- capacitate de comunicare
- capacitate empatică
- prezența (aspect plăcut)
- capacitatea de convingere
- stăpânire de sine

❖ *Abilități (capacități) dobândite de către medic/asistentul medical*

- abilitatea de a folosi tehnici de comunicare
- abilitatea de a cunoaște produsele medicale și farmaceutice
- abilitatea de a identifica și califica corect tipul pacientului
- abilitatea organizatorică pentru pregătirea și planificarea activității

➤ abilitatea de a îmbunătății permanent performanțele profesionale

➤ persuasiune și rezistență fizică/psihică

❖ ***Inteligența rațională a medicului/asistentului medical***

➤ cunoașterea principiilor și tehnicilor de comunicare cu pacientul

➤ observarea și cunoașterea obiectivă a pieței farmaceutice și medicale

➤ observarea și cunoașterea produselor farmaceutice și medicale, plus a avantajelor folosirii anumitor materiale tehnico-medicale în defavoarea altora

➤ cunoașterea psihologiei pacientului

➤ atitudine pozitivă, proactivă, entuziastă

❖ ***Inteligența emoțională a medicului/asistentului medical***

➤ motivație intrinsecă, plăcerea de a comunica cu pacienții

➤ sensibilitate empatică, interes sincer pentru pacienți și echipa de lucru

➤ comportament adecvat circumstanțelor

➤ capacitate de negociere și control al conflictelor

➤ nevoia de succes - încredere în forțele proprii, viziune pozitivă asupra ego-ului

❖ ***Eficiența personalului medical are la bază mai multe componente distincte***

✓ ***aspectul fizic***

✓ ***competența de comunicare*** (prezentarea de concluzii în favoarea rezultatului terapeutic, stimularea participării active a pacientului în comunicare, practicarea mesajelor emoționale)

✓ ***sociabilitate crescută***

✓ ***motivație prin muncă/ambiția***

✓ *sinceritate*

❖ ***Ineficiența personalului medical are la bază mai multe componente distincte***

✓ *incompetența profesională*

✓ *aspect fizic necorespunzător*

✓ *lipsa de interes pentru nevoile pacientului*

✓ *lipsa de motivație pentru profesia de medic/asistent medical*

✓ *comportament inadecvat în relația cu pacientul*

✓ *lipsa de sinceritate în relația cu pacientul și aparținătorii acestuia*

❖ **Tipuri de personal medical inefficient**

1. Orgoliosul

- simte nevoia să vorbească exclusiv (sau mare parte) de propria persoană
- simte nevoia să eclipseze, să se laude
- are un accentuat spirit de contrazicere în relația cu pacienții

2. Agresivul

- ascultă puțin ceea ce pacienții îi transmit
- nu este interesat cu adevărat de nevoile pacientului
- este autoritar în relația cu pacienții
- este neatent la reacțiile pacientului
- argumentează diagnosticul și tratamentul în detalii de specialitate pe care pacienții nu le înțeleg
- ratează comunicarea cu pacienții și pune aceasta pe seama ignoranței pacienților sau a colaboratorilor

3. Plictisitul

- prezintă informații fără convingere
- oftează des pe parcursul comunicării cu pacientul
- prezintă informații fără convingere
- oftează des pe parcursul comunicării cu pacientul
- își construiește o argumentație pe care o recită monoton și fără entuziasm pacientului
- nu are contact vizual cu pacientul în timpul consultației medicale
- este distras de la subiect de o serie de *factori externi procesului comunicării*

4. Arogantul și snobul

- dă senzația pacientului că dacă îi oferă informații îi face o favoare
- folosește un limbaj sofisticat (specializat/tehnic) neînțeles de pacient
- se simte frustrat și neînțeles de către cei din jur

5. Neglijentul

- ținută neîngrijită
- oferă pacienților explicații și informații incoerente și incomplete
- nu face eforturi să construiască o relație profesională de durată cu pacientul
- dă senzația că nu este interesat de problemele pacientului din fața sa
- nu comunică cu ușurință în relația cu pacienții
- nu face niciun efort pentru a fi convingător în relația cu pacienții săi
- lipsa de empatie
- lipsa rigurozității

❖ ***Tipuri de relație medic/asistent medical-pacient în funcție de gradul de responsabilitate manifestat***

- ***Modelul activitate-pasivitate*** – personalul medical își asumă responsabilitatea totală pentru îngrijirea pacientului
- ***Modelul denumit participarea reciprocă*** – medicul furnizează direcțiile tratamentului, însă pacientul este responsabil de desfășurarea comportamentului necesar soluționării problemelor medicale
- ***Modelul denumit ghidare-cooperare*** – pacientul urmează instrucțiunile medicului

Relația medic/asistent medical-pacient este o interacțiune în plan social

❑ ***competența tehnică***

- implică o pregătire profesională îndelungată
- competențe de ordin administrativ sau profesional

❑ ***specificitatea funcțională***

- presupune respectarea confidențialității în relația cu pacienții
- dreptul medicului asupra intimității unui pacient, fără a depăși limitele domeniului medical

❑ ***universalismul***

- a trata la fel toți pacienții, indiferent de sex, religie, poziție socială etc.

❑ ***neutralitatea afectivă***

- neimplicarea emoțională în relația cu pacienții
- atitudine obiectivă față de pacient
- păstrarea empatiei față de pacient

❑ *altruismul*

- devotament pentru persoana aflată în suferință
- excluderea intereselor materiale

Relația medic/asistent medical-pacient în plan deontologic

- respectarea autonomiei pacientului
- respectarea dreptului la informare privind unele investigații, tratamente
- respectarea consimțământului liber și informat al pacientului de a lua deciziile
- respectarea demnității pacientului, fără a-l discrimina
- respectarea confidențialității

❖ ***Relația medic/asistent medical-pacient din perspectiva modificării în timp a raportului dintre cei doi***

- ***relație asimetrică sau clasică*** – pacientul cere acordarea ajutorului și se încredințează total medicului, care deține controlul unilateral al relației
- ***relația simetrică sau modernă*** – se stabilește un parteneriat între medic și pacient, amândoi având atribuții și roluri pentru tratarea bolii
- nu trebuie neglijat ***consumul psihologic*** la care medicii sunt supuși pe parcursul practicării profesiei

❖ ***Sindromul de burnout***

- reprezintă o ***stare de epuizare constantă*** care este rezultată din expunerea ***repetată*** la episoade neplăcute
- prevalența sindromului de burnout variază la medici între 25% și 76%

- sindromul de burnout prezintă o serie de componente (*epuizarea emoțională*, care poate consta în lipsa de energie, slăbiciune și oboseală; *nerealizarea personală*, care constă în incapacitatea medicului de a face față problemelor)

- atitudini inadecvate față de pacienți

❖ ***Clasificarea tipurilor de pacienți în funcție de dominanță și sociabilitate***

- *Emotivul*
- *Autoritarul*
- *Reflexivul*
- *îndatoritorul*

- fiecare pacient este unic, nevoile sunt diverse și, în același timp, individuale

A) Caracteristicile pacientului emotiv

- dominanță și sociabilitate puternică

- vorbește repede

- gesticulează mult

- preferă relații informale

- este empatic

- are o mare putere de convingere

B) Caracteristicile pacientului autoritar

- dominanță puternică și sociabilitate scăzută

- atitudine serioasă, preocupată

- exprimă opinii clare în mod hotărât

- dificil de abordat

- comunică cu un mare efort

- comportament dur, impunător
- are multe pretenții

C) *Caracteristicile pacientului reflexiv*

- dominanță slabă, sociabilitate scăzută
- control emoțional puternic
- se exprimă pretențios - își construiește frazele cu foarte mare grijă
- este lent - revede detaliile
- ia decizii greu
- nu este un partener de conversație
- pare a fi preocupat întotdeauna de altceva

D) *Caracteristicile pacientului îndatoritor*

- dominanță slabă, sociabilitate crescută
- răbdător, sensibil
- nu îi place să se implice în luarea deciziilor
- este un bun ascultător
- evită să folosească puterea și atuurile
- își exprimă deciziile într-un mod serios

Tipuri „dificile” de pacienți

I. Pacienții dominatori

II. Pacienții paranoizi

III. Pacienții ostrucționiști

IV. Pacienții evitanți

V. Pacienții dependenți

I. Pacienții dominatori

- încrezători în sine
- dominanți
- competitivi
- autoritari
- lipsă de empatie manifestată într-o mare varietate de contexte
- independenți
- energici

II. Pacienții paranoizi

- etichetați drept „reci”, serioși, critici, rezervați și defensivi
- nu au încredere în alții pentru că se tem de faptul că informațiile vor fi folosite împotriva lor
- hipervigilenți, iau măsuri de protecție împotriva oricărei amenințări percepute
- sinceritatea, loialitatea și fidelitatea altora sunt puse la îndoială
- manifestă o dorință excesivă de a fi independenți, mergând până la culmea egocentrismului și a importanței de sine exagerate

III. Pacienții obstrucționiști

- au serioase probleme în conformarea la normele sociale și în îndeplinirea sarcinilor profesionale
- imprevizibili
- au nevoie de o abordare tolerantă și plină de răbdare din partea personalului medical

- ar fi de preferat să li se ofere posibilitatea de a-și formula propriile lor opinii
- ostili și neimplicați

IV. Pacienții evitanți

- inhibați, nesiguri
- extrem de perfecționiști, propriile lor greșeli sunt comparate cu idealuri înalte pe care și le fixează
- au tendința de a se simți vinovați și de a se autopedepsi
- luarea de decizii este evitată, amânată, tergiversată din cauza unei frici însoțite de a nu comite vreo eroare
- sunt rigizi
- egoiști
- medicii pot deveni descurajați și iritați datorită pesimismului și modelului comportamental rigid adoptat de acești pacienți
- medicul este important să manifeste răbdare, înțelegere, interes față de pacient

V. Pacienții dependenți

- sunt în căutare de suport afectiv
- manifestă o dependență excesivă față de ceilalți
- prin comportamentul lor, stimulează hiperprotecție și dominare din partea persoanelor cu care intră în contact
- au dificultăți în a-și formula propriul lor punct de vedere sau în a fi asertivi
- manifestă o încredere de sine scăzută, precum și dificultăți în luarea deciziilor sau în asumarea responsabilităților

- încrederea de sine poate fi întărită prin cât mai multe feedback-uri pozitive oferite de personalul medical
- ușor de lezat prin critică sau dezaprobare

BIBLIOGRAFIE

1. Anghel P., Stiluri și metode de comunicare, Editura Aramis, București, 2003
2. Josan, L., Relaționarea medic-pacient. Modelul medicului formator, Ed. Institutul European, București, 2018
3. Marian L, Etica profesională și bazele comunicării, ciclul prelegeri, Universitatea Tehnică a Moldovei, Chișinău 2008
4. Munteanu, M., Introducere în știința comunicării - suport de curs - anul I, Universitatea Constantin Brâncuși - Facultatea de litere și științe sociale, Tg-Jiu, 2009
5. Popovici, R.A. , Levai, C.M, Podariu A, Particularități ale comunicării în medicină, Timișoara, Ed. Mirton, 2016.
6. Stanton N., Comunicarea, Editura Societatea Științifică și Tehnică, București, 1995