

Comunicarea medicală



Comunicarea medicală verbală

Comunicarea medicală verbală

- Conversația medicală este o artă fără egal, cu reguli și semnificații proprii.
- Mesajul pacienților este adesea codificat, plin de anxietate, emoții, tensiuni, frustrări, ostilitate, uneori, și chiar furie și presupune o descifrare atentă din partea cadrului medical.
- Tragedia unei asemenea comunicări stă de obicei nu în lipsa de empatie, ci în **lipsa de timp**; nu în lipsa de inteligență, ci în **lipsa de cunoștințe**.



Comunicarea medicală verbală

- Atunci când **ascultă pacientul**, cadrul medical se concentrează nu numai asupra problemei descrisă de către pacient, cât și asupra **modului** în care pacientul își abordează problema.
- Când se dăruiește pacientului **timp, compasiune și înțelegere**, mesajul transmis este:

*Simt că ai nevoie de ajutor
și sunt gata să ți-l ofer.
Ești important pentru mine
și vreau să te ajut.*



Comunicarea medicală verbală

- Abilități privind conținutul comunicării
(întrebările formulate de cadrul medical și informațiile furnizate de pacient)
- Abilități privind modalitatea de comunicare
(comportament verbal și nonverbal, ascultarea activă a pacientului, modul de dezvoltarea a unei relații cu pacientul, precum și fidelizarea acestuia)
- Comunicarea aptă să creeze o legătură de încredere între cadrul medical și pacient trebuie să se bazeze pe **respect**, **empatie** și **pricepere**.



Comunicarea medicală verbală

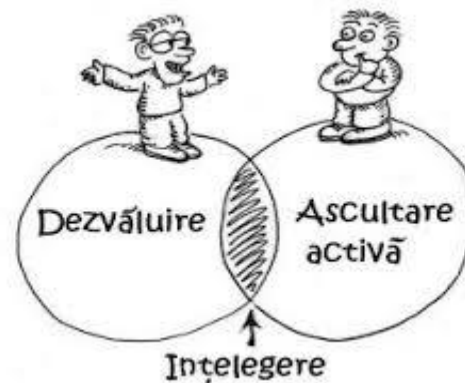
Cum putem crea un spațiu de încredere ?

Tăcerea

- cadrul medical trebuie să știe să nu intervină în „dialogul” pacientului, să nu pună întrebări până când acesta nu termină de expus toată situația cu care se confruntă

Ascultarea activă

- constă în a primi în mod călduros și activ, în a înțelege și a accepta gândurile și schemele de gândire, emoțiile, reacțiile pacientului



Comunicarea medicală verbală

**„Când am decis să vorbesc, aveam multe lucruri de spus
și multe moduri în care să spun ce aveam de spus.”**

Maya Angelou



Vă mulțumesc!
Mihaela Codrina Levai

