

COMUNICAREA ÎN PRACTICA MEDICALĂ

*Autor: Luminita Teodora MUNTEANU
trainer autorizat*

STRUCTURA CURSULUI

- ▣ I. Comunicarea ca proces
- ▣ II. Tipuri de comunicare
- ▣ III. Comunicarea în relația cu pacientul

Cursul se adresează profesioniștilor din sănătate cu scopul de a forma deprinderile de comunicare în relația cu pacientul astfel încât eficacitatea actului medical să crească.

CURSUL ÎȘI PROPUNE :

- ▮ *să aducă în atenție comunicarea ca punte de legătură între oameni*
- ▮ *să readucă în atenție factorii importanți de care depinde o comunicare eficientă*
- ▮ *să ajute cursanții să își îmbunătățească abilitățile de comunicare cu pacientul și să conștientizeze importanța unui feedback pozitiv.*

MOTIVAȚIE...

Toți venim în lume în diferite forme și mărimi.

Toți avem avantaje și slăbiciuni.

Ce este bine pentru o persoană poate fi greșit pentru alta !

Există lucruri importante pentru mine, dar de care ție nu îți pasă deloc!

Și câteodată comportamentul tău nu are nici un sens pentru mine.

Dar vreau ca noi să ne înțelegem unul pe celălalt, să comunicăm corect, pentru că locuim împreună în aceeași lume.



DEPRINDERI DE COMUNICARE

- ▮ *Comunicarea verbală.*
- ▮ *Comunicarea non-verbală*
- ▮ *Ascultarea activă*
- ▮ *Controlul vocii.*

ÎNȚELESURI ALE COMUNICĂRII

- ▮ *« matricea în care se înscriu toate activitățile umane » (Gregory Bateson)*
- ▮ *“mijloc prin care o persoană transmite un mesaj alteia, așteptându-se la un răspuns”(Johnson, 1986)*
- ▮ *„Comunicarea reprezintă un proces de viață esențial în care animalele și oamenii generează , obțin transformă și folosesc informația pentru a-și duce la bun sfârșit activitățile sau viața” (Brent D.R.)*
- ▮ *Limbajul reprezintă putere : este capabil să convingă, să transforme, să constrângă » (Ralph Waldo Emerson)*

Pentru om, comunicarea reprezintă principalul mijloc de socializare.

Organizarea socială este imposibilă fără comunicare, mai mult, comunicarea interpersonală are un pregnant rol.

Necesitatea de a ști pentru ce comunicăm ajută individul să-și definească atât comportarea cât și limbajul.

NEVOI UMANE FUNDAMENTALE DIN PUNCT DE VEDERE RELAȚIONAL

1. nevoia de a spune;
2. nevoia de a fi înțeles;
3. nevoia de a fi recunoscut;
4. nevoia de a fi valorizat;
5. nevoia de a influența;
6. nevoia de intimitate;

AXIOME FUNDAMENTALE CE CARACTERIZEAZĂ COMUNICAREA INTERUMANĂ

- ▣ „Comunicarea este *inevitabilă*”.
- ▣ „Comunicarea *se desfășoară la două niveluri* : informațional și relațional, cel de-al doilea oferind indicații de interpretare a celui conținutului dintâi” .
- ▣ „Comunicarea este un *proces continuu*, ce poate fi tratat în termeni de cauză-efect sau stimul-răspuns”.
- ▣ „Comunicarea îmbracă fie o formă *digitală*, fie o formă *analogică*”
- ▣ „Comunicarea este *ireversibilă*”
- ▣ „Comunicarea presupune *raporturi de forță* și implică *tranzacții simetrice sau complementare*”
- ▣ „Comunicarea presupune procese de *ajustare și acordare*”

CLASIFICAREA FORMELOR DE COMUNICARE (I)

Tipul de limbaj:

- ▣ *verbală,*
- ▣ *nonverbală,*
- ▣ *paraverbală*

Numărul participanților:

- ▣ *intrapersonală (comunicare cu sinele)*
- ▣ *interpersonală (comunicare cu alții)*
- ▣ *de grup*
- ▣ *de masă (prin instituții specializate, cu adresabilitate generală)*

CLASIFICAREA FORMELOR DE COMUNICARE (II)

Contextul spațio-temporal al mesajelor:

- ▮ *directă (față în față)*
- ▮ *indirectă (mediată)*

Obiective

- ▮ *incidentală (fără scop bine stabilit)*
- ▮ *consumatorie (consecință a stărilor emoționale)*
- ▮ *instrumentală (când este urmărit un scop precis)*

CLASIFICAREA FORMELOR DE COMUNICARE (III)

Poziția ierarhică a participanților :

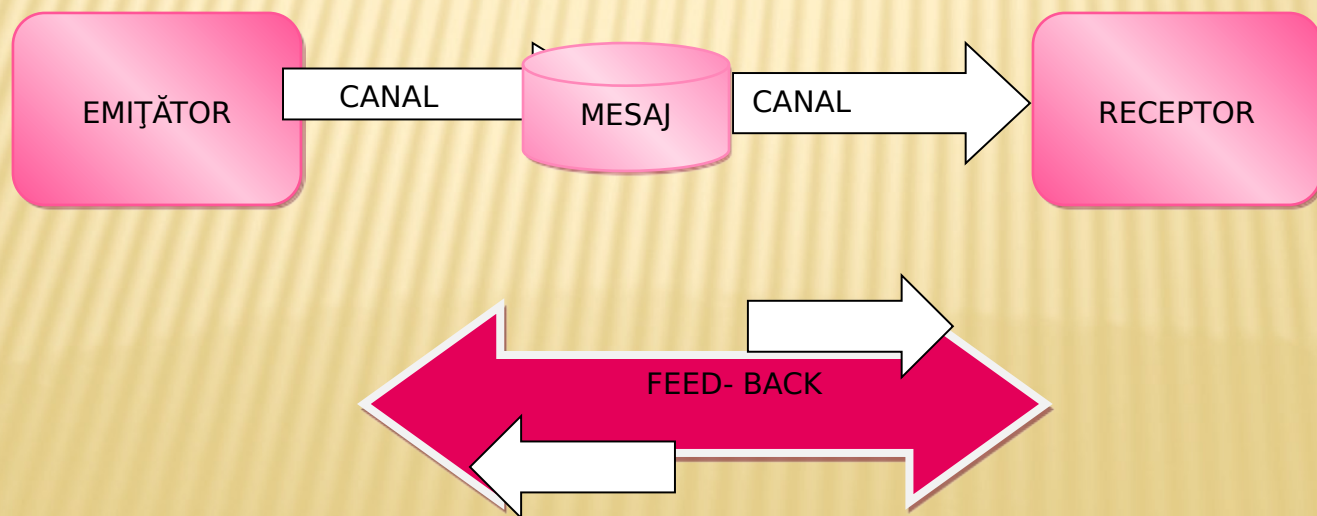
- ▮ *ascendentă (cu superiorii)*
- ▮ *descendentă (cu subalternii)*
- ▮ *orizontală (emitătorul și receptorul au poziții egale)*

Intenționalitate

- ▮ *intenționată*
- ▮ *neintenționată*

PROCESUL DE COMUNICARE

În comunicare există un conținut (CE) și un proces (CUM). De cele mai multe ori, procesul este mai important decât conținutul.



COMUNICAREA VERBALĂ



- ▮ *Limbajul verbal este cel care mijlocește schimbul de semnificații în societate. El utilizează **cuvinte**, pe care le cunoaștem, ne sunt familiare. Limba se circumscrie cadrului activităților umane iar gradul de extensie a vocabularului este în dependență de amploarea, conținutul și complexitatea activităților culturale pe care vorbitorii unei limbi le desfășoară. Cele două ipostaze ale limbajului verbal- **oralul și scrisul**- se deosebesc prin câteva trăsături definitorii.*

COMUNICAREA PARAVERBALA

- ▮ *Paralimbajul se referă la aspectele nonverbale ale vorbirii , aspecte de ordin vocal - fără a fi însă cuvinte:*
- ▮ *Volumul vocii*
- ▮ *Nuanțele de tonalitate*
- ▮ *Timbrul vocii*
- ▮ *Ritmul sau fluența vorbirii*
- ▮ *pauzele, sublinierile, alte sunete produse (onomatopee, geamăt, mormăit, oftat, râs, etc.)*

COMUNICAREA NONVERBALĂ

Include multitudinea de gesturi pe care oamenii le folosesc pentru a-și acompania sau uneori chiar pentru a-și înlocui cuvintele: felul în care strângi mâna cuiva atunci când ești prezentat, felul în care ții mâinile, cum îți încrucișezi picioarele, postura generală a corpului, zâmbetul.

Aspectele non-verbale de care ținem seamă atunci când comunicăm sunt:

- ▣ . **înfățișarea**
- ▣ . **contactul vizual**
- ▣ . **poziția corpului**
- ▣ . **gesturile**
- ▣ . **contactul fizic**
- ▣ . **spațiul personal**

COMUNICAREA NON-VERBALA

FIZIC

PARAVERBAL

Privire

Zâmbet

Gesturi

Poziția corpului

Distanța

Imbrăcămintă

Tonul vocii

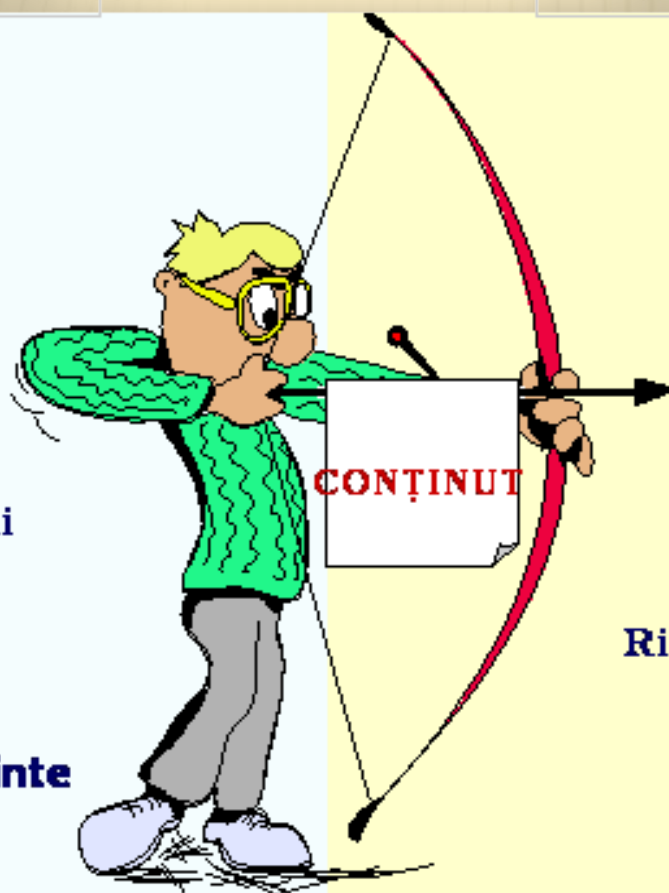
Fritări

Volumul vocii

Pauze

Ritmul și viteza

Sublinieri



LIMBAJUL TĂCERII



- ▮ *Departe de a fi lipsă de comunicare, tăcerea este încărcată de profunde semnificații comunicative.*
- ▮ *Tăcerea se leagă de ascultare și de recepționarea corectă a mesajelor.*
- ▮ *Ascultarea nu este un proces pasiv, ci presupune înțelegerea , interpretarea și integrarea informației primite în propriile modele de cunoaștere.*

EFECTE BENEFICE ALE ASCULTARII ATENTE

- ▮ *Încurajarea celorlalți, care vor renunța, în fața unei ascultări binevoitoare, la tendința lor defensivă*
- ▮ *Obținerea întregii informații- încurajarea vorbitorului să furnizeze cât mai multe date crează posibilități suplimentare pentru elaborarea unei decizii corecte*
- ▮ *Ameliorarea relațiilor cu ceilalți*
- ▮ *Rezolvarea problemelor- aflarea unor soluții adecvate*
- ▮ *O mai bună înțelegere a oamenilor*

UN BUN ASCULTĂTOR CÂȘTIGĂ:

- ▮ *INFORMAȚIE*
- ▮ *ÎNȚELEGERE*
- ▮ *RECEPTARE RECIPROCĂ*
- ▮ *COOPERARE*

LIMBAJUL SPAȚIULUI

Proxemica, disciplină fondată de Edward Hall în anul 1960, studiază proprietățile comunicaționale ale spațiului, precum și modalitățile de utilizare optimă a acestor proprietăți.

- ▣ Zona intimă se întinde la suprafața corpului până la o distanță de 46 cm
- ▣ Zona personală e cuprinsă între 46cm și 1,22m
- ▣ Zona socială apropiată, normală (1,22m -2m)
- ▣ Zona publică - peste 3,60 m

ATINGEREA



- ▮ *Deși considerată cea mai veche formă de comunicare, folosită de copiii mici când nu sunt capabili să comunice verbal, atingerea corpului de către diferite persoane este permisă, cultural vorbind, foarte selectiv.*
- ▮ *Atingerea sau contactul fizic este unul dintre cele mai vechi coduri ale comunicării nonverbale. Ea exprimă emoții sau sentimente diferite, de la sentimente calde și duioase până la agresiune fizică*

ATITUDINILE ȘI POZIȚIILE CORPORALE

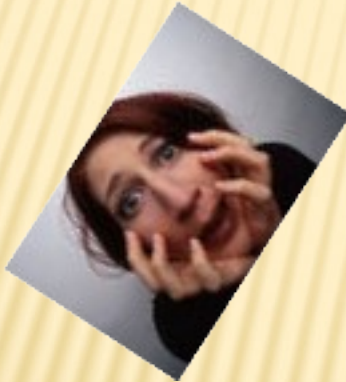
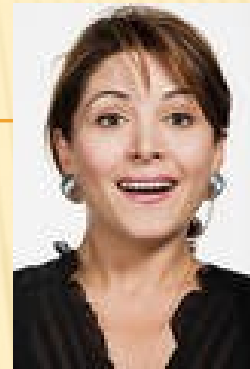


- ▮ *Mișcările corpului, numite și limbajul trupului pot avea uneori un sens simbolic și, ca urmare participă la comunicarea nonverbală*
- ▮ *Stilul de a merge, de a se așeza, de a sta, poate reflecta imaginea propriei persoane, încrederea în sine, starea emoțională sau atitudinea față de alte persoane*
- ▮ *Persoanele care comunică eficient prin pozițiile corpului par a fi relaxate, nu stau gârbovite, au o poziție dreaptă fără a fi rigide și folosesc umerii și mâinile pentru a-și colora conversația, fără a fi țepene sau nepoliticoase.*

LIMBAJUL GESTURILOR

- ▮ *Majoritatea gesturilor de bază ale comunicării sunt universale, au aceeași semnificație pretutindeni*
- ▮ *Gestul poate fi deliberat (comunică ceva), spontan (ca rezonanță a stărilor emoționale) sau poate fi simulat.*
- ▮ *De cele mai multe ori, oamenii utilizează gesturile deliberat însă există situații când gesturile pe care le utilizăm sunt inconștiente, făcute fără intenție și ne trădează fără să vrem, comunicând interlocutorului (fără voia noastră), cum anume ne simțim în acel moment.*

EXPRESIA FACIALĂ



CONTACTUL VIZUAL

- ▮ *În relațiile interumane contactul vizual nu se face la întâmplare, ci urmează niște reguli sociale nescrise care stabilesc, în funcție de circumstanțe, cât timp putem privi o persoană fără a-i crea o stare de iritare sau reacții ostile*
- ▮ *Nu poți fi convingător atunci când nu privești în ochii interlocutorului.*
- ▮ *Un criteriu mai obiectiv pentru a stabili dacă privirea insistentă denotă simpatie sau ostilitate este modificarea pupilei*

FUNCȚIILE CONTACTULUI VIZUAL ÎN COMUNICARE :

- ▣ Reglarea fluxului conversației
- ▣ Furnizarea de feed-back
- ▣ Semnalarea naturii relației
- ▣ Exprimarea emoțiilor

COMUNICAREA MEDICALĂ



▮ **Experiența de bolnav**

Boala cuprinde o arie foarte largă de experiențe, de la a nu te simți bine, a avea simptome specifice unei boli, a primi un diagnostic și tratament, a suporta consecințele bolii

Boala, acută sau cronică, este o situație de criză care solicită adaptare la una sau mai multe din următoarele situații: simptome, disfuncții și durere, proceduri de diagnosticare, proceduri de tratament, mediul spitalicesc și personalul medical, intervenție chirurgicală, reducerea autonomiei, pregătirea pentru un viitor incert, amenințarea echilibrului emoțional, a demnității personale și stimei de sine, a sentimentului de control.

NEVOILE PACIENTULUI:

- ▮ *De a fi înțeles*
- ▮ *De a fi informat*
- ▮ *De a i se reduce anxietatea*
- ▮ *De a fi respectat*
- ▮ *De a se simți în siguranță*
- ▮ *De a avea control*
- ▮ *De a-și păstra demnitatea*

IMPORTANȚA COMUNICĂRII ÎN MEDICINĂ

- ▮ *Comunicarea este procesul -cheie în medicină, fie că este vorba de comunicarea dintre medic și pacient, fie între diverși profesioniști și public, în general.*
- ▮ *Una dintre cerințele de bază pentru o îngrijire medicală de calitate este o bună comunicare cu pacientul. Eșecul unei comunicări va distruge relația cu pacientul și va avea drept consecință pierderea încrederii acestuia în echipa medicală.*

CARACTERISTICILE COMUNICĂRII MEDICALE

- ▮ *Comunicarea asistentă- pacient este o comunicare directă, față în față, nemediată și neformalizată.*
- ▮ *Între cei doi subiecți ai transferului de informație are loc un schimb continuu de informații care îi conduce pe fiecare dintre cei doi parteneri către obiectivele precise ale întrevederii : aflarea răspunsurilor în legătura cu modificarea stării de sănătate, remediile propuse pentru înlăturarea acestora, modalitățile practice de acțiune*

LIMBAJUL NONVERBAL

- ▣ *Informațiile nonverbale pe care le transmite pacientul sunt de natura fizică, biologică, medicală, socială, culturală. Din punct de vedere medical, prin informațiile nonverbale pe care le culege asistenta medicală adună date esențiale pentru demersul său în procesul de îngrijire. Faciesul, aspectul pielii, atitudinile, mișcărilor, mersul, scrisul, pot da informații valoroase în multe afecțiuni.*

-
- ▮ *Pacientul, la rândul său, examinează și urmărește asistenta medicală în tot ceea ce înseamnă atitudinea ei. Asistenta medicală nu trebuie să uite niciodată că prin comportamentul său comunică ceva pacientului.*
 - ▮ *Pacientul sesizează dacă asistenta este atentă, interesată de relatarea sa, îi apreciază atitudinea calmă și răbdarea, vocea adaptată situației. El nu iartă niciodată atitudinea de dezinteres pe care o au uneori cadrele medicale.*

GESTURILE

- ▮ *Când gesturile sau expresiile feței par să semnifice altceva decât cuvintele, trebuie făcut un efort pentru a descoperi care dintre ele – gesturile sau cuvintele – exprimă mesajul corect*
- ▮ *Gesturile de neajutorare sau lipsa de speranță sunt tipic compuse din două faze. Ambele mâini sunt ridicate la nivelul feței, cu coatele fixe, palmele orientate una către alta ; sunt mișcate ușor spre exterior, cu degetele depărtate și arătătorul și degetele ușor îndoite, ca și cum ar fi gata să apuce. Aceasta poziție durează puțin, mâinile căzând apoi lipsite de vlagă în poală. Gestul acesta înseamnă că pacientul se simte fără putere în fața problemei sau a situației respective. Prima parte poate însemna cererea ajutorului; în timp ce a doua parte (hipotonia sau retragerea) accentuează inutilitatea primirii oricărui ajutor.*

PARALIMBAJUL

- ▮ **Amabilitatea** se referă la atitudinea generală a personalului medical, adică modul în care se fac programările la consultații, cuvintele și tonul cu care se vorbește cu pacienții, reamintirea numelor pacienților aflați în evidență, sentimentul pacientului de a fi „binevenit” în clinică sau în cabinet.
- ▮ **Respectul** se referă la relația directă dintre pacient și personalul medical în timpul consultației. Pacienții apreciază în special recunoașterea capacității lor de a înțelege informațiile medicale (a fi recunoscuți drept consumatori „inteligenți” de informație), precum și cunoașterea unor aspecte ale vieții lor personale, pe lângă cele legate de boala cronică.

PARALIMBAJUL (II)

- ▮ ***Implicarea*** reprezintă exprimarea în comportamente concrete a amabilității și respectului.

Pacienții consideră ca personalul medical se implică în îngrijirea lor dacă sunt ajutați să rezolve unele probleme concrete, nu doar să le recomande aceste schimbări de comportament.

De asemenea, persoanele cu boli cronice consideră că au o relație bună cu personalul medical dacă încearcă împreună să ia cea mai bună decizie în situația dată, dacă sunt încurajate reușitele personale (se iau în considerare rezultatele pozitive) și se pune mai puțin accentul pe eșecuri (sunt mai puțin criticați).

TIPURI PARTICULARE - **DEPRESIVUL**

*Resimte o alinare pasageră dacă este lăsat să-și expună suferințele sale, deoarece el prezintă un sentiment de culpabilitate. Are nevoie de un personaj care să îi inspire securitate, nevoile sale de dependență fiind satisfăcute printr-o **atitudine directivă și securizantă**, o **figură zâmbitoare** care să îi inspire încredere și încurajare.*

- ▮ **C. tactilă:** salutat prin strângerea mâinii, ajutat să se așeze, măsurare manuală a funcțiilor vitale, atingeri de apropiere: bătut pe umăr
- ▮ **Comunicarea proxemică:** aproximativ 0, 5 m, poziție de superioritate dar protectoare
- ▮ **Voce:** volum normal, ritm lent, tonalitate calmă, protectoare, accentuarea noțiunilor neimportante, efectuarea pauzelor de câte ori se observă lipsa de atenție a pacientului
- ▮ **Atitudine:** calmă , de siguranță, alternând cu o falsă agresivitate apoi o ușoară compătimire urmată de un „duș rece” pentru pacient.
- ▮ **Ascultare activă:** atenție în ascultare

TIPURI PARTICULARE - **COLERICUL**

Afișează o figură serioasă, gesturi largi, lente însoțind explicațiile cu gesturi bruște sau precipitate

- ▮ **C tactilă** este recomandat de evitat
- ▮ **Comunicarea proxemică**- distanță de aprox. 2 m, poziție de egalitate
- ▮ **Voce:** volumul sub cel vocii pacientului, ritm mai lent, tonalitate calmă, dar cu alternanțe dur/ metalic- liniștitor, accentuarea la 3-4 cuvinte, pauze în vorbire dese, pentru accentuarea cuvintelor
- ▮ **Atitudine:** reținută, rece, alternând cu compasiune
- ▮ **Ascultare activă:** Atenție în ascultare, pacientul caută să-și elibereze frustrările și practic refuză să vorbească despre afecțiunea sa. Dacă reușim să-l calmăm, o va face cu ușurință.

TIPURI PARTICULARE AROGANTUL

Afișează o figură sobră, utilizează gesturi largi, teatrale, neprecipitate sau bruște

- ▮ **C tactilă** este recomandat de evitat
- ▮ **Comunicarea proxemică**- distanța de aproximativ 1,5 m, poziție de egalitate
- ▮ **Voce:** volumul sub volumul vocii pacientului, ritm al vorbirii mai lent, o tonalitate calmă dar protocolară, cu pauze în vorbire dese pentru accentuarea cuvintelor (la 3-4 cuvinte)
- ▮ **Atitudine:** demnă, de la egal la egal, rece dar vădind interes pentru problemele pacientului
- ▮ **Ascultare activă;** Atenție în ascultare deoarece pacientul are tendința de a evita discuțiile despre afecțiunile sale.

40 DE SECUNDE...

- ▮ *Medici ai Departamentului de Management și Politică Sanitară a Universității pentru Sănătate Publică și Igienă din Baltimore au realizat un studiu pornind de la următoarea întrebare: "Pot 40 de secunde de compasiune să reducă teama pacientului?".*
- ▮ *Studiul a fost realizat pe 123 de femei care au supraviețuit cancerului la san și pe 87 femei care nu au fost atinse de această maladie. Ele au avut ocazia de a viziona o casetă în care un medic își exprima compasiunea în fața pacientului său. Un alt grup de femei (de control) a urmărit o consultație standard. Femeile care au văzut caseta în care medicul își exprima compasiunea au spus despre el că este cald, mult mai atent, sensibil, empatic. Nu același lucru l-au susținut femeile care au văzut cealaltă caseta. În cazul primelor, anxietatea a fost sensibil redusă după vizionarea casetei, spre deosebire de femeile din grupul de control. De asemenea, primele au afirmat că medicul voia clar ce era mai bine pentru pacient, îl încuraja să pună întrebări și îl implica în luarea deciziilor.*



NOTA BENE!

- ❑ *OAMENII ÎI ACCEPTĂ , ÎN MOD INCONȘTIENT , CU MAI MULTĂ UȘURINȚĂ PE ACEIA CU CARE SE ASEAMĂNĂ*
- ❑ *STUDIAȚI CU FOARTE MULTĂ DISCREȚIE PARTENERII DE DISCUȚIE ȘI AFLAȚI-LE STILUL*
- ❑ *ÎNCERCAȚI SĂ ZÂMBIȚI DACĂ EI ZÂMBESC ,FIȚI SOBRI DACĂ EI SUNT SOBRI.*
- ❑ *CĂUTAȚI SĂ VORBIȚI TARE SAU ÎNCET, REPEDE SAU RAR, ÎN FUNCȚIE DE STILUL PARTENERULUI DE DISCUȚIE*

GHID DE COMUNICARE ÎN TIPURI PARTICULARE DE SITUAȚII



VÂRSTNICUL



Pentru vârstnic, se poate afirma că nevoia de comunicare este vitală. Multe persoane vârstnice suferă adesea mai mult din cauza izolării, a ignorării, a marginalizării, a lipsei de comunicare cu cei din jur, decât de o boală sau alta

COMUNICAREA CU VÂRSTNICUL

AFAZIA, DISFAZIA, TULBURĂRILE DE AUZ

- ▣ *O persoană în vârstă își găsește mai greu cuvintele pentru a-și alcătui răspunsurile.*
- ▣ *Înțelegerea este afectată : persoana ascultă, aude, dar nu înțelege ca urmare a degradării unor zone din creier unde se face recepția și prelucrarea mesajelor*
- ▣ *Limbajul e simplificat, mai sărac, stereotip adesea.*



PACIENȚII PSIHOTICI

Comunicarea cu pacientul psihotic este grevată de asemenea de o serie de prejudecăți, unele aparținând chiar personalului medical.

- ▮ *Pacientul psihotic simte nevoia să comunice, să exprime trăirile patologice care de cele mai multe ori sunt angoasante.*
- ▮ *Faptul că pacientul psihotic ne comunică suferința lui într-o manieră care ne intrigă, ne contrariază, ne șochează, ne sperie nu ne dă dreptul să o ignorăm.*
- ▮ *Spre deosebire de celelalte specialități medicale, efortul de a face pacientul să conștientizeze boala sa psihică este foarte mare.*

-
- ▮ *Datorăm în egală măsură simptomelor psihice și mai ales celor psihotice aceeași atenție, îngrijorare, compasiune și suport de care beneficiază simptomele medicale.*
 - ▮ *Imaginați-vă că întoarceți spatele unei persoane care se prăbușește sub ochii dumneavoastră acuzând dureri precordiale. Este același lucru.*

-
- *Comunicarea noastră cu pacientul trebuie să fie concordantă cu starea lui, cu posibilitățile lui de înțelegere și asociată cu elemente de sprijin pentru a influența pozitiv evoluția bolii sale.*

-
- ▣ *Atitudinea insuficient controlată (orice semn cu capul, șușoteli cu membrii familiei, orice denumire științifică neînțeleasă de către pacient, chiar tăcerea) influențează bolnavul, generând suspiciuni și disconfort*

- ▮ *Sensibilitate*
- ▮ *Introspecție*
- ▮ *Puternic autocontrol*
- ▮ *Conștiință de sine foarte dezvoltată*
- ▮ *Empatie*

BARIERE ÎN COMUNICAREA CU PACIENTUL TERMINAL

- ▮ *De ordin social*
- ▮ *Ridicate de importanța vindecării*
- ▮ *Datorate comportamentului stereotip*
- ▮ *De activitate*
- ▮ *De ascundere a adevărului*
- ▮ *Legate de ierarhie*

GESTIONAREA STRESULUI PROFESIONAL

- ▮ *Împărtășirea experiențelor marcante cu echipa*
- ▮ *Grupuri de suport*
- ▮ *Soluții de relaxare*
- ▮ *Discuții cu psihologul*
- ▮ *Evitarea atașării /implicării personale*



1 COMUNICAREA CU COPIII



- ❑ *Comunicarea onestă este crucială pentru a ajuta copilul să facă față unei problemă de sănătate*
- ❑ *Pentru un copil este foarte important să știe că este bolnav și că va primi toată îngrijirea de care are nevoie.*
- ❑ *Evitați să spuneți : « nu o să te doară ! » dacă procedura este dureroasă. În schimb, fiți sincer atunci când o procedură poate cauza disconfort, durere, presiune dar asigurați copilul că această senzație va fi temporară și că îi veți fi alături încercând să îi faceți suferința cât mai suportabilă.*



COMUNICAREA CU COPIII



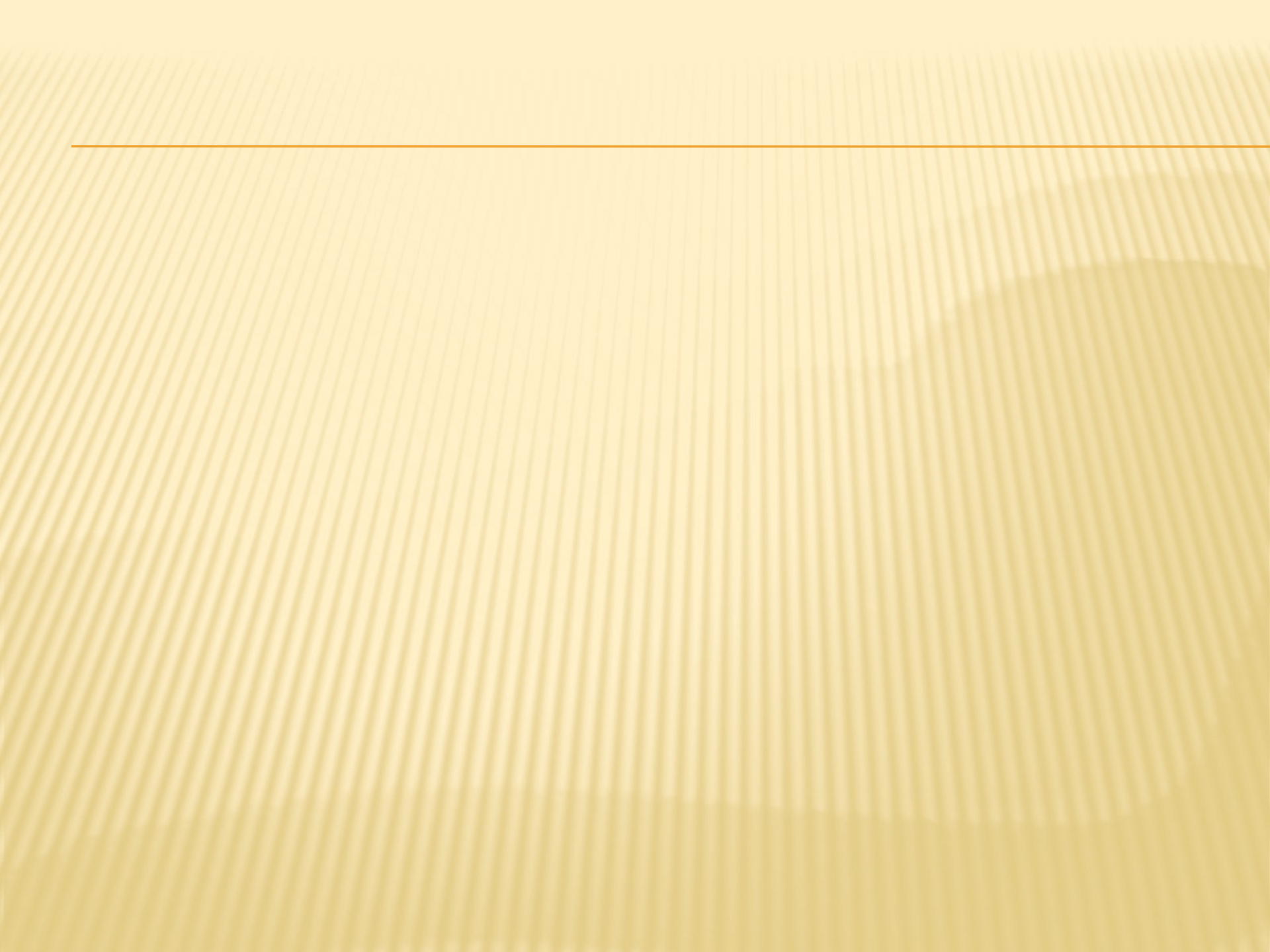
- ▮ *Pentru copiii mici, mai ales, cea mai mare importanță o are comunicarea non verbală : gesturile, privirea, vocea, atitudinea*
- ▮ *Încercați să fiți calmi, blânzi, prietenoși în limbaj dar și în atitudine.*
- ▮ *Nu lăsați distanță între voi și copii pentru că au mare nevoie de apropiere, mângâiere, tandrețe*

Tratați copiii bolnavi ca și cum ar fi copiii voștri !



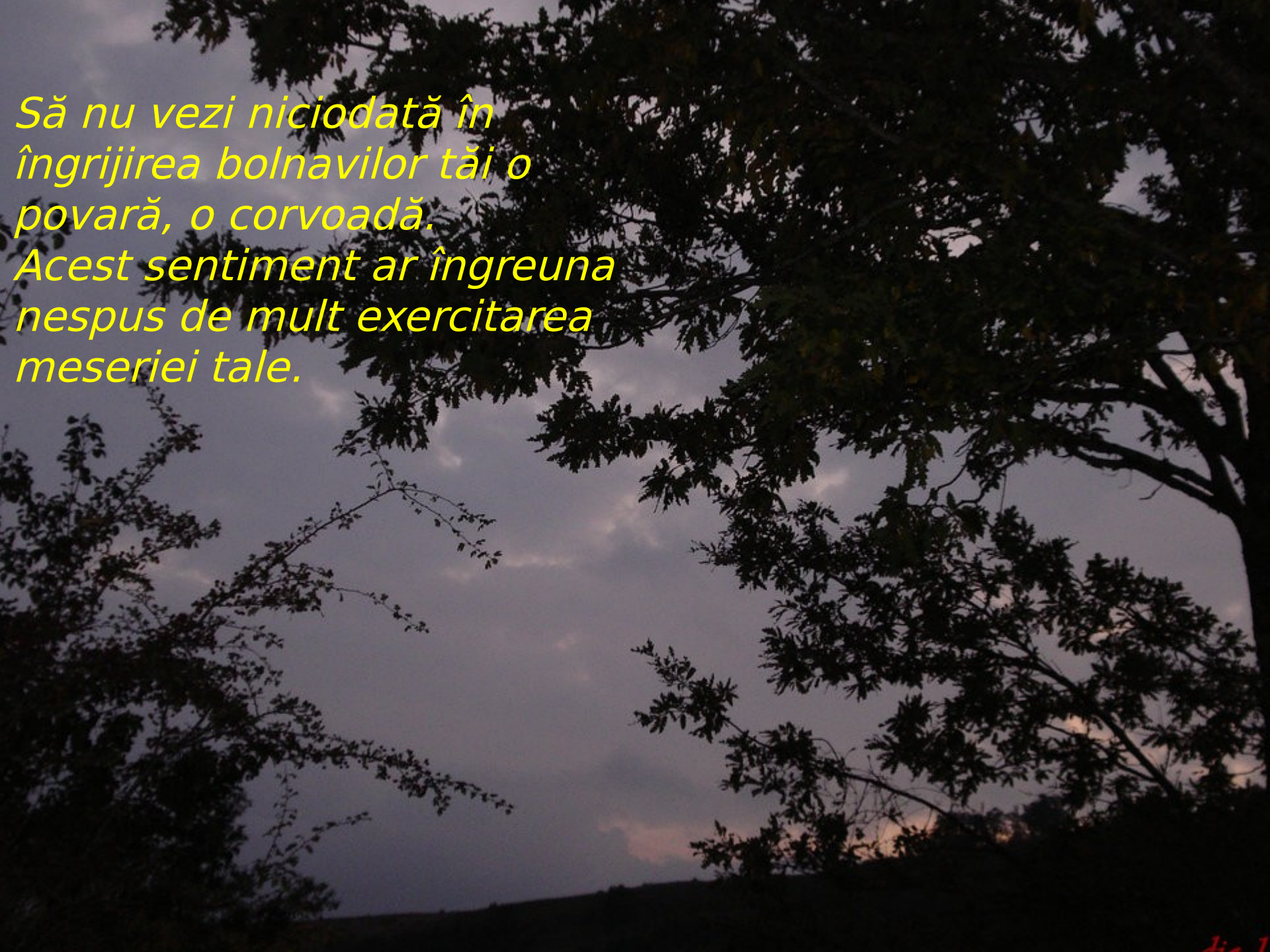
- ▮ *Părinții au nevoie de informații în legătură cu boala copilului lor. Asigurați-vă că știți să comunicați!*
- ▮ *Folosiți-vă toate abilitățile în dialogul cu aceștia întrucât au nevoie de sprijin și de îndrumări pentru a face față bolii copilului.*





PENTRU TOȚI CEI CARE ÎȘI
PREȚUIESC MENIREA...

Frânturi din decalogul formulat de B. Masci

A low-angle photograph of a tree against a sunset sky. The tree's branches and leaves are silhouetted against a sky with soft, orange and pink clouds. The text is overlaid on the upper left portion of the image.

*Să nu vezi niciodată în
îngrijirea bolnavilor tăi o
povară, o corvoadă.
Acest sentiment ar îngreuna
nespus de mult exercitarea
meseriei tale.*

The background image is a misty, yellow-toned landscape. A path leads from the bottom center towards the horizon, flanked by bare trees. The sky is a uniform yellow, suggesting a sunrise or sunset. The overall mood is somber and contemplative.

*Fă ca bolnavul să nu se simtă
singur, izolat. Dacă a suferi
e greu, a suferi singur
e incomparabil mai greu.*

*Poartă-te astfel ca bolnavul
să fie sigur că are în tine
un sprijin, dă-i curaj când
îl vezi trist, amărât, disperat*

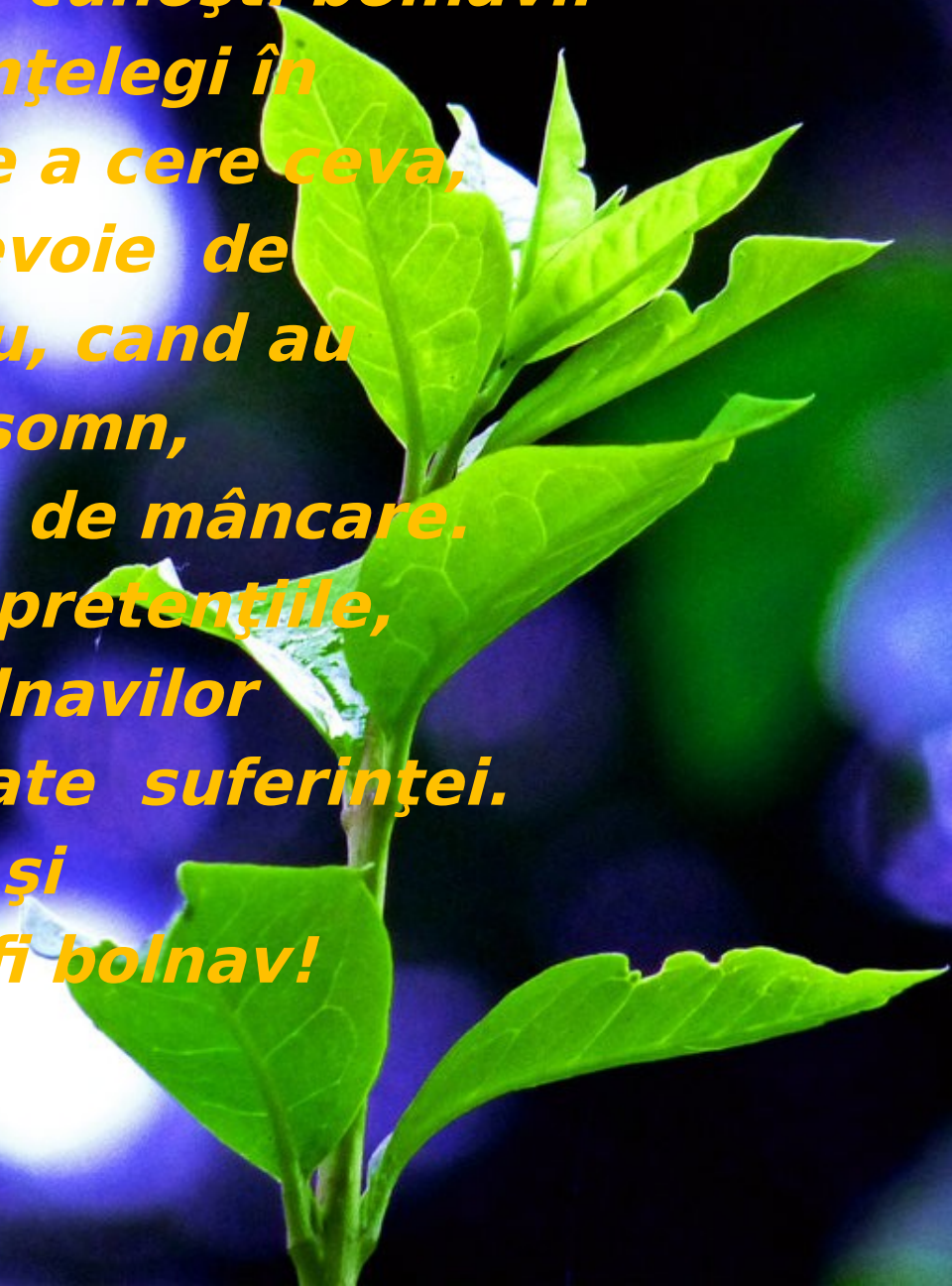
*Minimalistic
Andrea Andrade*

*Oferă aceeași stimă și atenție
atât săracului cât și
bogatului.
În dragostea ta de oameni,
săracul se va simți bogat.*



***Învățã sã cunoști bolnavii
tãii și sã-i înțelegi în
felul lor de a cere ceva,
Când au nevoie de
ajutorul tău, cand au
nevoie de somn,
de odihnă, de mâncare.
Defectele, pretențiile,
toanele bolnavilor
sunt datorate suferinței.
La fel ai fi și
tu dacã ai fi bolnav!***

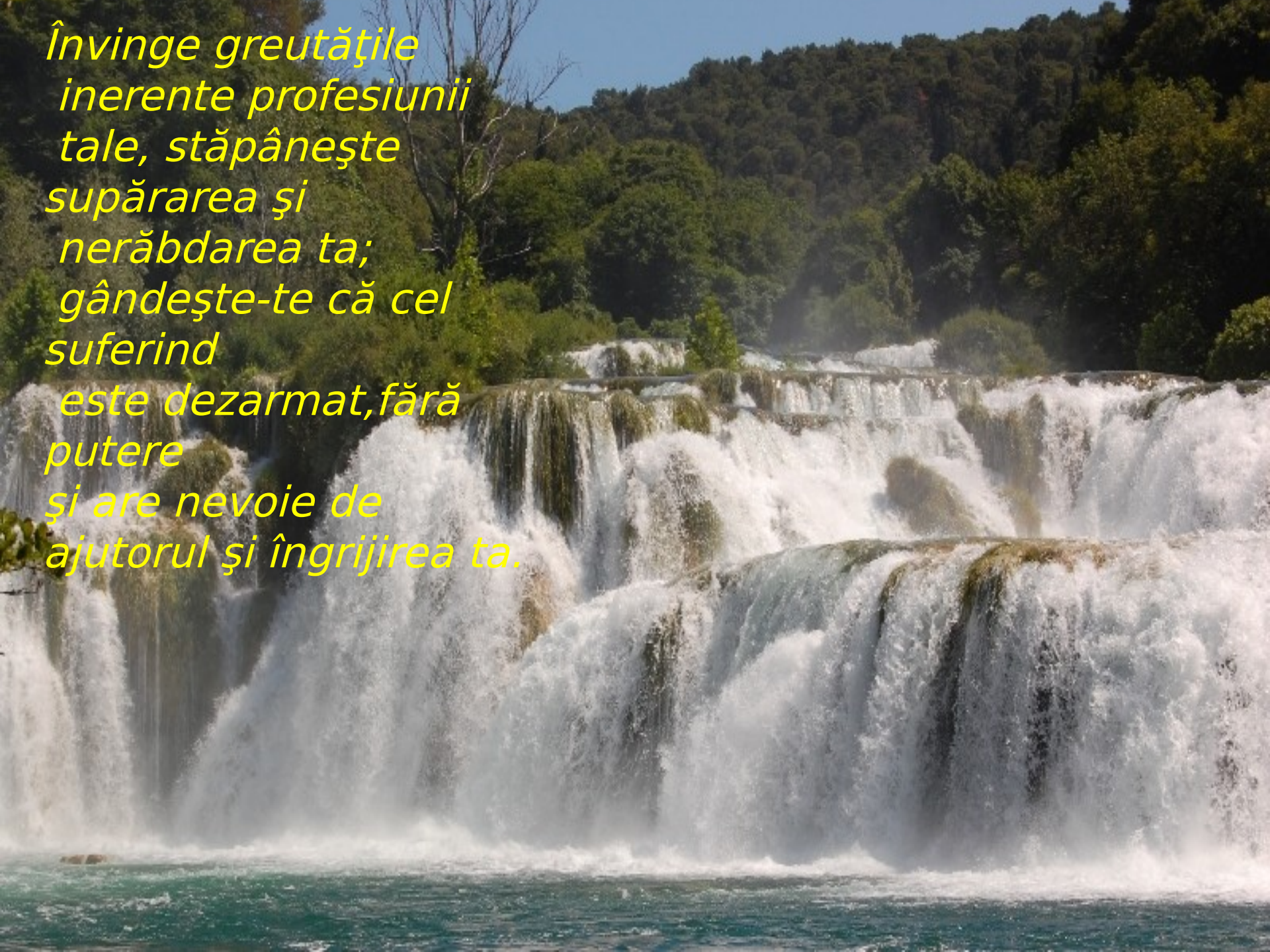
.



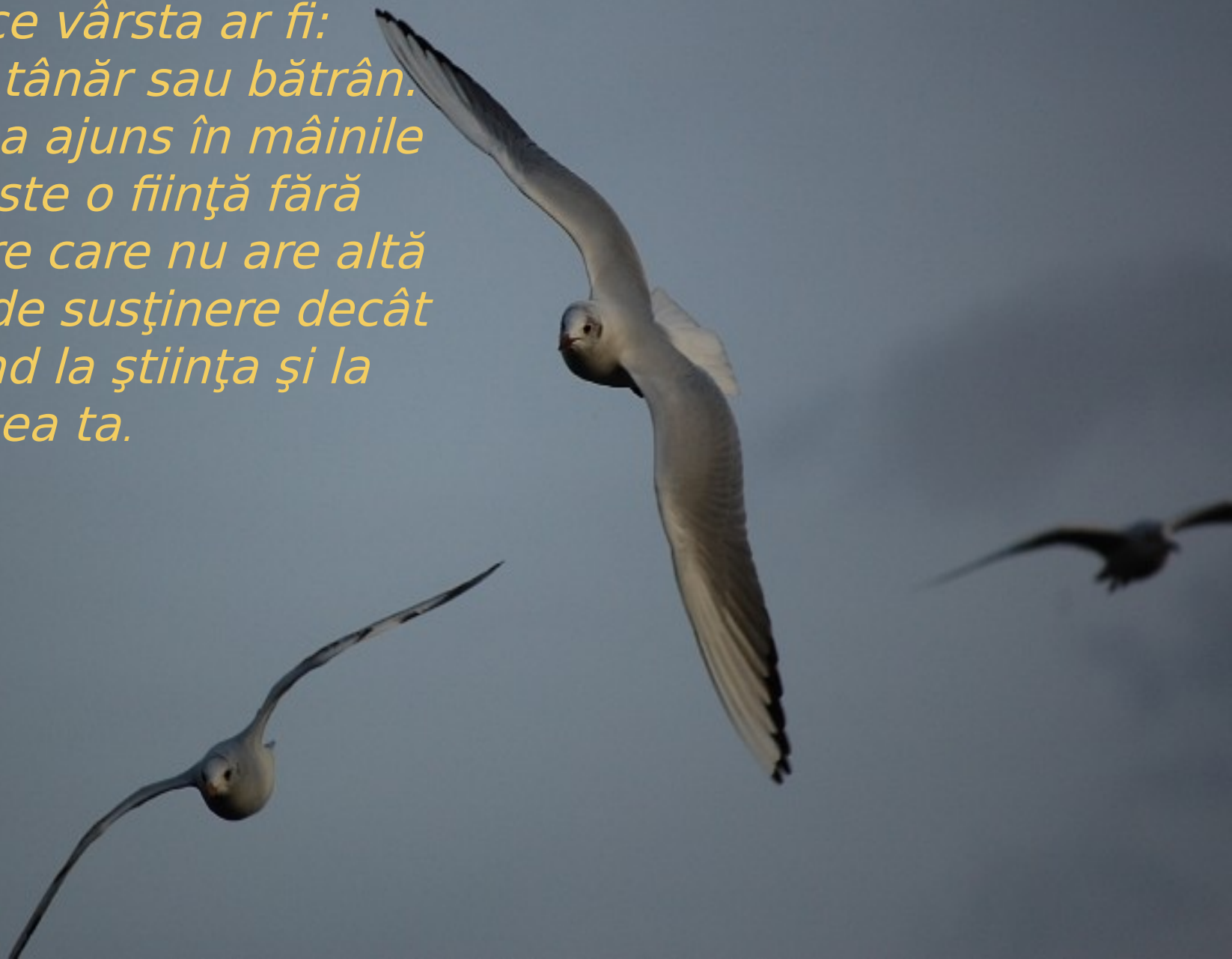
*Respectă nobila ta misiune,
începând cu însăși
persoana ta.
Să nu o profanezi.
Poartă-te demn,
cuvios, cu omenie.*



*Învinge greutățile
inerente profesiei
tale, stăpânește
supărarea și
nerăbdarea ta;
gândește-te că cel
suferind
este dezarmat, fără
putere
și are nevoie de
ajutorul și îngrijirea ta.*



*Onorează pe bolnavul tău
de orice vârstă ar fi:
copil, tânăr sau bătrân.
Când a ajuns în mâinile
tale, este o ființă fără
apărare care nu are altă
arma de susținere decât
apelând la știința și la
caritatea ta.*



*Să nu distrugi nici
unui bolnav iluzia vindecării,
chiar de ar fi vorba de un
muribund.*

*Sunt oameni care au nevoie
să-i însoțești până la ultima
lor clipă, pentru a nu-i lăsa
să ghicească sfârșitul.*



*Oboseala ta să fie luminată de credință și de dragoste.
Atunci când știința nu mai poate face nimic, bunătatea ta,
purtarea ta să susțină pe bolnav*



*Nu uita că în îngrijirea bolnavilor nu
ajunge numai bunăvoința, ci se cere
și știința. Zilnic, se descoperă noi
mijloace pentru alinarea suferințelor.
Nu te mulțumi și nu te mărgini numai
la științele și cunoștințele ce le-ai
dobândit în școală!
Împrospătează-le!*



*Acest lucru am încercat și noi
astăzi !*

*VĂ MULȚUMESC PENTRU
ATENȚIE ȘI VĂ DORESC
CA ÎN ORICE SITUAȚIE DIN
VIAȚĂ SĂ COMUNICAȚI CÂT MAI
BINE...*

Luminita Munteanu

