

G14.25

P 81

# Curs de comunicare medicală pentru studenții de la Medicină generală

## Facultatea de Medicină

AUTORI: Codruța Alina Popescu, Sebastian Mihai Armean

2019



# UMF

UNIVERSITATEA DE  
MEDICINĂ ȘI FARMACIE  
IULIU HAȚIEGANU  
CLUJ-NAPOCA

G19, 25

P 34

**EDITURA MEDICALĂ UNIVERSITARĂ  
"TULIU HAȚIEGANU"  
CLUJ-NAPOCA**

**Curs de comunicare medicală pentru studenții  
de la Medicină generală**

**Codruța Alina Popescu  
Sebastian Mihai Armean**

**756283**



SL2

**Cluj-Napoca, 2019**

## Cuprins

<b>1. Importanța comunicării medicale .....</b>	<b>7</b>
<b>Obiective educaționale .....</b>	<b>7</b>
<b>2. Modele teoretice ale comunicării.....</b>	<b>11</b>
<b>Obiective educaționale .....</b>	<b>11</b>
<b>Comunicarea terapeutică.....</b>	<b>11</b>
<b>Definiția comunicării .....</b>	<b>12</b>
<b>Comunicarea interpersonală.....</b>	<b>12</b>
<b>Ce este un model teoretic al comunicării?.....</b>	<b>13</b>
Modelul linear.....	14
Modelul interactiv (circular) al comunicării.....	15
Modelul tranzacțional al comunicării.....	17
<b>Factori care determină eficiența comunicării .....</b>	<b>18</b>
<b>3. Comunicarea non-verbală .....</b>	<b>19</b>
<b>Obiective educaționale .....</b>	<b>19</b>
<b>Definiția comunicării non-verbale .....</b>	<b>20</b>
<b>Funcțiile comunicării non-verbale .....</b>	<b>21</b>
<b>Canalele comunicării non-verbale .....</b>	<b>21</b>
Mimica feței (expresiile faciale).....	21
Comportamentele vizuale .....	23
Mișcările, gesturile și postura .....	24
Utilizarea spațiului .....	25
Comportamentele de atingere .....	27
Aspectul fizic .....	28
Folosirea artefactelor .....	28
<b>Comportamente de comunicare non-verbale care contribuie la o bună relație între medic și pacient .....</b>	<b>30</b>
<b>4. Comunicarea verbală.....</b>	<b>31</b>
<b>Obiective educaționale .....</b>	<b>31</b>
<b>Specificul limbajului .....</b>	<b>31</b>
<b>Distincția limbă-limbaj.....</b>	<b>32</b>
<b>Definiția limbajului .....</b>	<b>32</b>
<b>Proprietățile generale ale limbajului uman .....</b>	<b>33</b>
<b>Regulile limbajului .....</b>	<b>33</b>
<b>Semnificațiile limbajului .....</b>	<b>34</b>
<b>Nivelurile limbajului .....</b>	<b>35</b>
<b>Producerea și înțelegerea vorbirii.....</b>	<b>35</b>

Dezvoltarea limbajului .....	36
Paralimbajul .....	37
<b>5. Abilități de bază utilizate în comunicarea medicală .....</b>	<b>42</b>
<b>Obiective educaționale.....</b>	<b>42</b>
Ascultarea activă.....	43
<b>Întrebările ca instrumente de interviu .....</b>	<b>44</b>
Întrebări deschise:.....	45
Întrebări închise.....	46
Întrebări cu posibilități multiple de răspuns.....	47
Întrebări care sugerează răspunsul .....	48
<b>Adaptarea întrebărilor la tipul de interviu și la reacțiile     pacientului .....</b>	<b>48</b>
<b>Comunicarea non-verbală .....</b>	<b>49</b>
<b>Facilitarea.....</b>	<b>49</b>
Ecoul: Repetarea afirmațiilor pacientului .....	49
<b>Empatia.....</b>	<b>49</b>
Definiția empatiei .....	49
Empatie vs simpatie vs milă.....	50
Exprimarea empatiei în relația cu pacientul.....	51
Exprimarea empatiei .....	51
<b>Parafrazarea .....</b>	<b>52</b>
<b>Clarificarea .....</b>	<b>52</b>
<b>Rezumarea (sintetizarea) .....</b>	<b>52</b>
<b>Marcarea diferitelor etape ale consultației .....</b>	<b>53</b>
<b>6. Consultația medicală.....</b>	<b>53</b>
<b>Obiective educaționale.....</b>	<b>53</b>
<b>Definiție.....</b>	<b>53</b>
<b>Locuri de desfășurare a/situații consultației medicale: .....</b>	<b>54</b>
<b>Anamneza .....</b>	<b>57</b>
<b>7. Modele ale comportamentelor legate de sănătate, utile în educarea pacientului .....</b>	<b>68</b>
<b>Obiective educaționale.....</b>	<b>68</b>
<b>Detectarea semnelor și simptomelor bolilor .....</b>	<b>68</b>
<b>Modele de “comportamente de sănătate” .....</b>	<b>69</b>
<b>Modelele sociocognitive: .....</b>	<b>70</b>
Modelul convingerilor legate de sănătate .....	71
Motivația ca protecție.....	73
Modelul procesărilor paralele extinse.....	74
Teoria alegerii raționale.....	75
<b>Modele în etape .....</b>	<b>76</b>
Modelul trans-teoretic al schimbării.....	76
<b>Stresul și adoptarea unor decizii legate de sănătate.....</b>	<b>78</b>

<b>8. Comunicarea publică despre sănătate .....</b>	<b>78</b>
<b>Obiective educaționale .....</b>	<b>78</b>
<b>Clasificarea surselor de informații medicale .....</b>	<b>79</b>
Presa sau canalele de televiziune generaliste .....	80
Seriale TV și filme .....	81
Presa specializată în “sănătate și stare de bine” .....	81
Broșuri informative pentru pacienți.....	81
Campaniile de promovare a sănătății .....	82
Internetul.....	84
Limitele comunicării publice pe teme medicale.....	88
<b>Comportament profesional și comunicare în mediul online .....</b>	<b>89</b>
<b>Reguli în comunicarea pe email cu pacienții .....</b>	<b>90</b>
<b>9. Oferirea de informații.....</b>	<b>92</b>
<b>Obiective educaționale.....</b>	<b>92</b>
<b>Oferirea de informații: un proces bidirecțional.....</b>	<b>92</b>
<b>Procese cognitive implicate în înțelegerea informației medicale.....</b>	<b>93</b>
Memoria.....	93
Atenția .....	94
<b>Importanța oferirii de informații .....</b>	<b>95</b>
<b>Probleme legate de informațiile oferite pacienților .....</b>	<b>96</b>
Cantitatea de informații oferite pacienților .....	97
Capacitatea pacienților de a înțelege informația.....	97
Reținerea și reamintirea informației transmise .....	97
Complianța la tratament.....	98
<b>Nivelul de alfabetizare în domeniul sănătății .....</b>	<b>98</b>
<b>Tipuri de informații care i se comunică pacientului.....</b>	<b>99</b>
<b>10. Situații dificile de comunicare: pacienții furioși.....</b>	<b>100</b>
<b>Obiective educaționale.....</b>	<b>100</b>
<b>Furia ca reacție la boală .....</b>	<b>101</b>
<b>Care sunt cele mai frecvente motive pentru care</b>	
<b>părinții/apartinătorii/pacienții se enervează? .....</b>	<b>103</b>
<b>Cum putem recunoaște o persoană furioasă (înainte ca aceasta să</b>	
<b>izbucnească și să-și piardă controlul).....</b>	<b>105</b>
<b>Strategii pentru a face față mâniei pacientului .....</b>	<b>105</b>
<b>Ce se face/ce nu se face când pacientul este furios .....</b>	<b>107</b>
<b>Exemplu de gestionare a unei situații cu un pacient furios .....</b>	<b>109</b>
<b>11. Conversații dificile: comunicarea veștilor proaste.....</b>	<b>111</b>
<b>Obiective educaționale.....</b>	<b>111</b>
<b>Ce este o veste proastă? .....</b>	<b>112</b>
<b>Dificultăți în comunicarea veștilor proaste.....</b>	<b>112</b>
<b>Obiectivele unei discuții clinice pentru comunicare unei vești</b>	
<b>proaste.....</b>	<b>113</b>

Modele pentru comunicarea unei vești proaste .....	114
“Ce facem dacă...” .....	120
<b>12. Comunicarea de-a lungul vieții: comunicarea cu copiii</b>	<b>121</b>
Obiective educaționale.....	121
Factori care îngreunează comunicarea cu copiii .....	121
Comunicarea cu părinții copiilor bolnavi .....	122
Nevoia de a furniza informații medicale copiilor .....	123
Stadiile de dezvoltare cognitivă la copii.....	123
Comunicarea cu copiii în funcție de vârsta cronologică .....	126
Separarea, izolarea și boala cronică .....	129
Ce se face și ce nu se face în comunicarea cu copiii.....	130
Aspectul doctorilor și al cabinetelor medicale.....	131
Comunicarea veștilor proaste copiilor .....	131
<b>13. Comunicarea de-a lungul vieții: comunicarea cu persoanele în vârstă și cele cu handicap</b>	<b>136</b>
Obiective educaționale.....	136
Factori care afectează comunicarea cu pacientul în vârstă.....	137
Utilizarea “limbajului pentru bătrâni”.....	138
Strategii pentru îmbunătățirea comunicării cu pacienții în vârstă .....	138
Comunicarea cu pacienții cu demență .....	139
Strategii de comunicare cu persoanele cu handicap.....	140
<b>14. Comunicarea legată de sfârșitul vieții.....</b>	<b>143</b>
Obiective educaționale.....	143
Concepte de bază: .....	144
Stadiile reacției de doliu .....	144
Ghid pentru comunicarea cu pacientul terminal.....	147
Ghid pentru comunicarea cu familia pacientului terminal.....	147
<b>Bibliografie .....</b>	<b>148</b>