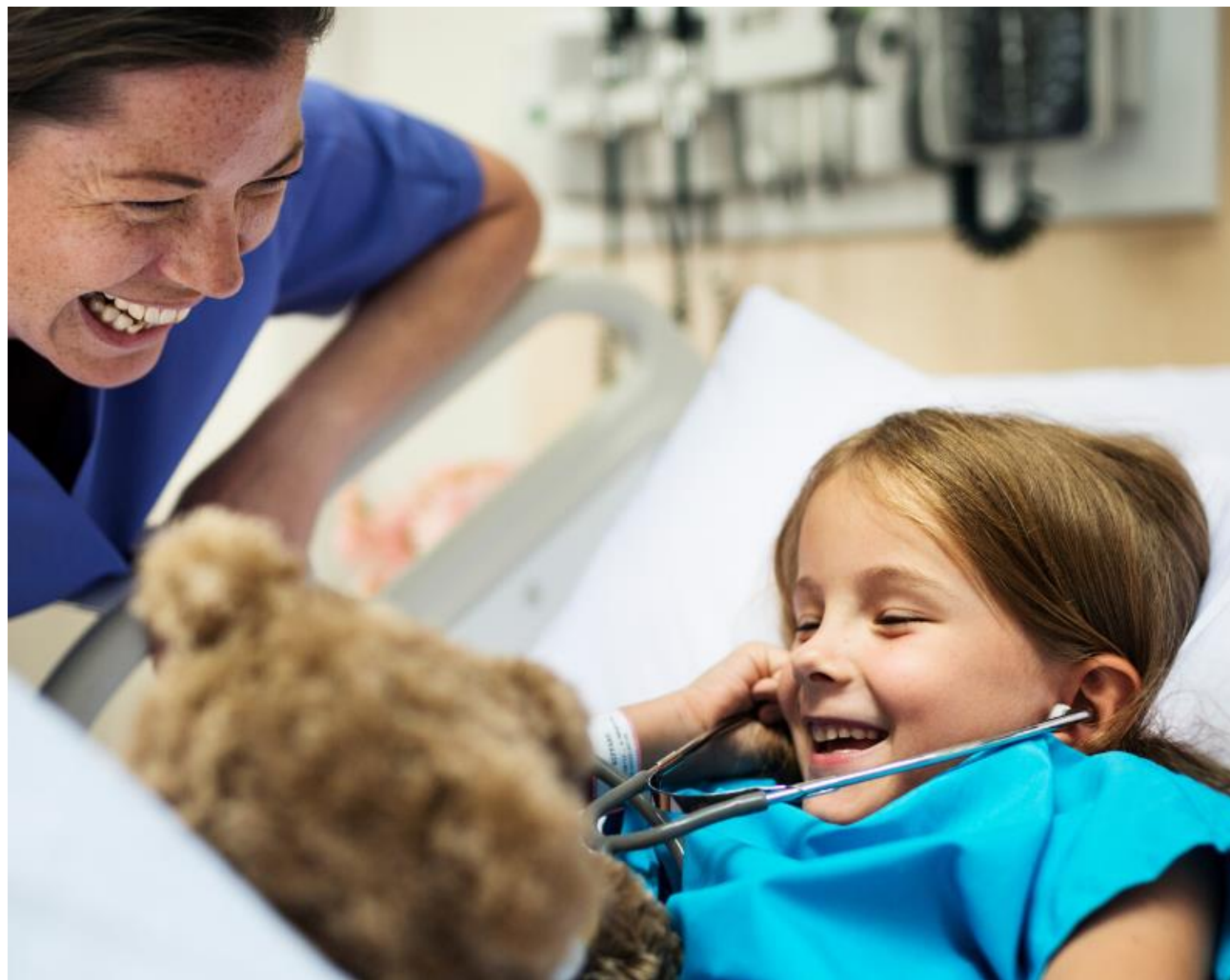


GABRIELA BABEȘ

As. Med. Lic., Grd. Principal, MSc
Spitalul Clinic de Urgenta pentru Copii
Brasov

RELATII INTERUMANE

ARTA COMUNICĂRII



“Dacă nu putem
să fim buni să fim
măcar politici”

N.Steinhardt

în “Jurnalul fericirii”



Medicina este văzută ca o îmbinare a științei cu arta, știința reprezentând partea ei tehnică, iar arta partea de expresie, de comunicare și abordare a bolnavului.



Fallowfield, considera comunicarea “ca și o aptitudine a personalului medical, deoarece medicii și asistenții medicali comunică cu pacienții și familia acestora mai des decât aplică oricare din procedurile medicale.”

SCOPUL

Lucrarea de față își propune:

- Să aducă în atenția personalului medical importanța comunicării verbale și non-verbale în relația cu pacientul copil și familia/apartenențarii acestuia;
- Să readucă în atenție factorii importanți de care depinde o comunicare eficientă.

METODOLOGIE

Studiu observațional, cu caracter de non-intervenție în fluxul evenimentelor, realizat în perioada 01- 12 septembrie 2025, în secțiile Spitalului Clinic de Urgență pentru Copii Brașov.

Comunicarea poate fi înțeleasă drept “ansamblul proceselor fizice și psihologice prin care se efectuează operația punerii în relație cu una sau mai multe persoane în vederea obținerii unor anumite obiective.”

Personalul medical trebuie sa abordeze corect și să aibă abilități bune de comunicare pentru a putea ajuta pacienții copii să se simtă mai puțin vulnerabili, să înțeleagă și în final să accepte actul medical.



*Acordăm timp și
încercăm să îi câștigăm
încrederea.*

CUM?

O abordare interactivă.

Putem transforma totul
într-o joacă sau poveste.



*Creăm un mediu placut
pentru copii, cu jucării,
desene sau creioane.*



Pentru copii, mai ales pentru cei mici, cea mai mare importanță o are *comunicarea non verbală* : *gesturile, privirea, vocea, atitudinea*.

Încercăm să fim calmi, blânzi, prietenoși în limbaj dar și în atitudine.

Nu lăsăm distanță între noi și copii pentru că au nevoie de apropiere, mangâiere, tandrețe.

Tratăm copilul bolnav cu aceeași empatie și grijă pe care am da-o propriului copil.

Comunicăm cu pacienți de vârste diferite, de la nou-născut la tineri adulți, de aceea trebuie să ținem cont de vârstă.

Nu-i grăbim și nu-i întrerupem.

Îi ascultăm cu atenție și apreciem valoarea opiniei lor.

Nu facem promisiuni pe care nu le putem respecta.

Includem părinții în discuție - rugăm părinții să pună întrebările.

În cazul copiilor timizi trebuie să ne bazăm pe părinți atât pentru informații, cât și pentru asistență.

Discutăm cu copiii, nu despre ei, împreună și cu părinții.

Reducem factorii de stres

Recomandarea este să lăsăm în încăpere personalul medical care este absolut necesar în timpul examinării.

În cazul în care este programată o procedură invazivă, desemnăm o persoană care se poate adresa calm pacientului sau dacă într-adevăr este necesară prezența mai multor persoane, încercăm să facem trecerea treptat.

Elemente de distragere a atenției adecvate vârstei pot fi utile și pot contribui, de asemenea, la scăderea anxietății.

Să fim pregătiți pentru a
vorbi “*pe limba lor*”.

Concluzii

Atunci când pacienții sunt copii, crearea unei experiențe pozitive este extrem de importantă.



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.

Multumesc!