



## 04. COMUNICAREA CU PACIENȚII GRAV BOLNAVI



HOSPICE CASA SPERANȚEI  
PREȚUIM FIECARE CLIPĂ DE VIAȚĂ

Proiect finanțat prin granturile SEE 2009 – 2014, în cadrul Fondului ONG în România.  
[www.eeagrants.com](http://www.eeagrants.com) | [www.hospice.ro](http://www.hospice.ro)





CEL MAI DE PREȚ CADOU  
PE CARE ÎL POTI OFERI CĂ SI VOLUNTAR,  
EȘTI CHIAR TU.





**COMUNICAREA și ASCULTAREA**  
pot ajuta pacienții în lupta cu boala, dar  
modul în care comunicăm cu aceștia are o  
semnificație aparte. Limbajul corporal,  
precum zâmbetul sau atingerea, pot oferi  
adesea același suport ca și limbajul verbal.

## ÎNGRIJIREA PALIATIVĂ

este o abordare care îmbunătățește calitatea vieții pacienților și familiilor acestora, care se confruntă cu probleme asociate unei boli amenințătoare de viață, prin prevenirea și înlăturarea suferinței, prin identificarea precoce, evaluarea corectă și tratamentul durerii și al altor probleme fizice, psihico-sociale și spirituale.

De cele mai multe ori, oamenii nu știu ce să discute cu pacienții diagnosticați cu o boală amenințătoare de viață, dar trebuie să știi că discuțiile deschise pot fi benefice atât pentru pacient, cât și pentru tine, chiar dacă aceste discuții pot deveni dificile. O persoană cu o boală gravă poate fi șocată sau speriată, sau se poate afla într-o perioadă de negare sau depresie. Este posibil să dorească să evite discuțiile cu tine, de teama de a nu te încărca cu emoții negative legate de suferința acestuia.

Încurajând pacientul să își exprime deschis sentimentele vei arăta suport și empatie, dar în același timp, pentru a stabili o relație bună cu pacientul, trebuie să conștientizezi faptul că îngrijești o persoană care se confruntă cu o suferință complexă, dată de probleme fizice, emoționale, sociale și spirituale.

# ÎNTRUȚIUNI

## CÂND ASCULȚI ACTIV, NU AUZI DOAR CUVINTE. AUZI GÂNDURI, SENTIMENTE, TRĂIRI, EMOȚII.



### ASCULTAREA ACTIVĂ

Acordând atenție totală la ceea ce o persoană spune despre experiența sa în lupta cu boala, voluntarul poate crea un climat de încredere și empatie. Este de preferat să avem un dialog deschis cu pacientul, decât să îi punem o mulțime de întrebări. Nu vă temeți să vă exprimați sentimentele. Onestitatea vă ajută să construiți o relație bazată pe încredere reciprocă. Ușoarele atingeri și indiciile non-verbale precum zâmbetul sau chiar plânsul împreună pot juca de asemenea un rol important în dialogul cu pacientul, arătând afecțiune și suport.

### ASCULTAREA ACTIVĂ IMPLICĂ ASCULTAREA CU EMPATIE

Empatia reprezintă capacitatea de a te pune în locul cuiva, adică „să te pui în papucii lui” pentru a putea înțelege trăirile și emoțiile generate de boală. Fiecare pacient are propria percepție asupra bolii, astfel că trebuie să acordăm răbdare și înțelegere fiecărui pacient în parte.

# SFATURI PENTRU O COMUNICARE EFICIENTĂ CU PACIENTUL:

- 1. Acordă-i atenție totală.** Nu există un mod anume pentru a discuta despre boală. Uneori, simpla prezență poate fi cel mai important lucru.
- 2. Oferă sfaturi cu grija.** Nu uita că experiența fiecărei persoane cu boala este unică.
- 3. Folosește umorul atunci când este posibil.** În situațiile tensionate, râsul poate avea efect relaxant.
- 4. Uneori poți observa că pacientul este retras și necomunicativ.** Nimeni nu poate fi pozitiv tot timpul. Pune-te în situația acestuia și acordă-i timp pentru a reflecta.
- 5. Cere permisiunea de a discuta despre anumite subiecte.** Urmărește reacția pacientului și nu te simți ofensat dacă pacientul nu dorește uneori să discute cu tine. Aceștia primesc adesea foarte multe întrebări din partea familiei și a prietenilor, lucru ce poate deveni obositor.
- 6. În lupta cu boala,** pacientul se poate confrunta cu sentimente precum: tristețe, furie, confuzie, neputință. Fii pregătit pentru răspunsuri negative din partea pacientului sau chiar refuzul de a răspunde la o întrebare. Nu insista și nu suprasolicita pacientul. Cel mai bine este să permiti acestuia să decidă când să vorbească și cât de mult să împărtășească cu tine.
- 7. Poți arăta suport și fără utilizarea cuvintelor.** Atât limbajul corpului cât și expresiile faciale pot transmite intențiile tale de suport și grija. Menține contactul vizual, ascultă cu atenție și evită distragerea atenției în timpul dialogului. Un mod important de a oferi suport este să împărtășiți câteva momente de tăcere, fără a-l încărca cu discuții inutile.
- 8. Alege-ți cuvintele cu grija.** Acest lucru te poate ajuta să-ți arăți suportul față de pacient fără desconsiderare sau fără a evita subiectul. De exemplu, este mai bine să spui *<Nu știu ce să zic>* decât să nu mai suni sau să nu mai vizitezi pacientul de teama abordării anumitor subiecte.

# SFATURI PRACTICE ÎN COMUNICAREA CU COPILUL

- ✓ Alocă suficient timp, nu te grăbi în abordarea copilului
- ✓ Evită contactul vizual prelungit și zâmbetele largi, exagerat de entuziaste
- ✓ Vorbește cu părintele, dacă inițial copilul este timid
- ✓ Încurajează copilul să vorbească, să deseneze, să comunice prin intermediul obiectelor
- ✓ Oferă copiilor mari posibilitatea de a comunica în absența părinților
- ✓ Atunci când vorbești cu copilul, coboară la nivelul lui (contact vizual la același nivel)
- ✓ Folosește un ton bland și clar
- ✓ Permite copilului să-și exprime temerile
- ✓ Folosește fraze simple, pe înțelesul copilului



# SFATURI PRACTICE ÎN COMUNICAREA CU ADOLESCENTUL

## I. CLĂDEȘTE FUNDAȚIA

- ✓ Petreceți timp împreună
- ✓ Încurajează exprimarea ideilor și sentimentelor
- ✓ Respectă punctul lui de vedere
- ✓ Tolerează/acceptă diferențele
- ✓ Laudă-i punctele forte pentru explorarea și valorificarea la maxim a propriilor resurse, calități și talente (umor, inteligență, înclinații artistice, generozitate, spiritualitate)
- ✓ Respectă-i intimitatea
- ✓ Fii demn de încredere, cinstit și corect, pentru a fi un bun exemplu.



## 2. COMUNICAREA PROPRIU-ZISĂ

- Ⓐ Acordă-i toată atenția și considerația de care are nevoie
- Ⓐ Ascultă, ascultă, ascultă (cu urechile, cu ochii, cu sufletul, și la urmă și cu mintea)
- Ⓐ Fii respectuos, calm, un spirit deschis
- Ⓐ Evită să judeci evaluând situația prin prisma experienței personale; fii subiectiv și nu critica.







PARTENERI



FINANȚATORI



Fundatia pentru  
Dezvoltarea  
Societatii  
Civile



HOSPICE CASA SPERANȚEI  
PREȚUIM FIECARE CLIPĂ DE VIAȚĂ

Proiect finanțat prin granturile SEE 2009 - 2014, în cadrul Fondului ONG în România.  
[www.fondong.fdsc.ro](http://www.fondong.fdsc.ro) | [www.eeagrants.org](http://www.eeagrants.org)

Conținutul acestui material nu reprezintă în mod necesar poziția oficială a granturilor SEE 2009-2014.