

## COMUNICAREA ÎN PROCESUL DE ÎNGRIJIRE

### COMMUNICATION IN NURSING CARE

Șef lucr.dr. **Monica Marilena Țânțu**<sup>1</sup>, prof.univ.dr. **Carmen Daniela Domnariu**<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitatea Pitești, <sup>2</sup>Universitatea „Lucian Blaga” Sibiu

Autor corespondent: **Monica Marilena Țânțu**, tantumonica@yahoo.com

#### Abstract:

Communication is an integral part of the dynamism of social processes as well as their explanatory tool. Its main features are understanding, knowledge, socialization, influence and persuasion. Communication in nursing is different because of the context, involved behavioural typologies and the characteristics of the care process. It is carried out according to the general principles of communication adjusted to the specific of care activity. Effective communication leads to increased compliance of the patient to treatment, improved dependence and improved satisfaction from the patient. Benefits are for nurses, too, namely strengthening the image of professional nursing, permanent and progressive development of communicative competence.

**Key-words:** *communication, care process, communication competence*

Oamenii, ființe sociale sau cu personalități individuale, diferit conturate, interacționează într-un context social complex ce nu poate exista fără comunicare. De altfel, interrelațiile umane se bazează pe transmiterea și receptarea de mesaje, pe schimbul, interpretarea și utilizarea unor informații. Din celălalt sens, conceptul de comunicare nu poate fi analizat fără înțelegerea reală a cadrelor sociale, culturale, politice și economice în care se derulează procesele comunicaționale.

Comunicarea este liantul relațiilor interumane, dezvoltând un cadru propice cunoașterii celuilalt, obținerii unei omogenități de ordin psihosocial care să asigure coerența și funcționalitatea grupului, precum și atingerea unor obiective. [1] Din perspectivă generală, comunicarea este *“un mod de manifestare a gândurilor și sentimentelor cu ajutorul vorbirii, scrierii, gesturilor și mimicii, în scopul de a te face înțeles”* [7].

Comunicarea este parte integrantă a dinamismului proceselor sociale, dar și un instrument explicativ al acestora. Ca termen, dar și ca proces, comunicarea are multiple valențe, cu zone încă neclare sau mai bine spus aspecte/situații ce nu se pot integra unor definiții constant valabile sau nu respectă anumite reguli prestabilite. Încercarea de a include comunicarea într-o definiție, de a circumscrie aria sa de cuprindere întâmpină dificultăți din

cauza diversității unghiurilor de vedere sub care poate fi privit procesul comunicațional și modurilor diferențiate, particulare, în care este folosit termenul de “comunicare” în diferite științe [2]. Fiecare aspect al comunicării este util în măsura analizei sale din perspectiva domeniului care a produs respectivul aspect, în raport evident cu necesitățile ce au generat acea nevoie.

De-a lungul timpului, specialiștii în domeniul comunicării și nu numai (psihologi, sociologi, jurnaliști, biologi, matematicieni etc.) au identificat numeroase definiții și tipologii ale acestora, fără a epuiza însă întregul repertoriu și fără a găsi o formulare care să cuprindă toate elementele importante și de interes ale procesului de comunicare, dar mai ales care să poată fi utilizată indiferent de domeniu sau de situație.

F. Dance și C. Larson puneau în evidență 126 de definiții ale comunicării [2], iar D. Dance identifica 15 tipuri generale de definiții ale comunicării [5]. În “Introducere în teoria comunicării-principii, modele, aplicații”, Valentina Marinescu realizează o sinteză privind tipologia generală a definițiilor comunicării. Astfel, conform tipologiei lui D. Dance [5], comunicarea, proces de transmitere sau de receptare, linear, circular sau interactiv, este o problemă de intenționalitate în transmiterea mesajului și receptarea mesajului,

o sursă de ordine și coeziune sau cauză a schimbării, fragmentării și conflictului, dar și o alegere între două alternative (perspectiva activă sau viziunea reactivă). În tipologia sa, R. Merten [10] considera comunicarea ca fiind un proces simplu (transmitere, act de tip “stimul-răspuns”, “interpretare”) și totodată un proces simetric (înțelegere, schimb, “împărtășire”, relație, un comportament social, interacțiune).

### **Principii și funcții ale comunicării**

Așa cum aria definițiilor și modelelor conceptuale ale comunicării este extrem de vastă, și în privința principiilor și funcțiilor acesteia putem dezvolta numeroase direcții care să încerce abordări specifice numeroaselor domenii de utilizare a termenului de comunicare. Această procedură este dificilă și, drept urmare, apare utilitatea prezentării respectivelor funcții și principii la modul general, din perspectiva analizei comunicării ca proces. Prezentarea propusă trebuie urmată de adaptarea cuprinsului său la domeniul nursing-ului, identificând funcțiile și principiile comunicării valabile în procesul de îngrijire, dar și în comunicarea în cadrul echipei de îngrijire și în cadrul instituțiilor medicale.

T. K. Gamble și M. Gamble ne oferă, cu rol de instrument de lucru, funcțiile comunicării [8]. Prima dintre acestea, înțelegerea și cunoașterea se realizează prin schimbul de informații și plasarea în diferite circumstanțe de comunicare, care cer comportamente și atitudini diferite, particulare. Astfel ajungem să cunoaștem, să înțelegem mai bine atât propria persoană, cât și pe ceilalți actori implicați în procesul comunicațional. Funcția de socializare prin dezvoltarea unor relaționări solide înseamnă punerea în comun/schimbul de informații ce conduce la realizarea unor relații sociale ce permit interpretări ale realității. Cea de-a treia funcție, influență și persuasiune se referă la faptul că obiectivele vizate de fiecare individ pot fi atinse doar cu participarea celorlalți și aici intervine comunicarea în sensul de a-i determina să interacționeze, să participe activ la diverse procese.

În completarea acestor funcții, tot în ideea de a favoriza adaptarea comunicării la caracteristicile propriului domeniu de interes, provenind din studiile mai multor specialiști în teoriile comunicării, se relevă principiile

comunicării [8]. Chiar și atunci când nu vrem să comunicăm, în sensul de a vorbi, prin mimică, postură corporală, gesturi transmitem mesaje, informații, deci comunicăm. Identificăm astfel un prim principiu - comunicarea este inevitabilă. În comunicare, implicarea este totală, fiind evidentă interrelaționarea dimensiunii fizice cu cea intelectuală, emoțională și socială. Comunicarea reprezintă o sumă de factori verbali, nonverbali, de context, implică o dimensiune a conținutului și o dimensiune a relaționărilor. Acești factori se pot influența și determina reciproc, atât în direcție pozitivă, adică favorizând transmiterea și înțelegerea mesajului, cât și în sens negativ, împiedicând comunicarea la diferite nivele. Caracterul mesajului este în funcție de relația care există între emițător și receptor. Comunicarea este un proces circular, continuu, cu caracter ireversibil, simetric și complementar. Actorii implicați în comunicare pot avea comportamente asemănătoare sau contradictorii, ambele situații determinând interacțiune și relaționare în scopul dezvoltării comunicării.

Comunicarea în procesul de îngrijire este una aparte. Acest fapt se datorează condițiilor speciale în care se desfășoară, multiplelor tipologii comportamentale care interacționează și, nu în ultimul rând, caracteristicilor procesului de nursing. Mai mult, relațiile speciale ce se stabilesc între bolnavi și echipa multidisciplinară de îngrijire, precum și la nivel organizațional, imprimă comunicării în nursing acea particularitate care ne conduce la analiza separată și adaptată a acesteia în largul domeniu al teoriilor comunicării.

Plecând de la palierul general al funcțiilor și principiilor comunicării, ținând cont de cele enunțate anterior, se încearcă conturarea ansamblului structural de funcții și principii ce stă la baza procesului comunicațional desfășurat în nursing.

Funcțiile comunicării în nursing derivă din cele îndeplinite de comunicare în general. Înțelegerea și cunoașterea se constituie în identificarea problemelor de sănătate ale pacientului, cunoașterea modificărilor stării lui de sănătate și înțelegerea nevoilor reale de îngrijire. Socializarea se concretizează în crearea unei relații coerente bazate pe încredere și empatie. Influența prin comunicare are drept rezultat determinarea implicării active a

pacientului și familiei acestuia în procesul de îngrijire.

### **Principiile comunicării în nursing:**

- abordarea holistică a pacientului (pacientul este văzut ca un întreg, cu mai multe dimensiuni: fizică, psihologică, socială, cognitivă);
- acceptarea necondiționată a bolnavului, cu propriul său sistem de credințe și valori, obiceiuri și așteptări, comportamente și reacții atitudinale;
- înțelegerea corectă a rolurilor actorilor implicați în această relație de comunicare și raportul în care aceștia se situează, precum și atribuirea caracterului potrivit mesajului în funcție de acestea.
- culegerea de date despre pacient este continuă; procesul de îngrijire este dinamic, continuu și circular, reluând etapele inițiale de culegere, analiză și interpretare a datelor ori de câte ori situația o impune (evaluarea indică nerealizarea obiectivului de îngrijire propus).

Un concept important, cu statut de funcție a comunicării, mai ales în aria noastră de interes, este competența de comunicare.

Literatura de specialitate oferă trei teorii de definire a competenței de comunicare. Din perspectivă comportamentală, competența de comunicare înseamnă abilitatea de a comunica adecvat într-un context dat. [8] Perspectiva cognitivă definește competența de comunicare drept capacitatea de a înțelege anumite comportamente și alegerea dintre acestea pe baza unor trăsături cognitive.[3] Modelul ecologic se axează pe relațiile de interdependență și influență reciprocă între procesul de comunicare și mediul în care aceasta se desfășoară.

În nursing, competența de comunicare capătă importanță în analiză din perspectiva asistentului medical. Pe lângă faptul că acesta trebuie să demonstreze abilitatea de a comunica într-un mod potrivit unei situații date, este necesară o continuă dezvoltare a competenței de comunicare.

În activitatea de îngrijire, asistentul medical vine în contact cu diferiți indivizi care se încadrează sau nu în anumite tipare comportamentale ori suportă modificări semnificative ale comportamentului, cauzate de

boală, de propria percepție asupra statutului de bolnav, de măsura în care își valorizează starea de sănătate. Astfel, capacitatea asistentului medical de a identifica și înțelege aceste comportamente este mai mult decât utilă. Relația comunicațională ce se va stabili cu pacientul depinde în mare măsură de gradul de înțelegere, de adaptare și răspuns concordant la aceste comportamente.

Un act de comunicare competent în nursing presupune exprimare în concordanță cu capacitatea de înțelegere a pacientului și cu nivelul său de instruire și informare. Acest lucru este posibil doar cu o cunoaștere corectă a profilului psihosocial al acestuia și înțelegerea influenței pe care acest aspect îl are asupra comunicării. În completare vine și buna pregătire profesională care să faciliteze cunoașterea în detaliu a fiecărui caz și modalitatea potrivită de acțiune în condițiile constituirii unei relații de colaborare bazată pe acceptare și respect reciproc. Asistentul medical trebuie să dovedească abilitatea de a pune întrebări pentru a obține date despre pacient, cu manifestarea empatiei și capacitatea de a stabili un mediu propice comunicării.

În practica de nursing, comunicarea orală ocupă un loc important, fiind prezentă și necesară de la primul contact cu pacientul, ca modalitate imediată de obținere a informațiilor, de stabilire a unei relații emoționale de încredere, este vector de exprimare a empatiei și element indispensabil desfășurării eficiente a procesului de îngrijire. Având în vedere situația aparte în care se află pacientul, comunicarea orală capătă dimensiuni specifice, solicitând din partea asistentului medical o bună capacitate de comunicare, competență comunicațională. În procesul de nursing, comunicarea orală este permanentă, în orice etapă de îngrijire. Pacientul este mereu informat cu privire la îngrijirile acordate, în primul rând pentru obținerea acordului în deplină cunoștință de cauză și apoi pentru a evalua continuu starea lui de sănătate și efectele acțiunii respective. Cu alte cuvinte, asistentul medical interacționează în orice moment cu pacientul, realizând astfel implicarea acestuia în propria îngrijire, îl determină să aibă încredere în echipa medicală, îl încurajează să-și exprime problemele, temerile, așteptările, îl face să se simtă important și sprijinit. Nu de puține ori, în îngrijirea bolnavilor, o vorbă blândă,

spusă la momentul potrivit sau o întrebare care vădea grija reală a asistentului medical pentru persoana îngrijită a însemnat mai mult decât un tratament costisitor sau a suplinit cu succes anumite lipsuri materiale. Pacientul simte empatia, iar comunicarea orală îi este cel mai la îndemână pentru a se exprima.

Bineînțeles că nu putem discuta doar de această formă de comunicare. Ca în orice situație comunicațională, și în nursing avem în susținerea, completarea sau contrazicerea mesajelor verbale, comunicarea nonverbală. Asistentul medical obține o multitudine de date utile prin observarea directă a manifestărilor nonverbale ale pacientului și coroborându-le cu cele furnizate de alte surse este în măsură să stabilească nevoile corecte de îngrijire, gradul de dependență și obiective realiste pentru intervențiile de nursing.

Comunicarea în procesul de îngrijire nu este ocolită de așa numitele "zgomote" care perturbă procesul comunicațional. Acestea provin din direcții diferite: mediul în care se desfășoară interacțiunea comunicațională, respectiv îngrijirile, pacientul, asistentul medical, poziția diferită și inegală a actorilor implicați [4]. Mare parte din aceste bariere pot fi îndepărtate sau prevenită intervenția lor în comunicarea cu pacientul. Acest fapt presupune aptitudini comunicaționale din partea asistentului medical, competență profesională și nu în ultimul rând înțelegerea relației empatice pe care trebuie să o dezvolte cu persoana îngrijită.

O relație de comunicare eficientă în procesul de îngrijire, neinfluențată de diverși factori perturbatori, bazată pe respect reciproc și responsabilitate, conduce la o atitudine pozitivă a pacientului, obiectivată prin respectarea recomandărilor, implicare în propria îngrijire, încredere în echipa de îngrijire, ameliorarea stării de sănătate, satisfacție crescută privind îngrijirile primite, reintegrare familială și socială mult mai rapidă, recâștigarea echilibrului biologic, psihologic și funcțional, afectat

de prezența bolii [6,9]. Beneficii sunt și pentru asistentul medical, respectiv consolidarea imaginii de profesionist în nursing, dezvoltarea permanentă și progresivă a competenței comunicaționale și nu în ultimul rând satisfacția îndeplinirii rolului esențial de a îngriji și ajuta persoanele aflate într-o stare de dependență în satisfacerea nevoilor fundamentale.

#### Bibliografie:

- [1] Chiru I., Comunicarea interpersonală, Editura Tritonic, București, 2003, p. 5
- [2] Dinu M., Comunicare, Editura Algos, București, 2000, pp.8-10
- [3] Jablin, F. M., Putman, L.L., The New Handbook of Organizational Communication, Sage Publication, Inc., Thousand Oaks, 2001, p. 820
- [4] Grigorescu, S., Grigorescu, D., Rogozea, L., Comunicarea în medicină – fundament al relației personal medical-pacient, J.M.B. 2: 4-10, 2014
- [5] McQuail, D., Comunicarea, Institutul European, Iași, 1999, pp.15-16 apud Marinescu V., Introducere în teoria comunicării-principii, modele, aplicații, Editura Tritonic, București, 2003
- [6] Mead N., Bower P., Patient-centred consultations and outcomes in primary care: a review of the literature, Patient Educ Couns., 48: 51-61, 2002
- [7] Păuș A. V., Comunicare și resurse umane, Editura Polirom, Iași, 2006, p. 103
- [8] Pânișoară, I.O., Comunicarea eficientă, Editura Polirom, Iași, 2004
- [9] Stewart M., Brown J.B., Donner A., McWhinney I.R., Oates J., Weston W.W., et al, The impact of patient-centered care on outcomes, J Fam Pract., 49: 796-804, 2000
- [10] Windahl, S., Signitzer, B. H., Olson, J. T., Using Communication Theory - An Introduction to Planned Communication, Sage Publication, London, Newbury Park, New Delhi, 1992 apud Marinescu V., Introducere în teoria comunicării-principii, modele, aplicații, Editura Tritonic, București, 2003, p. 9