

Abilități de comunicare socială în cadrul echipei din serviciile de sănătate

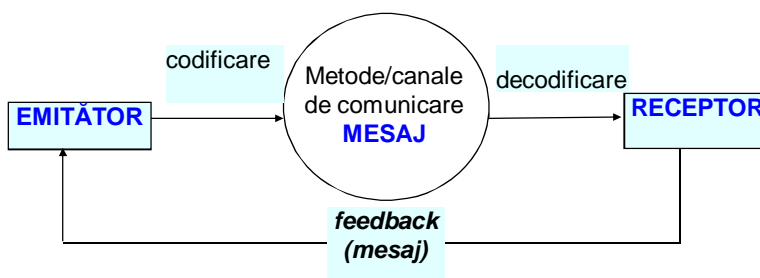
Echipe în serviciile de sănătate - curs optional
Disciplina de Sănătate Publică și Management
UMF Carol Davila



1



Definiție

- proces de transmitere a informațiilor sub formă de *mesaje* simbolice între două sau mai multe persoane, unele cu statut de *emițător*, altele cu statut de *receptor*, transmiterea făcându-se prin intermediul unor *canale* specifice.




2

Funcțiile comunicării


- de **informare** și **obținere de informații**: factor important pentru procesul decizional, dar și pentru orice activitate structurată care îmbunătățește capacitatea organizației de a achiziționa, împărtăși și utiliza cunoștințe care îi cresc șansele de supraviețuire și de succes
- de **motivare**, atât a persoanelor aparținând organizației dar și reprezentanților diferitelor grupuri (stakeholderi);
- de **control**, prin rapoarte de activitate, bugete, etc.;
- **emoțională**: de exprimare a sentimentelor și poziției față de o anumită problemă,

Se Spune ca...



- *Daca intelegi comportamentul celor din jurul tau si propriul comportament vei evita sute de conflicte..*
- *Daca nu-i intelegi pe ceilalti , dar te cunosti pe tine vei evita anumite conflicte si vei intra in unele..*
- *Daca nu-i intelegi nici pe ceilalti si nici pe tine insuti esti condamnat sa-ti petreci viata in conflicte si proasta comunicare.*


4



0 buna cunoastere a stilului de comunicare..

- Ajuta la cresterea flexibilitatii personale
- Ajuta la o interactiune mai buna cu ceilalti
- Ajuta la luarea deciziilor

5



DIMENSIUNI ALE COMPORTAMENTULUI: ASERTIVITATEA

ASERTIVITATEA = Capacitatea de a se impune ("assertiveness")


Masura in care persoana **se autopercepe** ca avand tendinta de a pune intrebari "ASKING" sau de a face afirmatii : "TELING"

<p>A ←</p> <p>cei care "intreaba"</p> <p>precauti in impartasirea propriile pareri</p> <p>tendinta de a-i influenta pe ceilalti intr-o maniera "soft"</p>	<p>T →</p> <p>cei care "fac afirmatii"</p> <p>isi exprima opiniile cu incredere</p> <p>in discutie au tendinta de a fi "afirmativi" si de a-i influenta pe ceilalti</p>
--	---

6

DIMENSIUNI ALE COMPORTAMENTULUI:

RESPONSIVITATEA



RESPONSIVITATE: Măsura în care persoanele se percep ca **autocontrolate** sau cu tendința de a-si exprima emoțiile

autocontrol
nu isi arata emotiile
focus pe ideii, lucruri, date, sarcini


C

E

cei care **se exprima**
isi arata bucuria, furia, nemulțumirea
focus pe influentele emotionale

7

STILURI PERSONALE DE COMUNICARE

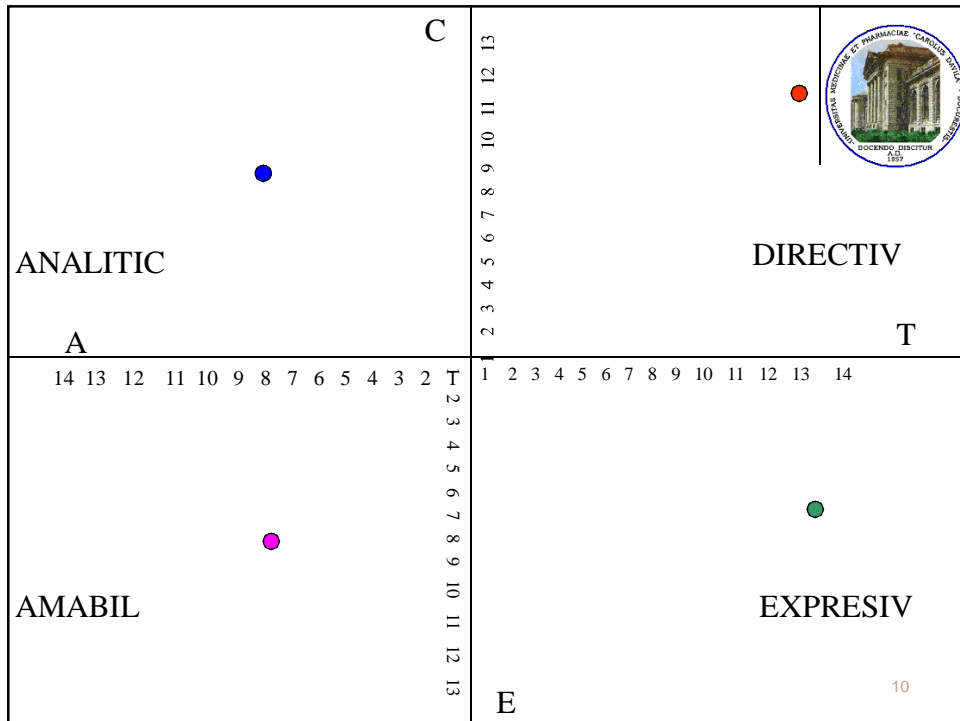
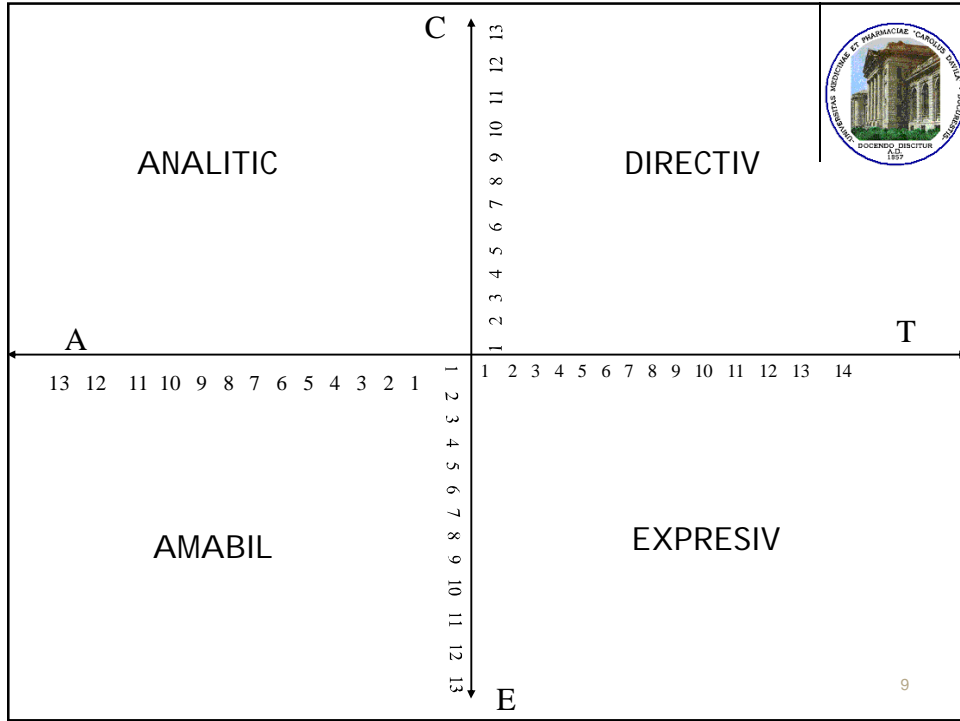


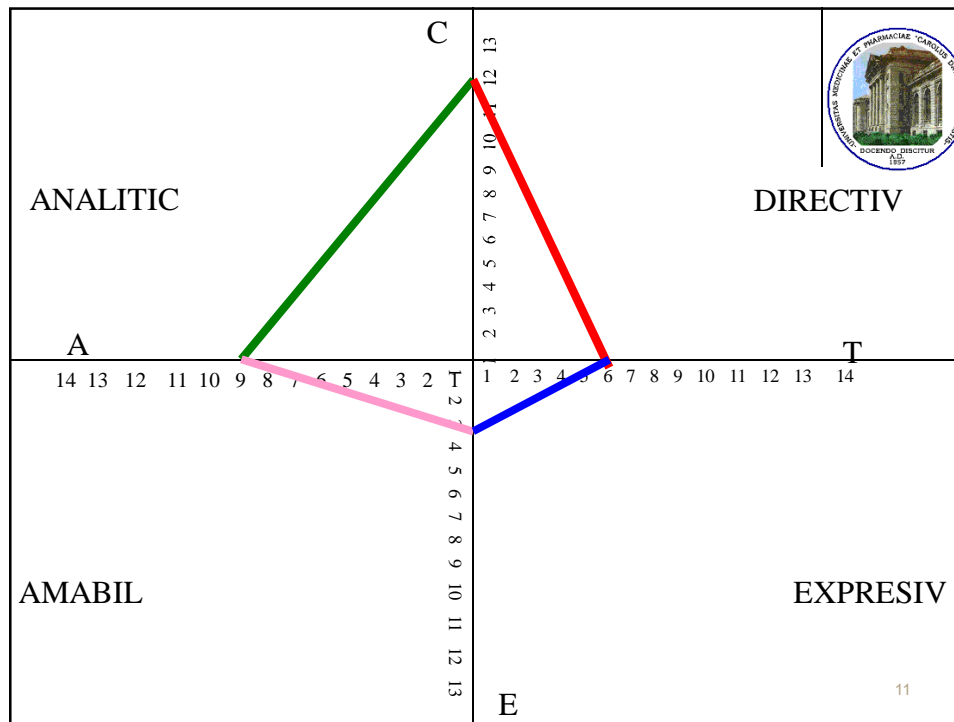
controlează

	ANALITIC	DIRECTIV	
întreabă	AMABIL	EXPRESIV	afirmă

exprimă

8





Trăsăturile stilului analitic

analitic:

- reacție lentă;
- efort maximal pentru organizare;
- centrat asupra procesului;
- preocupare minimă pentru emoțiile și sentimentele personalului;
- cadru de referință istoric;
- prudență în acțiune;
- tendința de a evita implicarea personală;
- nevoia de adevăr și de relevanță.

- Logic
- Detaliat
- Greu de mulțumit
- Serios
- Respectuos
- Organizat
- Pesimist
- Acurat
- Sistematic
- Critic
- Introvers
- Idealist

12

Stilul directiv

Trăsăturile stilului directiv

- reacție rapidă;
 - efort maximal pentru a controla;
 - centrat asupra sarcinii;
 - preocupare minimă, analiza și reflexia teoretică;
 - prezentul este cadrul de referință;
 - acțiuni directă;
 - nevoia de control.
- Convingator
 - Afacerist
 - Argumentativ
 - Competitiv
 - Pozitiv
 - Incezator
 - Dominator
 - Puternic
 - Productiv
 - Preia riscul
 - Mandru
 - Nerabdator
 - Decis
 - Independent



13

Stilul amabil

Trăsăturile stilului amabil

- reacție moderată;
 - efort maximal pentru a intra în relație;
 - centrat asupra persoanei;
 - preocupare minimă pentru logica formală;
 - prezentul este cadrul de referință;
 - acțiuni de suport;
 - tendința de a evita conflictele;
 - nevoia de cooperare și acceptare.
- Loial
 - Bun ascultator
 - Dispūs
 - Impaciuitor
 - Prietenos
 - Timid
 - Sfios
 - Rabdator
 - Buna credinta
 - Temator
 - Dependent
 - Agreabil
 - Calm
 - Rezervat



14

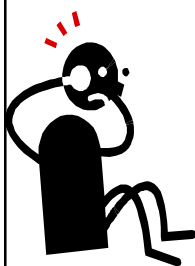
Stilul expresiv



Trăsăturile stilului expresiv

- reacție puternică;
- efort maximal pentru a se implica;
- centrat asupra interacției;
- preocupare minimă pentru rutină și conformitate;
- viitorul este cadrul de referință;
- impulsivitate în acțiune;
- Sociabil
- Optimist
- Dezorganizat
- Popular
- Simpatice
- Imprevizibil
- Schimbator
- Convingator
- Uituc
- Entuziast
- Promotor
- Indisciplinat

15



Ganditi-va!

Cateva puncte comune “tari” si cateva puncte “slabe” in comunicare!

16

Cum poate fi abordată o persoană din această categorie ?

- explicați dinaintea **cum**
- procedați într-un mod **sistematic**;
- apelați la principiile altora;
- prezentați fapte **documentate, dacă e posibil în scris**;
- precizați șansele;
- fiți **organizat, logic și cât se poate de riguros**
- **Fiți răbdător, dar perseverent**
- Pentru fiecare sugestie pe care o faceți, **prezentați avantajele și dezavantajele**
- Arătați că **vă bazați pe principiile lor și că apreciați abordarea lor bine gândită.**

Stilul analitic



17

Cum poate fi abordată o persoană din această categorie ?

- explicați dinaintea **cine** trebuie să acționeze;
- puneți accent pe **rezultate**; mergeți direct la scop
- propuneți o acțiune imediată;
- lăsați o marjă de manevră;
- puneți accent pe **fapte**;
- faptele prezentați-le într-o manieră **clară și logică**;
- ajungeți pregătit cu tot ce e nevoie: obiective, suporturi materiale, etc
- fiți rapid și eficace; sugerați opțiuni și **lasați-i să decidă**
- Când ați terminat, plecați imediat, fără a întârzia.

Stilul directiv



18

Cum poate fi abordată o persoană din această categorie ?



- Începeți întrebarea prin comentarii personale;
- Explicați dinaintea **de ce** trebuie acționat;
- Fiți **deschis** și ascultați cu atenție;
- Procedați documentat;
- Oferiți **suport personal**;
- Abordați subiecte personale;
- **Puneți întrebări prin care le cereți părerile**, întrebați despre luarea inițiativelor;
- Fiți **politicos, precis și calm**.
- Asigurați-i că decizia lor nu riscă să atingă alte persoane.

Stilul amabil

19

Cum poate fi abordată o persoană din această categorie ?

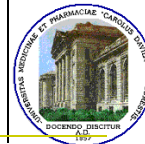


- Explicați dinaintea **pentru ce**;
- Procedați într-un mod **entuziast**;
- Fiți **stimulant, deschis**, amuzant, interesant.
- Țineți cont de opiniile personale;
- Vorbiți de oameni și de opinii;
- Furnizați un cadru de disciplină;
- Incercați să aveți o viziune de ansamblu și să nu vă opriți prea mult asupra detaliilor mărunte.
- Sugerați idei și concepte pentru susținerea implementării unor acțiuni;
- Furnizați **exemple credibile**

Stilul expresiv

20

Utilizarea cunoașterii stilului social



- Nevoi: ce este important sa indeplineasca persoana respectiva
- Orientarea: cum incearca sa indeplineasca ceea ce este important
- Actiuni evitate: comportamente care sunt evitate (care nu sunt folosite)

21

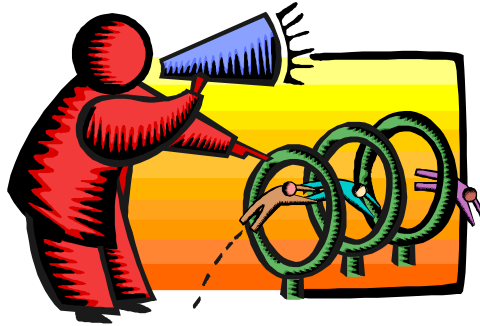
"analitici"



- Nevoi: sa fie corecti
- Orientarea: gandind
- Actiuni evitate: sa declare

22

"directivi"



- Nevoi: sa aiba rezultate
- Orientarea: actionand
- Actiuni evitate: sa asculte

23

"amabili"



- Nevoi: securitate personala
- Orientarea: relationand
- Actiuni evitate: sa actioneze

24

"expresivi"



- Nevoi: aprobare la nivel personal
- Orientarea: fiind spontan
- Actiuni evitate: sa verifice

25

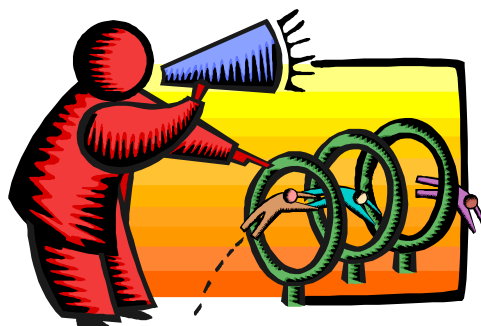
Recomandari pentRu "anal itici"



- Incercati sa va **exprimati** mai mult
- Incercati sa va **implicati** mai mult in relatiile cu oamenii
- Incercati sa fiti mai **rapid** in actiuni

26

Recomandari pentRu "diRectivi"



- Un pic de **amabilitate** nu strica
- Nu totdeauna "repede" inseamna si "bine"

27

Recomandari pentRu "expResivi"



- Ar fi bine sa cantariti mai bine **faptele**
- Poate ca si **altii** au o parere
- Ganditi de doua ori si spune **o data**

28

Recomandari pentru "amabili"



- Citeodata e bine sa fii **direct**
- **Nu va pierdeti** in "amabilitati"

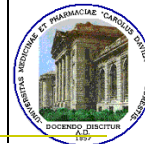
29

Modalitati de imbunatatire a interactiunii cu persoane din stiluri diferite



- Cunoaste-te pe tine insuti
- Controleaza-ti propriul comportament- intr-un dialog poti controla numai 50% - ce spui tu!
- Cunoaste-i pe ceilalti, identifica stilul de comunicare!
- Fa ceva pentru ceilalti, amintindu-ti ca fiecare are propriul stil de comunicare si ca nu exista un stil perfect!

30



Q & A



09.04.2019

Disciplina Sănătate Publică și Management

31



VĂ MULȚUMESC!

09.04.2019

Disciplina Sănătate Publică și Management

32