



Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

# Comunicarea într-un mediu multicultural

## Introducere

### 3.1. Competența culturală

### 3.2. Definiția unei îngrijiri pediatrice eficiente din punct de vedere cultural

3.2.1. Ce este cultura?

3.2.2. Trei elemente vitale ale unei îngrijiri pediatrice eficiente din punct de vedere cultural

3.2.3. Studiu de caz: îngrijirea pacienților în fază terminală.

### 3.3. Comunicarea: an element al expresiei culturale în îngrijirea pediatrică

3.3.1 Legătura dintre cultură și limbă

3.3.2 Comunicarea nonverbală

3.3.3 Rolul interpretului

### 3.4 Provocări ale comunicării într-un mediu multicultural

### 3.5 În centrul problemei culturale: Durerea și suferința

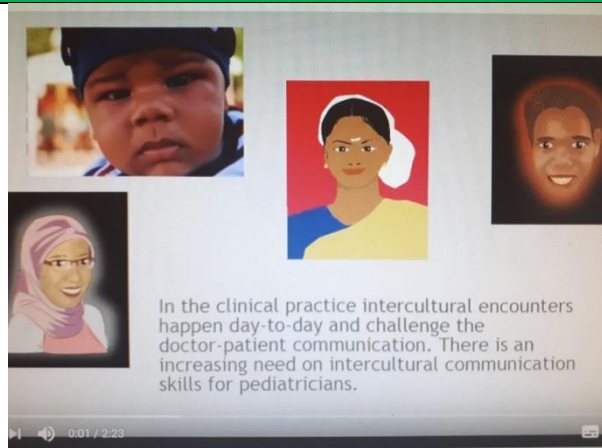
### 3.6 Predarea deprinderilor soft

### 3.7 Activități practice

### 3.8 Studii de caz

### 3.9 Test interactiv

## Video tutorial



<https://www.youtube.com/watch?v=D-GsAubHd0s&feature=youtu.be>



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

## Introducere

Într-o lume din ce în ce mai globalizată, un număr tot mai mare de copii cresc într-un mediu intercultural. Adesea, ei acționează ca legătură pentru părinții lor care nu par să se adapteze schimbărilor culturale la fel de rapid. Atunci când copiii au nevoie de tratament medical, apar dificultăți atât pentru părinți, cât și pentru medicul pediatru. În plus față de diferența de vârstă dintre medic și copil, problemele lingvistice pot îngreuna comunicarea între medici și părinți iar utilizarea terminologiei medicale poate împiedica înțelegerea necesară pentru realizarea tratamentului..

Învățarea de a comunica dincolo de barierele culturale și lingvistice înseamnă mai mult decât traducerea instrucțiunilor într-o altă limbă sau învățarea câtorva cuvinte de bază.. De altfel, practicienii trebuie să fie conștienți de convingerile și obiceiurile culturale care sunt importante pentru clienții lor și de modul în care acești factori culturali influențează sănătatea, îngrijirea sănătății, apelarea la servicii de sănătate și respectarea programelor de tratament. Pe de altă parte, pacienții trebuie să fie participanți activi la planificarea intervențiilor pentru a-și păstra sănătatea proprie sau a copiilor lor, iar terapeuții pediatrici au responsabilitatea de a învăța cum să îi ajute să facă acest lucru. În context multicultural, triumphiul comunicării poate fi mult mai sensibil și o acțiune empatică este extrem de importantă.

Prin acest modul, pediatrii vor primi informații utile despre cum să gestioneze situațiile critice de zi cu zi. Scopul este de a oferi formare cu orientare practică. Prin întrebări interactive, exemple de cazuri și activități practice, interviuri cu experți, cursanții își vor îmbunătăți abilitățile soft de comunicare. În plus, ne vom concentra atenția asupra comunicării cu ajutorul interpreților profesioniști și comunitari. Un contact și o comunicare adecvată între medic și pacient asigură cea mai bună atmosferă posibilă pentru vindecare. Prin urmare, este important să creăm un mediu care să diminueze frica pacientului copil și să evităm experiențele stresante inutile care pot apărea în spital.

### Deprinderile soft

Unele dintre cele mai importante abilități soft pentru pediatri în scopul facilitării comunicării într-un mediu multicultural sau multilingv sunt detaliate mai jos:

- **Ascultarea activă:** faptul de a fi ascultat și acceptat constituie baza pentru încredere și cooperare între pacienți și medicul pediatru,
- **Tehnici de reasigurare:** îndepărtează îndoiala sau teamă și restabilesc încrederea. Includ aspecte verbale și nonverbale ale comunicării,
- **Empatia:** este piatra de temelie a relației medic-pacient. Este capacitatea medicului de a recunoaște în mod cognitiv perspectivele și experiențele pacientului și de a transmite o astfel de înțelegere înapoi către pacient,
- **Conștientizarea incidentelor culturale sensibile:** pediatrul este capabil să discearnă situațiile care sunt încărcate/tensionate din punct de vedere cultural și care ar putea duce la neînțelegeri sau chiar întreruperea comunicării,
- **Atitudine deschisă/ fără prejudecăți:** medicul pediatru evită deformări, judecăți negative sau alte forme de observații deranjante referitor la cultura pacientului și este deschis unor puncte de vedere diferite de cele proprii.

## Resurse online

### Soft-Skill: competența interculturală

<https://www.youtube.com/watch?v=ToOiAiqEvrE>

Acest videoclip explică abilitatea soft "competența interculturală" și subliniază importanța acesteia într-o lume în curs de globalizare.

### Evitarea stereotipurilor

<https://www.youtube.com/watch?v=XUO59Emi3eo>

Videoclipul este o schiță exagerată despre concepțiile culturale greșite și comportamentele improprii



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

care sunt influențate de stereotipuri.

**Soft-Skill: Empatia**

[https://www.youtube.com/watch?v=EJt0VF\\_5Nsw](https://www.youtube.com/watch?v=EJt0VF_5Nsw)

Acest videoclip explică importanța empatiei și impactul acesteia asupra optimizării activității de comunicare.

### 3.1. Competența culturală

În decursul ultimului deceniu, competența culturală a devenit oarecum un subiect fierbinte în cadrul comunității medicale. Pentru a răspunde cerințelor globalizării în domeniul sănătății, programele medicale ar trebui să includă subiecte interculturale, cum ar fi mediile culturale ale studenților internaționali, colegilor de muncă medici sau asistente și pacienților. Deoarece diversitatea a crescut constant - nu doar în cadrul forței de muncă medicale, ci mai ales în ceea ce privește tratamentul pacienților - practicienii medicali simt o nevoie tot mai mare de sensibilitate și competență culturală în privința tratării cu acești pacienți.

Competența culturală este mai mult decât o acumulare de fapte despre practici ale unei alte culturi decât cea proprie. Kumagai și Lyson (2009) au arătat că aceasta cuprinde necesitatea ca personalul medical să reflecteze asupra propriei lor concepții de părtinire și credințe. Cu alte cuvinte: reflectarea asupra culturii cuiva poate fi făcută numai în contextul reflecției asupra propriei culturi. Mai mult, așa cum a demonstrat Taylor (2003), practicile culturale trebuie văzute în contextul individului. Nu toți membrii unei anumite culturi aderă strict la convingerile, practicile și reglementările acelei culturi. În acest context, distribuția normală a unei societăți în ceea ce privește anumite caracteristici culturale ar trebui, de asemenea, luată în considerare. Acest lucru trebuie luat în considerare pentru a evita stereotipizarea pacienților, în special în situațiile în care opiniile culturale ale pacientului ar putea fi opuse celor proprii. Specialiști din domeniul medical și în special cel pediatric, ar trebui, prin urmare, să exercite o mare atenție pentru a nu transpune stereotipurile în activitatea de îngrijire a sănătății..

### 3.2 Definiția unei îngrijiri pediatrice competente din punct de vedere cultural

În secțiunea următoare se va aborda îngrijirea pediatrică eficientă din punct de vedere cultural. Mai întâi vom trece în revistă prezentarea conceptului de "cultură". Apoi vom prezenta trei elemente vitale ale îngrijirii eficiente din punct de vedere cultural și le vom introduce și aplica într-un studiu de caz.

#### 3.2.1 Ce este cultura?

Gomos (2018) definește cultura ca un "aspect spiritual, material și ne-material al vieții umane, care dă oamenilor sentimentul de direcție, o poziție unică și distinctă într-o anumită societate, precum și diferențierea lor sau marcarea unei limite între ei și alte grupuri sociale sau societăți". Termenul de cultură cuprinde astfel valorile, comportamentul, obiceiurile, limbajul, rasa, etnia, sexul, orientarea sexuală, credințele religioase, statutul socio-economic și alte atribute distincte ale grupurilor de populație.

### Resurse online

**Definiția culturii:**

<https://www.merriam-webster.com/dictionary/culture>

Website care definește termenul "cultură".

**Vielfalt der Kulturbegriffe**



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

<http://www.bpb.de/gesellschaft/bildung/kulturelle-bildung/59917/kulturbegriffe?p=all>  
Website în limba germană despre diferitele accepțiuni ale conceptului de “cultură”

### 3.2.2 Cele trei elemente vitale ale unei îngrijiri pediatrice eficiente din punct de vedere cultural

Îngrijirea medicală pediatrică eficientă din punct de vedere cultural poate fi definită ca furnizarea îngrijirii în contextul a trei elemente vitale: cunoaștere, înțelegere și apreciere. Adică, un medic trebuie să **cunoască** viziunile culturale ale pacientului, i.e. să fie informat despre ele. În continuare, **înțelegerea** acestor viziuni îl ajută pe medic să vadă cum cultura pacientului îi afectează gândirea, comportamentul și deciziile. Cel mai important element, și anume **aprecierea**, înseamnă a respecta concepțiile culturale și credințele diferite de cele proprii. De aceea, îngrijirea pediatrică eficientă din punct de vedere cultural necesită investiții educaționale.

#### Resurse online

##### Definiția competenței culturale

<https://medical-dictionary.thefreedictionary.com/cultural+competence>

Acest website prezintă definiția termenului de “competență culturală”.

##### Competență culturală – nu toleranță

<http://drcharlestaylor.com/CulturalCompetency.pdf>

Articol scris de Dr. Charles Taylor care argumentează necesitatea rezolvării situațiilor interculturale și nu doar manifestarea toleranței.

### 3.2.3 Studiu de caz: Îngrijirea pacienților în stadiu terminal

În unele culturi, se crede că odată ce cuvintele au fost rostite cu voce tare, ele devin realitate. Cum influențează principiile **cunoașterii, înțelegerii și aprecierii** activitatea unui medic pediatru care are în grijă pacienți care aparțin unei astfel de culturi? Prin investiții educaționale, medicul va învăța mai întâi despre **credințele** menționate mai sus din această cultură. **Cunoașterea acestor** credințe vor ajuta medicul pediatru să **înțeleagă** că reticența părinților de a discuta despre îngrijirea copilului lor în fază terminală nu se bazează pe opoziția față de tratamentul sau îngrijirea medicală. **Aprecierea** părerilor culturale ale părinților va ajuta medicul pediatru să analizeze cu grijă și respect preocupările părinților și să negocieze situația cu un tact corespunzător.

#### Resurse online



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

#### **Culture and end of life care: a scoping exercise in seven European countries**

<http://www.endoflifecare.be/publication/culture-and-end-life-care-scoping-exercise-seven-european-countries>

Articolul prezintă diferite probleme socio-culturale în îngrijirea pacienților în stadiu terminal în șapte țări europene

#### **Providing Culturally Sensitive Pediatric Palliative Care**

<https://minoritynurse.com/providing-culturally-sensitive-pediatric-palliative-care/>

Articolul prezintă dificultățile întâmpinate în îngrijirea paleativă într-un mediu multicultural pediatric.

#### **Cultural Dimensions of End of live care for children and their families**

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK220821/>

Articol despre dimensiunile culturale care apar în îngrijirea pacienților aflați în stadiu terminal și comunicarea cu familia acestora..

### **3.3 Comunicarea: element al expresiei culturale în îngrijirea pediatrică**

O comunicare adecvată și respectuoasă reprezintă baza oricărei relații pacient-medic.

#### **3.3.1 Legătura dintre cultură și limbă**

Kramsch (1998) a discutat pe larg despre legătura dintre cultură și limbă. Atât în manifestarea verbală, cât și în cea nonverbală, comunicarea exprimă realitatea culturală. În același timp, limbajul servește drept temelie a îngrijirii pediatrică (Kemp, 2005). Barierele în comunicare pot duce la diagnosticarea necorespunzătoare, gestionarea inadecvată a durerii, subutilizarea medicamentelor eliberate pe bază de prescripție medicală și dificultatea obținerii consimțământului informat între părinți și furnizorii de servicii medicale. Adesea se produce un stres suplimentar pentru familie atunci când barierele lingvistice duc la incapacitatea de a obține informații exacte și complete despre starea de sănătate a copilului sau despre procedurile medicale recomandate. Acest lucru accentuează necesitatea existenței unor profesioniști în comunicare, cum ar fi interpreții, pentru a facilita comunicarea între furnizorii și beneficiarii de îngrijire medicală.

#### **3.3.2 Comunicarea nonverbală**

Comunicarea nonverbală poate reprezenta o barieră suplimentară pentru comunicarea reușită într-un cadru multicultural. A da din cap într-o anumită cultură poate fi o expresie a afirmației, în timp ce într-o altă cultură aceasta denotă respingerea sau negarea. Contactul direct al ochilor poate fi văzut ca un gest de agresiune într-o cultură și un semn de respect în alta. În unele culturi, atingerea cuiva este văzută ca o expresie a îngrijirii, a căldurii și a afecțiunii. Alte culturi o consideră o încălcare a vieții private. În comunitatea nativă americană, atingerea capului unei alte persoane este evitată cu orice preț și aici intră și atingerea capului unui copil. În culturile evreiești și islamice, limitele de atingere dintre membrii de sex opus trebuie respectate riguros, medicii trebuind astfel să evite situațiile stânjenitoare și tensionate din punct de vedere cultural (Campbell, 2006). În situațiile în care este imposibil ca practicianul să cunoască în prealabil aceste nuanțe culturale, "toleranța ambiguității", adică abilitatea de a percepe situațiile ambigue din punct de vedere cultural ca fiind dezirabile, provocatoare și interesante (McLain, 1993), va garanta practicianului că tratează situația cu măsura de deschidere necesară pentru a oferi un nivel continuu de îngrijire și tratament medical de calitate.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

## Resurse online

### **Nonverbal communication: body language and tone of voice**

[http://raisingchildren.net.au/articles/body\\_language\\_tone\\_of\\_voice.html](http://raisingchildren.net.au/articles/body_language_tone_of_voice.html)

Websitul rezumă elementele de bază ale comunicării cu copiii și subliniază importanța mesajelor nonverbale.

### **Intercultural Misunderstanding in South Africa: An Analysis of Nonverbal Communication Behavior in Context**

<https://web.uri.edu/iaics/files/02CynthiaDanisileNtuli.pdf>

Articolul analizează comunicarea nonverbală în Africa de Sud și demonstrează concepții greșite care se pot manifesta în medii interculturale.

## 3.3.3 Rolul interpretului

Într-un mediu multicultural interpretul își asumă sarcina de a media comunicarea verbală și nonverbală și astfel ei mediază de fapt cultura. În orice situație care necesită traducerea comunicării verbale, interpretul își asumă rolul de facilitator: participă la schimb, dar el trebuie să rămână în fundal. Sarcina sa este de a traduce cu acuratețe comunicarea verbală și nonverbală între două părți care altfel nu ar putea comunica. Astfel, punctul său de vedere și rolul său în ceea ce privește secretul și parțialitatea, sunt puncte-cheie. Câteva întrebări se ridică în ceea ce privește poziția în spațiul imediat a interpretului în timpul comunicării. Este mai bine ca interpretul să stea în picioare sau să stea jos? Trebuie să stea în picioare sau jos lângă medicul pediatru sau alături de copil și familia acestuia? Nu toate situațiile sunt similare, deci nu pot fi oferite sfaturi generale. Întrucât, totuși, facilitarea și medierea sunt principalele sarcini ale interpretului într-un schimb multilingv, se recomandă ca el sau ea să aibă o poziție neutră și din acest punct de vedere.

El/ea ar trebui să fie situat într-un mod în care comunicarea decurge liber între medicul pediatru și pacient și nu de la pediatru la interpret și apoi la pacient sau invers. Pentru a îmbunătăți comunicarea între pediatru și copil, medicul pediatru ar trebui să includă ajutoare vizuale care pot servi drept bază pentru comunicare ori de câte ori este posibil. În unele limbi sunt disponibile și ar trebui utilizate dicționare de termeni medicali cu definiții simple ale bolilor, instrumentelor, medicamentelor și a altor elemente legate de sănătate. Interpretarea în pediatrie este unică în comparație cu alte contexte multilingve prin faptul că interpretul, la fel ca pediatrul, au de-a face cu pacienți a căror capacitate de a se exprima nu este încă pe deplin dezvoltată. În unele cazuri, ca și în cazul copiilor foarte mici, comunicarea poate fi foarte rudimentară și, prin urmare, limitată.

Prin urmare, interpretul trebuie să aleagă registrul corespunzător atunci când medierea are loc un astfel de copil și un profesionist cu experiență, cum ar fi pediatrul. Este recomandat să se păstreze un ton și stare de spirit joviale, pe cât este posibil. Acest lucru îi va ajuta pe interpret să-și construiască relația cu copilul și să ușureze situația din punct de vedere emoțional. De asemenea, aceasta ajută la formarea unei legături de încredere și respect. Acest lucru va garanta, la rândul său, că părinții și copilul au încredere în medicul pediatru. Pentru a media cu succes diferențele multiculturale, este imperativ ca interpretul să fie un profesionist instruit care **să știe, să înțeleagă și să aprecieze** caracteristicile culturale ale ambelor părți implicate - pacientul cu îngrijitorul său și pediatrul. Interpretul ar trebui să evite, cu orice preț, să-și exprime surpriza, iritarea sau chiar disprețul față de orice expresie a credințelor culturale, a valorilor, a orientării sau a altor lucruri asemănătoare, fie din partea furnizorului de servicii de sănătate, fie din partea pacientului. Rolul interpretului ca facilitator neutru este de maximă importanță.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

## Resurse online

### **The importance of language and culture in pediatric care: Case studies from the Latino community**

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0022347600847423>

Articolul subliniază rolul utilizării unui limbaj adecvat în îngrijirea pediatrică.

### **Roles of community interpreters in pediatrics as seen by interpreters, physicians and researchers**

<https://benjamins.com/catalog/intp.7.2.03lea>

Lucrarea își propune să definească într-un mod cât mai clar rolul interpreților și procesul interpretării.

## 3.4 Provocări ale comunicării într-un mediu multicultural

Mai presus de toate, comunicarea într-un cadru multicultural necesită flexibilitate și răbdare. În unele cazuri, obiectivele culturale dominante vor intra în conflict cu obiectivele familiei și, prin urmare, vor duce la neînțelegeri. De exemplu, se recomandă, în general, să se folosească o abordare ludică atunci când se acordă îngrijire copiilor, inclusiv utilizarea jocurilor, a jocului și a activităților care implică simțul distracției și curiozității copilului. În același timp, cu toate acestea, este vital să recunoaștem că, în unele culturi, jocul între copii și adulți nu este obișnuit. Părinții din culturi latine, pentru a da doar un exemplu, tind să se vadă ca sprijin pentru copiii lor, mai degrabă decât ca parteneri de joacă. Această atitudine este atribuită perspectivei rolului lor de partener de comunicare, spre deosebire de rolul de partener de joacă în viața copilului. Din punct de vedere cultural, situațiile dificile ar putea apărea cu ușurință dacă medicul pediatru adult încearcă să relaționeze cu un copil printr-o abordare ludică sau îi încurajează pe părinți să desfășoare activități de acest gen cu copilul pentru a-l relaxa.

Un alt exemplu de abordări culturale diferite de a construi relația cu pacienții copii se referă la utilizarea povestirii. În culturile occidentale, povestirea este adesea folosită pentru a distra copiii, pentru a-i calma sau de a-i face să se simtă relaxați. Cu toate acestea, în unele culturi din est povestea este utilizată pentru a le preda un standard moral sau social. Citirea unei povestiri unui astfel de copil ar putea, așadar, excita mintea copilului mai degrabă decât să aibă un efect calmant și, astfel, să acționeze împotriva obiectivului general al pediatruului. În termeni foarte largi, o înțelegerea a ceea ce se numește abordare individualistă a vieții sociale față de o viziune colectivistă poate fi, de asemenea, de ajutor. Familiile din țări care tind spre individualism (de obicei în America de Nord și Europa de Nord) subliniază independența, cunoștințele științifice, concurența și libertatea financiară. Părinții din aceste țări simt adesea nevoia de a-și demonstra propriile cunoștințe și de a-și preciza poziția atunci când comunică cu o autoritate din domeniu, ca de exemplu un pediatru. Cadrul preferat de comunicare este adesea unul personal, unu-la-unu, fiecare parte expunându-și opiniile înainte ca cealaltă parte să continue conversația. În mod ideal, copiii din aceste țări sunt fericiți, asertivi, curioși și generoși. Fiecare copil ar trebui să aibă propria sa zonă de dormit, să poată explora mediul înconjurător fără restricții, să aibă un program de somn și este încurajat să joace independent de părinți.

Familiile din țările cu tendințe spre o viziune socială colectivistă (multe culturi din Africa, Asia sau America Latină) urmăresc o abordare diferită: nevoile majorității depășesc nevoile individului. Interdependența, expresia personală și un cerc extins al familiei se află în centrul acestei viziuni socio-culturale asupra lumii. Armonia în cadrul oricărui grup de oameni (familie, trib etc.) este de cea mai mare importanță și ajutorarea celorlalți este văzută ca o responsabilitate socială de bază. Familia formează unitatea centrală a vieții sociale iar părinții îi încurajează pe toți copiii să se susțină reciproc. În mod ideal, copiii din astfel de culturi sunt ascultători, respectuoși, cooperanți, cinști și de ajutor. Este de așteptat de multe ori ca copiii să împărtășească ceea ce au cu ceilalți, în special în cadrul



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

cercului familiei. De obicei, copiii dorm împreună, învață să-și exprime afecțiunea verbal și fizic de la o vârstă fragedă și să arate respect față de ceilalți, în special cei mai în vârstă și cei aflați în poziție de autoritate. Deși este important să ținem cont de faptul că distincția menționată mai sus este o descriere foarte simplificată a viziunilor socio-culturale asupra lumii, înțelegerea acestor aspecte diferite ale vieții prin intermediul culturii poate ajuta foarte mult la depășirea diferențelor în situații de comunicare multiculturală.

### 3.5 În centrul problemei culturale: durerea și suferința

Profioniștii din domeniul sănătății abordează adesea probleme legate de durere și suferință La copii, experiența acestor sentimente este adesea amplificată de corpul tânăr și este mult mai greu de controlat și de comunicat decât atunci când este vorba de adulți. În plus, a vorbi despre durere, suferință sau îngrijire medicală în stadiul final al vieții sunt subiecte dificile pentru mulți medici, tență medicală, ca să nu mai vorbim de exprimarea acestor lucruri într-un cadru multicultural. Limbile și barierele culturale pot face ca evaluarea durerii și prescrierea tratamentului să fie deosebit de dificile pentru medicii pediatri.

În plus, credințele culturale, inclusiv neîncrederea în medic sau medicamente în sine, pot prezenta bariere suplimentare în managementul durerii și chiar a îngrijirii paliative (Davidhizar & Barlett, 2000). **Cunoașterea, înțelegerea și aprecierea** conceptelor culturale de durere și suferință, diferite de cele proprii pot ajuta pediatrii să comunice mai eficient, să obțină răspunsul dorit, să adapteze forma tratamentului la nevoile pacientului și să-și exercite răbdarea ori de câte ori este necesar. De exemplu, în anumite culturi (chineză, coreeană, vietnameză) s-a observat că solicitarea de medicație sau de tratament pentru a ajuta sau atenua simptomele durerii este privită ca o expresie a lipsei de respect. În mod similar, s-a observat că în multe culturi asiatice, faptul de a spune NU unei persoane cu autoritate cum este medicul, este percepută ca o manifestare a lipsei de respect. Aparținătorul pacientului copil ar putea astfel să fie de acord în permanență cu viziunea și exprimările pediatriului, fără însă a fi *în realitate* de acord cu acestea. În acest context cultural, specialiștii din domeniul medical sunt considerați experți în domeniul lor și prin urmare ei nu trebuie corecți. În alte culturi s-a observat că nu se verbalizează durerea, fapt care face dificilă sau chiar imposibilă gestionarea acesteia (Olsen et al., 2007). Unele grupuri etnice ar putea solicita ajutor medical de la un vindecător tradițional de încredere, înainte de a folosi serviciul medical standard furnizat de stat sau de guvern. Alții se îndreaptă către forme alternative de asistență medicală înainte de a se consulta cu un profesionist. Indiferent de situație, medicii pediatri trebuie să evite să acuze opiniile culturale sau tradiționale care au condus la lipsa/amânarea tratamentului medical și să coopereze cu copilul și cu familia acestuia cât mai bine posibil în situațiile date.

### 3.6 Predarea deprinderilor soft

Există mai multe metode de predare a competențelor soft pentru comunicare într-un mediu multicultural. Mai jos sunt descrise câteva metode de predare pe care le-am folosit în aplicațiile practice:

- **Jocul de rol (JR):** Un scenariu simulat în care fiecare participant are un rol de jucat. Rolurile sunt alese pe baza contextului comunicativ al scenariului. Odată ce studenților li sa acordat timp să citească și să înțeleagă descrierile rolului lor, ei își joacă rolurile prin interacțiune. Jocul de rol stimulează reflecția, ascultarea activă și empatia.
- **Discuția (D):** examinarea unei întrebări, a unei teme sau a unei declarații în cadrul unui grup. Profesorul trebuie să se asigure că atmosfera și cadrul grupului sunt relaxate și deschise. Grupurile pot consta și dintr-un plen mare cu mai mulți participanți sau grupuri mai mici, cu puțini participanți.
- **Învățarea bazată pe reflecție (R):** Învățarea reflectivă este un model de învățare ghidat care



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.





Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

permite studenților să exploreze succesiv propriile cunoștințe și înțelegeri asupra unui anumit subiect, credință sau viziune asupra lumii. Acest lucru se poate face într-un grup sau ca un exercițiu critic de auto-reflecție.

- **Activitatea bazată pe echipe (TBL):** Învățarea bazată pe echipă este o strategie axată pe cursanți, coordonată de instructor, care încorporează munca în echipă și evaluarea pentru a spori învățarea activă și gândirea critică.
- **Parteneriatul (P)** este un exercițiu fundamental de învățare care poate spori abilitățile de comunicare și sociale ale studenților, permițând în același timp explorarea unui subiect sau a unei întrebări într-un mediu sigur. Activitatea în parteneriat este cea mai eficientă atunci când profesorii oferă un model de lucru cu un partener și când partenerii sunt atribuiți în funcție de nivelul lor de cunoaștere și de înțelegere

### 3.7 Activități practice

#### Sensibilitate culturală

[http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/3/Practical\\_Activity\\_Cultural\\_Sensitivity.pdf](http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/3/Practical_Activity_Cultural_Sensitivity.pdf)

Activitatea vă ajută să deveniți mai conștienți de existența unor incidente culturale critice.

#### Deschidere

[http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/3/Practical\\_Activity\\_Openness.pdf](http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/3/Practical_Activity_Openness.pdf)

Activitatea exersează deschiderea spre situații noi.

#### Tehnici de reasigurare

[http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/3/Practical\\_Activity\\_Reassurance.pdf](http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/3/Practical_Activity_Reassurance.pdf)

Activitatea pune în practică o deprindere soft importantă: ascultarea activă pentru evitarea neînțelegerilor

#### Empatie

[http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/3/Practical\\_Activity\\_Empathy.pdf](http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/3/Practical_Activity_Empathy.pdf)

Exercițiul ajută la optimizarea empatiei.

#### Ascultare activă

[http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/3/Practical\\_Activity\\_Active\\_Listening.pdf](http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/3/Practical_Activity_Active_Listening.pdf)

Activitatea se adresează deprinderilor de ascultare..

### 3.8 Studii de caz

#### Studiu de caz 1

[http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/3/Case\\_Study\\_1.pdf](http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/3/Case_Study_1.pdf)

Cazul prezintă provocări care apar în procesul interpretării.

**Problema:** Comunicarea are de suferit când pacientul și aparținătorii nu vorbesc limba pediatrului.

#### Studiu de caz 2

[http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/3/Case\\_Study\\_2.pdf](http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/3/Case_Study_2.pdf)

Studiul prezintă un incident cultural cu referire la nevoile tinerelor adolescente.

**Problema:** Managementul incidentelor critice în context intercultural.

### 3.9 Test interactiv



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Project Number: 2016-1-RO01-KA203-024630

Test interactiv pentru comunicarea în medii interculturale

[http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/3/Interactive\\_Test.pdf](http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/3/Interactive_Test.pdf)



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.