



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

Kommunikáció a munkatársakkal

Bevezetés

4.1 Szakirodalmi áttekintés

4.1.1 Stresztényezők: Vészhelyzet és túlterhelés

4.1.2 Napirend és időgazdálkodás beállítása (szervezés, látogatás időpontja, ebéd, vacsora) a stresszes és kockázatos környezetben tapasztalható burnout megakadályozása érdekében

4.2 Kommunikáció a gyerekgyógyászati csapatmunkában

4.2.1 Direkt kommunikáció különböző csatornái

4.2.2 Kommunikációs akadályok

4.2.3 Horizontális kommunikáció: együttműködés vs delegálás

4.2.4 Az akadályok megszüntetése: Beszámolók

4.3. Soft skills

4.4 Soft skill-ek tanítása. Stratégiák és módszerek

4.5 Gyakorlatok és esettanulmányok

Video Tutorial



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

Bevezetés

A pediátriai csapatmunka legfontosabb készségei közé tartozik a páciensek és a hozzátartozók komfortérzésének, valamint az egész gondozás minőségének elősegítése. Ebben a fejezetben a csapatmunka kommunikációjának fokozására és a betegek és hozzátartozók klinikai döntéshozatali folyamatokba való bevonásának előmozdítására irányuló specifikus kompetenciákra és szakmai hozzáállásra koncentrálnak.

4.1 Szakirodalmi áttekintés

4.1.1 Stresztényezők: Vészhelyzet és túlterhelés

A napi munka a kórházban számos felelősséggel jár és ezért sok fejfájást okoz. Orvosi konzultáció, betegekkel való foglalkozás, a kollégák közötti konzultációkra való reagálás, tanítás, családi problémák megoldása ... mindegyik olyan kötelezettség, amelyet minden orvosnak kezelnie kell. Ezenkívül vannak olyan esetek is, amikor a lakosság nem segít abban, hogy a kórházak sürgősségi ellátásait ne használják túlzott mértékben olyan konzultációkra, amelyek ezt nem igénylik. Ez egy nagy veszteség a szakember számára, aki nem képes megbirkózni az ilyen munka-túlterheléssel. Ha nem sikerül megfelelően tájékozódni vagy feladatait rendezni vagy rangsorolni, akkor megismerkedhet a "kiegéses szindrómával". Ez a kifejezés a súlyos stressz és a foglalkozást övező magas ideálok "segítő" következményeinek leírására szolgál. Azok az orvosok és ápolónők, akik feláldozzák magukat mások számára, gyakran kimerültek, tétlenek és nem képesek megbirkózni a problémákkal. Nincsenek megbízható tudományos adatok arra vonatkozóan, hogy hány ember kiegészett, mivel nehéz diagnosztizálni. Tüneteit fel lehet ismerni, mint pl. a kimerültség, az (munkával kapcsolatos) tevékenységtől való elidegenedés és a teljesítmény csökkenése.

Hivatkozások

Kurzthaler I, Kemmler G, Fleischhacker W. Burnout-Symptomatik bei KlinikärztenInnen. *neuropsychiatrie*. 2017;31(2):56-62.

Wurm W, Vogel K. Depression-Burnout Overlap in Physicians. *PLOS ONE*. 2016;11(3):e0149913.



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

4.1.2 Napirend és időgazdálkodás beállítása (szervezés, látogatás időpontja, ebéd, vacsora) a stresszes és kockázatos környezetben tapasztalható burnout megakadályozása érdekében

Az egészségügyi rendszer dinamikája problémáinak megoldása érdekében lehetőség van arra, hogy az kiégés és a "kiégés-szindróma" véget érjen. A legfontosabb szempont az időgazdálkodás, azaz hatékonyan vegyenek részt a napi kötelezettségekben, anélkül, hogy elhanyagolnánk saját egészségünket. Tudatában vagyunk annak, hogy milyen nehéz megvalósítani a gyakorlatban, de jó kiindulási pont a kezdethez. Az első lépés a menetrend ütemezése az orvosi konzultációkhoz, a munkanap körülbelül felét tekintve, függetlenül attól, hogy hány beteg jelenik meg naponta, hiszen a betegek is hasznélvezői a magasabb színvonalú ellátásnak. Jó lenne engedélyezni egy hivatalos félórás pihenőidőt, amely lehetővé tenné, hogy a személyzetnek legyen ideje enni valamit a reggel közepén, és eltöltsön egy kis időt a kollégákkal. Segítené a szakembereket a későbbiekben a hatékonyabban és nyugodtabb munkavégzésben. Az egészségügyi tevékenység az adminisztratív feladatok elvégzésével folytatódik, majd a fekvőbetegekkel foglalkoznak, ha időközben valamilyen probléma merülne fel. A gyermekgyógyászat esetében kihasználhatjuk a jó hangulatot, amely jellemzi ezeket a betegeket, mintegy jó anti-stressz módszerként alkalmazva. A nap végén tegye le a sztetoszkópot, és ügyeljen arra, hogy teljesen kiszakadjon a kórházból. Nem vagy jobb orvos, ha minden idődet a betegeidre fordítod, ez egy tévedés, amit sok szakemberre jellemző de végén a számlát ki kell fizetni. Mint minden ebben az életben, minden a mértéken múlik. Ez csak egy példa volt arra, hogy segíthet a helyes időbeosztás anélkül, hogy az ellátás rovására menne.

Online források

Causes and Management of stress at work

<http://oem.bmj.com/content/59/1/67>



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

4.2 Kommunikáció a gyermekgyógyászati csapatmunkában

Az egészségügyi kollégák közötti kommunikáció létfontosságú az egészségügyi rendszer megfelelő működéséhez, legfontosabb a beteg számára, fontos a beteg és hozzátartozói elégedettsége szempontjából. Nemcsak a betegek patológiáját magában foglaló különböző szakemberekkel való kapcsolatfelvételt, hanem a gondozásban részt vevő többi embert is érintik: ápolók, örök, technikusok, takarítók ... Mindezek a szakemberek ugyanannak a csapatnak a tagjai, ezért egyenlő bánásmódban kell részesíteni őket.

4.2.1 Direkt kommunikáció különböző csatornái

A szóbeli kommunikáció valószínűleg a leggyakrabban használt szó az egészségügy területén. Ez szemtől szemben (személytől a másikig, személyesen) vagy telefonon keresztül történhet. Nem szabad megfeledkezni arról, hogy van egy újabb gyakori kommunikációs csatorna, amelyen írásban kommunikálnak konzultáció céljából.

- **Szóbeli kommunikáció:** figyelni kell a különböző változókra, például a beszélő személy szakmai szintjére. A rezidensnek nem lesz ugyanolyan képzés, mint egy asszisztens, és a nővért sem fogják képzett ugyanazon a területen, mint az orvos, ezért be kell igazítanunk a kifejezéseket és kifejezéseket. Fontos az aktív hallgatás is, és a másik személy tudatában van annak, hogy nyitottak vagyunk javaslataikra. Nem szabad megfeledkezni arról, hogy létezik egy "nem verbális" kommunikáció: a vizuális érintkezés, az arckifejezések, a testbeszéd stb.
- **Telefon:** az ilyen típusú kommunikációban hiányzik a nem-verbális kommunikáció, így bizonyos esetekben hátrányt jelenthet, félreértésekhez vagy félreértelmezésekhez vezethet. Ezért szükséges biztosítani, hogy a hallgató megértse, mit akarunk mondani, és mindenkor fenntartsuk a pozitív hangnemet, amellyel el lehet kerülni a negatív konnotációkat.
- **Írásos:** az írásos kommunikáció legfőbb előnye, hogy van időnk gondolkodni azon, mit akarunk kifejezni és törölni azt, amiről úgy gondoljuk, hogy nem megfelelő. A nyelvtant és a szintaxist azonban megfelelő módon kell használni ahhoz, hogy megfelelően közvetítsük azt, amit akarunk. Ugyanígy tömörnek kell lennie, és a lényegre kell összpontosítania, hogy ne veszítse el a részleteket. Az egyik hátrány az, hogy a válasz nem annyira azonnali, mint a szóbeli kommunikációban

A létező kommunikációs csatornák bármelyikében a legformálisabbtól az informálisabb stílusokig terjedhet a skála. Attól függően, hogy milyen bizalommal vagyunk a másik személy iránt, vagy milyen hivatalos az írás, kifejezhetjük magunkat az egyik vagy másik módon. Kétség esetén a formális stílus az, amelyet professzionális környezetben használni kell. Még akkor is, ha magabiztosabb hangot ütünk meg, soha nem szabad megfeledkeznünk a másik személy tiszteletéről, elkerülve a bizalmaskodást.



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

4.2.2 Kommunikációs akadályok

"A félreértésre nyolc lehetőség van: (1) amit gondolok, (2) amit értek alatta, (3) azt mondom amit gondolok, (4) amit mondok, (5) amit akarsz hallani, (6) amit hallasz, (7) amit megérteni gondolsz, és (8) amit megértettél" .

A kommunikáció olyan bonyolult cselekedet, amelynek számos különböző lépése során fordulhat elő hiba. A zavaros nyelvtől a hangnemen keresztül a gesztusokig, a címzett félreértheti üzenetünket. Az egészségügy területén végzett munkában sok olyan ember dolgozik együtt, akik különböző tréningekkel, személyiségekkel, kultúrákkal, hangulatokkal és ellátási szinttel foglalkoznak (amelyet a stressz vagy munkaterhelés is árnyal). Az egészségügyi környezetben is van egy világos hierarchia, amely néha megakadályozza a kommunikáció áramlását, mert fél a tiszteletlenségtől, vagy fordítva, mert a piramis tetején lévők megfélemlítő viselkedést mutatnak. Az assertivitás az a képesség, hogy meggyőzzük a velünk szembeálló személyt, elkerülve azt, hogy agresszíven közöljük álláspontunkat. De még mindig fennáll annak a veszélye, hogy a többiek mást gondoljanak (ami passzív viselkedés lenne). A megfelelő egyensúly megtalálása nem könnyű, hiszen még ha egymást jól is ismeritek, az érzéseidet, a frusztrációidat, elég türelemmel kell kezelned. Attól függően, hogy melyik országban vagyunk, a kulturális árnyalatok befolyásolják a társainkkal való kommunikációt. Például Japánban, nemzedékek óta, durva, hogy közvetlenül a mások szemébe nézzünk, míg a nyugati kultúrában ez helyénvaló. Hasonlóképpen a fizikai érintkezés jobban elfogadott a mediterrán kultúrákban, mint az angol-szász kultúrákban. A félreértések elkerülése érdekében fontos megismerni azt a környezetet, amelyben mozogunk. Bár a 21. században élünk és a nők sikeresen kivívták jogukat a férfiakkal szemben, még mindig vannak olyan hagyományos szexista viselkedésmódok, amelyek konfliktus forrásai lehetnek. Semmilyen körülmények között nem indokolható alábecsülni a női partner mondandóit, és nem szabad alábecsülni magát a szexista diszkrimináció eseteit sem. Ma az orvostudomány olyan szakma, ahol a nők részvétele megnőtt, valamint az ápolás, amely történelmileg klasszikusan is nőies szakma volt. Végül mindenki más személyiséggel rendelkezik, és ez pozitívan és negatívan is befolyásolhatja a kommunikációt. A felnőttek magatartását nem lehet megváltoztatni, de ki tudjuk számítani a reakcióikat. Ez az a helyzet, ahol az assertivitás alapvető szerepet játszik.



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

4.2.3 Horizontális kommunikáció: együttműködés vs delegálás

A horizontális kommunikáció az információ átadása az emberek, divíziók, osztályok vagy egységek között ugyanazon szervezeti hierarchia szintjén. Szinkronizálja az "oldalirányú kommunikációt". Az ellenkezője a vertikális kommunikáció, azaz az információ továbbítása a szervezeti hierarchia különböző szintjei között.

Néhány előnye van, például a félreértés csökkenése az ugyanazon projekten dolgozó emberek között, megkönnyítve a hatékonyság és a termelékenység elérését. Lehetővé teszi az alacsonyabb szintű alkalmazottak számára, hogy közvetlenül egymással együttműködjenek a nagyon nehéz döntések meghozatalában. Így a horizontális kommunikáció megkönnyíti a csapatmunkát az olyan projektekben, amelyekben különböző szintű emberek vesznek részt. Ez növeli a munkahelyi elégedettséget és a motivációt. Másfelől a horizontális kommunikációnak hátrányai is vannak. Nehézebb fenntartani az irányítást, ha intenzív a vízszintes kommunikáció. Ez részben azért van, mert a menedzsment irányítási potenciálja és hatalma erősödhet, ha az információáramlást szabályozzák. A vízszintes kommunikáció konfliktusokat is okozhat ezekben a folyamatokban érintett kollégák között. Időigényesebb, mert kettős ellenőrzési döntéshozatali folyamatra ill. a kapott információk megerősítésére van szükség. Végül fegyelmezetlenséghez vezethet, ha nem követelnek meg vagy követnek szigorú eljárási kommunikációs szabályokat. A horizontális kommunikáció szabályozás nélkül lehetővé teszi a munkavállalók számára, hogy parttalanra szélesítsék a kommunikációt. Ez utóbbival kapcsolatban problémát jelenthet, ha az együttműködés és delegálás szabályozása már a kezdettől fogva nem megfelelő. Ha nincs előzetes megállapodás, akkor az emberek hajlamosak arra, hogy könnyebb végét fogják meg, és hagyják, hogy a mások dolgozhassanak helyettük (delegálás), habár ez nyilvánvalóan nem cél. A cél az, hogy mindenki a legjobb képességeit mutassa, adjon ötleteket és fejezze ki saját véleményét, annak érdekében, hogy minden megfelelően működjön (együttműködés). A kórház mindennapi életében sok példa van a horizontális kommunikációra. Az egyik leggyakoribb a különböző szakmák közötti pácienset érintő konzultáció, a legjobb megközelítés vagy az adekvát ellátás nyújtása érdekében. Ötleteket kell adniuk, meg kell osztaniuk a betegek kezelésében szerzett tapasztalataikat. A horizontális kommunikáció különböző szakembereket arra ösztönöz, hogy megegyezzenek és együttműködjenek abban hogy a betegek számára a legjobbat nyújtsák.

Online források

Horizontal Communication: Definition, Advantages, Disadvantages & Examples - Video & Lesson Transcript | Study.com [Internet]. Study.com. 2017 [cited 27 July 2017].

<http://study.com/academy/lesson/horizontal-communication-definition-advantages-disadvantages-examples.html>



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

4.2.4 Az akadályok megszüntetése: Beszámolók

Az egyik legnagyobb nehézség annak elemzése, mi javítható a mindennapi munkánkban, megragadjuk a médiumokban rejlő esélyeket, hogy a dolgok különbözzenek, és megtudjuk milyen hibákat követtünk el. Olyan benyomást kelthetünk, hogy nem tudjuk pontosan, hogy helyesen vagy rosszul csináljuk-e a dolgokat. Összefoglalva, az a nehézség, hogy visszacsatolást kapjunk a történeletről, és arról hogy jól döntöttünk-e. A beszámoló egy olyan hatékony eszköz, amely lehetővé teszi a csapat számára, hogy önállóan korrigálja és javítsa teljesítményét. A megbeszélések során a csapat tagjai **megvitatják** a közelmúltbeli tapasztalatokat, mi történt jól, megpróbálják **azonosítani** a fejlesztési lehetőségeket és a fő célokat. Ez a közös megegyezés megteremtését feltételezi - a szerepek, a prioritások és a célok tisztázása révén - megszünteti a különböző akadályokat, és **következetes megállapodásokat** kell elérni a jövőbeli siker biztosítása érdekében. A beszámolók bármikor - a projekt korai szakaszában - egy munkahelyváltozás, kulcsfontosságú esemény után vagy akár rendszeres ellenőrzési folyamat eredményeként is megtarthatók. Valamennyi csapattag részt vehet, melyet egy csapatvezető, tanácsadó vagy oktató vezet. Jó megoldás kórházi környezetben a rendszeres (pl. havonta) szervezett beszámolók, ez lehetővé teszi a résztvevők számára a hatékonyabb saját hozzájárulásukat. Az beszámolók egyik ésszerű és kivitelezhető módja egy olyan tájékoztató füzet eljuttatása, amelyben mindenki közölheti aggodalmait, értesítheti a műszak során észlelt hibákat. Mindezt anonim módon kell megtenni, hogy mindenki megvitathassa, és mindenki tanulhasson belőle. A tájékoztatás azonban nem csak eszköz a hibák megvitatására. Segíthet abban, hogy megerősítsük a helyes műveletet és ösztönözzük az embereket, hogy a legjobbat hozzák ki magukból. Összességében elmondható, hogy nem lehet előrelépés a hibák elemzése nélkül, ez ad esélyt arra, hogy tanuljunk belőlük⁴.

Online források

What Is a Debrief? [cited 29 July 2017]

<https://www.debriefnow.com/what-is-a-debrief.html>



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

4.3 Soft skills

Gibert A. és munkatársai által közzétett cikket alapján ismertetjük azokat a soft skill-eket, amelyekre egy teamvezetőnek szüksége van az együttműködés és a jó csapatmunka érdekében. Néhány a saját tapasztalatainkra épül.

- **Időgazdálkodás:** jónak kell lenni az ütemezésében, próbálva elkerülni, hogy társai idejének "pazarlását" és fokozni a hatékonyabb munkavégzést.
- **Gyors döntéshozatal:** szükség esetén gyors döntéseket kell hozni, mindig figyelembe véve a rendelkezésre álló tényeket és alternatívákat
- **Érzelmi intelligencia:** képesnek kell lenni arra, hogy alázattal, empátiával, barátsággal, önzetlenséggel kellemes emberi környezetet teremtsünk a munkához. Az ilyen személyt leírhatjuk úgy is, mint egy udvarias, lelkes embert ... A csapat tagjait ösztönzi a sikerek elérésére.
 - o **Túlélő képesség:** hatékonyan reagál a csalódásokra és kudarcokra, jól tűri a kritikát
 - o **Rugalmasság:** alkalmazkodóképes és fogékony az új ötletekre, alkalmazkodni tud a folyamatosan változó munkaigényekhez és körülményekhez
 - o **Meggyőzős:** megegyezésre jut a felmerült javaslatok és ötletek esetén, szembe tud nézni az ellenzékkel
- **Kezdeményezés és kreativitás:** proaktív és önálló, megragadja a lehetőségeket és cselekszik.
- **Vezetői képesség:** lehetővé teszi a munkatársak képességeinek kibontását. Ez magában foglalja az új és fiatal csapatok képzését és mentorálását is.
- **Kulturális és sokszínűség-tudatosság:** jól kommunikál különböző háttérű emberekkel, mások véleményét vagy értékeit tiszteletben tartja
 - o **A társadalmi szabályoknak való megfelelés:** ruházkodását, testbeszédét, hangnemt és szókincsét szabályozza az egyes helyzetek sajátosságai szerint
- **Külső munkakapcsolatok kiépítése:** saját csapatán kívül eső emberekkel szoros kapcsolatot tart fenn, hasznos partnerséget teremt más emberekkel.
- **Konfliktusmegoldás:** diplomatikusan elősegíti a harmóniát és a konszenzust a nézeteltérések kezelése során.
- **Inspiráló erkölcsi bizalom:** hűséget mutat a csapaton belül, megosztja az információkat, mindent tisztességesen kezel, betartja szavát, ...
- **A kompetencia-alapú bizalom inspirálása:** a kompetenciái és mások értékeinek tiszteletben tartása alapján saját kapacitásai és készségei felé bizalmat teremt.
- **Stratégiai gondolkodás:** valaki képes nagyban gondolkodni, hosszú távú kilátással a jövőre
- **Magabiztosság:** védi jogait, kifejezi véleményét és javaslatokat tesz agresszivitás vagy passzivitás nélkül, mások iránti tiszteletet tanúsítva
- **Udvariasság:** gyakran használják a "kérem", "köszönöm", "bocsánat" szavakat a kollégákkal és a betegekkel kapcsolatban

Összefoglalva, egy jó teamvezetőnek rendelkeznie kell ezekkel a lehetőségekkel. Ezeknek a jellemzőknek a tökéletes összhangja kell ahhoz, hogy nagyon jó munkakörnyezetet teremtsenek, növeljék a hatékonyságot és természetesen elősegítsék a célok elérését.



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

Online források

Soft skills: what you need to know and learn

<https://www.skillsyouneed.com/ips/barriers-communication.html>

you can use it to learn a little more about soft skills and practice with some examples

Hivatkozások

Scott J. How healthcare leaders can increase emotional intelligence. Radiology Management. 2013; (Supplement):11-16.

Treem Guerin T. Relationships matter: the role for social-emotional learning in an Interprofesional Global Health Education. Journal of Law, Medicine and Ethics. 2014; (Supplement): 38-43.

4.4 Soft Skill-ek tanítása – Stratégiák és módszerek

A soft skill-ek olyan viselkedésminták, amelyeket a társadalmi készségek és személyiségjegyek repertoárjának természetes aspektusaként kell internalizálni. Megköveteli, hogy megtapasztalják és gyakorolják az új készségeket. Itt számos módszert írunk le, amelyekkel dolgozhatunk.

- **Szimuláció:** az hitelesség mind a legnagyobb kihívás, mind a legfontosabb szempont a készségek elsajátításában. A szimuláció képes arra, hogy utánozza az üzleti célú céltudatosságot, a munkahelyi szabályokat betartva kezelje a kollégákat, és olyan ösztönzőket kínál, amelyek felülemelkednek az egyéni szempontokon.

- **Esettanulmány:** a klinikai esetek oktatási segédanyagként való felhasználását esetalapú tanuláshoz nevezik. A cél az, hogy orvosokat, ápolókat készítsenek fel a klinikai gyakorlatra, hiteles klinikai esetek alkalmazásával. Az elméletet összekapcsolja a tudás alkalmazásával az esetekben történő alkalmazással a kutatás-alapú tanulási módszerek használatával.

- **Szerepjáték:** két vagy több ember között zajlik, akik szerepük szerint jelenítenek meg egy adott forgatókönyvet. Megvizsgálhatjuk, hogy más emberek hogyan reagálhatnak a különböző megközelítésekre; és olyan megközelítéseket érzékeltethetünk, amelyek valószínűleg működni fognak azok számára is, akik eredetileg ellentétesen gondolkodtak. Azt is megismerhetjük, hogy mások milyen valószínűséggel viselkednek másképp az adott helyzetben. Így tapasztalatokat szerezhetünk és önbizalmat nyerhetünk a helyzet valós körülmények közötti reprodukálásából. Gyors és ösztönösen helyes reakciókat válthatnak ki az ilyen helyzetek.

- **Csapat alapú tanulás:** kollaboratív tanulás és tanítási stratégia, amely lehetővé teszi az emberek számára, hogy egy strukturált folyamatot kövessenek a partnerek elkötelezettségének és a munka minőségének javítása érdekében. Öt lényeges összetevőből áll, ehhez csatlakozik egy opcionális, a Peer Evaluation néven ismert komponens.

- **Egyéni felkészülés:** az orvosok / ápolók felkészülnek olvasmányok, előadások, video előadások használatával, hogy ismeretük a tanfolyam többi résztvevőjével azonos szinten legyenek.
- **Egyéni felkészülés tesztelése** (Individual Readiness Assurance Test - IRAT): ha egyszer a team összeáll, a partnerek az IRAT néven ismert egyéni tesztet töltenek ki, amely 5-20 többválasztós kérdéseket tartalmaz, amelyek a felkészülést szolgáló anyagokon alapulnak.
- **Team felkészülési teszt** (Team Readiness Assurance Test - TRAT): az IRAT elvégzése után a team minden résztvevője ugyanazt a tesztet megismételi és a team együttesen választja ki a korrek



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

válaszokat. Mind az IRAT, mind a TRAT pontszámok alkotják a végső értékelést.

- **Pontosítási szakasz:** a résztvevőknek lehetőségük van a tisztázó kérdések feltételére, vagy megkérdőjelezzék a többválasztós kérdések minőségét a tesztekben. Az oktatók ezután kezdeményezhetik a felmerült kérdések megvitatását.
- **Alkalmazási gyakorlatok:** ez az utolsó lépés, ahol a kollégák alkalmazzák és bővítik az ismereteiket, amelyeket most tanultak és teszteltek. Az oktatók ezután kezdeményezhetik a felmerült kérdések megvitatását.
- **Értékelés (Peer Evaluation):** ez egy opcionális komponens. A tanfolyam közepén vagy végén egyes oktatók szakértői értékelést végezhetnek csapataik számára. A diákok felméri csapattársaik teljesítményét, ez arra ösztönzi őket, hogy becsületesen végezzék a szakértői értékelést.

Egy másik lehetséges stratégia az, amit helyreállító gyakorlatoknak nevezünk. A helyreállító gyakorlatok olyan társadalomtudomány, amelyek a különböző tudományokból származó fogalmakat integrálják az egészséges közösségek megteremtése, az ártalom kiszűrése és a kapcsolatok helyreállítása érdekében. Magában foglalja a megközelítések széles spektrumát, amelyek célja, hogy minden tekintetben tartsák a résztvevő személyeket. Segít az embereknek a megértésben és a megértetésben. Érzelmi kijelentések és kérdések különböző körökben, mediatizáció során, konferenciákon kapnak nyilvánosságot.

Az *érzelmi kijelentések* arra összpontosítanak, hogy a cselekvések hogyan befolyásolják pozitívan vagy negatívan a megnyilvánulókat. Segítenek az empátiának és az emberek közötti megértésnek. Ez arra kényszeríti a vétkes egyént, hogy feltárja, viselkedése hogyan érint másokat.

Néhány jó példa:

- Csalódott voltam, amikor azt mondtam, hogy végezzék el ezt a vérvizsgálatot, és úgy tűnik, mintha senki sem hallotta volna.
- Büszke vagyok, amikor boldogan dolgozunk együtt
- Nagyra értékelem, ha megkérdezed tőlem, változtatnák-e valamit ennek a beteg kezelésében, mielőtt döntést hoznál

A körök kör alakjuk határozza meg, azt a képességet, hogy az emberek egyenként beszéljenek, és egymást is meghallgassák. Segítséget nyújt a kapcsolatok kialakításában és kapcsolatok építésében, valamint a sérelmek feledtetésében és a kapcsolatok újjáépítésében. Arra ösztönzi az embereket, hogy feltárják, mi történt, hogyan érintett mindenkit, és minek kell történnie az előrelépéshez.

Hasznos lehet például, ha egy újszülött cardiopulmonáris újélesztése során fordult elő egy hiba, vagy egy gyermeknek hibás volt a gyógyszeres kezelése. Itt az ideje egy körben ülni, beszélni arról, hogy mi történt, milyen következményekkel járhat, és mit lehet tenni, hogy ez ne történjen meg a következő alkalommal (például: leírni az összes szükséges dózist előre, arra az esetre, ha a sietségben nem lenne idő kiszámolni a dózist egy ilyen stresszes helyzetben).

A *mediatizáció és a konferenciák* a potenciális konfliktusokkal, vagy a bekövetkezett konfliktusok kezeléssel foglalkoznak, (ebben az esetben *konfliktuskezelésről* beszélünk). Az első kettő vagy több olyan személyt hoz össze, akik egy adott konfliktusban érintettek lehetnek. Megfelelőbb egy diszkrét interperszonális helyzet. Egy nagyon mindennapi helyzet a kórházban a kórházi beteg felvétele: ki az illetékes? Az osztályos nővérnek lejár a műszakja és a másik osztályra mutat, az ott éppen munkába álló nővér majd elintézi. Annak persze ez nem feladata – innen a konfliktus. Ha több ember vesz részt a probléma megoldásában, a konferencia a megfelelő választás. Lehetővé teszi az emberek számára, hogy megvitassák, hogyan érinti őket, és hogyan javíthatják a helyzetet. Ez magában foglalja a kör alakulását, az érintettek bevonását és az érintettek konszenzussal elért közös véleményének kialakítását.



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

Online források

Soft Skills Curriculum: The What, Why, and Where:

<http://www.aeseducation.com/knowledge-center/soft-skills-curriculum/>

Use this link to enlarge your knowledge about soft skills

Soft Skills for Leaders of Change in Healthcare

<http://www.iise.org/details.aspx?id=41718>

In this link you can download a very interesting document to beef up what you have learned in this point

Hivatkozások

Gibert A. Teamwork, soft skills, and research training. Trends in Ecology and Evolution. 2017;32(2):81-83.

Majid S, Liming Z, Tong S, Raihana S. Importance of Soft Skills for Education and Career Success.

International Journal for Cross-Disciplinary Subjects in Education. 2012;2(Special 2):1036-1042.

Lazarus A. Soften up: The importance of Soft skills for job success. American Association for Physician Leadership. 2013: 40-45.

Ray J, Overman A. Hard Facts About Soft Skills. AJN, American Journal of Nursing. 2014;114(2):64-68.

Nealy C. Integrating Soft Skills Through Active Learning In The Management Classroom. Journal of College Teaching & Learning (TLC). 2011;2(4)



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

4.5 Gyakorlatok és esettanulmányok

Az egészségügyi szakma magas érzelmi munkaigénnyel jár. Az orvosok, a nővérek ... elnyomják a saját negatív érzelmeiket, hogy pozitív érzelmeiket mutassanak a betegek felé. Ez az érzelmi intelligencia része. Itt néhány olyan stratégiát ismertetünk, amelyek segítenek a vezetőknek az érzelmi intelligencia megerősítésében.

- **Érzelmi folyóirat:** abból áll, hogy gondolatokat és érzelmeiket ír le egy adott kérdésről. Pl. valaki a következő kérdéseket teszi fel: "Hogy érzem magam?" "Milyen körülmények okozzák hogy így érzem magam?" "Mit tanulhatok ebből az érzelemből?" Ez segít abban, hogy ismerd meg magad és jobban urald érzelmeidet.
- **Napi meditáció:** segít nekünk annak megismerésében, hogyan befolyásolnak érzelmek bizonyos viselkedést. Például: mielőtt belépne a beteg szobájába rossz hírt közölni, az orvos néhány percig lassú hasi légzést vesz igénybe, vagy öt percig elvonja magát attól, ami a munkájához kapcsolódik,
- **Pozitív vizualizáció:** tiszta mentális kép létrehozása a csúcshoz vezető teljesítményről. Használható, ha az orvos egy másik kollégával való nehéz találkozó elé néz.
- **Értékek felkutatása:** az életben jelenlévő sok pozitív aspektusra való gondolkodás révén ösztönző hatású érzelmeiket gerjeszt, akár még magasabb szinten is.
- **Gondolkodj az eljárást megelőzően:** az érzelmi agy gyorsabban mozgósítható, mint a racionális agy. Tehát javasoljuk, hogy készleltesd a válaszokat, hogy a racionális agy a legmegfelelőbb módon kezelje a problémát
- **Empatikus hallgatás:** egy szinonimó lehet aktív hallgatni. Ez azt jelenti, hogy a szóbeli és nem verbális érzelmi nyomokat észlelésével megérted, mit is mond az illető valójában. Pácienseknek, ha néha egy fontos információt közölsz vele, nehéz érzékelni, hogy megértették-e, amit mondtál. Érvényesítő kérdéseket használhatunk, hogy visszajelzést kapjunk, mint például: "Jól hallottam, hogy azt mondd ...?", "Ez alatt azt érted ...?" Az empatikus hallgatás nagyon értékes, mert a helyzet legpontosabb adatait kínálja.

Practical Activities

Parents Who Do Not Want to Vaccinate their Son

<http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/4/PracticalActivity1.pdf>

Organization in the Hospitalization (Working with Nurses)

<http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/4/PracticalActivity2.pdf>

Discussing a Decision with Nurses

<http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/4/PracticalActivity3.pdf>

Change of Respirators in the UCIP

<http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/4/PracticalActivity4.pdf>

Suspected abuse of a Child in the Emergency Department

<http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/4/PracticalActivity5.pdf>

Case Studies



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

Personal Beliefs at the Emergency Department

<http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/4/CaseStudy1.pdf>

Possible Violence on a Five Months Baby

<http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/4/CaseStudy2.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.