



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

# Comunicarea cu colegii

## Introducere

### 4.1 Comunicarea în literatura de specialitate

4.1.1 Factori de stres: Urgențele și volumul mare de muncă

4.1.2 Planificarea agendei de lucru și a programului (organizare, vizite, mese) pentru prevenirea suprasolicitării într-un domeniu cu risc înalt și stres cum este cel pediatric

### 4.2 Comunicarea în cadrul echipei pediatrice

4.2.1 Comunicarea: directă, canale de comunicare

4.2.2 Bariere în calea comunicării eficiente

4.2.3 Comunicarea pe orizontală: Colaborare vs Delegare

4.2.4 Depășirea barierelor în comunicarea cu colegii: raportarea

### 4.3. Deprinderi soft

### 4.4 Predarea deprinderilor soft – Strategii și metode

### 4.5 Activități practice și studii de caz

## 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

## Introducere

Comunicarea este una dintre cele mai importante abilități soft pentru munca în echipa pediatrică - o abordare esențială pentru a asigura confortul pacientului și al aparținătorilor și pentru a promova calitatea îngrijirii medicale. În acest capitol ne vom concentra pe competențe și atitudini profesionale specifice pentru a realiza o comunicare eficientă în echipă și pentru a promova includerea pacienților și rudelor în procesele decizionale clinice.

## 4.1 Comunicarea în literatura de specialitate

### 4.1.1 Factori de stres: Urgențele și volumul mare de muncă

Munca zilnică în spital implică multe responsabilități și, prin urmare, multe probleme. Realizarea unei consultații medicale, internarea și îngrijirea pacienților internați, răspunsul la diferitele consulturi interclinice, activitățile educative, soluționarea îndoielilor familiei, toate acestea sunt activități de rutină pe care orice profesionist din domeniul medical trebuie să le realizeze. În plus, de multe ori, pacienții nu au o atitudine care să prevină utilizarea excesivă a serviciilor de urgență în privința solicitării de consultații care nu reprezintă astfel de urgențe. Acesta este un aspect negativ pentru medici, aceștia nereușind să facă față datorită suprasolicităților. Dacă medicii și în cazul nostru medicii pediatri, nu reușesc să se orienteze în mod corespunzător, să se organizeze sau să prioritizeze sarcinile, se poate ajunge la sindromul de burnout/*de suprasolicitare*. Termenul este folosit pentru a descrie consecințele stresului sever și ale idealurilor mult prea complexe pentru a fi atinse în cazul profesiilor care oferă asistență socio-medicală. Medicii și asistenții medicali, care se sacrifică pentru pacienți, pot fi adesea epuizați și incapabili să mai facă față. Nu există date științifice exacte despre numărul cazurilor cu sindrom de suprasolicitare, aceasta fiind o afecțiune dificil de diagnosticat. Simptomele includ un sentiment de epuizare și alienare datorate activităților de la locul de muncă și performanțe reduse.

## Bibliografie

Kurzthaler I, Kemmler G, Fleischacker W. Burnout-Symptomatik bei KlinikärztInnen. *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 Planificarea agendei de lucru și a programului (organizare, vizite, masa) pentru prevenirea suprasolicitării într-un domeniu cu risc înalt și stres cum este cel pediatric

Există diferite alternative pentru optimizarea problemei dinamicii sistemului de sănătate și prevenirea "sindromului de burnout". Aspectul principal este gestionarea timpului și participarea eficientă la obligațiile zilnice fără a se neglija propria sănătate. Punerea în practică a acestui deziderat este dificilă și de aceea, primul pas constă în stabilirea unui orar pentru consultațiile medicale care să dureze aproximativ jumătate din ziua de lucru, indiferent de numărul de pacienți pe zi, fapt ce ar putea conduce la îmbunătățirea calității asistenței medicale oferite. Este, de asemenea, recomandabilă o pauză oficială de odihnă de o jumătate de oră care să permită personalului să aibă timp pentru servirea mesei înainte de prânz și de a petrece timp cu colegii. Această organizare va ajuta pediatrii să-și reia lucrul, fiind mai eficient și mai relaxat.

Odată ce s-a reluat activitatea, se pot realiza sarcinile administrative iar ulterior se pot evalua pacienții internați dacă este cazul și, de asemenea, se pot rezolva problemele care au apărut între timp. Pediatrii pot profita de buna dispoziție care îi caracterizează pe pacienții copii - o metodă anti-stres deosebită. La sfârșitul zilei, pediatrii trebuie să își impună să pună stetoscopul deoparte și să se asigure că s-au deconectat complet de spital. Nu veți fi un medic pediatru mai bun dacă dedicați tot timpul pacienților, dimpotrivă, este o greșeală pe care mulți profesioniști o fac și care își spune cuvântul. Totul, aici ca și în alt domeniu al vieții, funcționează doar cu măsură.

Aceasta este doar o posibilitate de optimizare a organizării timpului în practica de îngrijire medicală pediatrică.

#### Resurse online

##### **Causes and Management of stress at work**

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

Articol online care descrie cauzele stresului și modul în care i se poate face față.



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 Comunicarea în cadrul echipei pediatrice

Comunicarea în cadrul echipei medicale este vitală pentru buna funcționare a sistemului de sănătate, în plus ea conduce la obținerea celui mai mare beneficiu pentru pacient și a satisfacției atât a pacientului, cât și a aparținătorilor acestuia. Comunicarea în echipa medicală nu se rezumă doar la contactul cu diverși specialiști implicați în patologia pacientului, ci include și comunicarea cu ceilalți membri: asistente medicale, paznici, tehnicieni, personal auxiliar. Toți acești profesioniști fac parte din echipa de îngrijire medicală și trebuie tratați în mod egal.

### 4.2.1 Comunicarea: directă, canale de comunicare

Comunicarea orală este probabil cea mai des folosită în domeniul sănătății. Ea poate fi directă, față în față sau prin telefon. Nu trebuie uitat, însă, că există un alt canal de comunicare frecvent și anume cel al comunicării scrise, în cadrul interconsulturilor, prin scrisori medicale sau emailuri între diferiții specialiști implicați.

- **Comunicarea orală:** este necesar să se acorde atenție diferitelor variabile, cum ar fi nivelul profesional al persoanei cu care vorbiți. Un rezident nu are aceeași pregătire cu un asistent, nici o asistentă medicală nu va fi instruită în aceleași domenii ca și medicul, prin urmare, va trebui să ne adaptăm termenii și expresiile atunci când comunicăm în funcție de nivelul profesional al interlocutorului. De asemenea, este important să abordăm o ascultare activă, făcând cealaltă persoană conștientă de faptul că suntem deschisi sugestiilor ei. Nu trebuie să uităm comunicarea "non-verbală" ce implică: menținerea contactului vizual, a expresiilor faciale, a limbajului corpului etc.
- **La telefon:** în acest tip de comunicare lipsește comunicarea non-verbală, fapt ce poate reprezenta un dezavantaj în anumite ocazii, conducând la neînțelegeri sau interpretări greșite. De aceea este necesar să se asigure că ascultătorul a reușit să înțeleagă ce vrem să transmitem și să menținem în orice moment un ton pozitiv al vocii, care să nu lase loc unor interpretări sau conotații negative.
- **Scrisă:** principalul avantaj al comunicării scrise este că oferă timp de gândire la ceea ce dorim să exprimăm și să ștergem ceea ce credem că nu este adecvat. Cu toate acestea, gramatica și sintaxa trebuie folosite în mod adecvat pentru a transmite corect intențiile. De aceea, comunicarea scrisă trebuie să fie concisă și concentrată asupra a ceea ce este relevant pentru a nu se pierde din detalii. Un dezavantaj îl reprezintă faptul că răspunsul în comunicarea scrisă nu este la fel de prompt ca în comunicarea orală.

În oricare dintre canalele de comunicare existente se poate aborda un ton oficial sau mai puțin oficial. Astfel, ne putem exprima în funcție de încrederea pe care o avem în cealaltă persoană sau de modul și stilul oficial sau mai puțin oficial pe care îl abordăm. În caz de dubii, nu trebuie să uităm că într-un mediu profesional trebuie să folosim stilul formal/oficial. Chiar și atunci când adoptăm un ton mai neoficial, nu trebuie să nelijăm niciodată respectul față de cealaltă persoană, evitând să exagerăm la capitolul încredere.



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 Bariere în comunicare

"Între ceea ce cred eu, ce vreau să spun, ce cred că spun, ce spun, ce vrei să auzi, ce auzi, ce crezi că ai înțeles, ce înțelegi, există opt posibilități de a nu înțelege".

Comunicarea este un act atât de complex încât, în mulți dintre pașii săi, există posibilități de eșec, de la limba confuză, la tonuri sau gesturi care pot determina destinatarul să înțeleagă greșit mesajul transmis. Activitatea medicală implică lucrul cu oameni cu diferite nivele de educație, personalități, culturi, dispoziții și niveluri de îngrijire diferite, care pot fi la rândul lor influențate și modificate de stres sau suprasolicitare. În sănătate există, de asemenea, o ierarhie clară care poate uneori împiedica fluxul de comunicare din cauza fricii de a nu respecta un superior sau invers, cei aflați în vârful piramidei putând prezenta uneori un comportament intimidant.

**Asertivitatea** este abilitatea de a convinge persoana din fața noastră, fără a ne impune punctul de vedere în mod agresiv, deși nu trebuie să fim întotdeauna de acord cu ceea ce cred alții (care ar fi un comportament pasiv). Găsirea unui echilibru corect nu este ușoară, deoarece intervine bazarea pe sentimente, frustrări, familiaritatea cu persoana respectivă și suficientă răbdare pentru a-i convinge pe ceilalți. În funcție de țară, nuanțele culturale vor influența modul în care comunicăm cu colegii. De exemplu, în Japonia, se consideră nepoliticos să privești direct în ochi pe ceilalți în timp ce le vorbești, în timp ce în cultura occidentală acest lucru este corect și trădează onestitate.

De asemenea, **contactul fizic** este mai bine acceptat în culturile mediteraneene decât în culturile anglo-saxone. De aceea, este important să cunoaștem mediul în care acționăm pentru a evita neînțelegerile. Deși trăim în secolul 21, iar femeile au reușit să-și coreleze drepturile și privilegiile cu cele ale bărbaților, există încă anumite comportamente sexiste tradiționale care pot fi o sursă de conflict. Nu este justificată în niciun caz subestimarea a ceea ce spune un partener de sex feminin și, în egală măsură, nu ar trebui să ne subestimăm în caz de discriminare sexuală. Astăzi, medicina precum și asistența medicală sunt profesii în care implicarea femeilor a crescut considerabil, în special asistența rămânând din punct de vedere istoric, o profesie feminină. În cele din urmă, fiecare are o **personalitate** diferită și poate influența pozitiv sau negativ comunicarea. Deși schimbarea comportamentului adulților nu este posibilă, putem anticipa valorile și reacțiile lor, iar aici asertivitatea joacă un rol fundamental.



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 Comunicarea pe orizontală: colaborare vs delegare

Comunicarea pe orizontală este transmiterea de informații între oameni, departamente sau unități în cadrul aceluiași nivel al ierarhiei organizaționale. Termenul sinonim este "comunicare laterală" iar opusul este comunicarea pe verticală sau transmiterea de informații între diferite niveluri ale ierarhiei organizaționale.

Comunicarea pe orizontală are câteva avantaje, cum ar fi reducerea neînțelegerilor dintre persoanele care lucrează la același proiect, făcând mai ușoară obținerea eficienței și a productivității. Ea permite angajaților de la niveluri inferioare să se coordoneze direct unul cu celălalt în activitatea foarte dificilă de luare a deciziilor. Astfel, comunicarea pe orizontală facilitează lucrul în echipă într-un proiect cu persoane care participă la diferite niveluri și îmbunătățește satisfacția și motivația angajaților. Pe de altă parte, comunicarea orizontală are unele dezavantaje: poate fi dificil de menținut controlul atunci când volumul muncii, respectiv al colaborării crește, în timp ce managementul poate deține mai mult control și putere dacă fluxul informațional este controlat.

Comunicarea orizontală poate crea conflicte între colegi și este mai consumatoare de timp deoarece are nevoie de un proces de luare a deciziilor cu dublu control sau de confirmare a informațiilor primite. În cele din urmă, poate cauza o lipsă de disciplină dacă nu sunt impuse sau respectate reguli stricte de comunicare procedurală iar angajaților li se permite să utilizeze timpul după bunul plac. De aceea, colaborarea și delegarea trebuie bine stabilite încă la început. Dacă nu există niciun acord prealabil, membrii echipei tind să aleagă calea ușoară și să lase pe ceilalți să lucreze pentru ei (delegarea) atunci când aceasta nu este bine definită.

Scopul este ca fiecare să contribuie cu cele mai bune abilități, să vină cu idei și să-și exprime propria părere, astfel încât totul să decurgă în mod corespunzător (colaborarea). În viața de zi cu zi a spitalului, există multe exemple de comunicare orizontală. Una dintre cele mai frecvente este consultul interclinic – colaborarea cu diferite specialități pentru a discuta despre un pacient și despre cea mai bună abordare sau îngrijire a acestuia. Colegii abordați trebuie să ofere idei și să-și expună experiența în gestionarea tipului de pacienți pentru care sunt consultați. Această comunicare obligă diferiți specialiști să accepte și să colaboreze pentru a oferi cele mai bune rezultate pacienților lor.

#### Resurse online

**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>

Lucrarea descrie elementele comunicării pe orizontală, a avantajelor, dezavantajelor împreună cu exemple.



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 Depășirea barierelor în comunicarea cu colegii: raportarea

Una dintre principalele dificultăți cu care ne confruntăm în practica medicală, inclusiv cea pediatrică, este analiza a ce se poate îmbunătăți în activitatea zilnică, profitând de șansele de schimbare și învățare din greșelile făcute. Poate plana deseori impresia că nu știm exact dacă facem lucrurile bine sau nu datorită dificultății de a obține un feedback din partea beneficiarilor. De aceea, **raportarea** este un instrument puternic ce permite unei echipe să-și auto-corecteze și să-și îmbunătățească performanțele.

În timpul raportării, membrii echipei discută despre experiențele recente, ce s-a realizat bine, ce oportunități de îmbunătățire există și care este scopul principal. Este o încercare de a construi o înțelegere comună - prin clarificarea rolurilor, a priorităților și a obiectivelor – eliminând diferitele obstacole ce pot apărea, ajungându-se la acorduri consecvente cu privire la modul de asigurare a succesului în viitor. Raportările pot fi utilizate în orice moment - la începutul unui proiect, la încheierea unei ture de lucru, după un eveniment cheie sau chiar ca proces periodic de verificare și evaluare.

Toți membrii echipei pot participa sub îndrumarea unui lider de echipă, consultant sau instructor. O idee ar putea fi organizarea raportărilor cu o anumită frecvență (de exemplu, lunar) pentru a oferi participanților un material accesibil și a le permite să își aducă propria contribuție. O modalitate rezonabilă și fezabilă de realizare a raportărilor ar putea fi inițierea unei circulare care să treacă pe la diferiții participanți și pe care fiecare și-ar putea nota îndoielile, greșelile observate în timpul gărzii/schimbului, în mod anonim, astfel încât problema să poată fi discutată iar rezultatul discuției să fie benefic pentru toți cei implicați. Cu toate acestea, raportarea nu este doar un instrument de discutare a greșelilor. Raportarea poate ajuta la îmbunătățirea a ceea ce s-a făcut în mod corespunzător și la încurajarea participanților să contribuie cu tot ce au mai bun. În concluzie, nu se pot înregistra progrese fără analizarea greșelilor și învățarea ce decurge din analiza acestora<sup>4</sup>.

#### Resurse online

**What Is a Debrief?** [cited 29 July 2017]

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

Folosiți acest link pentru a afla mai multe despre raportări

**What is medical debriefing**

<https://www.gapmedics.com/blog/2015/03/31/what-is-a-medical-debriefing/>

Situl oferă informații despre utilizarea raportărilor în domeniul medical – cu reflectarea asupra a ceea ce poate ajuta personalul medical să-și îmbunătățească eficiența și să ofere cea mai bună îngrijire pentru pacienți



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

Pe baza articolului publicat de Gibert A. et al, am oferit mai jos o listă cu abilitățile soft pe care un lider de echipă ar trebui să le posede pentru o colaborare eficientă în cadrul echipei medicale pediatrice. Unele dintre idei ne aparțin.

- **Managementul timpului:** pediaterul trebuie să aibă bune capacități de planificare a timpului, lucrând mai eficient și încercând să nu-i pună pe colaboratori în situația de a-și "pierde" timpul.
- **Luarea rapidă a deciziilor:** luarea în considerare a faptelor și alternativelor disponibile iar apoi luarea rapidă a deciziilor sunt deprinderi cheie, în special în domeniul pediatric.
- **Inteligența emoțională:** pediaterul care dă dovadă de inteligență emoțională este o persoană capabilă să creeze un mediu uman plăcut pentru muncă, prezentând umilință, empatie, prietenie, altruism. De asemenea, putem descrie o persoană cu inteligență emoțională ca fiind politicoasă și amabilă. El / ea va inspira o dorință puternică de a reuși în rândul membrilor echipei.
- **Reziliența:** este capacitatea de a răspunde eficient la dezamăgiri și eșecuri sau critici într-o manieră pozitivă.
- **Flexibilitatea:** este capacitatea de a fi adaptabil și receptiv la idei noi, de adaptare la cerințele și împrejurările în continuă schimbare ale activității pediatrice.
- **Persuasiunea:** implică obținerea acordului față de propuneri și idei dar și luarea de poziție în anumite situații.
- **Inițiativă și creativitate:** se referă la capacitatea de a fi proactiv și de a demara anumite activități, de a profita de oportunități și de a acționa conform lor.
- **Leadership:** se referă la acei profesioniști care creează condițiile ce permit co-echipierilor să crească și să dea tot ceea ce pot. De asemenea, include formarea și mentoratul membrilor noii echipe și a tinerilor.
- **Conștientizarea culturală și a diversității:** implică o bună comunicare cu persoane din culturi diferite, manifestarea respectului față de opiniile sau valorile altora.
- **Conformitatea cu regulile sociale:** implică adaptarea stilului de îmbrăcăminte, limbajului corpului, tonului vocii și vocabularului, în funcție de particularitatea fiecărei situații.
- **Crearea de relații de lucru externe:** o persoană care menține relații pozitive cu oamenii dincolo de echipa sa, creează parteneriate utile cu persoane din alte organizații/departamente.
- **Rezolvarea conflictelor:** desemnează acei profesioniști care promovează armonie și consens prin manipularea diplomatică a dezacordurilor și disparităților.
- **Inspirarea încrederii morale:** se referă la un profesionist ce manifestă loialitate în cadrul echipei, împărtășește informații, tratează în mod corect și se ține de cuvânt.
- **Inspirarea încrederii bazate pe competențe:** inspiră încredere în capacitățile și abilitățile proprii, subliniind competențele și valorile sale, altora.
- **Gândirea strategică:** este o abilitate ce permite gândirea în termeni amplii, cu o viziune pe termen



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

lung.

- **Asertivitatea:** este capacitatea de apărare a drepturilor, exprimarea opiniilor și realizarea de sugestii în mod sincer, fără agresivitate sau pasivitate, arătând respect față de ceilalți.
- **Amabilitatea:** implică folosirea frecventă a cuvintelor "vă rog", "mulțumesc", "scuzați-mă" în relațiile cu colegii și pacienții.

În concluzie, un bun lider al echipei medicale pediatrice ar trebui să posede cât mai multe dintre aceste abilități soft care pot conduce la crearea unui mediu de muncă ideal, la sporirea eficienței și obținerea rezultatelor propuse, deziderate extrem de importante, în special în mediul pediatric.



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

#### **Soft skills: what you need to know and learn**

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

Oferă informații suplimentare cu referire la deprinderile soft, cuplate cu exemple adecvate

### Bibliografie

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.



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

#### 4.4 Predarea deprinderilor soft – Strategii și metode

Abilitățile soft sunt comportamente care trebuie internalizate ca un aspect natural al repertoriului de abilități sociale și atribute de caracter ale unei persoane. Este nevoie de oportunități de a le experimenta și de a practica fiecare nouă abilitate. În cele ce urmează descriem câteva metode de predare/învățare a acestora.

- **Simularea:** autenticitatea este atât cel mai provocator, cât și cel mai important aspect al predării competențelor soft, iar prin simulare se mimează o situație autentică.

- **Învățarea pe bază de cazuri:** utilizarea cazurilor clinice pentru a ajuta la predare are scopul de a pregăti medicii și asistentele medicale pentru practica clinică, prin utilizarea unor cazuri clinice autentice. Este o metodă ce leagă teoria de practică prin aplicarea cunoștințelor la cazuri, folosind metode de învățare bazate pe cercetare.

- **Jocurile de rol:** au loc între două sau mai multe persoane care explorează un anumit scenariu, de exemplu modul în care alți profesioniști răspund unor abordări diferite, abordări care funcționează sau sunt contraproductive. Metoda conduce la câștigarea de experiență și încredere în sine în tratarea acelei situații în viața reală, prin dezvoltarea de reacții corecte, rapide, înțelegând ce gândesc și simt alte persoane în astfel de situații.

- **Învățarea bazată pe echipă:** este o strategie de învățare colaborativă care permite studenților să urmeze un proces structurat pentru a-și spori angajamentul și calitatea muncii. Metoda cuprinde cinci componente esențiale, ultima fiind cea de evaluare colegială.

- **munca individuală:** studenții/rezidenții/medicii pediatri se pregătesc individual și autonom prin citirea unui material/articol, vizionarea unui videoclip sau a altui material înregistrat.

- **Testul de asigurare a pregătirii individuale (IRAT):** participanții finalizează un test individual numit IRAT, care constă în 5-20 întrebări cu răspunsuri multiple, bazate pe materialele citite/vizionate.

- **Test de asigurare a pregătirii în echipă (TRAT):** după trimiterea IRAT, toți participanții formează echipe și refac același test, de data aceasta cu răspunsuri ca echipă. Atât scorurile IRAT cât și TRAT contribuie la nota finală.

- **Sesiune de clarificare:** participanții au ocazia să adreseze întrebări de clarificare sau să adreseze întrebări privind calitatea întrebărilor cu răspunsuri multiple din test, după care instructorii pot să faciliteze o discuție în acest sens.

- **Exerciții de aplicare:** este ultimul pas în care studenții aplică și extind cunoștințele pe care le-au învățat și testat. Instructorii facilitează apoi o discuție sau o dezbateră între echipe.

- **Evaluarea colegială:** este o componentă opțională. Unii lectori realizează o evaluare colegială la mijlocul sau la sfârșitul cursului. Studenții au șansa de a evalua performanța colegilor de echipă, astfel încât aceștia sunt încurajați să realizeze o evaluare onestă.

O altă posibilă strategie ar fi **practicile restaurative**. Practicile reparative/restaurative sunt o știință socială care integrează concepte dintr-o varietate de discipline cu scopul de a crea comunități reale, de a repara ceea ce este greșit și de a restabili relațiile. Aceasta include un spectru larg de abordări menite să trateze cu respect pe toți cei implicați într-o anumită situație, să înțeleagă și să fie înțeleși. Metoda include declarații și întrebări afective, cercuri, mediere și conferințe.



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

**Afirmațiile afective** se concentrează asupra modului în care acțiunile influențează pozitiv sau negativ vorbitorul. Ele ajută la susținerea empatiei și înțelegerii între oameni în timp ce obligă persoana care a provocat dauna/răul să exploreze modul în care comportamentul său i-a afectat pe alții.

De exemplu:

- M-am simțit frustrat atunci când am cerut realizarea analizei de sânge și se pare că nimeni nu m-a auzit.
- Sunt mândră când lucrăm împreună
- Mă simt apreciat atunci când mă întrebați dacă aş schimba ceva din tratamentul acestui pacient, înainte de a lua propria dumneavoastră decizie.

*Cercurile* sunt definite prin formă, existența unui coordonator și capacitatea participanților de a vorbi pe rând și de a se asculta reciproc. Ajută la stabilirea relațiilor și la construirea conexiunilor, precum și la repararea aspectelor negative și la reconstituirea relațiilor. Încurajează participanții să determine ce s-a întâmplat, cum a fost afectat fiecare și ce trebuie să se întâmple pentru a progresa. Cercul ar putea fi util, de exemplu, în cazul unei greșeli în administrarea unui medicament în timpul resuscitării cardiopulmonare a unui nou-născut. Ar fi un moment propice de a lua parte la un cerc și a vorbi despre ce s-a întâmplat, despre consecințele posibile și despre ce s-ar putea face pentru a nu se întâmpla în viitor (de exemplu: au fost scrise toate dozele care ar putea fi necesare pentru utilizare, în caz de nevoie, astfel încât se va evita calcularea în grabă a dozelor într-o situație de stres).

*Medierea și conferințele* explorează o situație cu potențial conflictual sau gestionează conflictele odată ce au intervenit (vorbit despre *rezolvarea conflictelor*). Prima dintre ele reunește două sau mai multe persoane care sunt sau pot fi implicate într-un anumit conflict. Medierea este mai adecvată pentru o situație interpersonală discretă. Când sunt implicate mai multe persoane, conferința este alegerea potrivită. Aceasta permite participanților să discute modul în care au fost afectați și cum să remedieze o situație prin cercuri, includerea tuturor celor implicați și stabilirea unui rezultat la care se ajunge prin colaborare.



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

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

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

Folosiți acest link dacă doriți să aflați mai multe despre deprinderile soft.

#### **Soft Skills for Leaders of Change in Healthcare**

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

La acest link puteți afla mai multe detalii despre deprinderile soft.

### Bibliografie

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 Activități practice și studii de caz

Profesia medicală este una care necesită un grad ridicat de implicare emoțională. Medicii, asistentele trebuie în multe situații să își suprimă propriile emoții negative și să afișeze emoții pozitive față de pacienții lor, aspecte care țin de inteligența emoțională. Aici vom descrie câteva strategii pentru a-i ajuta pe cei în cauză să o consolideze.

- **Jurnalul emoțional:** constă în notarea gândurilor și sentimentelor legate de o anumită problemă. Prin adresarea de întrebări cum ar fi: "Ce simt acum?" "Ce circumstanțe mi-au cauzat această emoție?" "Ce pot învăța din această emoție?" veți putea să vă cunoașteți și să controlați emoțiile mai bine.
- **Meditația zilnică:** ne ajută să înțelegem cum emoțiile afectează comportamente specifice. De exemplu: înainte de a da o veste proastă, medicul poate să-și ofere câteva momente pentru a realiza câteva respirații abdominale lente sau cinci minute pentru a se debarasa de orice alt lucru legat de locul de muncă, înainte de a intra în camera pacientului.
- **Angajarea în vizualizare pozitivă:** creați-vă o imagine mentală clară de performanță la nivel înalt. Metoda poate fi folosită atunci când un medic trebuie să rezolve o situație dificilă cu un alt coleg.
- **Ancheta apreciativă:** prin reflectarea la numeroasele aspecte pozitive din viața cuiva, se va obține un sentiment de încurajare și de energie pentru a se performa la un nivel și mai ridicat.
- **Gândiți bine înainte de a acționa:** creierul emoțional primește stimuli mai repede decât creierul rațional. De aceea se recomandă întârzierea răspunsurilor astfel încât creierul rațional să poată strategiza cel mai bun mod de a rezolva o problemă.
- **Ascultarea empatică:** are ca sinonim ascultarea activă. Aceasta înseamnă observarea indiciilor emoționale verbale și non-verbale, pentru a putea înțelege mai bine ce spune un anumit coleg sau pacient. În cazul unui pacient, de exemplu, când îi oferiți o informație importantă uneori, este dificil să realizați dacă a înțeles ce i-ați transmis sau nu. Puteți folosi întrebări de validare după ce am cerut feedback ca de exemplu: "Am auzit că ai spus ...?", "Asta vrei să spui ...?" Ascultarea empatică este extrem de valoroasă deoarece oferă cele mai exacte date ale unei situații.

### Activități practice

#### Părinții care refuză să își vaccineze copilul

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

#### Organizarea spitalizării (Cooperarea cu asistentele)

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

#### Discutarea deciziilor cu asistentele

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

#### Schimbarea ventilatorului în TIC Pediatric

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

#### Suspicionarea unui abuz în departamentul de Urgențe Pediatric

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





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

## **Studii de caz**

### **Părerii personale în Departamentul de Urgențe**

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

### **Posibil caz de violență la un bebeluș de cinci luni**

<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.