



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

Comunicarea cu personalul mediu în domeniul pediatic

Introducere

5.1 Servicii în timpul spitalizării – recenzie a literaturii de specialitate

- 5.1.1. Interfețe: personal de îngrijire, auxiliar, tehnicieni
- 5.1.2. Predarea/primirea turei între cadrele medii în timpul spitalizării

5.2. Tipuri de comunicare

- 5.2.1. Canale: Oral, la telefon, scris
- 5.2.2. Comunicarea pe verticală – stiluri de comunicare: concisă (doctori) vs descriptivă (asistente), colaborare vs delegare
- 5.2.3. Barierele comunicării (diferențe personale, valori, cultură, vârstă, gen – ex. Comunicarea între un medic de gen masculin cu o asistentă, statut profesional, salarizare etc.)
- 5.2.4. Claritate: Roluri și direcții, luarea deciziilor și responsabilizarea, specificații clare în privința răspunderii
- 5.2.5. Atitudinea: Atmosfera nonpunitivă, respect, managementul interacțiunilor negative

5.3. Deprinderi soft utilizate în comunicarea cu personalul mediu domeniul pediatic

- 5.3.1. Acuratețea comunicării la telefon: eticheta la telefon
 - 5.3.2. Comunicarea directă, ghid de comunicare **SBAR**
 - 5.3.3. Managementul timpului
 - 5.3.4. Învățarea emoțională (managementul emoțiilor și al interacțiunilor negative, recunoașterea și rezolvarea conflictelor)
 - 5.3.5. Politețe, umor, ironie
 - 5.3.6. Cooperarea și colaborarea (autonomia, reasigurarea, încurajarea, responsabilizarea pentru rezolvarea problemelor)
 - 5.3.7. Luarea rapidă a deciziilor
- Activități practice

5.4. Predarea deprinderilor soft – Strategii și metode

- 5.4.1. Pacienți standardizați/Simulări
 - 5.4.2. Învățarea bazată pe cazuri (CBL)
 - 5.4.3. Scenarii Da/Nu și jocuri de rol
 - 5.4.4. Învățarea în echipă (TBL)
 - 5.4.5. Învățarea bazată pe probleme (PBL)
 - 5.4.6. Examinare clinică obiectivă (OSCE)
- Activități practice
Studii de caz



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

Tutorial Video

Video tutorial to be developed

Introducere

În timpul spitalizării pediatrice au loc o serie de predări/preluări la intrarea/ieșirea din tură între diferite interfețe, la nivelul cadrelor medii și tehnicienilor. Având în vedere că aceștia au niveluri diferite de educație și formare profesională, o bună comunicare va duce la îmbunătățirea fluxului informațional și la creșterea gradului de satisfacție a pacientului și a familiei acestuia față de îngrijirea medicală.

Acest capitol prezintă cele mai importante aspecte legate de comunicarea între cadrele medii din domeniul pediatriei, aspecte legate de tipurile de comunicare (canale, stiluri, bariere), deprinderile soft implicate și modul de predare și învățare a acestora.

5.1 Servicii în timpul spitalizării - recenzii

Spitalizarea copiilor este un eveniment stresant atât pentru copii și aparținătorii acestora, cât și pentru personal, chiar dacă spitalizarea poate fi pentru patologii medii și tranzitorii. Prezenta revizuire a literaturii prezintă serviciile oferite în timpul spitalizării într-o unitate pediatrică. Unele variabile, cum ar fi serviciile recreative și școlare oferite copiilor în timpul spitalizării, pot influența percepția stării cognitive, fiziologice și comportamentale referitoare la senzația de "stres". Percepția stresului poate fi diferită în funcție de durata de spitalizare, de participarea la unele dintre activitățile oferite copiilor, în special a serviciilor școlare.

5.1.1. Interfețe: personal de îngrijire, auxiliar, tehnicieni

În unitățile pediatrice, interacționează diferite tipuri de personal medical. Personalul implicat în servicii medicale și nemedicale în timpul spitalizării (servicii farmaceutice, alimentație și hoteliere) este implicat într-o comunicare continuă cu personalul medical. Grupurile de personal care lucrează cu copii și tinerii includ, de exemplu și registratori, administratori, furnizori de servicii de transport, brancardieri, asistenți de farmacie, optometrie, dentiști și farmaciști etc.

Pe lângă boală, pacienții și familiile lor se pot simți copleșiți de stresul unui mediu nou, medical, stres care afectează capacitatea pacienților și a familiilor de a face față și de a înțelege informații complexe. Pentru unele familii, această experiență precipită relații de neîncredere în cadrele medicale și îngrijirea oferită, cu impact asupra calității asistenței medicale, moralei personalului, duratei de ședere și costului, care poate fi mai ridicat.

Resurse online

Creating a collaborative environment to care for complex patients and families

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/11759357>

Articolul descrie problemele întâlnite într-un centru medical în îngrijirea pacienților și familiilor cu probleme complexe de sănătate.



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

5.1.2. Predarea/preluarea turei între cadrele medii în timpul spitalizării

Tehnicienii și personalul medical transferă informații în situații diferite, de exemplu atunci când efectuează predarea la iesirea respectiv intrarea într-un nou schimb. Comunicarea între membrii echipei medicale este esențială pentru o îngrijire optimă centrată pe familie. Astfel, sunt necesare intervenții care se concentrează pe comunicare și sprijinirea membrilor echipei în special a celor care lucrează cu pacienți ce necesită îngrijire pediatrică complexă și cu familiile acestora.

Furnizorii de servicii medicale trebuie să cunoască importanța comunicării dintre cadrul medical și pacient / familie, precum și între membrii echipei. În plus, din moment ce pacienții cu îngrijire complexă au adesea servicii de consultanță multiple implicate în îngrijire, este nevoie de sprijin pentru a facilita comunicarea între membrii echipelor și a putea aborda atât nevoile fizice cât și psihosociale ale acestor pacienți.

Resurse online

Handoffs: implication for nurses

[\(https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK2649/\)](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK2649/)

Capitolul 34 al cărții prezintă o imagine de ansamblu asupra predării la iesirea/intrarea în schimb, un rezumat al literaturii, sugestii și recomandări pentru îmbunătățirea calitatii comunicării în acest context.

Safeguarding children and young people: roles and competences for health care staff

<https://www.rcm.org.uk/sites/default/files/Safeguarding%20Children%20and%20Young%20people%202010.pdf>

Documentul accentuează importanța maximizării oportunităților de învățare pentru dobândirea și menținerea cunoștințelor și a competențelor de comunicare ale cadrelor medii și are la bază rezultate ale cercetării, studii de caz, analize critice.



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

5.2 Tipuri de comunicare

Abilitățile de comunicare sunt esențiale pentru cei care lucrează în domeniul sănătății și asistenței sociale. La nivel global, factorii de decizie politică au identificat colaborarea și comunicarea interprofesională ca fiind un mijloc-cheie pentru îmbunătățirea calității și siguranței îngrijirii pacienților, în special a celor pediatrici. Personalul mediu și de îngrijire trebuie să își formeze și consolideze tehnici de comunicare profesională și să le aplice în mod constant pentru a crea un mediu de sănătate optim. Cadrele medii trebuie să poată utiliza o varietate largă de strategii de comunicare pentru a răspunde profesional nevoilor de sănătate și asistență socială și a facilita o relație de lucru pozitivă. Există diferite tipuri și stiluri de comunicare care trebuie luate în considerare în comunicarea la nivelul cadrelor medii. Unele dintre acestea sunt descrise în capitolul următor.

Resurse online

Communication and collaboration between physicians and other professions

<https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/1472-6963-13-494>

Studiu calitativ care prezintă comunicarea și colaborarea dintre medici și alte profesii în secțiile de medicină internă.

5.2.1 Canale de comunicare: oral, la telefon, în scris

Oral

Comunicarea orală este una dintre principalele tipuri de comunicare fie că este vorba de conversație directă fie la telefon. În comunicarea cu un alt cadru medical este important să folosim un discurs clar, un limbaj, ton, ritm și intensitate adecvate. De asemenea, trebuie să folosim abilități de ascultare activă care presupune implicarea în conversație și adresarea de întrebări.

Comunicarea directă include nu numai comunicarea verbală, ci și comunicarea non-verbală, în ultima categorie intrând postura, expresia feței, contactul vizual, utilizarea adecvată a atingerii și a spațiului personal, gesturi.

La telefon

Comunicarea prin telefon este o modalitate de comunicare orală, cea mai mare parte a comunicării non-verbale lipsind în timpul unui apel telefonic fapt pentru care mesajele pot deveni confuze iar unele idei pot fi interpretate greșit. De aceea aptitudinile de comunicare verbală sunt esențiale atunci când vorbim la telefon iar comunicarea este mai dificilă decât cea directă. În special, apelantul ar putea fi mai atent prin folosirea unui limbaj clar și profesional, adoptând un ton pozitiv, făcând clarificări la nevoie. Interlocutorul trebuie întotdeauna tratat cu bunăvoință și atenție.

Comunicarea scrisă

Comunicarea scrisă este folosită în diverse situații: consultații, vizite, explicarea rezultatele analizelor, diagnostic, listă a ceea ce trebuie făcut. Cel mai important obiectiv al comunicării scrise este păstrarea observațiilor referitoare la pacient, aici acuratețea fiind extrem de importantă. Inexactitățile în scris pot duce la rezultate dezastruoase, cum ar fi administrarea unui tratament greșit.

Comunicarea scrisă poate avea avantaje și dezavantaje. Un avantaj este faptul că mesajele scrise nu trebuie transmise imediat, pot fi editate și revizuite de mai multe ori înainte de transmitere pentru a obține un efect maxim al comunicării. Pe de altă parte, comunicarea scrisă oferă o evidență permanentă a mesajelor, poate fi salvată și utilizată ulterior.

Există însă și câteva potențiale capcane asociate cu aceasta, de exemplu, spre deosebire de comunicarea



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

orală, în care impresiile și reacțiile sunt schimbate instantaneu, expeditorul comunicării scrise nu primește un răspuns imediat. În plus, mesaje scrise necesită mai mult timp pentru editare.

Resurse online

On the phone communication

<http://www.salisbury.edu/careerservices/facstaff/OfficeEtiquette/Telephone.html>

Articolul online oferă sugestii utile în privința comunicării prin telefon.

Written communication

<http://www.referenceforbusiness.com/small/Sm-Z/Written-Communication.html>

Articolul online prezintă caracteristicile comunicării scrise, avantajele și dezavantajele acestora.

5.2.2 Comunicarea pe verticală – stiluri de comunicare: Concisă (doctori) vs Descriptivă (asistente), Colaborare vs delegare

Comunicarea se poate desfășura pe verticală, orizontală sau diagonală. Comunicarea pe verticală are loc între persoane poziționate ierarhic și poate implica atât fluxuri de comunicare descendente, cât și ascendente.

Comunicarea între asistentele medicale și medici are caracteristici specifice. Collins identifică caracteristicile distinctive ale explicațiilor în consultațiile realizate de către asistente și medici. Comunicarea asistentelor este mediată de contribuția pacienților în timp ce comunicarea medicilor oferă o perspectivă globală asupra consultației. În timp ce explicațiile asistentelor medicale încep de la responsabilitatea și comportamentul pacientului, explicațiile medicilor pornesc din punctul de vedere al intervenției biomedicale. Consultațiile lor oferă oportunități diferite pentru implicarea pacienților.

Specificarea acestor caracteristici, atunci când se ia în considerație contextul unei anumite consultații, cum ar fi explicațiile, permite atât recunoașterea contribuțiilor distincte pe care fiecare categorie de personal le poate oferi, cât și identificarea modalităților de combinare a acestora pentru a obține rezultate maxime.

Resurse Online

Explanations in consultations

<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1365-2929.2005.02222.x/abstract>

Articolul online prezintă eficacitatea combinată a comunicării medic / personal medical, asistente pe de o parte și pacienții/aparținătorii de cealaltă parte.



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

5.2.3 Barierele comunicării (Diferențe personale, valori, cultură, vârstă, gen – ex. Medic de gen masculin cu asistentă, statut profesional și salarizare diferite)

Activitatea într-un mediu spitalicesc înseamnă interacțiuni pe multiple planuri, nu doar cu pacienții ci și cu personal medical diferit. Eforturile de a îmbunătăți siguranța și calitatea asistenței medicale sunt adesea periclitare de barierele de comunicare și colaborare. Deși fiecare organizație este unică, pot fi identificate câteva bariere comune în comunicarea eficientă la nivel echipei. Printre acestea enumerăm: valori și așteptări personale, diferențe de personalitate, ierarhie, cultură și etnie, diferențe de vârstă/generație, gen, rivalități istorice interprofesionale și intraprofesionale, diferențe în programul și rutina profesională precum și în privința nivelului de responsabilitate, salariu și recompense.

Domeniul medical se caracterizează printr-o cultură ierarhică în care medicii sunt, de obicei, în vârful piramidei. O revizuire a literaturii de comunicare organizațională arată că ierarhiile sunt, de fapt, o barieră comună în calea comunicării și colaborării eficiente. Este deci foarte probabil ca personalul de la baza ierarhiei să nu își exteriorizeze problemele sau preocupările. Comportamentul intimidant al persoanelor aflate în fruntea unei ierarhii poate împiedica procesul comunicării și poate da impresia că acea persoană este inaccesibilă.

Problemele legate de diferențele de gen și de vârstă în privința stilurilor de comunicare, valorilor și așteptărilor sunt de asemenea comune în orice echipă medicală. În special în sănătate, unde majoritatea doctorilor sunt bărbați cu o vârstă medie ridicată iar majoritatea asistentelor sunt femei tinere, diferențele de gen pot interpune bariere în comunicare. Datorită acestor bariere, comunicarea în echipe mixte nu este deloc simplă. Personalul medical trebuie să fie conștient de existența acestor bariere și să încerce să le atenueze prin verificarea continuă a înțelegerii informației transmise/receptate și prin oferirea de feedback adecvat.

Resurse online

Communication barriers in team Collaboration

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK2637/>

Extras din carte online care prezintă barierele în calea unei comunicări eficiente în cadrul echipei medicale.



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

5.2.4. Claritate: Roluri și direcții, luarea deciziilor și responsabilizarea, specificații clare în privința răspunderii

Există o legătură strânsă la nivelul oricărui colectiv între comunicare și structurile sale sociale, indiferent dacă vorbim despre transferul oficial de informații sau despre comunicarea informală. Într-un sistem complex ca cel al îngrijirii sănătății, definiția rolurilor este fundamentală în acest sens. Înțelegerea rolului previne ambiguitatea și conflictul și poate contribui la asigurarea unei distribuții adecvate a asistenței medicale către pacienți.

Diferențierea rolurilor este necesară pentru:

- împărțirea volumului de muncă și responsabilitate între membrii grupului, pentru a preveni supraîncărcarea fizică sau cognitivă a liderului (prevenirea situației în care o singură persoană lucrează și alții doar privesc);
- impunerea ordinii în cadrul grupului: definește exact cine ce face, care sunt îndatoririle și responsabilitățile;
- autodefinirea în cadrul grupului. Rolul este un aspect al identității și imaginii sociale în grupul căruia îi aparținem. Diferențierea rolurilor este funcțională pentru activitatea grupului dar și pentru definirea identității sociale și personale.

Dintre fenomenele pozitive în relația dintre cadrele medicale menționăm:

- luarea deciziilor și responsabilitatea comună,
- specificații clare privind responsabilitatea,
- absența concurenței
- judecata proactivă, cu concentrare asupra sarcinii și nu a persoanei.

Egalitarismul în diferențierea rolurilor: deși acțiunea și simțirea comună sunt importante, fiecare își îndeplinește propriul rol.

Resurse online

Leadership Clarity and Team Innovation

<http://www.astonod.com/wp-content/uploads/2015/01/Leadership-Clarity-and-Team-Innovation-in-Health-Care.pdf>

Articolul online descrie conceptele de claritate și inovație în cadrul echipei medicale.

The importance of role clarity

<http://journals.rcni.com/doi/abs/10.7748/ldp.18.8.28.e1664>

Rezumatul descrie importanța clarității rolului în literatura de specialitate.



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

5.2.5. Atitudinea: Atmosfera nonpunitivă, respectul, managementul interacțiunilor negative

Rolul personalului medical și auxiliar este fundamental iar activitatea în echipă poate uneori conduce la neînțelegeri, discuții, atmosferă negativă. Încurajarea și intensificarea comunicării pozitive între membrii personalului, minimizarea comunicării negative și evitarea conflictelor sunt cheia construirii unei echipe de lucru eficiente. Aceasta se poate realiza prin dezvoltarea unei comunicări deschise, oneste și de susținere a echipei.

Conflictul va fi, de asemenea, minimizat prin schimbul de abilități și cunoștințe cu colegii și prin recunoașterea eforturilor și realizărilor reciproce. După cum spun Faragher și MacNaughton (1998): "... personalul trebuie să fie capabil să comunice bine și să dezvolte relații bune de lucru ... Trebuie să fie capabili să conlucreze, să rezolve diferențele de opinie și conflicte și să elaboreze strategii comune pentru abordarea diferitelor activități".

De asemenea, trebuie create oportunități pentru ca personalul să se întâlnească în mod regulat să discute în mod deschis problemele, să le rezolve, să ia decizii comune în privința serviciilor medicale care afectează copiii, familiile acestora și personalul însuși. Această abordare va permite personalului să reflecteze asupra planului și a posibilităților de îmbunătățire. Echipele trebuie să-și încurajeze, de altfel, membrii să reflecteze în mod continuu, să-și evalueze propriile practici și să ia în considerare rolul lor în participarea activă și echitabilă la activități.

Dacă politicile și procedurile sunt implementate în mod consecvent, acestea vor contribui la sprijinirea comunicării, evitarea conflictelor și rezolvarea problemelor. Politicile și procedurile clare pentru comunicarea în echipă, rezolvarea promptă a reclamațiilor și nemulțumirilor, dezvoltarea profesională, evaluarea performanței și sănătatea și siguranța la locul de muncă pot sprijini angajații în realizarea angajamentelor și a sarcinilor care le revin.

Elementele legate de mediul de lucru sunt, de asemenea, un factor important pentru o comunicare optimă în cadrul echipei de cadre medii. Acestea includ condițiile de lucru ale personalului, accesul la formare și resurse, precum și facilități ca de exemplu camerele și zonele special amenajate pentru ei. Acești factori stau la baza susținerii și îmbunătățirii capacității personalului și a dorinței de a se angaja în dezvoltarea unei culturi de echipă puternice în care funcționează o comunicare deschisă, susținută și pozitivă.

Resurse online

Positive staff interactions: benefits for children

http://ncac.acecqa.gov.au/educator-resources/pcf-articles/ACCA_Positive_Staff_Interactions_June05.pdf

Articolul prezintă beneficiile construirii unei interacțiuni pozitive în cadrul echipei și descrie modul în care aceasta contribuie la optimizarea calității îngrijirii medicale pediatrice.

Activitate practică

Types of communication

<http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/5/Types%20of%20communication.ppt>

Această prezentare ilustrează diferitele tipuri de comunicare descrise în Cap 5.2, referitoare la comunicarea cu personalul medical mediu și auxiliar implicat în îngrijirea pediatrică.



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

5.3 Deprinderi soft utilizate în comunicarea cu personalul de mediu din domeniul pediatric

În comunicarea dintre cadrele medii pot apărea deseori probleme de comunicare. Lipsa comunicării duce la situații în care survin erorile. De aceea, abilitățile de consultare sunt importante și pot fi predate și învățate. Howells și colab. (2006) recomandă cu insistență "clinicienilor entuziaști cu privire la predarea și dezvoltarea abilităților de consultare să participe la un program de dezvoltare profesională, disponibil la o școală medicală, universitate sau la nivel național".

Sondajul din cadrul proiectului Softisped identifică abilitățile soft necesare pentru a comunica cu personalul medical mediu și auxiliar din domeniul pediatriei. Organizarea mediului spitalicesc și gestionarea timpului sunt cele mai stringente nevoi de învățare pentru România, Ungaria, Italia. Secțiunea de comunicare a chestionarului solicită personalului mediu și auxiliar, medicilor următoarele: sprijin și respect pentru pacienți, sprijin din partea echipei medicale în privința programărilor pentru controale, mai multă disponibilitate în timpul programului de lucru, informații clare și adecvate la externare. Comunicarea în cadrul echipei de personal mediu este fundamentală și garantează comunicarea eficientă între asistenții medicali pe de o parte și pacienți pe de altă parte.

Studiul nostru arată că multe probleme sunt legate de o comunicare insuficientă din partea medicilor, consecință a faptului că aceștia lucrează în unități diferite și la distanță, fapt care poate afecta grav capacitatea asistenților medicali de a explica boala și tratamentul copilului, reducând astfel încrederea și respectul reciproc.

5.3.1 Acuratețea comunicării la telefon: eticheta

O etichetă telefonică corectă este extrem de importantă în domeniul medical, cu precădere în cel pediatric. Universitatea LeHigh, Universitatea Salisbury și Advanced Etiquette oferă sfaturi și sugestii utile pentru a efectua sau răspunde la apeluri, pentru a aplană o atitudine nepoliticoasă, a solicita unui aparținător să aștepte, a pune capăt unei conversații sau a lăsa un mesaj vocal. Cuvintele și expresiile folosite atât în comunicarea directă cât și la telefon, transmit un mesaj fie pozitiv, fie negativ. Expresiile precum "mulțumesc" și "vă rog" sunt esențiale în crearea și menținerea unei atmosfere profesionale.

La apeluri trebuie să se răspundă cu un salut prietenos, pe un ton plăcut. Atenția și concentrarea pe tonul vocii pot camufla agitația, nervozitatea, agresivitatea sau graba. Tonul vocii poate de asemenea transmite autoritate și încredere.

Este extrem de important să se cunoască și să se precizeze scopul comunicării, punctele care se doresc a fi discutate și întrebările la care se dorește răspuns, să se asculte în mod activ persoana care sună, fără a o întrerupe. Atunci când persoana de la celălalt capăt al firului începe să devină agitată sau nerăbdătoare, personalul medical trebuie să rămână calm, diplomatic și politicos, manifestând întotdeauna dorința de a rezolva problema sau conflictul.

Atunci când solicitantul trebuie să aștepte, este important să-i cereți permisiunea iar atunci când îl preluați pentru a-i comunica informațiile, mulțumiți-i în mod politicos pentru răbdare. Înainte de a încheia o conversație, asigurați-vă că ați răspuns la toate întrebările apelantului și, dacă este necesar, lăsați conversația deschisă, indicând ce trebuie să facă, inclusiv termenele limită.

Redirecționarea telefonului către mesageria vocală este utilă atunci când personalul nu este prezent la birou sau este angajat în alte activități urgente. Mesajul vocal are numeroase avantaje atunci când este utilizat corect. Cu toate acestea, este important să nu vă ascundeți în spatele mesageriei vocale pentru a evita apelurile directe.

Resurse online

Problem Solving and Critical Thinking



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.advancedetiquette.com/2012/01/8-telephone-etiquette-tips/>

Sfaturi utile referitoare la o comunicare eficientă la telefon urmărind eticheta adecvată.



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

5.3.2 Comunicarea directă, ghid de comunicare SBAR

Medicii și asistentele medicale au deseori stiluri de comunicare diferite, în bună parte datorită educației și formării lor. Asistentele medicale au fost educate să fie mai descriptive, în timp ce medicii învață să fie foarte concisi. Instrumentele de comunicare standardizate sunt de aceea eficiente în depășirea acestei diferențe între stilurile de comunicare (Hughes, 2008).

SBAR este un tip de comunicare structurată care propune un model mental comun pentru reflectarea stării clinice a pacientului. SBAR este un acronim creat de Leonard M. (2008). și include "Situția, contextul, evaluarea și recomandarea". Haig et. Al. (2006) arată într-un studiu de caz modul în care personalul mediu se poate adapta rapid la utilizarea SBAR, deși acest model a fost recomandat cu o oarecare ezitare medicilor. Membrii personalului mediu sunt încurajați să facă recomandări pe baza observațiilor lor iar acest lucru îi ajută pe medici la conștientizare situațională prin ochii îngrijitorului pacientului. Prin utilizarea modelului SBAR, personalul mediu poate contribui la luarea unor decizii corecte care afectează viața pacienților și în același timp satisfacția profesională.

O analiză recentă (Vardaman et al., 2012) a evidențiat patru dimensiuni ale impactului pe care utilizarea modelului SBAR le poate avea dincolo de utilizarea sa ca instrument de comunicare: formarea schemelor, dezvoltarea legitimității, dezvoltarea capitalului social și întărirea logicii dominante. Rezultatele indică faptul că SBAR poate fi un instrument care standardizează comunicarea între asistente medicale și medici, ajutând la luarea rapidă a deciziilor de către asistenta medicale, oferă șanse cadrelor medicale noi și consolidează o mișcare spre standardizare în profesia de îngrijire medicală. Constatările sugerează că protocoalele standardizate de tipul SBAR reprezintă o metodă rentabilă de accelerare a adaptării asistentelor medicale la rolul lor, în special a celor nou angajate.

"SBAR promovează cele șase obiective ale Institutului de Medicină în asigurarea unor linii de comunicare sigure, eficiente, echitabile, oferită la timp și centrată pe pacienți." (Kathleen, 2001)

Online Resources

Structured communication: SBAR

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1765783/>

Leonard M., Graham S., Bonacum D.: *The human factor: The critical importance of effective teamwork and communication in providing safe care. Qual Saf Health Care 13 (suppl 1):i85-i90, Oct. 2004*

Articolul prezintă o experiență clinică specifică și descrie abordarea SBAR.

SBAR: a shared mental model for improving communication between clinicians. (pls include missing titles in yellow in the English version)

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/16617948>

Haig, K. M., Sutton, S., & Whittington, J. (2006). SBAR: a shared mental model for improving communication between clinicians, *The joint commission journal on quality and patient safety*, 32(3), 167-175

Studiul de caz descrie modul în care se utilizează SBAR.

Beyond communication: The role of standardized protocols in a changing health care environment

[http://www.research.ed.ac.uk/portal/en/publications/beyond-communication\(e1236994-09b6-44ff-bfee-0ba3f4bc7f85\).html](http://www.research.ed.ac.uk/portal/en/publications/beyond-communication(e1236994-09b6-44ff-bfee-0ba3f4bc7f85).html)

Vardaman, J. M., Cornell, P., Gondo, M. B., Amis, J. M., Townsend-Gervis, M., & Thetford, C. (2012). *Beyond communication: The role of standardized protocols in a changing health care environment, Health Care Management Review*, 37(1), 88-97

Studiul de caz – descrie beneficiile SBAR în procesul de comunicare standardizată.



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

5.3.3 Managementul timpului

Abilitatea de organizare a timpului este o competență cheie pentru organizarea activității întregii echipe cu impact asupra furnizării de servicii și a îngrijirii pacienților pediatrici. Sondajul din cadrul proiectului a măsurat gestionarea timpului din punctul de vedere al medicilor pediatri, a personalului mediu, pacienților și părinților pacienților din România, Ungaria, Italia, Spania și Germania, în ceea ce privește timpul petrecut cu pacientul, ușurința în contactarea medicului atunci când cabinetul este închis, lista de așteptare, timpul de răspuns la problemele urgente și timpul de așteptare în cabinetul medicului pediatru.

Îmbunătățirea abilităților de gestionare a timpului și dezvoltarea unor strategii optime de gestionare a acestuia contribuie la asigurarea unei asistențe medicale optime iar o mai bună comunicare între personalul mediu și auxiliar este fundamentală în acest sens. Se recomandă identificarea blocajelor prin folosirea unor platforme electronice de tip *telehealth* pentru asigurarea serviciilor sau a altor soluții mobile care să ofere o mai eficientă gestionare a timpului. Nu trebuie ignorat faptul că primul pas în îmbunătățirea eficienței personale este dezvoltarea conștiinței de sine iar apoi este necesară identificarea și remediarea deficiențelor.

Resurse Online

Time management

<http://careers.bmj.com/careers/advice/view-article.html?id=20000425#>

Green M., Christie S., *Time management*, BMJ Careers, 2009)

Articolul prezintă modalități de utilizare judicioasă a timpului de lucru.

Time management as a leadership competency

<http://www.leadershipacademy.nhs.uk/wp-content/uploads/2012/11/NHSLeadership-Leadership-Framework-Medical-Leadership-Competency-Framework-3rd-ed.pdf>

Academy of Medical Royal Colleges. *Medical leadership competency framework: enhancing engagement in medical leadership*, 2nd ed. NHS Institute for Innovation and Improvement, May 2009

Publicația descrie competențele de management al timpului de care medicii trebuie să dispună pentru a fi mai activ implicați în planificarea, livrarea și transformarea serviciilor de sănătate.



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

5.3.4 Învățarea emoțională (managementul emoțiilor și al interacțiunilor negative, recunoașterea și rezolvarea conflictelor)

Competența socială și emoțională este abilitatea de a înțelege, gestiona și exprima aspectele sociale și emoționale în moduri care permit gestionarea cu succes a sarcinilor de învățare, formare a relațiilor, rezolvarea problemelor și adaptarea la cerințele complexe de creștere și dezvoltare. Învățarea socială și emoțională sporește capacitatea personalului medical pediatric de a integra abilitățile, atitudinile și comportamentele pentru a trata eficient și etic sarcinile și provocările de la locul de muncă. Integrarea și promovarea competențelor intra și interpersonale este, de asemenea, necesară pentru îmbunătățirea comunicării între cadrele medii implicate în îngrijirea copiilor.

În primul rând, este importantă dobândirea conștiinței de sine, ca abilitate de a recunoaște cu exactitate emoțiile, gândurile și valorile și modul în care ele influențează comportamentul. Acest tip de capacitate implică evaluarea corectă a propriilor puncte forte și slabe, cu un sentiment de încredere, optimism și o "mentalitate care favorizează creșterea și dezvoltarea".

Abilitățile de relaționare sunt fundamentale pentru a crea un mediu de lucru adecvat și includ: abilitatea de a stabili și menține relații sănătoase și pline de satisfacție cu colegii și echipa și de a comunica clar, de a asculta, de a coopera cu ceilalți, de a rezista presiunii sociale necorespunzătoare, de a negocia conflictul în mod constructiv. Capacitatea de relaționare include și capacitatea de empatie, inclusiv cu persoane din medii și culturi diferite, și de a înțelege normele sociale și etice ale comportamentului lor.

Resurse online

Social and emotional learning promotion

<https://www.pausd.org/sites/default/files/promoting%20social%20and%20emotional%20learning.pdf>

Elias, M. J. (1997). *Promoting social and emotional learning: Guidelines for educators*. Ascd

Recomandări care vizează necesitatea unui ghid simplu și practic de stabilire a programelor de educație socială și emoțională de calitate.

Social and emotional learning competencies

<http://www.casel.org/core-competencies>

CASEL website – prezintă cinci competențe esențiale în învățarea socială și emoțională.



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

5.3.5 Politețe, umor, persiflare

Folosind conceptul de practică relațională, Holmes & Schnurr (2005) au realizat o analiză a umorului în relație cu politețea la locul de muncă în diferite comunități de practică. Comunicarea dintre cadrele medii și personalul medical trebuie să se bazeze pe politețe. Atât politețea cât și umorul sunt utile în crearea unei atmosfere plăcute, destinate, la locul de muncă, în special în medii interculturale unde survin credințe și valori diferite sau barierele lingvistice.

În contextul spitalicesc, umorul și persiflarea, tachinarea, tind să apară atunci când personalul trece prin presiuni emoționale: în astfel de situații, umorul are o funcție pozitivă în sensul că dezamorsează agresiunea și efectele sale violente prin promovarea unei atmosfere de prietenie și veselie.

Resurse online

Humor in workplace

<http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1750481312437445>

Holmes, J. & Schnurr, S. (2005). *Politeness, Humor and Gender in the Workplace: Negotiating Norms and Identifying Contestation*. *Journal of Politeness Research. Language, Behaviour, Culture*, 1(1), pp. 121-149

Studiul de caz prezintă un nou venit în colectiv și tranziția acestuia spre statutul de integrare, interacționând prin utilizarea umorului la noul loc de muncă.



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

5.3.6 Cooperarea și colaborarea (autonomia, reasigurarea, încurajarea, responsabilizarea pentru rezolvarea problemelor)

Colaborarea în domeniul echipei medicale implică specialiști care își asumă roluri complementare și cooperează împreună, împărțind responsabilitatea pentru rezolvarea problemelor, luând decizii de formulare și realizare a planurilor de îngrijire a pacienților. Colaborarea dintre medici, asistente medicale și alți profesioniști din domeniul sănătății mărește gradul de conștientizare a membrilor echipei în ceea ce privește cunoștințele și abilitățile celorlalți, fapt care conduce la îmbunătățirea continuă a procesului de luare a deciziilor.

Este recunoscut faptul că în domeniul îngrijirii sănătății eforturile de colaborare oferă servicii medicale mai bune. Littlechild & Smith (2013) afirmă că dacă membrii echipei colaborează, rezultatul este o eficiență îmbunătățită, un mix mai bun de competențe, un nivel mai ridicat de reacție, servicii mai holistice, inovare și creativitate și o practică centrată pe pacient.

Resurse online

Collaboration towards decision making improvement

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21328752>

Hughes, R. (Ed.). (2008). *Patient safety and quality: An evidence-based handbook for nurses (Vol. 3)*. Rockville, MD: Agency for Healthcare Research and Quality

Manual care examinează conceptele de calitate, cooperare și colaborare, subliniind importanța dezvoltării acestora.

Interprofessional collaboration in research, education, and clinical practice: working together for a better future (please include title in the English version)

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4360764>

Littlechild B, Smith R., *A Handbook for Interprofessional Practice in the Human Services: Learning to Work Together*, New York, NY: Routledge; 2013

Editorialul oferă o imagine de ansamblu a colaborării interprofesionale în domeniile practicii clinice, educației, cercetării și discută barierele în calea colaborării, sugerând mijloace pentru depășirea acestora.



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

5.3.7 Luarea rapidă a deciziilor

În contextul îngrijirii pediatrice, procesul decizional rapid și responsabil este extrem de important. Această abilitate soft implică posibilitatea de a face alegeri constructive cu privire la comportamentul personal și la interacțiunile sociale, pe baza standardelor etice, a preocupărilor legate de siguranță și a normelor sociale.

Tehnicile de comunicare structurată servesc unui scop bine definit, asemănător modului în care protocoalele contribuie la luarea deciziilor clinice. Rezultatele cercetării din domeniul combaterii incendiilor în aviație și junglă sunt utile în îngrijirea sănătății, deoarece acestea implică elemente cu o extrem de mare variabilitate a circumstanțelor și necesitatea de a adopta decizii rapide pornind de la o bază de cunoștințe în continuă schimbare și existența unor profesioniști bine pregătiți care trebuie să decidă în circumstanțe dinamice. Comportamentele legate de siguranță care au fost aplicate și studiate pe scară largă în industria aviatică pot fi eficiente în domeniul sănătății: rezultatele studiului arată că acestea au fost aplicate cu succes în mai multe domenii medicale unde este nevoie de luare rapidă de decizii: sala de operații, sala de nașteri și serviciul urgențe.

După cum s-a explicat anterior, erorile de comunicare în comunicarea dintre cadrele medicale au consecințe grave. Protocolul SBAR a fost conceput pentru a îmbunătăți comunicarea prin crearea unui limbaj comun între asistente medicale și medici în situații de îngrijire acută. Vardaman și colab. (2012) sugerează că protocoalele standardizate, cum ar fi SBAR, pot fi o metodă eficientă pentru directorii de spitale în accelerarea procesului de socializare a asistenților medicali, în special a angajaților noi, permițându-le acestora să ia decizii rapide.

Resurse online

Rapid decision making improving health outcomes

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/8182978>

Shortell SM, Zimmerman JE, Rousseau DM, et al., *The performance of intensive care units: does good management make a difference?*, *Medical Care*, 1994;32(5):508-25

Studiul surprinde implicațiile manageriale și de politică de sănătate privind adoptarea tehnologiei, specializarea și calitatea interacțiunii dintre cadrele medicale.

Activități practice

The importance of emotional learning within communication between the staff

<http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/5/Emotional%20learning.ppt>

Prezentare PowerPoint utilă în pregătirea unui curs de deprinderi soft și învățare emoțională care subliniază importanța managementului emoțiilor și interacțiunilor negative în recunoașterea și rezolvarea conflictelor și îmbunătățirea comunicării cu personalul medical.

Using SBAR for direct communications

http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/5/SBAR_lesson_plan.docx

Planul de lecție cuprinde elemente utile în planificarea unui curs bazat pe utilizarea SBAR în comunicarea directă a membrilor personalului medical din domeniul 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

5.4 Predarea deprinderilor soft – Strategii și metode

Există mai multe metode de predare a competențelor soft în comunicarea dintre cadrele medicale medii din domeniul pediatriei. Acest capitol prezintă modul în care abilitățile soft pot fi predate utilizând următoarele strategii și metode: pacienți standardizați / simulări, învățarea bazată pe caz, scenarii DA / NU și jocul de rol, învățarea în echipă, învățarea bazată pe probleme, liste de verificare.

5.4.1 Pacienți standardizați/Simulări

Exersarea abilităților și feedbackul constructiv sunt esențiale în formarea și consolidarea deprinderilor soft. Pacienții standardizați și simulările sunt două metode de predare care oferă studenților și profesioniștilor din domeniul pediatric oportunitatea de a-și îmbunătăți abilitățile, în special la nivelul cadrelor medii. Elementul principal în utilizarea pacienților standardizați în evaluare este asigurarea calității și consecvenței imaginii acestora și capacitatea lor de a răspunde în mod adecvat la seturile de întrebări. Shirazi M. și colab. dorind să evalueze valabilitatea și fiabilitatea capacității pacienților standardizați de a evalua la rândul lor abilitățile de comunicare ale studenților prin intermediul unei liste de verificare Calgary-Cambridge, au arătat că pacienții standardizați instruiți pot fi utilizați ca instrument valabil pentru evaluarea abilităților de comunicare ale studenților de medicină, fapt care reduce în același timp volumul de muncă al lectorilor.

Resurse online

Assessing communication skills with Standardized patients/simulations

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/24777713>

Shirazi, M., Labaf, A., Monjazebi, F. et al., *Assessing medical students' communication skills by the use of standardized patients: emphasizing standardized patients' quality assurance. Acad. Psychiatry (2014) 38: 354*

Studiu transversal și corelațional care arată că pacienții standardizați instruiți pot fi utilizați ca instrument valabil pentru evaluarea abilităților de comunicare ale studenților medicali, reducând astfel volumul de muncă al lectorilor.



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

5.4.2. Învățarea bazată pe cazuri

În învățământul medical, activitățile de învățare se bazează în general pe cazuri de pacienți, iar învățarea este asociată cu situații reale. O analiză recentă arată că CBL favorizează învățarea eficientă în grupuri mici, cu efect posibil o mai bună implicare a studenților, învățare structurată, strâns legată de scenariile de practică medicală clinică autentică. Astfel, CBL promovează o abordare de învățare în profunzime, activă și semnificativă. Subliniind componentele active și interactive ale procesului de învățare, CBL combină aspecte ale modelelor cognitive și social constructiviste ale predării și învățării. Aceasta permite studenților să vadă relevanța directă și direcția logică a informațiilor pentru obiectivul lor de învățare în practica clinică, nu numai în ceea ce privește competențele clinice, ci și implicarea unor abilități soft, cum ar fi comunicarea cu personalul medical mediu.

Nair și colab. (2013) arată că CBL poate crea medii de învățare eficiente, contribuind astfel la realizarea obiectivelor de învățare. CBL promovează o învățare activă axată pe student, cu accent pe gândirea critică, pe rezolvarea problemelor și pe abilitățile de comunicare în studiile de caz clinice.

Resurse online

Cased-based learning in small groups

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/22578051>

Thistlethwaite J.E., Davies D., Ekeocha S., Kidd J.M., MacDougall C., Matthews P., Purkis J. & Clay D. (2012), *The effectiveness of casebased learning in health professional education. A BEME systematic review, BEME Guide No. 23, Medical Teacher, 34:6, e421-e444*

Recenzie care dovedește că metoda învățării bazate pe cazuri promovează învățarea efectivă în grupuri mici, un efect posibil fiind implicarea mult mai mare a studenților.

Cased-based learning creating effective learning environments

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/24086843>

Nair, S. P., Shah, T., Seth, S., Pandit, N., & Shah, G. V. (2013). *Case Based Learning: A Method for Better Understanding of Biochemistry in Medical Students, Journal of Clinical and Diagnostic Research : JCDR, 7(8), 1576–1578*

Studiul descrie metoda CBL și rezultatele acesteia ce țin de îmbunătățirea gândirii critice, a rezolvării problemelor și a deprinderilor de comunicare.



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

5.4.3. Scenarii Da/Nu și Jocuri de rol

Predarea competențelor soft ar trebui să reprezinte o parte obligatorie a educației personalului medical și mediu. Patel și colab. (2017) recomandă utilizarea unui program de dobândire și consolidare a competențelor de comunicare pediatrică bazat pe scenarii ca instrument educațional pentru viitorii profesioniști din domeniul pediatric. Autorii consideră că punerea în aplicare prin scenarii va conduce la însușirea competențelor de bază ale medicilor și asistenților medicali, fapt subliniat și de Consiliul Medical General.

Jocurile de rol au loc între două sau mai multe persoane pentru a explora un anumit scenariu. Jocul de rol ajută personalul medical să se pregătească pentru situații nefamiliare sau dificile, ca de exemplu conversații dificile din punct de vedere emoțional, rezolvarea unui conflict sau a unei situații tensionate. Prin scenarii se poate explora modul în care ceilalți reacționează la diferite abordări și se poate obține cel puțin o idee despre ce ajută sau, dimpotrivă, ce ar putea fi contraproductiv.

Prin jocul de rol se poate înțelege ce gândește sau simte o altă persoană într-o situație dată. Pregătirea în sine pentru o situație care utilizează jocul de rol contribuie la consolidarea experienței, a încrederii în sine și bineînțeles la gestionarea situației din viața reală, prin dezvoltarea de reacții corecte, rapide. O sesiune de joc de rol cuprinde cinci etape: identificarea situației, detalierea, atribuirea de roluri, realizarea scenariului, discutarea a ceea ce s-a învățat.

Resurse online

Scenario-based program in undergraduate medical education

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/28053563>

Patel, K., & El Tokhy, O. (2017). Scenario-based teaching in undergraduate medical education., *Advances in Medical Education and Practice*, 8, 9–10

Articolul prezintă câteva motive pentru utilizarea scenariilor ca metodă de predare a deprinderilor de comunicare soft în domeniul pediatric

Role Playing

<https://www.mindtools.com/CommSkill/RolePlaying.htm>

Articolul descrie principiile care stau la baza jocului de rol.



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

5.4.4. Învățarea în echipă

Învățarea în echipă este o strategie structurată de învățare în grupuri mici bazată colaborare, proiectată în jurul unităților de instruire cunoscute ca "module", într-un ciclu care cuprinde trei etape: pregătirea, testul în clasă, aplicațiile. O sesiune include de obicei un singur modul. Studenții completează materialele pregătitoare înainte de începerea sau la începutul modului. Materialele pot fi sub formă de text, vizuale sau de altă natură și sunt alese în funcție de nivelul studenților și tipul cursului.

Restul sesiunii sau modului sunt exerciții care îi ajută pe studenți să învețe cum să aplice și să extindă cunoștințele pe care le-au pre-învățat și testat. Echipele li se dă o problemă corespunzătoare și trebuie să ajungă la un consens alegând "cea mai bună" soluție din opțiunile date. Echipele afișează răspunsul propriu, după care lectorul facilitează în clasă o discuție între echipe pentru a explora subiectul și posibilele răspunsuri la problemă.

Învățarea pe bază de echipă are la bază patru principii fundamentale: grupurile trebuie să fie formate corect, studenții sunt responsabili pentru pre-învățare și pentru munca în echipă, misiunile echipei trebuie să promoveze atât învățarea cât și dezvoltarea echipei, studenții trebuie să primească feedback frecvent și imediat.

Învățarea pe bază de echipă a fost asociată cu o varietate de rezultate pozitive, printre care creșterea prezenței și implicării, îmbunătățirea pregătirii studenților pentru învățare, sporirea performanțelor și dezvoltarea abilităților de colaborare. Principalele componente ale învățării în echipă includ: echipe formate strategic, echipe permanente, asigurarea disponibilității, activități de aplicare și evaluări colegiale.

Resurse online

Team-Based Learning

<http://www.teambasedlearning.org/definition>

Articolul prezintă principiile care stau la baza TBL.



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

5.4.5. Învățarea prin problematizare

Învățarea bazată pe probleme (PBL) este o metodă pedagogică și de design curricular folosită adesea în învățământul superior. În PBL se identifică o problemă esențială, se alege și se aplică o soluție: învățarea este condusă de provocări, probleme deschise, fără un răspuns "corect". Problemele / cazurile sunt specifice contextului, iar studenții lucrează ca investigatori activi în rezolvarea problemelor în grupuri mici de colaborare (de obicei, de aproximativ cinci studenți). Lectorii adoptă rolul de facilitatori ai învățării, de îndrumare a procesului de învățare și de promovare a unui mediu de cercetare.

Această metodă de predare este adesea folosită pentru a facilita dobândirea de competențe soft și este foarte utilă la munca în echipă deoarece îi ajută pe studenți să-și sporească conștiința de sine și capacitatea de a evalua procesele de grup. PBL este o metodă de elecție în educația personalului medical mediu și a medicilor, deoarece, în loc să se bazeze pe lector ca furnizor de date și fapte care sunt apoi testate, PBL încearcă să-i facă pe studenți să aplice cunoștințele în situații noi. Ei se confruntă cu probleme contextualizate și li se cere să investigheze și să descopere soluții viabile în situații dificile legate de comunicare. Învățarea pe bază de probleme dezvoltă gândirea critică și îmbunătățește abilitățile de rezolvare a problemelor, sporind motivația de dezvoltare a abilităților de comunicare cu alte categorii de personal medical.

Resurse online

Problem-Based Learning

<https://www.learning-theories.com/problem-based-learning-pbl.html>

Articolul descrie principiile care se află la baza metodei PBL.



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

5.4.6. Objective Structured Clinical Examination (OSCE)

OSCE (examen clinic structurat obiectiv) este un instrument unic de evaluare ce poate fi folosit pentru a oferi o evaluare standardizată a competenței studenților în mai multe domenii ale educației, inclusiv abilitățile de comunicare în cazul asistenților medicali și planificarea tratamentului. Pot fi create stații OSCE de comunicare cu fiabilitate acceptabilă, inclusiv pentru cazuri dificile care abordează abilitățile de comunicare dincolo de simpla efectuare a anamnezei.

Hodges și colab. (1996) au demonstrat existența unei interacțiuni puternice între gradul de dificultate și conținut și între scoruri și conținutul comunicării. Studiul arată că scenariile care explorează dificultăți majore de comunicare (cum ar fi mania) au avut ca rezultat diferențe mult mai mari la scorurile dintre versiunile simple și cele dificile.

Resurse online

Reliability and generalizability of OSCE

<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1365-2923.1996.tb00715.x/abstract>

Rezumat online care prezintă fiabilitatea și aplicabilitatea formării obiectivului structurat de examinare clinică pentru evaluarea competențelor de comunicare.

Activități practice

Teaching the communication using problem-based learning

http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/5/PBL_Communication%20with%20staff.ppt

Prezentarea PP oferă un exemplu de utilizare a PBL pentru predarea comunicării cu alte cadre medicale medii din domeniul pediatriei. Problema abordată este lipsa de comunicare: activitatea practică implică abilități soft de tipul rezolvării problemelor și comunicare eficientă.

Role playing: communication between health care staff

http://softis-ped.pixel-online.org/files/training/IO2/5/RP_lesson%20plan.docx

Plan de lecție pe tema comunicării cu cadre medii, utilizând metoda jocului de rol. Lectorii pot alege fie o situație comună, fie o situație specifică de comunicare. Abilitatea soft implicată este comunicarea empatică și eficientă.

Studii de caz

Comunicarea între cadre medii și un pacient dificil dar familie cooperantă

Studiul de caz prezintă metode și strategii de comunicare cu personalul medical mediu în timpul spitalizării unui pacient "dificil" și a familiei sale cooperante.

From: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2775508/>

Comunicarea între cadre medii și pacient cooperant dar familie dificilă

Studiu de caz care prezintă metodele și strategiile de comunicare dintre cadre medii în timpul spitalizării unui pacient cooperant și a familiei sale "dificile".

From: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2775508/>



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.