

RELATIILE COLEGIALE DIN CADRUL SPITALULUI-



Motto:

Popescu
GEORGIA POPESCU
CATEDRA DE ETICA
MEDICALA

“Trateaza-ti colegii asa cum iti doresti tu insuti sa fii tratat”
(Extras din Codul Etic al Spitalului Elias, art 10, pct 3,c)

In art 10 din Codul Etic al Spitalului Elias se vorbeste despre relatiile colegiale din cadrul institutiei. Iata cateva fragmente:

- 1) “In relatiile cu personalul contractual din cadrul unitatii precum si cu persoanele fizice sau juridice, angajatii contractuali sunt obligati sa aiba un comportament bazat pe respect, buna-credinta, corectitudine si amabilitate.
- 2) Personalul contractual are obligatia de a nu aduce atingere onoarei, reputatiei si demnitatii persoanelor din cadrul unitatii, precum si ale persoanelor cu care intra in legatura in exercitarea functiei, prin:
 - a) Intrebuintarea unor expresii jignitoare
 - b) Dezvaluirea aspectelor vietii private
 - c) Formularea unor sesizari sau plangeri calomnioase
- 3, c) Personalul medical isi va trata colegii asa cum isi doreste el insusi sa fie tratat. Blamarea, defaimarea colegilor in prezenta bolnavilor, a personalului, precum si orice expresie sau act capabil sa compromita increderea in medicul curant si autoritatea acestuia constituie o incalcare a regulilor etice.”

Precum stim cu totii, existenta Codului Etic este necesara, dar nu suficienta. O etica a ingrijirii trebuie sa fie dublata de un sistem propriu de principii si valori etice al fiecaruia dintre noi, la care se adauga si o serie de abilitati de comunicare pe care le manifestam in relatiile cu ceilalti. Fara o buna comunicare, desfasurarea unui act medical de calitate ramane o iluzie, iar toate relatiile noastre vor avea de suferit, inclusiv cele colegiale.

Cu totii suntem diferiti, avem structuri psihice, tip de personalitate si temperamente diferite, un mod propriu de a fi si de a ne exprima.

Unele persoane sunt mai extroverte si relationeaza cu usurinta cu ceilalti. Manifesta caldura, empatie, le vine usor sa zambeasca, sa spuna o vorba buna, sa linisteasca. Alte persoane sunt mai degraba introverte, se exprima cu dificultate iar emotional, par mai reci si nu-si arata emotiile.



De asemenea, nutrim simpatii si antipatii, avem afinitati comune si preferinte pentru anumite persoane. In astfel de situatii, comunicarea va fi buna si eficienta si este de asteptat ca anumite probleme care apar sa fie rezolvate mai bine si usor.

Daca temperamentul si tipul de personalitate nu prea le putem schimba, putem insa lucra la dezvoltarea abilitatilor noastre de comunicare.

Legat de comunicare, mai este un aspect pe care trebuie sa il avem intotdeauna in vedere: dialogul onest pe care il purtam cu noi insine! Este un exercitiu necesar si valoros care asigura sanatatea noastra psihica, mentala si emotionala. Mai mult decat atat, acest dialog onest cu noi insinene determina sa avem aceeasi atitudine onesta si fata de ceilalti, asigurand astfel calitatea relatiilor noastre.

Asadar, **exista mai multi factori care determina calitatea relatiilor pe care le avem cu colegii si implicit, cu pacientii nostri:**

- a) abilitatile de relationare
- b) dialogul onest cu noi insine si cu ceilalti
- c) propriul sistem de principii si valori etice
- d) respectarea codului etic al institutiei

In spital, se constata ca cele mai multe tensiuni/ potentiale conflicte intre colegi apar atunci cand un pacient urmeaza sa fie dirijat pe una dintre sectii, cand urmeaza sa faca anumite investigatii medicale, etc. In astfel de situatii, dialogul dintre colegi devine deseori tensionat. Desi fiecare dintre ei poate avea dreptate in ceea ce sustine si afirma, nu intotdeauna se ajunge la un compromis optim si se gasesc solutii.

Sa ne imaginam o astfel de situatie care poate avea loc: un coleg suna pe o sectie pentru a trimite un pacient diagnosticat acolo. In functie de dialogul avut, precum si de situatia de pe sectie (sunt sau nu locuri disponibile), se ajunge la un raspuns, afirmativ sau negativ. Sa ne imaginam un dialog imaginar pe care colegul de pe sectie il are cu sine insusi dupa discutia avuta in care a dat **un raspuns afirmativ, dovedind o atitudine deschisa si constructiva:**

“- imi doresc sa ajut colegul (implicit pacientul!) incerc sa gasesc solutii

- ma simt implicat si interesat, aceasta este munca si datoria mea, este normal sa ajut

- colegul mi-a vorbit frumos, m-a rugat si a fost amabil cu mine, se vedea ca ii pasa de pacient, iar eu apreciez aceasta atitudine

- chiar daca acum nu mai sunt locuri pe sectie, ma interesez si vad daca cumva maine se externeaza cineva si se va elibera un loc; sau daca pot sa temporizez o internare care nu este

urgenta, etc. Intr-o astfel de situatie, propun colegului sa il mai tina cateva ore pe pacient pana se elibereaza un loc la mine pe sectie.

- la final, ma simt multumit ca am gasit o solutie, ca pot ajuta si rezolva starea pacientului, pastrez o relatie buna cu colegul meu, etc”.

In conditiile unui **raspuns negativ, atitudinea este una inchisa, care franeaza si blocheaza gasirea unei solutii**. Dialogul imaginar ar suna astfel:

“- Oare mi-am dorit cu adevarat sa-l ajut pe coleg ?

- sunt obosit/fara chef/ sunt intr-o dispozitie proasta?

- nu mi-a placut tonul colegului meu. Consider ca s-a situat pe o pozitie de forta in raport cu mine, a incercat sa se impuna/ sa ma forteze

- in consecinta, recunosc ca am ridicat si eu tonul la el, agravand astfel lucrurile.

- am avut un conflict cu acest coleg in trecut, imi este antipatic, etc “

Asadar, in spatele unui “Da” sau “Nu pot” se ascund multe resorturi psihologice care permit sau franeaza actiunile noastre.

Desigur, exista si limitele impuse de realitatea externa, cand spitalul este plin si este imposibil sa se gaseasca un loc, singura solutie fiind transferul pacientului la alt spital. Dar, chiar si intr-o astfel de situatie, este important sa stim ca am facut tot ce este posibil si a tinut de noi, sa gasim o solutie, sa ajutam, sa rezolvam.

Nu in ultimul rand, stim cu totii ca fiecare caz rezolvat cu bine, fiecare pacient care pleaca mai sanatos si multumit din spital, este un castig pentru imaginea si prestigiul institutiei in care lucram cu totii, deci si pentru fiecare dintre noi!

REGULI DE BAZA PENTRU O BUNA COMUNICARE

- 1) **Ascultarea** – capacitatea de a primi un discurs in asa fel incat celalalt sa se simta inteles si incurajat in exprimare. Aceasta inseamna sa fim atenti la ceea ce ni se spune, sa intelegem clar informatia si mesajul transmis. In acest fel, se evita un ‘dialog al surzilor’ in care fiecare intelege ce vrea, sau situatia in care nici unul nu este preocupat sa il inteleaga pe celalalt iar comunicarea este ratata din start. Ascultarea este in esenta un exercitiu constient, activ si constant de a te raporta la celalalt (ce spune/simte/transmite) si a fi mai putin preocupat de sine, de propria persoana.

Este o incercare de a lasa la o parte propriul nostru Ego si a ne conecta cu celalalt! Deseori, suntem tentati atunci cand ascultam un discurs, sa-l trecem aproape automat prin grila noastra de intelesuri si semnificatii, ceea ce poate perturba si reduce semnificativ intelegerea celuiilalt.

Tot in sensul ascultarii, o regula de baza este sa nu intrerupem pe cel care vorbeste. Nu este doar nepolitic, dar riscam sa pierdem sensul celor spuse, sa deturnam discutia in alta directie, etc.

- 2) **Empatia** – proces psihic de reprezentare si intelegere a ceea ce vine de la celalalt. In termeni populari, folosim deseori expresia ‘a te pune in papucii celuiilalt,’ a incerca sa simtisi sa elaborezi ceea ce simte, iti transmite acesta. In ciuda unei pareri unanime, empatia este in egala masura un proces afectiv (te identifici cu ce simte celalalt), dar si un proces cognitiv, in sensul in care nu ramai in identificare si gandesti, elaborezi mental un sens, inteles, gasesti o solutie.
- 3) **Formularea mesajului** trebuie sa fie cat mai clara si simpla, folosind un vocabular adecvat (sa nu fie foarte tehnic, de specialitate) astfel incat sa ne asiguram ca celalalt a inteles ce am dorit sa transmitem.
- 4) **Sa fim onesti si autentici** atunci cand transmitem un mesaj. O agenda ascunsa, -alte intentii decat cele declarate, un scop diferit, fricile si dorintele ascunse – pervertesc mesajul si denatureaza comunicarea.

- 5) **Sa fim calmi, amabili, intelegatori!** Chiar daca nu suntem de acord cu ideile celuilalt. Politetea si amabilitatea sunt o conditie pentru/si intretin o buna comunicare. Sa putem tolera pareri diferite, sa apreciem opiniile celorlalti. Sa ne asteptam ca nu toata lumea va fi de acord cu noi.
- 6) **Sa ne concentram pe mesajul transmis,** problema dezbatuta, nu pe persoana! Urmaram corectitudinea ideilor si justetea mesajului, nu ne raportam la persoana.
- 7) **Sa fim atenti la comunicarea nonverbala.** Cand vorbim, ne uitam la interlocutor si mentinem contactul vizual. Suntem atenti la expresia fetei, - sa nu fim incrunzati, incordati, mai degraba binevoitori si surazatori! - si la pozitiacorpului: se sta drept dar cu o atitudine relaxata, fara cap/spate plecat.
- 8) **Sa avem siguranta de sine.** Cand comunicam, este important sa transmitem incredere in noi insine, sa avem forta si putere de convingere. Atitudinea generala este una de respect si consideratie fata de interlocutor.

