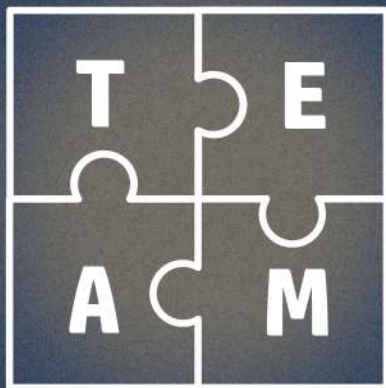


TEAMWORK

Az egészségügyi rendszerben magas kockázatú,
és érzelmileg sokszor megterhelő munkakör-
nyezetben dolgozunk.



TOGETHER
EVERYONE
ACHIEVES
MORE

**Emiatt alapvető, hogy a rendszert működtető
emberek értsék egymást, megbízzanak a társaikban
és elfogadják egymást.**

Az együttműködés kialakítása viszont nagyobb odafigyelést igényel a különböző képzési formákból érkező (adminisztráció, ápoló, gyógytornász, dietetikus, orvos, pszichológus), eltérő kompetenciákkal rendelkező szakemberek miatt.



**A jól működő csapatmunkában
hatékonyabb az ellátás, kevesebb a
hibázás, elégedettebbek a dolgozók.**

Valójában mi szükséges a sikeres csapatmunkához?



- A célok legyenek egyértelműek és közösek.
- A kölcsönös bizalom, tisztelet, megbecsülés, támogató légkör az alapja a jól működő teameknek. Amíg ez nincs meg, nem fog működni a kommunikáció egymás között.

Legyenek egyértelműek a feladatok és tiszták a szerepek



- tiszta protokollok, értelmes szabálykövetés
- egyértelmű felelősségi körök
- írásban elérhető szabályozás
- osszuk meg a feladatokat.

Hibáiból tanul az ember:



- Szükséges a tevékenységek rendszeres ellenőrzése, kölcsönös kiértékelése, visszajelzés, korrigálás.
- Mi a sikeres visszajelzés alapja?
 - Az építő kritikát segítségként értékeld!
 - A visszajelzés legyen támogató, megalázásnak helye nincs!

Visszajelzéskor érdemes követni ezt a forgatókönyvet:

1. **Mi volt az adott helyzet? ...**

2. **Konkrétan mit CSINÁLT a másik?**

(kerüld az értelmezést, általánosítást) ...

3. **Hogy hatott ez rám?**

(érzelmi/szakmai/gyakorlati)...

4. **Mit kérek tőle legközelebb hasonló helyzetben**

(POZITÍV kérdés megfogalmazása) ...

Miért érdemes követni ezt a sablont?

- *viselkedésre fókuszál*
- *konkrét helyzetet dolgoz fel*
- *nem ítélkező, a rám gyakorolt hatást mondom el*

Nézzünk néhány példát!

A.

Amikor tegnap átnézted a rád bízott beteg dokumentációját, és jelezted, hogy pontatlan a gyógyszerelése (1), azzal precíz voltál, és megelőztél a gondot (2), ami biztonságossá tette a betegellátást, megerősített abban, hogy a műszakodban jó kezekben vannak a betegek (3), köszönöm.

B.

Kedves doktornő, tegnap ráírtad a lázlapra, hogy vizsgálatra megy ma reggel a beteg(1), viszont nem jelezted nekünk, és sajnós a lázlapról se derült ki, milyen vizsgálatra készítsük őt (2). Ez egy kis bizonytalanságot okozott számunkra, mert nem tudtuk, reggelizhet-e (3). Szeretnénk megkérni, hogy legközelebb jelezd felénk, és írd is le, kérlek az anyagába, hogy megfelelően elő tudjuk őt készíteni (4). Köszönöm.

A visszajelzés befogadásához jó gyakorlat, az empátia gyakorlásánál is leírt értő figyelem gyakorlata:

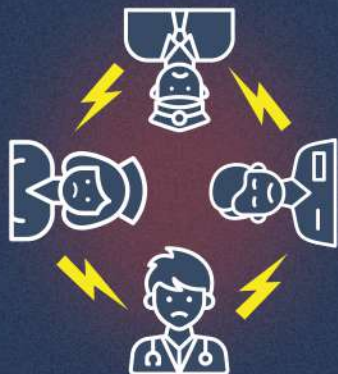
- 1.lépés: 10 percig hallgasd a másik visszajelzését.
- 2.lépés: 5 percben foglald össze, mit hallottál.
„Ha jól értem, ...”

Fontos az aktív, nyílt kommunikáció és hatékony konfliktuskezelés. Ezekről részletesebben szó esik a stresszkezelés, konfliktuskezelés témakörökben.

Kommunikáció egészségügyi teamen belül

Rutin megterhelés mellett a csapatoműködést, kommunikációt a közösségi orientáció jellemzi.





Magas terhelés során szűrjük szociális információkat, hajlamosak vagyunk mások igényeit, a társak tevékenységét figyelmen kívül hagyni, csökken a mások iránti érzékenységünk, egy ideig nő a munkakapacitásunk.

DE, ha team szintjén stabilan ismerjük a folyamatot, és tudjuk a saját feladatunk benne, akkor nem gyengül a teljesítmény. Fontos a munka végén a visszacsatolás, kiértékelés.

Mik a kihívások az egészségügyi teamekben?

1. *Az egészségügy magas terhelésű és magas rizikójú munkacsoport. Azaz, bármikor jöhet váratlan esemény, ami fenyegető lehet valakinek az egészségére (magas a tét, alacsony a hibázási tolerancia)*
2. *Hierarchikus az elrendezés (ápoló-orvos, rezidensszakorvos)*
3. *Interdiszciplinális környezet*
4. *Sokszor van stressz és időnyomás*
5. *A kapcsolatokban kettős fókusz: egyszerre szakmai és emberi*

Túlvállalás, alulvállalás kérdései:

Teamen belül szerencsés, ha a terhelés rugalmasan változik a csapattagok között.

Többször azon kapod magad, hogy a többiekhez képest kevesebbet vállalsz? Gondold végig, mi lehet a hátterében:

Esetleg nem vagy biztos magadban? Ismerősen csengenek ezek a mondatok?

- "Nem akarok én lenni, aki miatt elrontjuk"
- "Nem vagyok elég kompetens ezt elvállalni"

Lehet, hogy kiégtél?

- Volt, hogy korábban túlteljesítettél, és mostanra kimerültél, elfáradtál?

Hogy állsz a felelősség-vállalással?

- Kifejezett szorongással tölt el?
- Volt, hogy megbüntettek/megszégyenítettek, ha hibáztál?
- Konfliktuskerülő vagy? Nem szívesen állsz bele konfliktusokba?

Milyen volt a családban és az iskolában a szereped?

- Jobb volt csendben maradni, nem zavarni?

Milyen a csapat?

- Lehet a környezet is munkamániás, ha a munkahely kultúrája túl stresszes.
- Vannak bevállalósak, akik minden feladatot elvisznek, így nem marad? Bár szeretné volna vállalni, de nem igazán engedik, így elengedted?
- Mennyire érzed magad biztonságban a csapatban? Sok a kritika?
- Kapsz elég támogatást?
- Motivál a főnököd?

Az is lehet, hogy az ellenkezője történik, **rendszeresen túlvállalod magad?**

Lehetnek önértékelési nehézségeid? Ismerősek ezek a gondolatok?

- Ha sokat vállalok, kedvelni fognak.
- Csak akkor vagyok értékes/ szerethető, ha hasznos vagyok.

A megmentő

- Szoktad úgy érezni, te kell összetartsd a csapatod?
- Előfordul, hogy azért vállalsz be valamit, hogy "ne legyen gond", igyekszel tehermentesíteni a csapatot?
- Előfordul, hogy valaki nagyon ambiciózus, és ezért vállal túl sokat.

Határhúzási nehézségek

- Ha nemet mondok, elfordulnak/ csalódnak bennem.
- Ha nemet mondok, megharagszanak/ konfliktus lesz.

Tudsz prioritizálni?

Hogy állsz a felelősség megosztásával? Bízol a többiekben?

- Ismerős? Ha nem én csinálom meg, nem biztos, hogy elég jó lesz.
- Mondták már, hogy "kontroll-mániás" vagy?
- Nehezedre esik delegálni a feladatokat?



Honnan veszed észre magadon, hogy **túlvállaltad magad?**



Amikor már baj van: ingerült, dühös “Miért mindig én?”, kimerült lehetsz, vagy már kiégtél

Vannak finomabb jelek is:

Mentális jelek

- nehezemre esik kikapcsolni munka után is
- Listákat pörgetek a fejemben
- Szétszórt vagyok, elfelejtek dolgokat
- Egyszerre több dolog jár a fejemben

Viselkedéses jelek:

- Halogatok
- nem érek rá pihenni
- nehezen vagyok elérhető a szeretteimnek
- nehezebben döntök, még egyszerű dolgokban is

Fizikai jelek:

- Akkor is fáradt vagyok, ha eleget aludtam
- Jelez a testem: fáj a fejem, feszülnek az izmaim, gyomorpanaszaim vannak
- Nehezen alszom el/hajnalban ébredek
- Nincs elég energiám azokra dolgokra, amik korábban örömet okoztak

Érzelmi jelek:

- Bűntudatom van, ha nemet mondok
- Van bennem elfojtott harag mások felé, akik kevesebbet vállalnak
- Irigykedem azokra, akik jobban húznak határokat

Határok, kompetencia

1. Világos kommunikáció >>>
2. Nemet mondani kell és lehet >>>
3. Prioritások felállítása >>>
4. Időgazdálkodás >>>
5. Kérj segítséget a teamtől/vezetőségtől >>>
6. Önismeret- saját határok képességek felismerése >>>

Hova jelölnéd magad a teamben?

Gondolj a teamre úgy, mintha egy pegazus lennétek.

1. Te melyik része volnál a pegazusnak?
2. Mi miatt gondolod, hogy ez a szereped?
3. Melyik testrészt erősítenéd magadban szívesen?
4. Ki melyik része volna a pegazusnak?
5. Beszéld meg egy csapattársaddal.
6. A team az osztályod/csoportod is lehet.

Szárnyak - Emelés,
lendület, jövőkép

Aki inspirál, motivál,
ötleteket ad, "felemel"
másokat.

Fej
Gondolkodás, irányítás

Aki stratégiát alkot,
gondolkodik, tervez,
összefogja az egészet.

Szemek
Jövőbe látás, észrevétel

Aki jól észlel összefüggéseket, problémákat, lehetőségeket.

Farok - Egyensúly,
finomhangolás

Aki rendezi az apró
konfliktusokat, utó-
munkálatokat
végez, finomít.



Lábak/paták
Stabilitás, haladás

Aki a megvalósítás
embere, a stabilitást és
a munkát biztosítja.

Test/törzs
Egység, erő

A csapat összetartó
ereje, aki mindenhol
jelen van és össze-
kapcsol.

Szív
Érzelem, kapcsolódás

Aki a csapat érzelmi
motorja, törődik,
összeköt, empatikus.

Megosztott döntéshozatal

alapja a bizalom, szerepek tisztázása, felelősségmegosztás

1 - Cél, keretek:

- Miről döntünk?
- Kinek milyen hatásköre van (ki milyen döntést hozhat egyedül, kié a végső döntés)
- TEHÁT megosztott döntéshozatalkor: a felelősség egyenrangú, a kompetenciahatárok térnek el

2 - Szakmai nézőpontok megosztása:

- A döntéshez ki, milyen információt tud hozzáadni a beteg állapotával kapcsolatban? (gyógytornász, dietetikus, ápoló, orvos...)
- Milyen információra, és kitől lehet még szükségünk a felelős döntés meghozatalához?
- Milyen dilemmák merülnek fel?
- TEHÁT: kooperáció történik, a részek összessége mindig több!

3 - Közös döntés előkészítése, teendők tisztása:

- Mi adja a legtöbb előnyt?
- Miben szükséges kompromisszumot kötni?
- Ki milyen feltétellel tudja támogatni a közös döntést?
- Ki mit vállal a feladatokból?
- Mikor kell újra egyeztetni?

4 - Értékelés, visszajelzés tervezése

- Mikor és hogyan értékeljük a közösen hozott döntés eredményét? Sikeres csapatmunka >>>

