

Ismertető „A team-kommunikáció támogatásának lehetőségei az egészségügyi kommunikációban” című workshopról

Az orvosi munka és különösen az orvosi rehabilitációs munka egyik kulcskérdése a team-munka és a kommunikáció. A Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem Ergonómia és Pszichológia Tanszékének az Országos Orvosi Rehabilitációs Intézetével közös 2009 és 2013 között zajlott kutatássorozataiból számos eredményünk és tapasztalatunk áll összhangban azokkal a nemzetközi eredményekkel, hogy a hatékony ellátás egyik központi tényezője a munkatársakkal való együttműködés, a team-munka. A beteget ellátó szakemberek közötti kommunikáció, az információcsere egyfelől feltétele a jó ellátásnak, másfelől a dolgozói elégedettséghez is hozzájárul. A team-kommunikáció nem adott módon jó vagy rossz, hanem – a szakemberek többi képességéhez hasonlóan – fejleszthető és fejlesztendő. A team felépítése, és a teamen belüli kommunikáció támogatása, serkentése a teamet vezető szakember, azaz az orvos feladata.

Az orvosi rehabilitáció egy interdiszciplináris terület, amelyben betegellátás feladataa komplex, kölcsönösen egymásra utalt szakemberek együttműködésére épül, és sok esetben az új és újabb helyzetek megoldására kényszerítő módon kreativitást követel meg. A team-munka során a vezető átfogó felelősségén kívül minden szakembernek felelőssége van a saját területén, amelyen ő maga a legkompetensebb, és rendelkezik a szakmai tudással, tapasztalattal. Az együttműködés és a kommunikáció akkor tud a leghatékonyabb lenni, ha a vezető és a többi szakember is szakmai bizalommal fordul egymás felé. Mindezen ideális állapot elérésében a teamet vezető orvosnak központi szerepe van a kölcsönös szakmai bizalom és a team tagok felhatalmazásának, a team felépítésében és fenntartásában.

Workshopunk során a résztvevőknek interaktív foglalkozáson, gyakorlati szempontból is lehetősége lesz megismerni a team-kommunikáció jellemzőit, hasznosságát. Szó lesz arról, hogy az orvos, mint vezető hogyan, milyen eszközök segítségével képes kialakítani egy jól funkcionáló teamet, amelyben az emberek úgy érzik, hogy egy célért dolgoznak, amelyben minden egyes team tag úgy érzi, hogy „egy csónakban evez” a többiekkel, amelyben mindenki bízik a másik szaktudásában, amelyben ellentétek és konfliktusok nélkül nyíltan és őszintén lehet kommunikálni, amelyben mindenki biztonságban érezheti magát. Az orvosnak, mint az interdiszciplináris team vezetőjének a team-alapú ellátás során a kommunikáció felépítése és hatékony tétele érdekében – a szakmai bizalom alapjára építve – egyszerre kell tudni a feladatokat szoros kontroll alatt tartani és átadni attól függően, mit kíván az adott helyzet. Ennek felismerése sokszor igen nehéz feladat, pedig ez a team-tagok hatékony együttműködésének és az eredményesség biztosításának kulcsa. Lényeges a releváns szakterületek képviselőinek bevonása és érvényesülésének támogatása a team kommunikációs alkalmain, mint amilyen például egy közös megbeszélés, egy egyeztetés. Mindehhez szükséges a team vezetőjének és minden tagjának támogatása, a kommunikációs készségek fejlesztése, olyan új módszerek megismerése elsajátítása és bevezetése az egészségügyi gyakorlatba, ami ezt a folyamatot segíteni tudja. Mert ez a készség tanulható.

A workshop lehetőséget ad a gondolkodásmód több szempontú bemutatására, eszmecserére, és interaktív gyakorlatra az interdiszciplináris team minden szakmájának képviselője számára egyaránt. Szeretnénk az eddigi eredményeinkre építve továbbhaladni abba az irányba, hogy az orvosi rehabilitációs team kommunikációjának támogatásával hatékony és elkötelezett szakértőkből álló teamek alakuljanak ki az orvosi rehabilitáció minél több területén.

Hámornik Balázs Péter, Juhász Márta, Répáczki Rita