

Efektivní komunikace studijního týmu

Mgr. Iva Schimiková, FN Brno

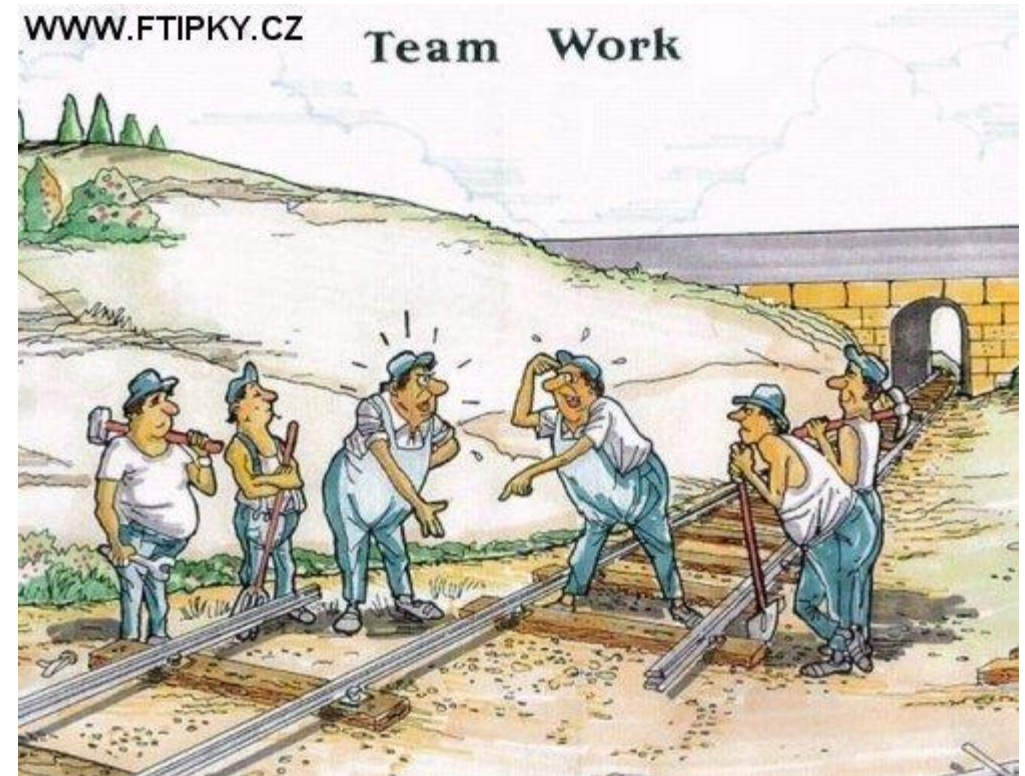


Proces výměny informací, myšlenek, názorů, postojů, pocitů a emocí mezi dvěma nebo více lidmi za účelem předání informací a vzájemného porozumění

Lat. „communicare“ = něco spojovat nebo společně sdílet

Efektivita přenosu informací

- Jak posoudíte, zda je komunikace efektivní?
- Kvalitou / rychlostí dosažení společného cíle



- Způsob komunikace – **komunikační kanál**
- Komunikace probíhá prostřednictvím **interakcí**

Přímá interakce (tradiční komunikace) verbální a neverbální



Dochází k přímému kontaktu tváří v tvář mezi účastníky komunikace

Nepřímá interakce (netradiční komunikace)



Zprostředkovaná třetí stranou nebo pomocí jiných komunikačních kanálů (informační technologie, média)

Kolektiv vs tým

- Kolektiv je sice vnitřně strukturován a má rozdělené role, ale tým má něco „navíc“
- Tým je skupina lidí, kteří pracují na společném cíli s tím, že každý z členů má jasně definovanou a přidělenou formální roli
- **Společný cíl a přidělení rolí** je zásadní



- U týmu je zásadní, aby jeho členové spolu aktivně spolupracovali (táhli za jeden provaz)
- Zatímco v kolektivu funguje hlavně vztah nadřízený – podřízený, v týmu spec. ve studijním je to trochu jinak

Komunikační role PI ve studijním týmu a jaký by měl být

- Nejvyšší **zodpovědnost**
- Nejvíce pravomocí
- **Deleguje** ostatní do jednotlivých rolí
- Měl by strhnout ostatní ke snaze dosáhnout společného cíle
- Z hlediska sociologie by to měl být člověk charismatický – lat. „charisma“ – vrozená schopnost **lidi zaujmout, strhnout a získat jejich zájem**
- Racionalita spojená s emoční inteligencí



Komunikační role SC/SN ve studijním týmu

- Komunikačně nejvíce náročná role – koordinátor = komunikátor
- Koordinace všech procesů
- Koordinace přenosu informací uvnitř týmu i směrem ven
- Kontrola přijetí a zpracování informací při nepříjemných interakcích
- **Komunikační schopnosti podmínkou** – stojí za to rozvíjet – asertivita, pochopení typologie osobnosti a její využití v praxi, umění naslouchat



Komunikační role SI ve studijním týmu

- Aktivní komunikace se studijní koordinátorkou a studijní sestrou



vedení studijních vizit podle protokolu

- Komunikace se subjekty hodnocení
- Má jasně definovány pravomoce a povinnosti a je si jich vědom
- Zaneprázdnění samotnou lékařskou činností nesmí bránit v komunikaci s SC a ostatními členy týmu

Podmínky pro vytvoření prostředí efektivní komunikace

- Transparentní prostředí - otevřená atmosféra pro komunikaci, vzájemná důvěra a respekt, korektní vztahy a týmový duch
- Stres a napětí jsou zabijákem komunikace
- Jak tomu můžeme pomoci – teambuilding, konstruktivní řešení konfliktních vztahů či situací, důraz na profesionalitu, odosobnění



Kompetence jednotlivých členů týmu

- Neznalost problému a nedůvěra v sebe sama je bariérou komunikace
- **Zvyšování kompetentnosti:** přednášky, kurzy, semináře, čas a zdroje pro samostudium, investigátorské meetingy, konference atd. (prezenční i online)
- Člověk se širším povědomím o problému lépe dokáže **rozpoznat priority** – zefektivnění komunikace



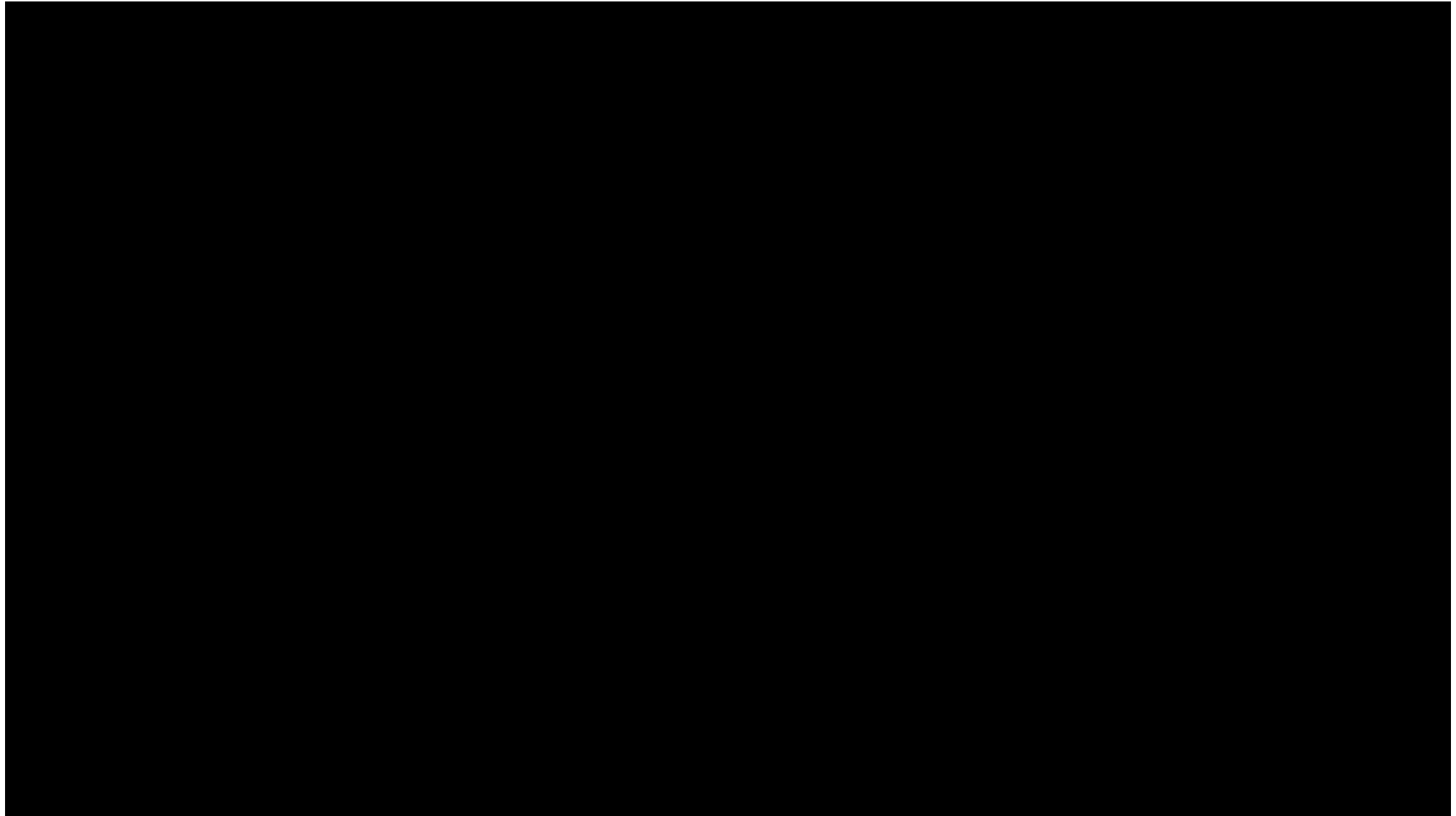
Mít jasně stanovené, kdo je za co zodpovědný, mít společný a jasný cíl a plán, jak ho dosáhnout

- Bez stanovení jasně definovaných kompetencí si všichni budou říkat, že to udělá ten druhý.
- Bez vědomí společného cíle není motivace a bez motivace nejsou výkony. Mít stanovený plán, jak cíle dosáhnout.

... a v poslední řadě výběr členů týmu



Video – koho máte v týmu???



Tipy na zefektivnění komunikace nových členů týmu

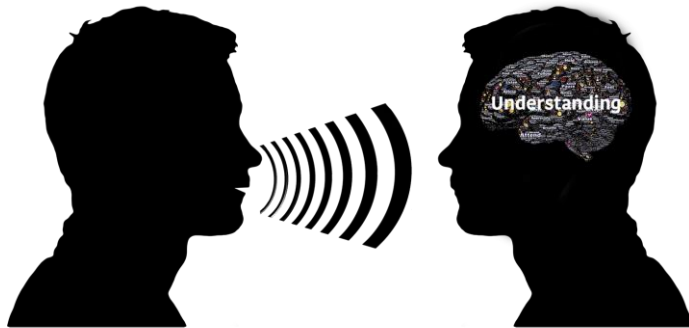
- Přidělení „školitele“ – „mentora“ pro nově přicházející členy studijního týmu
- **System školení** pro provádění KH pro mladé a nově do studií přicházející lékaře, sestry, SC
- To vše zvyšuje kompetenci a tím prostředí vzájemné důvěry

Možnosti zefektivnění tradiční komunikace – „tváří v tvář“

- Každému vyhovuje **jiný způsob komunikace** – 4 základní **typy osobností** – **strategie chameleona**... tip na školení – „Typologie osobnosti“
- Vyjadřovat se **jasně a stručně**
- Při žádosti o splnění úkolu stručně **vysvětlit, proč** je potřeba danou věc udělat a jasně se vyjádřit **do kdy**

Další pilíře efektivní komunikace

Active Listening





*„Kdybych měl 8 hodin na pokácení stromu,
strávil bych 6 hodin broušením sekery.“*

(Abraham Lincoln)

Zásady efektivního telefonování



- Srozumitelně se představit a jasně říct, proč voláme a ověřit si, zda má na náš protějšek na telefonát čas, v případě, že ne, domluvit si dopředu vhodnou dobu
- Vyjadřovat se jasně, stručně, věcně, konkrétně
- Pokud možno mít předem připravené poznámky, abychom na něco nezapomněli
- Neskákat druhému do řeči a být zdvořilý a slušný je samozřejmostí
- Mít po ruce tužku a papír



On-line komunikační prostředí v podmínkách nemocnice – příklad (aneb jak to máme my)

- FN Brno využívá nástroje od Microsoft 365, především pak webové aplikace jako:
 - Outlook E-mail
 - Outlookový sdílený kalendář
 - SharePoint
 - My Task
 - Teams
 - One Drive



Výhody a nevýhody využití informačních systémů pro týmovou komunikaci

- V době dynamického technického rozvoje nepostradatelný prvek komunikace
- V době Covidu se zvýšila potřeba jeho využití
- Nevýhodou je nedostatek času a personálu na kvalitní proškolení všech zaměstnanců – neochota, strach tento způsob komunikace využívat
- Další nevýhodou může být schopnost rychlého připojení a dostupnost Wifi sítě
- Zvýšená bezpečnost na úkor dostupnosti některých webových stránek

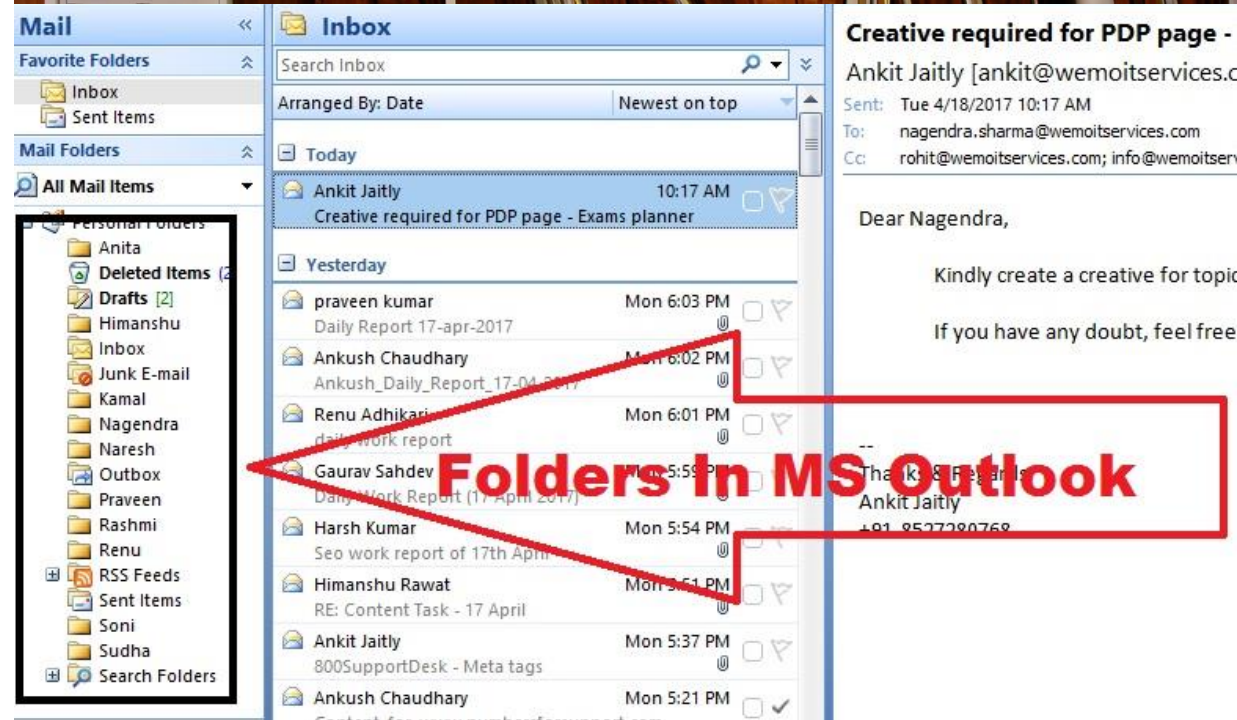
Zásady efektivní e-mailové komunikace

- Nezapomeňme, že příjemce nemusí zrovna sedět u počítače a neočekává se tedy okamžitá odpověď - důslednost v ohlédání si reakce na e-mail!
- Nepodcenit **předmět zprávy** - výstižný, stručný (nejen např. „spěchá!!!“ nebo „urgentní“)
- Pozor na : „**kopie** celému světu...“
- **Obsah emailu** – věcný, srozumitelný, konkrétní, nesnažit se řešit 10 věcí najednou
- Kontrola textu před **odesláním**



- Neopomíjet nastavování **automatické odpovědi** při nepřítomnosti a uvedení náhradního kontaktu

- Emaily promazávat a zařazovat do složek a podsložek
- Nemám vyřízeno, nezařazuji
- Mám vyřízeno, zařadím
- Zařazování emailů do složek a podsložek nejen zpřehlední emailovou schránku, ale umožní rychlou dohledatelnost emailu



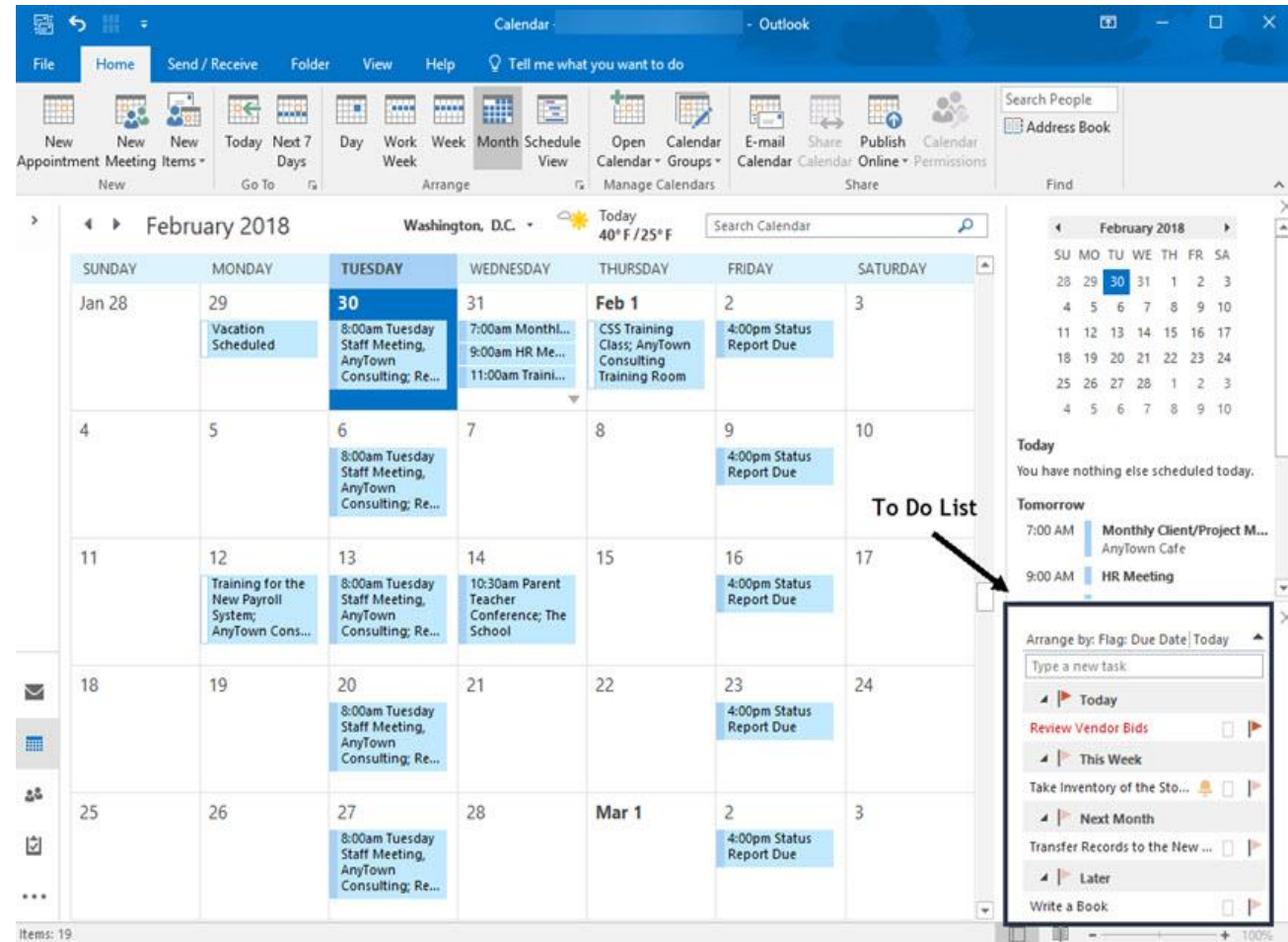
Další tipy na efektivní e-mailovou komunikaci

- Při očekávání nějaké reakce nebo splnění nějakého úkolu jasně stanovit termín
- Při odpovědi na email, ve kterém jsme dostali více dotazů, barevně zodpovídat přímo do přijatého textu - šetří čas oběma stranám a zajistí, že se na některý z bodů nezapomene



Outlook (sdílený) kalendář

- Využíváme pro plánování a evidenci vizit pacientů, schůzek, dovolených atd.
- Do poznámky můžeme uvést doplňující informace, případně připojit soubor
- Sdílíme se všemi členy studijního týmu, a tak není možné, že by i při naší nečekané absenci byla vizita opomenuta



SHAREPOINT

= interní databázový nástroj FN Brno pro sdílení interních standardizovaných informací a jak ho využíváme

- V Sharepointu máme hlavní složky **rozdělené podle studií**
- Za správu každé složky zodpovídá hlavní koordinátorka studie
- Povinností je složky aktualizovat a neplatné dokumenty přesouvat do **archivu**
- Pro maximální přehlednost a tím zefektivnění práce v SHP máme jasně definovanou strukturu názvu jednotlivých podsložek a jednotlivých dokumentů
- Složky tedy mají **jednotnou strukturu**
- Oprávnění pro **přístup** mají jen členové studijního týmu

TEAMS

- Nástroj hlavně „doby Covidové“
- Aplikace pro On-line meetingy, Investigátorské meetingy



Co ještě máme v plánu?



- Využívat **MY TASK** – úkoly plynoucí z porad a schůzek oddělení a transparentní kontrola nad jejich plněním
- Především pro dlouhodobé a speciální úkoly
- Aplikace umožňuje přiřadit úkol konkrétnímu zaměstnanci s termínem, dokdy má být splněn
- Celý tým pak bude mít přehled, kdo má jaký dlouhodobý úkol – transparentní prostředí
- Co k tomu budeme potřebovat? Vytrvalost, systematičnost, důslednost, řád

Stručný souhrn tipů na školení, která mohou pomoci k zefektivnění komunikace týmu

- Veškerá školení komunikace - typologie osobnosti a její využití v praxi, asertivní komunikace, prezentační dovednosti, umění aktivního naslouchání, znalost řeči lidského těla
- Personalistická školení – vedení pohovorů při výběru zaměstnanců, teambuildingy
- Manažerská školení – jak motivovat , jak dávat zpětnou vazbu, koučing
- IT školení
- Odborné lékařské přednášky
- Samostudium – přístup k odborným vzdělávacím materiálům
- Jazykové kurzy- anglická konverzace, zvyšování úrovně znalosti AJ

Souhrn

- Udržujte transparentní a otevřené prostředí pro komunikaci
- Posilujte týmového ducha, udržujte korektní a profesionální vztahy v týmu
- Mějte stále na paměti společný cíl a mějte plán, jak ho dosáhnout
- Využívejte možnosti vzdělávání a zvyšování kompetence
- Při výběru nového člena buďte ostražití a myslete na to, jak zapadne do týmu a zda se hodí pro danou roli, práci
- Udržujte pořádek v emailové schránce a ve sdílených dokumentech
- Využívejte technické možnosti moderní doby

Zdroje využité v prezentaci

(kromě vlastní zkušenosti 😊)

- Booher D. : „Komunikujte s jistotou“, Computer Press, Brno, 1999
- Taylorová, S. : „E-mailová etiketa“, Euromedia, 2009
- Bednář V. a kol.: „Sociální vztahy v organizaci a jejich management“, Grada Publishing, 2013
- Kohout J. : „Rétorika (umění mluvit a jednat s lidmi)“, Management Press, 2.vyd.,1998
- MOSLEROVÁ, N. Interpersonální komunikace. 1. vyd.,Ostravská univerzita v Ostravě, Ped. Fak., 2004.
- www.performia.cz

