

Ocena zwrotna. Komunikacja kierownika specjalizacji z lekarzem rezydentem

na podstawie materiałów szkoleniowych
Kurs Leonardo Euract- szkolenie dla nauczycieli medycyny rodzinnej

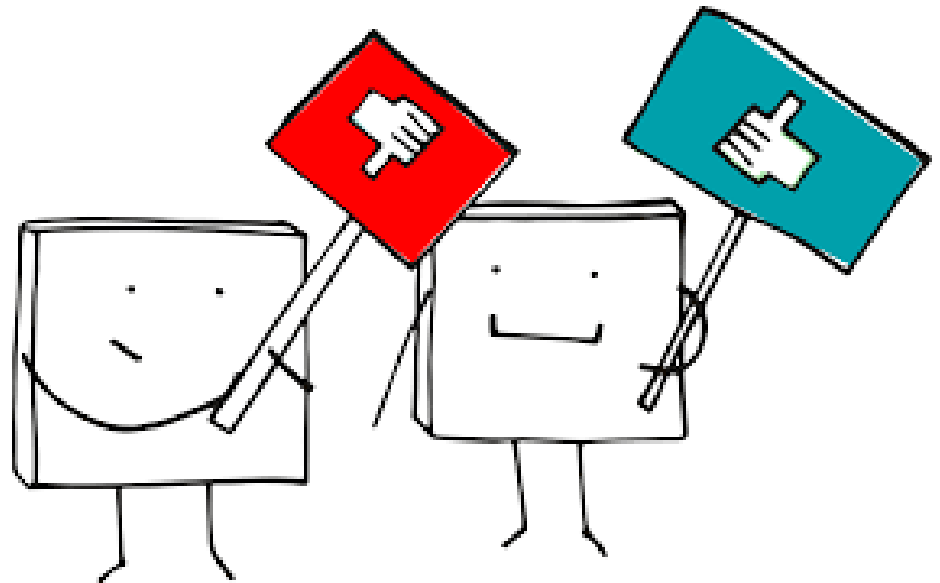


Ocena zwrotna jest darem,
który nie powinien zostać zlekceważony, lecz
szanowany i wykorzystany.



Spickard A.
„words hard to say and hard to hear:
May I give you some feedback?”

- Ocena zwrotna na bieżąco
- Ocena okresowa/roczna



Na co dzień (1)



- Chwal publicznie, krytykuj prywatnie
- Nie odwlekaj, informacja na bieżąco, szybko po wydarzeniu ale po wyciszeniu emocji
- Mów w pierwszej osobie o obserwacjach i o wywołanych sytuacją uczuciach.
Powiedz; „widziałam.., obserwowałam.., czułam.. zdenerwowałam się i poczułam się zraniony/-a, gdy.. a nie „wczoraj zachowałeś/-aś się niestosownie”.

Na co dzień (2)

- Bądź otwarty na komunikat zwrotny
- Doceń mocne strony, czyli dodaj pozytywny feedback
- Ogranicz liczbę poruszanych kwestii
- Uważnie wysłuchaj swoich pracowników
- Spokojnie przeanalizuj fakty

Ogólne zasady

- Otwartość
- Grzeczność
- Uczciwość
- Wiarygodność
- Chęć dzielenia się
- Aktywne uczestnictwo



Rozmowa z rezydentem

przygotowanie

- Poinformowanie o czasie do dyskusji
- Wybór miejsca i czasu
- Budowanie przyjaznej atmosfery
- Objąśnianie i negocjacja na temat realizacji zadania
- **Ustalanie celów**
- **Ustalanie oczekiwań**

- Co zostało dobrze zrobione?
- Co powinno być poprawione?
- Co mógłbyś/mogłabyś zrobić lepiej?
- Co wymaga zmian?
- Jakie są odczucia?



Skoncentruj się:

- na zachowaniu
- bardziej na obserwacji niż na wnioskowaniu
- opisie a nie na osądzie
- co się dzieje – ***co, jak, kiedy i gdzie*** ?? Cechy obserwacji
 - nie - **dlaczego** – cechy wnioskowania
- przykładach, Informacje zwrotne powinny być konkretne, należy przekazywać w oparciu o cytaty i przykłady zachowań, których dotyczą.
- na opisywaniu zachowania używając określeń „mniej” lub „więcej” „bardziej” a nie „albo,albo”

Zwróć uwagę na:

- poszukiwanie rozwiązań i istniejące różne możliwości
- kwestie, które można zmienić. Reakcje na kwestie, których nie można zmienić, zazwyczaj w niczym nie pomagają.
- dziel się ideami i informacjami zamiast dawania gotowych rad
- użyj sformułowań; to co powiedziałaś było ważne, istotne ponieważ....



Najczęstsze błędy

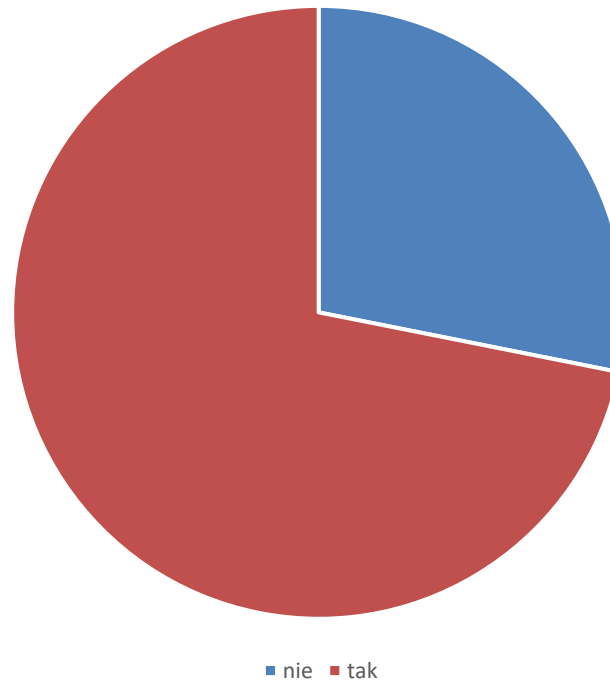
- Dokonywanie osądu przed uzyskaniem pełnej informacji
- Koncentrowanie się na osobowości uczestnika
- Używanie uogólnień
- Brak pomysłów jak naprawić błędne zachowania
- Niejasne cele



Ankiety rezydentów (1)

- 32 ankiety

potrzebuję informacji zwrotnej 28%-72%



Jakie masz oczekiwania do kierownika specjalizacji jeśli zauważy Twój błąd, nieudane postępowanie? Ankiety rezydentów (2)

Wyjaśnienie w czym był błąd oraz jak zapobiec takim sytuacjom w przyszłości

Aby powiedział mi o nim i nauczyła prawidłowego postępowania

Z chęcią przyjmę radę aby nie powielać błędowi Chciałabym, aby zwrócił mi uwagę - w sposób życzliwy.

Rozmowa w 4-oczy, polecenie materiałów z których mogłabym się dokształcić

Spokojna rozmowa, z wytłumaczeniem, jak postąpić prawidłowo

Wyjaśnienie sprawy na osobności i wytłumaczenie jakie powinno być prawidłowe postępowanie w tym przypadku.

Bez niepotrzebnego wywyższania się. Aby zwrócił się możliwie szybko bezpośrednio do mnie, wyjaśnił na czym polega błąd, co można zrobić, by go naprawić i by nie popełniać podobnych błędów w przyszłości.

Chciałabym, aby w takiej sytuacji zwracano mi uwagę na błędy, jednak w sposób taktowny i dyskretny, bez zbędnych nieuprzejmości.

Zwrócić mi uwagę na osobności

Zauważenie i przedyskutowanie błędowi Chciałabym zostać pouczona w merytoryczny sposób co i dlaczego zrobiłam źle i w jaki sposób następnym razem się zachować, jak postąpić.

Informowanie mnie o tym oraz pokazaniem jak powinno to być wykonane

Ankiety rezydentów (3)

jak oceniasz umiejętności kierownika w zakresie feedback

