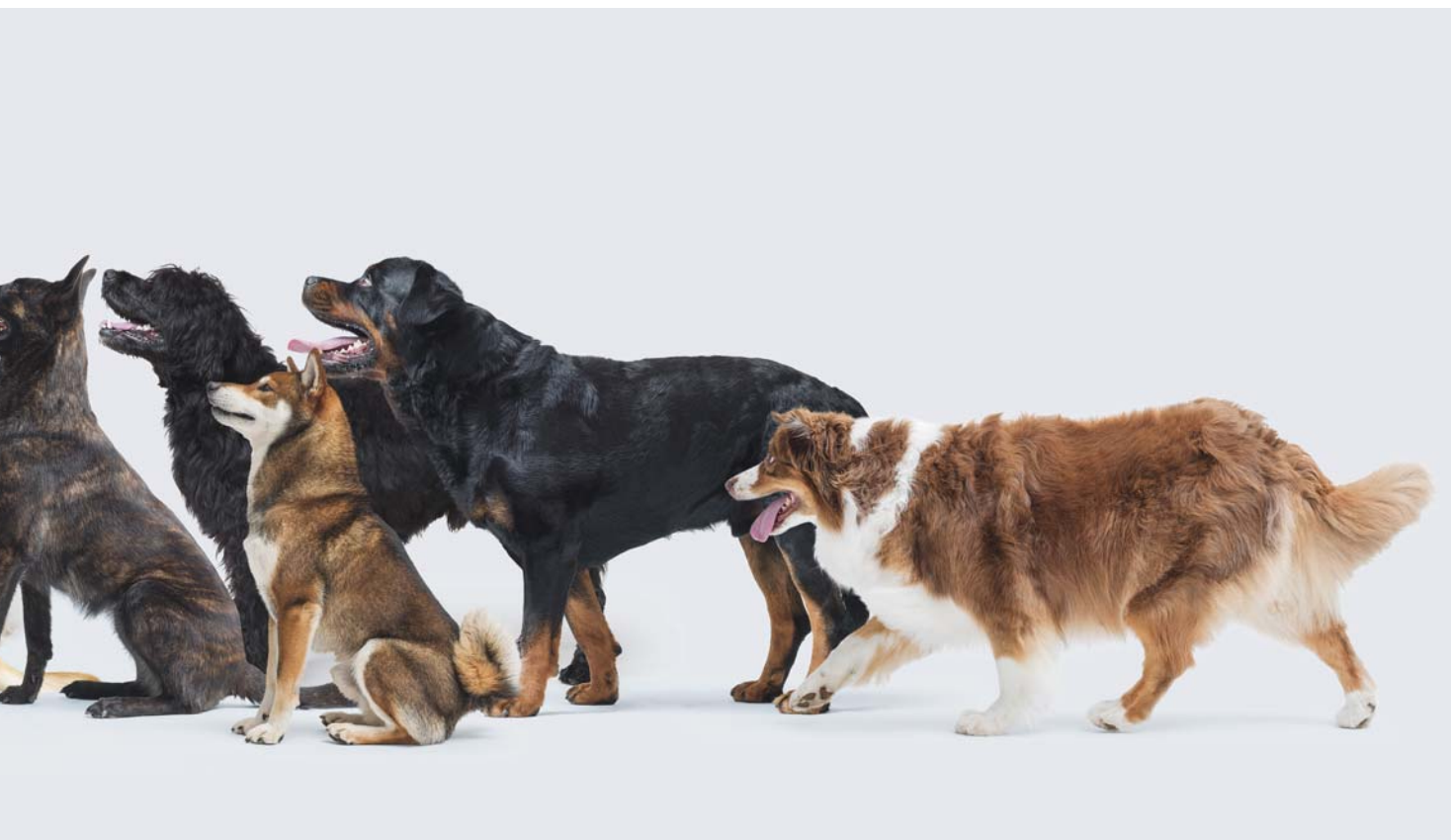


DOBRY LEKARZ TO ZA MAŁO – KOMPETENCJE MIĘKKIE, KTÓRE DZIŚ DECYDUJĄ O SUKCESIE LEKARZA WETERYNARII

ZAWÓD LEKARZA WETERYNARII OD LAT KOJARZONY JEST PRZEDE WSZYSTKIM Z WIEDZĄ MEDYCZNĄ ORAZ WYSOKIMI KOMPETENCJAMI KLINICZNYMI. WSPÓŁCZESNA PRAKTYKA POKAZUJE JEDNAK WYRAŹNIE, ŻE SAMA DOSKONAŁOŚĆ ZAWODOWA NIE ZAWSZE WYSTARCZA, ABY SKUTECZNIE FUNKCJONOWAĆ W CODZIENNEJ PRACY.

Maciej Grzejdziak

Lekarz weterynarii, menadżer weterynaryjny



Praca lekarza weterynarii to nie tylko medycyna, lecz także intensywne relacje z ludźmi – właścicielami zwierząt, hodowcami, a w przypadku urzędowych lekarzy weterynarii również współpraca z przedsiębiorstwami rodzinnymi oraz dużymi podmiotami gospodarczymi. Codziennosc zawodowa obejmuje podejmowanie decyzji pod presją czasu, prowadzenie trudnych rozmów oraz konieczność utrzymywania równowagi pomiędzy zaangażowaniem zawodowym a życiem prywatnym.

Z tego względu coraz większego znaczenia nabierają kompetencje miękkie, które wspierają lekarza weterynarii w efektywnym funkcjonowaniu zawodowym. W niniejszym cyklu artykułów zostaną omówione m.in. zagadnienia komunikacji, pracy zespołowej, zarządzania sobą w czasie oraz planowania rozwoju zawodowego. Umiejętności te w wielu przypadkach decydują o tym, czy lekarz realizuje swoje obowiązki w sposób efektywny i satysfakcjonujący, czy też funkcjonuje w warunkach przewlekłego stresu i przeciążenia prowadzącego do wypalenia zawodowego.

Weterynaria jako praca zespołowa

W części placówek weterynaryjnych nadal funkcjonuje model silnej indywidual-

ności zawodowej. Lekarze prowadzą własne przypadki, podejmują decyzje samodzielnie i rzadko korzystają z potencjału zespołu lekarskiego. Taki sposób organizacji pracy bywa znacznym obciążeniem, zwłaszcza w praktyce klinicznej, gdzie liczba pacjentów możliwych do przyjęcia przez jednego lekarza w ciągu dnia jest ograniczona.

Tymczasem sprawnie funkcjonujący zespół znacząco poprawia jakość pracy. Ułatwia podejmowanie decyzji diagnostycznych i terapeutycznych, zmniejsza ryzyko błędów oraz pozwala realizować ambitniejsze cele zawodowe i organizacyjne (1).

Dynamiczny rozwój medycyny weterynaryjnej powoduje, że w wielu placówkach pojawia się poczucie chaosu organizacyjnego. Może ono negatywnie wpływać zarówno na efektywność pracy zespołu, jak i na poziom satysfakcji klientów. Problemem rzadko jest brak wiedzy medycznej – częściej okazuje się nim niedostateczna komunikacja pomiędzy lekarzami weterynarii, personelem pomocniczym oraz właścicielami zwierząt.

Wprowadzenie krótkich, kilkuminutowych odpraw zespołu na początku dnia pracy może znacząco poprawić przepływ informacji. Umożliwia to omawianie planowanych zabiegów, konsultowanie trudniejszych przypadków oraz koordynację pracy zespołu. W wielu placówkach

takie rozwiązanie przyczynia się do ograniczenia nieporozumień zarówno wewnątrz zespołu, jak i w relacjach z klientami.

Istotnym elementem pracy zespołowej jest także właściwe wykorzystanie kompetencji techników weterynarii oraz personelu pomocniczego, w tym pracowników recepcji. W praktyce wielu lekarzy wykonuje zadania organizacyjne lub administracyjne, które mogą być z powodzeniem delegowane innym członkom zespołu. Odpowiednio zorganizowana współpraca pozwala lekarzowi skoncentrować się przede wszystkim na diagnostyce i leczeniu pacjentów.

Asertywność w pracy lekarza weterynarii

Drugim obszarem, który w ostatnich latach nabiera szczególnego znaczenia są relacje z właścicielami zwierząt. Opiekunowie coraz częściej korzystają z informacji dostępnych w internecie i przychodzą do lecznicy z własnymi oczekiwaniami dotyczącymi diagnostyki, czy leczenia.

Z jednej strony jest to zjawisko pozytywne, ponieważ rośnie świadomość dotycząca zdrowia zwierząt. Z drugiej jednak coraz częściej pojawiają się sytuacje związane z presją czasu, roszczeniowością lub oczekiwaniem natychmiastowych rezultatów.



W takich przypadkach kluczowe znaczenie ma asertywność lekarza weterynarii. Nie oznacza ona konfliktowości ani braku uprzejmości, lecz umiejętność jasnego i spokojnego komunikowania decyzji medycznych oraz wyznaczania granic zawodowych.

Przykładem może być sytuacja, w której właściciel zwierzęcia nalega na wykonanie określonego zabiegu bez wcześniejszej diagnostyki. Pomimo presji emocjonalnej konieczne jest wówczas przedstawienie argumentów medycznych i zaproponowanie właściwego planu postępowania diagnostycznego. Jasne i spokojne wyjaśnienie powodów decyzji często pozwala uniknąć eskalacji konfliktu.

Asertywność ma również istotne znaczenie w relacjach wewnątrz zespołu. Brak jasno określonych zasad organizacji pracy może prowadzić do nierównego podziału obowiązków i poczucia przeciążenia części pracowników. W takich sytuacjach pomocne okazuje się wprowadzenie przejrzystych procedur oraz otwarta komunikacja dotycząca organizacji pracy (2).

Zarządzanie sobą w czasie

Kolejnym istotnym obszarem kompetencji miękkich jest zarządzanie sobą w czasie (3). Dzień pracy lekarza weterynarii rzadko przebiega zgodnie z pierwotnym planem. Nagłe przypadki, zabiegi chirurgiczne czy przedłużające się konsultacje powodują częste zmiany w harmonogramie dnia.

Jeśli pracujesz jako urzędowy lekarz weterynarii Twój dzień pracy jest uzależniony od wielu czynników zewnętrznych na które możesz nie mieć wpływu, co powoduje, że Twój dzień pracy może wykraczać poza standardowe godziny prowadzenia gabinetu. Połączenie tych elementów z przeładowanym kalenda-

rzem wizyt, presją klientów oraz koniecznością prowadzenia dokumentacji często prowadzi do poczucia ciągłego pośpiechu i przeciążenia.

Analizy organizacji pracy w placówkach weterynaryjnych wskazują, że jednym z częstszych problemów jest błędne planowanie grafiku wizyt. Krótkie odstępy pomiędzy konsultacjami nie uwzględniają opóźnień ani przypadków nagłych, co powoduje narastanie zaległości w ciągu dnia.

Wprowadzenie niewielkich zmian organizacyjnych – takich jak rezerwa czasowa w grafiku wizyt czy lepszy podział zadań pomiędzy lekarzy i personel pomocniczy – może znacząco poprawić płynność pracy. Zarządzanie czasem w weterynarii nie polega na sztywnym planowaniu każdej minuty dnia, lecz raczej na realistycznym podejściu do liczby przyjmowanych pacjentów, ustalaniu priorytetów oraz delegowaniu części zadań.

Istotnym elementem jest także zarządzanie własną energią. Praca bez przerw, w warunkach stałego napięcia, prędzej czy później prowadzi do spadku koncentracji oraz zwiększa ryzyko popełnienia błędów.

Rozwój kompetencji miękkich

W ostatnich latach obserwuje się rosnące zainteresowanie lekarzy weterynarii rozwijaniem kompetencji miękkich, określanych również jako kompetencje strategiczne. Dotyczą one między innymi komunikacji z klientami, organizacji pracy zespołu czy planowania rozwoju zawodowego (4).

Doświadczenia szkoleniowe pokazują, że wielu lekarzy dopiero podczas pracy nad tymi zagadnieniami dostrzega, jak duży wpływ mają one na codzienną praktykę zawodową. Często niewielkie zmiany w sposobie komunikacji lub organiza-

cji pracy prowadzą do wyraźnej poprawy efektywności oraz atmosfery w zespole.

Lekarz weterynarii jako lider

Współczesna weterynaria rozwija się bardzo dynamicznie. Postęp technologiczny, rosnący poziom specjalizacji oraz coraz wyższe oczekiwania klientów powodują, że rola lekarza weterynarii stopniowo się zmienia.

Współczesny lekarz weterynarii to nie tylko specjalista w zakresie chorób zwierząt. Coraz częściej pełni on również rolę członka zespołu, partnera w rozmowie z właścicielem zwierzęcia oraz osoby, która świadomie zarządza swoją pracą i energią.

Wiedza medyczna pozostaje fundamentem zawodu. Jednak to właśnie kompetencje miękkie coraz częściej decydują o tym, czy lekarz weterynarii może wykonywać swoją pracę skutecznie, spokojnie i z poczuciem satysfakcji zawodowej.

Jeśli czujesz, że potrzebujesz wsparcia w rozwoju swoich kompetencji menedżerskich, organizacyjnych lub komunikacyjnych, zapraszam Cię do lektury kolejnego artykułu już za miesiąc. Jeśli potrzebujesz indywidualnego wsparcia zapraszam również na indywidualne konsultacje online, podczas których pracujemy nad konkretnymi wyzwaniem pojawiającymi się w codziennej pracy lekarza weterynarii. ●

Piśmiennictwo

1. Singer B.: ABC. Jak zbudować zespół, który zwycięża. Instytut Praktycznej Edukacji, Osielsk 2013.
2. Rowińska K.: Asertywna i spełniona. Rowińska Business Coaching, Gliwice 2022.
3. Tracy B.: Zarządzanie czasem. Jak w krótkim czasie osiągnąć więcej, lepiej zarabiać i cieszyć się życiem. Wydawnictwo MUZA S. A., Warszawa: 2020.
4. Rowińska K.: Buduj swoje życie odpowiedzialnie i zuchwale. Wydawnictwo Złote Myśli, Gliwice 2015.

Maciej Grzejdziak,

e-mail: kontakt.mental.vet@gmail.com

Twoja codzienna praca to nie tylko medycyna, ale także zarządzanie zespołem, psychologia relacji z pacjentem i optymalizacja pracy placówki.

Czekamy na Twoje propozycje tematów! Stwórzmy razem przestrzeń, w której medycyna weterynaryjna spotyka się ze skutecznym zarządzaniem.

Napisz do nas:

redaktor.naczeln@vetpol.org.pl