

OBSAH

PŘEDMLUVA	7
ÚVOD	13
1 SOFT SKILLS VE ZDRAVOTNICTVÍ	14
1.1 Co jsou soft skills a proč jsou tak důležité?	14
1.2 Rozdíl mezi soft a hard skills.	15
1.3 To nejvýznamnější ze soft skills	16
2 EMOČNÍ INTELIIGENCE	20
2.1 Efekt podlahy	20
2.2 Krátká historie	21
2.3 Emoční inteligence	21
2.4 Jednotlivé části emoční inteligence	23
2.5 Shrnutí kapitoly	28
3 KOMUNIKACE S JINÝMI ZDRAVOTNÍKY	30
3.1 Obecné zásady úspěšné komunikace.	30
3.2 Komunikace nezačíná slovy	32
3.3 Nejdůležitější zásady	33
3.4 Bariéry komunikace.	34
3.5 Shrnutí nejzákladnějších zásad pro efektivní komunikaci mezi zdravotníky	37
4 HODNOCENÍ PRÁCE LÉKAŘE A NEPOSTRADATELNÁ ZPĚTNÁ VAZBA	40
4.1 Význam hodnocení	40
4.2 Základ a cíl hodnocení	41
4.3 Zpětná vazba	42
4.4 Hodnotící pohovor	44
4.5 Kariérní růst	48
5 MOTIVACE K PRÁCI V MEDICÍNĚ	51
5.1 Motivátory a stimuly	52
5.2 Základní pravidlo motivace	52
5.3 Základní teorie motivace	53
5.4 Nejčastější demotivátory práce lékařů a lékařek	58
5.5 Motivační typologie jako návod pro zdravotnická zařízení, jak motivovat své lékaře	59
5.6 Motivace vedoucím pracovníkem	60

5.7	Shrnutí motivace lékařů a lékařek	60
5.8	Sebemotivace	61
6	KRITIKA I POCHVALA LÉKAŘŮ SE MUSÍ UMĚT	63
6.1	Jak efektivně kritizovat?	64
6.2	Důvody kritiky	64
6.3	Změňme kritiku	65
6.4	Shrnutí kritiky a jejího vlivu na nízké sebevědomí	66
6.5	Proč a kdy je kritika prospěšná?	67
6.6	Pravidla přístupu k chybám	68
6.7	Pravidla úspěšného kritizování	69
6.8	Pochvala	69
7	KONFLIKTY MEZI ZDRAVOTNÍKY	71
7.1	Druhy konfliktů	71
7.2	Příčiny konfliktů	72
7.3	Průběh konfliktu	73
7.4	Konflikty v týmu	74
7.5	Chování při emočně vypjatých situacích	75
7.6	Jak zůstat v klidu i v emočně nepříjemné situaci	76
7.7	Komunikace v problémové situaci	76
7.8	Řešení konfliktů	77
7.9	Shrnutí přístupu ke konfliktům	79
8	SPOLUPRÁCE MEZI ZDRAVOTNÍKY	82
8.1	Kdo tvoří tým	82
8.2	Společný cíl	83
8.3	Volba členů týmu	84
8.4	Sestavení týmu	85
8.5	Výhody týmu	86
8.6	Nevýhody týmu	86
8.7	Shrnutí týmové spolupráce mezi zdravotníky	86
8.8	Týmové role	87
9	MENTORING – ZKUŠENOSTI PRO VŠECHNY	91
9.1	Průběh mentoringu	91
9.2	Osobnost mentora	92
9.3	Osobnost menteeho	94
9.4	Proč zavést efektivní mentoring?	95
9.5	Nevýhody mentoringu	95
9.6	Shrnutí mentoringu pro lékaře a lékařky	96
10	MOBBING A BOSSING MEZI ZDRAVOTNÍKY	98
10.1	Aktér mobbingu	99
10.2	Oběť mobbingu	101

10.3	Důsledky mobbingu	102
10.4	Průběh mobbingu	102
10.5	Prevence mobbingu	103
10.6	Co dělat, pokud už se obětí mobbingu nebo bossingu stanete.	104
10.7	Závěrem	104
11	STRES V MEDICÍNĚ NESMÍ BÝT STANDARD	107
11.1	Stresory	107
11.2	Zlaté pravidlo boje se stresem	108
11.3	Jak stres zmírnit.	108
11.4	Základy zvládnání stresu.	110
11.5	Akutní stres	112
11.6	Metoda INNER game.	113
11.7	Nástroj pro fungování INNER game – STOP	114
11.8	Syndrom vyhoření, burnout	115
11.9	Co tedy prakticky dělat?	116
12	TIME MANAGEMENT – ZÍSKEJTE ČAS, KTERÝ NEMÁ NIKDY NIKDO	118
12.1	Základní pravidlo time managementu	118
12.2	Kdy je ten správný čas mít čas	119
12.3	Paretovo pravidlo 80/20	121
12.4	Eisenhowerův princip	123
12.5	Říct NE	123
12.6	Plánujte	124
12.7	Delegování.	124
12.8	Závěrem	126
13	VZTAH MEZI LÉKAŘEM A ZDRAVOTNÍ SESTROU	128
13.1	Faktory spokojeného vztahu mezi lékaři a sestrami.	129
13.2	Předpoklady fungujícího vztahu mezi sestrami a lékaři.	129
13.3	Problematický kolega a jak to s ním zvládnout	130
13.4	Využití asertivity ve vztahu mezi lékaři a sestrami.	131
13.5	Závěr celého evergreenu mezi lékaři a sestrami	133
14	ŽENY, LÉKAŘKY V MEDICÍNĚ	135
14.1	Zastoupení žen na pozici lékařek	136
14.2	Zastoupení odborně vzdělaných žen ve zdravotnictví	136
14.3	Základní rozdíl ve vnímání žen ve zdravotnictví	138
14.4	Konkrétní návrhy na změny	139
14.5	Závěrem	141
15	SDĚLOVÁNÍ ŠPATNÝCH ZPRÁV, UMĚNÍ MISTRŮ	142
15.1	Možné způsoby sdělení	143
15.2	Reakce člověka na závažnou informaci o jeho zdravotním stavu	144
15.3	Očekávání od lékaře a jiných zdravotníků při sdělování špatných zpráv.	146

16	PRACOVNÍ SPOKOJENOST LÉKAŘŮ A LÉKAŘEK	149
16.1	Smysluplnost práce lékařů a lékařek	149
16.2	Pracovní spokojenost	150
16.3	Jak zjistit spokojenost lékařů a lékařek s jejich prací	152
17	POMÁHAJÍCÍ PROFESE	157
17.1	Jaký je pomáhající	158
17.2	Problémy pomáhajících	158
17.3	Vlastnosti, které práci zdravotníka ztěžují	159
17.4	Syndrom pomocníka	160
18	IMPOSTOR SYNDROM MEZI LÉKAŘI A LÉKAŘKAMI	162
ZÁVĚR	166
MEDAILONEK AUTORKY	167
REJSTŘÍK	168