

## Teamcoaching egy jól működő patikában

# Bizalom a patikában

**A coaching nem elmélet, hanem a valós problémák, valós helyzetek kezeléséről szól. Cikkünkben vázolt példánkban dr. Jelinek Katalin és Papp Tamás pharmaccoach-ok a pomázi Kőhegyi Gyógyszertárban jártak, ahol a belső kommunikáción és ezen keresztül a betegek kiszolgálásának továbbfejlesztésén dolgoztak.**



A patika a gyógyszerellátásra irányuló egészségügyi szolgáltató, és egyben egy vállalkozás is. Ez a komplex működésmód komoly és tiszteletreméltó feladat a gyógyszerésztárban dolgozók számára. Különösen fontos a patika személyzetének a harmonikus együttműködése, mert az ő közös munkájuk kihatással van a betegekre, vásárlókra. Ahhoz, hogy a dolgozók elkötelezetten és hatékonyan tudjanak dolgozni a patikában, hogy a problémákat kihívásnak érezzék, komoly felelősség és ezzel együtt szabadság is jár. Ennek az egyensúlynak a fenntartása a patikavezető kulcsfontosságú feladata.

A mai világban az emberek több időt töltenek a munkahelyükön, mint szeretneikkel. A munkaidőnek nincs se vége, se hossza. Az emberek pszichoszomatikus betegségek tömegeitől szenvednek. Szoronganak munkahelyük elvesztése miatt, a felgyorsult világban az információk özöne zúdul rájuk, melyet sokszor felfogni sem tudnak, nemhogy feldolgozni. Eltűnt az a világ, melyben tudtunk előre tervezni, mely kiszámítható és átlátható volt.

### Visszatekintés egy coaching-folyamatra

2015 elején a pomázi Kőhegy Patikában Farkasné dr. Tompa Ildikó patika vezetővel egyéni coaching, majd a teljes patikai közösséggel teamcoaching keretében dolgoztunk.

A személyes beszélgetésből kiderült, hogy Ildikó szerette volna, hogy a patikában jobb legyen a légkör. Nem tudta pontosan, inkább érezte, hogy valami gond van a munkatársak között, amiről egyikük sem

akart beszélni, viszont időnként megjelent a feszültség.

Hallott már a coachingról és nyitott volt rá, hogy kipróbálja. Arra a kérdésre, mi-  
ben látná annak hasznát, a következőket mondta:

– Szerintem jobban működik a patika, ha jó a hangulat, ha egymással jól tudnak együtt dolgozni, ha a vezető jól kezeli a beosztottjait, ha a kollégák jól viszonyulnak a betegekhez.

Ildikó azzal bízott meg bennünket, hogy segítsünk neki ezen az úton elindulni. A teamcoaching során tehát arra helyeztük a hangsúlyt, ami a legnagyobb gondot okozta: az egymás közötti kommunikációra. A munkahelyen a feladatok elvégzése során számos feszültség alakulhat ki, még akkor is, ha mindenki tudja a dolgát és azt a legnagyobb szakértéssel és odaadással végzi. Ebben nincs is semmi rendkívüli. Akkor van gond, ha a munka során felmerült konfliktusokat nem tudják kezelni a kollégák, s ez feleslegesen kelt feszültséget, ami – bár sokszor azt hisszük, hogy észrevétlen marad a betegek előtt – kihat a munkavégzésre minőségére.

### Több nevetés, zökkenőmentes háttér munka

Néhány hónap elteltével arra kértük Ildikót, meséljen nekünk arról, hogy mi lett más a találkozásunk óta:

– Javult a kommunikáció a patika dolgozói között. Ez nekünk nagyon fontos. A coaching óta bátrabban el merjük mondani egymásnak véleményünket. Meg tudjuk beszélni a dolgokat. A jobb kommunikáció

hatására a belső viszonyok javultak. Többet nevetnek és vidámabbak munkatársaim. Zökkenőmentes a háttér munka, a betegek hamarabb hozzájutnak a gyógyszerekhez. A dolgozók jobban, ügyesebben képviselik saját érdekeiket, így harmonikusabban működik a közösség. Ezáltal a vállamról sok fizikai és érzelmi terhet vettek le.

Számomra fontos volt az is, hogy együttműködésünkre vonatkozóan visszajelzéseket kaptam munkatársaimtól, ezen keresztül megerősödtem vezetői szerepemben.

### Bizalom a lelke

Ahhoz, hogy egy patika jól működjön, a vezetőnek bíznia kell a beosztottjaiban és a beosztottaknak a vezetőben. Az a közhely, hogy mindennek a lelke a bizalom, ma nagyon is helyénvaló. A munka megköveteli a kölcsönös bizalmat. Fontos, hogy a dolgozók bízzanak a patikavezető célkitűzéseiben, és azonosulni tudjanak vele. Fontos, hogy részesüljenek a vállalkozás eredményeiből és érezzék, hogy ők is részesei a sikeres működésnek. Így még az átmeneti nehezebb időszakokat, esetleges más munkaköri feladatok elvégzését, az átmeneti nehézségeket is jobban el tudják fogadni.

Ildikó, visszatekintve, a folyamatot a következőképpen jellemezte:

– A coaching segítségével ebben kaptam egy számomra nagyon hasznos és erős visszajelzést. Éreztem, hogy nincs nagy baj, de ebbe a „nem nagy bajba” sohasem szabad belekényelmesedni. Érdekelt, hogy mi az, amin változtatni kellene, lehetne-e valamit másképpen, jobban csinálni.

**Dr. Jelinek Katalin, pszichoterapeuta**

**Egyéni megoldások a patikákban, a gyógyszeriparban, a gyógyszerkereskedelemben és az egészségügyben.**

„A problémáról való beszélgetés problémákat szül. A megoldásról szóló beszélgetés megoldásokat...”  
(Steve de Shazer)

www.pharmaccoach.hu