

## Siła dobrego słowa a wewnętrzna motywacja

W ostatnich czasach promowana jest idea wychowywania dzieci bez metody kar i nagród jako opcja pozwalająca zachować w młodym człowieku wewnętrzną motywację do działania. Jest to o tyle inne od dotychczasowego rozwiązanie, iż pozwala wystrzec się jego odległych efektów, którymi są unikanie kary poprzez faktyczne ukrywanie zachowań karygodnych i dążenie do nagrody poprzez przeciąganie czasu lub jakości realizacji zadania aż do momentu urzeczywistnienia wizji natychmiastowej gratyfikacji. Brzmi znajomo? Niestety większość z nas rozwijała się w oparciu o ten system i teraz mniej lub bardziej zbiera tego żniwo.

W ostatnim czasie miałem przyjemność obejrzeć film „Johny” z doskonałą kreacją Dawida Ogrodnika. Niezwykle osobiście przeżyłem scenę, w której główny bohater dowiaduje się o swojej diagnozie. Zdaję sobie sprawę, iż w kinematografii wszystko jest przerysowane, ale jeśli faktycznie jego „wyrok” zapadł przy okienku rejestracji, to nie umiem tego nie zestawić z sytuacją, którą przeżyłem kilka lat wcześniej. W Lublinie na konferencji dot. komunikacji w medycynie ks. Jan Kaczkowski prowadził warsztaty z przekazywania niepomysłnych informacji. Udało mi się na nie dostać pomimo ogromnego zainteresowania spotkaniem z – już wtedy był, jak sam się określał – onkocelibrą. Podczas szkolenia uczestnicy realizowali scenki z udziałem aktorów, reagujących w różny sposób na wiadomość o swoim stanie zdrowia. Na koniec ks. Jan sam wcielił się w rolę pacjenta i poprosił mnie bym mu przekazał jego faktyczną diagnozę. Z uwagi na swój realizm i mój brak doświadczenia było to oczywiście wyjątkowo stresujące, ale i tak po całej rozmowie usłyszałem komentarz, który pamiętam do dziś: „tak to powinno wyglądać”. Była to pierwsza z nielicznych, jednak jedna z najważniejszych pochwał w moim życiu zawodowym. Cały widz polega na tym, że wtedy zupełnie nie starałem się dla nagrody, jednak jej smak dodaje chęci do robienia trudnych rzeczy do dzisiaj.

*"Najtańszą, a najrzadziej stosowaną w obrębie zawodu lekarza i lekarza dentysty metodą motywowania jest pochwała i pozytywny feedback. Dużo częściej w rozmowach z medykami przewija się kwestia karania lub ganienia, nierzadko publicznego, o zgrozo!"*.

Dla nas lekarzy i lekarzy dentystów najwyższym prawem jest dobro chorego. Jest to nasza motywacja, do działania w sposób zapewniający naszym pacjentom najszybszą i najlepszą pomoc. Przywrócenie cierpiącym zdrowia lub polepszenie jakości ich życia powinno dawać wystarczającą satysfakcję. Niestety nasze życie zawodowe jest skomplikowane różnymi przeciwnościami losu – ciężkimi organizacyjnie dyżurami, sklejeniem grafików, nadmierną biurokracją, mierzaniem się z ryzykiem potencjalnych kar za nienależną refundację, za błędnie wystawione zwolnienie lub po prostu odpowiedzialnością karną, którą istotnie

podkreślał poprzedni Minister Sprawiedliwości. W tak nieprzychylnym środowisku pracy u osób wypalonych mają prawo uruchamiać się wyuczone w dzieciństwie mechanizmy, które mogą powodować, że chce się uniknąć potencjalnych kar i nieprzyjemnych konsekwencji. Czy jest na to rada? Według zasad zarządzania zasobami ludzkimi są przynajmniej 3 praktyki motywujące: pozytywny feedback – pochwały, wręczanie nagród i awansowanie. Przyjmowanie nowych stanowisk i dodatkowej odpowiedzialności nie działa jednak na każdego, w szczególności wobec obserwowanej niechęci do zajmowania stanowisk kierowniczych przez lekarzy i związanych z tym obowiązków. Wręczanie nagród jest skuteczne, ale w odniesieniu do stosunkowo dobrze zarabiających medyków i jednocześnie przy limitowanych środkach w systemie - mało realne i skuteczne. Najtańszą, a najrzadziej stosowaną w obrębie zawodu lekarza i lekarza dentysty metodą motywowania jest pochwała i pozytywny feedback. Dużo częściej w rozmowach z medykami przewija się kwestia karania lub ganienia, nierzadko publicznego, o zgrozo! Dlaczego tak mało chwalimy i tak rzadko jesteśmy chwaleni? Dlaczego w naszym branżowym mniemaniu jest to tak trudne?

Życzę wszystkim Państwu dużo wewnętrznej motywacji do postępowania wg najwyższych standardów, ale jednak zachęcam do regularnego przekazywania innym dobrego słowa, bo jego potencjalna siła w naprawieniu systemu ochrony zdrowia jest w mojej ocenie wielowymiarowo niedoceniana.

Filip Pawliczak

Z sekretarzem Filipem Pawliczakiem można skontaktować się za pośrednictwem redakcji: [panaceum@oil.lodz.pl](mailto:panaceum@oil.lodz.pl)

Panaceum 1-2/2024