



KARTA DOBREJ PRAKTYKI	
8	KOMUNIKACJA

I. Pełna nazwa:

Wypracowanie modelu komunikacji w sądzie.

II. Cel:

Opracowanie i wdrożenie modelu komunikacji w sądzie według założonego standardu

III. Założenia:

- Komunikacja w sądzie należy rozumieć dwojako
- Po pierwsze to model porozumienia pomiędzy pracownikami z uwzględnieniem relacji wynikających z pełnienia różnych funkcji w ramach tej samej organizacji
- Po drugie to narzędzie służące powyższemu procesowi – chodzi tu o czysto techniczną formę (jak np. skrzynki e-mailowe) ale też i sposób badania modelu (np. ankiety)
- W sądach bardzo widoczne są podziały pomiędzy różnymi grupami zawodowymi – bardzo często stanowią one barierę komunikacyjną
- Taka sytuacja uniemożliwia zwiększenia wykorzystania potencjału organizacji poprzez sprawną komunikację

IV. Utworzenie narzędzia

- Wypracowanie skutecznej komunikacji w sądzie wymaga rzetelnego zdiagnozowania sytuacji wyjściowej
- Konieczne jest także uświadomienie użytkowników modelu komunikacji (czyli wszystkich pracowników – łącznie z sędziami) jakie korzyści wyływają z możliwości otrzymania informacji zwrotnych od współpracownika
- Początek prac powinien skupiać się na opracowania modelu docelowego komunikacji z uwzględnieniem specyfiki warunków pracy
- Wdrażanie opisywanej dobrej praktyki jest procesem ciągłym – dla uniknięcia zagrożenia tzw. „pełzającego zakresu” należy oddzielać kolejne etapy stosując kryterium przedmiotowe
- Za funkcjonowanie komunikacji w sądzie odpowiedzialni są wszyscy pracownicy – rolą kierownictwa jest wspieranie dobrych zwyczajów w tym zakresie i inspirowanie kolejnych etapów wdrożenia
- Model musi być uzupełniony o narzędzia służące jego realizacji
- Ich wprowadzenie często wiąże się nie tyle z obciążeniem budżetu celem zakupu nowych rozwiązań co z przekonaniem pracowników do korzystania z już istniejących
- Rolą kierownictwa jest zachęcanie do rozwijania umiejętności komunikacyjnych (także poprzez pokazywanie bezpośrednich korzyści)

V. Opis funkcjonowania praktyki:

- Budowanie modelu komunikacji w sądzie jest procesem ciągłym
- Ważne jest stopniowe uzyskiwanie rezultatów
- Zasada ogólną powinno być budowanie zespołu, który jest wspólnie odpowiedzialny za pracę sądu
- Powyższy proces musi być oparty o ustalone wcześniej priorytety
- Ważne aby sędziowie również uczestniczyli w codziennej komunikacji i byli otwarci na sugestie pracowników administracyjnych
- W praktyce powyższe założenie będzie działać dopiero w momencie kiedy zostaną zbudowane podstawy zespołu wspólnie pracującego na cel jakim jest podniesienie efektywności pracy całej organizacji
- W procesie komunikacji ważną rolę do spełnienia mają działania HR w sądzie
- Odpowiednio zaprojektowane określanie potrzeb pracowników stanowi nie tylko informację dla kierownictwa ale także jest narzędziem motywującym
- Powyższy proces znacząco ułatwia działania związane ze „zmianą” – istotne przy wdrażaniu dobrych praktyk

VI. Korzyści:

- Budowanie komunikacji według ustalonego modelu pozwala na zwiększenie sprawności pracy sądu
- Ukształtowany model jest niezwykle przydatny w identyfikacji powstających zagrożeń dla systemu pracy sądu
- Informacja zwrotna w przypadku pracowników wyższego szczebla pozwala na dostosowanie swojego modelu zarządzania do sytuacji w danej chwili
- Skuteczna komunikacja jest częścią narzędzia wdrożeniowego przy praktycznie wszystkich dobrych praktykach
- Dzięki niej możliwe jest jasne przekazywanie komunikatów przez kierownictwo sądu – dodatkowo kształtowana jest umiejętność uzasadniania zmiany jako elementu poprawy sytuacji

VII. Koszt wdrożenia:

- Oszacowanie kosztów przy budowaniu modelu komunikacji jest bardzo trudne
- Przede wszystkim występują tu koszty szkoleniowe, związane z wytworzeniem świadomości potrzeby zmian
- Wszystkie działania związane z wprowadzaniem dobrych praktyk muszą być oparte na komunikacji – stąd koszty szczegółowe pojawiają się cyklicznie
- Należy jednak zaznaczyć, że wraz z wdrażaniem modelu komunikacji koszty ograniczają się do bieżącego reagowania na sytuacje problematyczne

VIII. Inne konieczne nakłady/czynności:

- Wydanie niezbędnych regulaminów i zarządzeń