

SAŽETAK RADA „UPRAVLJANJE KONFLIKTIMA I KOMUNIKACIJA U TIMU“

BOROJEVIĆ JASNA

DOM ZDRAVLJA KOSTAJNICA

Šta je Konflikt?

- Raniji pristup: loši i nepotrebni fenomeni
- Savremeni pristup: pozitivan fenomen za efikasnije poslovanje
- Dobra komunikacija predstavlja preduvjet kvalitetnog i profesionalnog odnosa

Smatra se da menadžeri u nekim situacijama treba namjerno da izazovu konflikte kako bi pojačali poslovnu tenziju, radnu atmosferu i konkurenciju među zaposlenima u preduzeću koje je zapalo u teškoće i apatiju. Poželjne konflikte treba dozvoliti da se nastave sve dok nisu narušena postojeća ograničenja, a i dobijaju se korisni rezultati

Riješavanje konflikta, najčešći pristupi:

- Razvoj politike i procedura za rješavanje konflikata na nivou preduzeća.
- Korištenje hijerarhiskih odnosa.
- Direktan kontakt.

-KONFRONTACIJA Konfliktne strane se sučeljavaju i pokušavaju da suprostavljanjem argumenata nađu rješenje. Da bi bio uspješan ovaj način rješavanja konflikta treba da se fokusira više na rješavanje problema, a manje na borbu sukobljenih strana.

-KOMPROMIS je pogodba ili traženje solucije tako da obe strane odu sa određenim stepenom zadovoljstva. Kompromis je metoda rješavanja konflikta kod koje svaka strana nešto dobija i gubi, odnosno važi stav “daj i uzmi”. Svaka strana umješana u konflikt odstupa djelomično od svoga mišljenja, kako bi se usaglasili stavovi i našlo zajedničko, kompromisno rješenje.

-IZGLAĐIVANJE Ovaj pristup je pokušaj smanjenja emocija koje postoje u konfliktu. Ovo je rješavanje naglašavajući oblasti slaganja i smanjenja razlika u mišljenjima. Metod izgladivanja ne rješava uvijek problem, ali pokušava da ubijedi obje strane da ostanu za pregovaračkim stolom zato što postoji moguće rješenje. U izgladivanju, neko može da žrtvuje neke svoje ciljeve u namjeri da zadovolji potrebe druge strane.

-PRISILJAVANJE Metod prisiljavanja se svodi na pristup kada jedna strana želi da nametne rješenje drugoj strani. Zasniva se na stavu da jedna strana dobija, a druga gubi.

POVLAČENJE Povlačenje je metod kod koje se jedna strana povlači iz konflikta. Povlačenje se često posmatra kao privremeno rješavanje problema. Problem i rezultat konflikta može doći

ponovo, i ponovo. Neki ljudi vide povlačenje kao kukavičko ponašanje i nespremnost da se bude odgovoran prema situaciji.

KOMUNIKACIJA

-proces razmjene misli, osjećaja, i poruka koji se nužno odvija kad god postoji interakcija

-prenošenje poruka od pošiljatelja do primatelja

-dinamički i složen proces u kojem ljudi šalju i primaju verbalne i neverbalne poruke da bi razumjeli i da bi njih razumjeli

1. rješavanje problema

2. donošenje odluka

3. primanje i davanje obavijesti

4. zadovoljavanje potreba za:

-pripadanjem

-užitkom

-bijegom od drugih aktivnosti

-odmorom

ZNAMO LI KOMUNICIRATI?

-Najvažnije osobine medicinske sestre / medicinskog tehničara za uspješnu komunikaciju i stvaranje dobrih odnosa u timu : -otvorenost i srdačnost

-samopouzdanje

-izbjegavanje stereotipa i predrasuda

-empatija

-aktivno slušanje

-asertivnost

RAZLOZI ZA LOŠU KOMUNIKACIJU

-rad medicinske sestre / medicinskog tehničara smatra se visoko stresnim već zbog same njegove prirode: sadržaja, uvjeta i načina rada, organizacije rada, radnog okoliša

-burne promjene u području rada koje se stavljaju pred svakog od nas, kako bismo opstali, postavljaju velike zahtjeve za prilagodbu.

ograničena sredstva za zdravstvenu zaštitu, neodgovarajuća organizacija rada i upravljanja mogu također otežati postizanje dogovora, suglasnosti te pogodovati nastanku i podržavanju neprijateljske komunikacije, čak i mobbing-a.

stroga hijerarhijska struktura, nedovoljno određene uloge, dvosmislene, koje se sukobljavaju u izvršenju radnih zadaća, nedostatak jasnih pravila u radu i nejasna pravila ponašanja, pretjerana radna opterećenja – obilježja su koja uglavnom opisuju rad u zdravstvenim ustanovama

-Radnik pod stresom može na pogrešan način doživjeti i tumačiti očekivanja drugih u odnosu prema vlastitom ponašanju

-Može ometati druge, ne poštivati socijalne norme, raditi na neodgovarajući način i time kao odgovor izazvati svoje suradnike da odgovore napadom na njega.

Sprječavanje negativne komunikacije, sprječava se mogućnost nastanka stresa na poslu i potiče učinkovitost rada !

Kako poboljšati komunikaciju u timu zdravstvene njege ?

- Komplementarnost komuniciranja se temelji na priznavanju različitosti na sadržajnoj razini, a simetričnosti na prihvaćanju jednakosti osobe s kojom komuniciramo, odnosno, veće znanje i stručnost jedne osobe ne bi smjelo biti razlog za pretvaranje druge osobe u pasivni objekt !

RJEŠENJE

- brzim rješavanjem nesuglasica i problema
- - dvosmjernom komunikacijom
- - slušanjem
- - redovitim izvješćima o učinjenom
- -redovitim sastancima
- -prihvaćanjem razlika u mišljenju
- - pridržavanjem dogovorenog
- -uvažavanjem

- -otvorenošću
- -podrškom
- -povjerenjem
- -usklađivanjem timskog pristupa zdravstvenoj njezi.

ZAKLJUČAK

- NE ZABORAVITE 10 riječi i fraza koje bi trebali koristiti najmanje jednom dnevno!
- -HVALA TI (zahvalite za pažnju, brigu i pomoć drugih)
- -MOLIM TE (ukažite poštovanje)
- -BRAVO (pohvalite)
- -MOGU LI TI POMOĆI (ne čekajte da vas se pita, ponudite sami pomoć)
- -TO JE STVARNO LIJEPO (primijecujte pozitivno)
- -OPROSTI (ponekad i nenamjerno povrijedimo nekoga, a ako
 - želite uvijek biti u pravu živite sami)
- -PRIČAJTE MI O TOME (pokažite zainteresiranost)
- -HAJMO ZAJEDNO (družite se, nudite drugima priliku da im posvetite svoje vrijeme)
- -ZAGRLITE (ne zaboravite na važnost dodira)
- -VOLIM TE (ne pretpostavite da to druga osoba zna, recite joj)