

# KOMUNIKACIJA-KLJUČ ZA RJEŠENJE KONFLIKTA

ĆURGUZ BILJANA

DOM ZDRAVLJA BANJALUKA

## UVOD

Komunikacija je proces prenosa informacija od pošiljaoca ka primaocu uz uslov da pošiljaoc razumije informaciju. Pojava sukoba je dio međuljudskih odnosa i u okviru tih odnosa sukobi se i rješavaju. Tako komunikacija postaje centralni aspekt sukoba. Slaba ili loša komunikacija može biti izvor konflikata, ali je u isto vrijeme i sredstvo pomoću kojeg možemo upravljati konfliktom. Prilikom izučavanja komunikacije bitno je shvatiti i prihvatiti da se komunikacija uči. Osnovni elementi komunikacije su izvor informacije, pošiljaoc, kanal, primalac, šum, izvor šuma, povratna informacija. Primarni cilj u rješavanju konflikata je da se smanji šum i poveća informacija. Informacija koje se vraća prema svome izvoru ima moć djelovanja.

## CILJ

Prikazati jednostavan model ponašanja u konfliktnoj situaciji, koji će služiti kao osnovna smjernica za rješavanje sukoba, kako bi zdravstvenim radnicima olakšali komunikaciju sa pacijentima i radnim kolegama.

## METOD

Ilustrativni prikaz konfliktnih situacija i njihovog ishoda.

## ZAKLJUČAK I DISKUSIJA

Nastajanje i razvoj konflikta zavisi u velikoj mjeri od ego-stanja učesnika, ali i od njihove spremnosti da komunikaciju učine pozitivnijom. Da se informacije ne bi shvatile kao naređenja, komunikacija mora biti dvosmjerna, što uključuje razmjenu mišljenja, razgovor, odlučivanje u grupama. Tri su tipa situacija u kojima nastaje konflikt: kada jedna strana primijeti da se druga ne pridržava pravila, kada se jedna strana suprotstavlja drugoj, kada suprotstavljanje jedne strane izaziva reakciju druge strane. Kako konflikt ne bi prešao u sukob, potrebno ga je pravovremeno rješavati. Za prenos informacije je veoma bitno poznavati tipove slušanja, te promovisati aktivno slušanje i naučiti tehnike asertivnog ponašanja. Asertivnim načinom komunikacije istupamo sa svojom željom, a ne zahtjevom, zauzimamo se za sebe, znamo kako da izbjegnemo manipulacije u komunikaciji, kako da uputimo kritiku, kako da pohvalimo druge, kako da primimo kritiku i ne uvrijedimo se, kao i kako da konstruktivno riješimo konflikte sa kolegama, šefovima i pacijentima.