

Problémové a konfliktné situácie na pracovisku

Mgr. Soňa Vojtaššáková,
Mgr. Gabriela Karabinošová

Nemocnica Dr. V. Alexandra Kežmarok

Všeobecné východiská

- Vzťahy, ktoré ľudia medzi sebou budujú, môžu byť dobré alebo zlé. Popri množstve dobrých až vynikajúcich vzťahov sú medzi ľuďmi aj vzťahy nie dobré. Svedkami takýchto vzťahov môžeme byť v rôznych situáciách v rodinách, medzi manželmi, na pracovisku aj medzi príslušníkmi rôznych generácií, medzi ľuďmi s rozdielnymi názormi, postojmi, spoločnosti, medzi záujmovými skupinami, národmi, štátmi.

- Konflikty boli, sú a budú. Konflikty malé a veľké, ktoré sa odohrávajú na každom kroku, kde sa stretáva človek s človekom. Konflikty nutne musia byť, pretože každý z nás je iný. Každý z nás má svoje špecifické predstavy, svoje očakávania, svoje priania, svoje potreby, snahy. Tie sú odlišné od človeka k človeku. To, že konflikty sú v tom nie je problém. Problém je v tom, ako tieto konflikty riešime. Riešiť ich totiž môžeme rozmanitým spôsobom.

Vymedzenie pojmu konflikt

- Slovo „konflikt“ je latinského pôvodu (conflictus, us, m. – zrážka).
- V sociálnej psychológii sa pojem konflikt vymedzuje ako: *„psychický stav, v ktorom súčasne alebo bezprostredne za sebou nasledujú stretnutia dvoch alebo viacerých protichodných rovnako silných motívov, ktoré si žiadajú odlišné až protikladné rozhodnutie a konanie“*.

Konflikty v ošetrovatel'stve

- Vyskytujúce sa konflikty v ošetrovatel'stve môžeme rozdeliť podľa typov .
- - **konflikty profesionálne/byrokratické** – sú dôsledkom nezlučiteľnosti nárokov systému a vnímaných profesijných zásad a povinností,
- - **konflikty sestra/sestra** – dochádza k nim, keď sestry, ktoré musia pracovať spolu, majú každá inú filozofiu ošetrovania,
- - **konflikty sestry/lekár** – pramena z rôznych očakávaní ohľadne poskytovania starostlivosti,

- - **konflikty z nedostatku osobnej kompetencie** – vznikajú, keď úroveň schopností sestier je v rozpore s tým, čo od seba v praxi očakávali,
- - **konflikty konkurenčných rolí** – nastávajú, keď jedna osoba plní rolu sestry, študentky, manželky a rodiča, a všetky tieto role vyvíjajú tlak na čas, energiu a pozornosť tejto osoby,
- - **inštrumentálne/expresívne konflikty** – vznikajú, keď sú sestry rozpoltené medzi technickými nárokmi na starostlivosť a ľudskými alebo expresívnymi potrebami pacientov,

- - **konflikty pacient/sestra** – vznikajú, keď sa ošetrovateľské ciele sestier líšia od cieľov pacientov. Pokiaľ sestry pri starostlivosti o pacientov zachovávajú efektívnu, terapeutickú rolu, môže sa tento typ konfliktu udržať minimálne. Treba rešpektovať rozhodnutia pacientov a ich rodín ohľadom starostlivosti zvlášť ak je ich voľba informovaná a uvážená, je súčasťou holistickej starostlivosti a očakávaným štandardom.

Druhy konfliktov

- Podľa počtu osôb ich možno rozdeliť na:
- **intrapersonálne konflikty** (vnútorné, osobné, subjektívne),
- **interpersonálne konflikty** (konflikty medzi dvoma ľuďmi),
- **skupinové konflikty** (konflikty, ktoré vznikajú vnútri danej skupiny),
- **medziskupinové konflikty** (konflikty medzi dvoma alebo viacerými skupinami).

Riešenie konfliktov

- Rozlišujem tri spôsoby riešenia konfliktov: Autoritatívne, alternatívne, intervencia tretích strán. Autoritatívne riešenia konfliktných situácií: sú založené na sile, vplyvu, respektíve moci ktorou niektorá zo zúčastnených strán disponuje. Autorita môže mať formálny aj neformálny charakter (napr. justícia, polícia, riadiaci pracovníci, experti, učitelia, rodičia a podobne).

- Alternatívne riešenia konfliktných situácií: poskytujú konfliktným stranám slobodnú možnosť rozhodnúť sa akým spôsobom sa chcú dohodnúť.
- Konflikty často prerastajú do dlhotrvajúcich, finančne a materiálne náročných bojov, z ktorých žiadna zo zúčastnených strán neprofituje. Stále častejšie sa v tejto súvislosti začínajú uplatňovať postupy, ktoré s pomocou tretích strán napomáhajú riešiť konflikty, ktoré sporné strany inak nedokážu riešiť. (napr. mediácia)

Problémy na pracovisku

- - nezhody s kolegami,
- - konflikty s nadriadeným,
- - nedostatočné finančné ohodnotenie,
- - stereotypná práca,
- - nemožnosť profesijného postupu a získavania nových zručností,
- - obavy zo straty zamestnania,
- - nestimulujúce prostredie,
- - nejasné definovanie úloh,
- - mobbing,
- - bossing,
- - sexuálne obťažovanie.

- Konflikt vyvoláva tenziu, emocionálne je intenzívne prežívaný, vyvoláva stavy obáv, a preto je nesprávne jeho odkladanie a neriešenie. Cieľom riešenie konfliktov je obnovenie narušenej vnútornej (psychickej) a vonkajšej rovnováhy .

Návrhy a odporúčania pre prax

- organizovať na oddeleniach spoločné aktivity mimo pracoviska ako prostriedok na utuženie vzťahov na pracovisku
- - vytvoriť stimulujúce prostredie bez nezhôd a konfliktných situácií
- - prijať uznesenie, že raz ročne sa zabezpečí školenie pre vedúcich oddelení, na tému riešenie konfliktov, aby vedeli správne postupovať pri konfliktných a problémových situáciách

Ďakujem za pozornosť.