

Komunikace v ošetrovatelství

Konflikt

Evaluace

▲ Evaluace jsou projevy úcty a vážnosti ve vzájemném vztahu (Křivohlavý, 1988)

- Umění zastat se člověka v jeho nepřítomnosti, je-li podezírán, neprávem obviněn, osočen
- Hovořit s lidmi otevřeně, nic neskrývat
- Pomáhat lidem
- Umět prominout, odpustit, být velkorysý k drobným nedostatkům
- Vytýkat nedostatky mezi 4 očima, ne před druhými
- Vědomě lidem neškodit
- Umět si najít čas pro druhého
- Mít o druhého člověka opravdový zájem

Devalvace

- Devalvace jsou projevy neúcty, zesměšňování, snižování a ponižování v mezilidském styku (Křivohlavý, 1986)



- Křivé obvinění, vydání křivého svědectví.
- Jsem obviňován z něčeho, co není pravda, před lidmi na kterých mi záleží.
- Někdo se snažil získat moji důvěru a pak ji zneužil.
- Byl jsem neprávem obviněn a někdo
 - nedovolí, abych se před lidmi, před nimiž jsem byl obviněn, mohl bránit;
 - Kdo se ke mně choval přátelsky, ode mne odstoupil, aniž se mnou o tom mluvil.
 - Jsem šikanován.
 - Jsem před lidmi urážen.
 - Chovají se ke mně hrubě, necitlivě, vysmívají se mi.
 - Někdo získal to, co jsem měl získat já.

Devalvace ve zdravotnictví:

Neustále P/K skáčíme do řeči

Nevěnujeme P/K dostatečnou pozornost

Nepřipustíme P/K dotazy ...

Typologie lidí s devalvačním chováním:

namyšlení, arogantní, nepřátelští,

hrubí, netaktní, necitliví

Produktivní a neproduktivní chování v ošetrovatelství

Produktivní

- Pozdravíme P/K/rodinu, představíme se
- Informace o chodu oddělení, obeznámení s harmonogramem , s nadstandardními a doplňkovými službami (trezor, televize, duchovní služby...)
- Zavedení P/K na pokoj, představení ostatním pacientům, ukážeme lůžko, skříň, signal. zařízení...
- Chováme se evaluačně, asertivně, empaticky

Neproduktivní

- Projevujeme devalvační chování
- Nemluvíme.
- Skáčíme P/K do řeči.
- Nepřipustíme, dotazy P/K.
- Nepodáváme informace v rámci svých kompetencí.
- Projevujeme nelibost u příjmu P/K.
- Netrpělivost, spěch při K. s P/K.
- Neasertivní chování.

Komunikace s kolegy

- V IP důležitá

Zásady budování dobrých kolegiálních vztahů:

- Pozdravit se, usmát se, představit se...
- Buďte podporující „*Přej a bude Ti přáno.*“, poskytněte pozitivní zpětnou vazbu za dobře provedenou práci, nabídněte pomoc
- Teambuilding
- Buďte diskrétní.
- „*Chvalte kolegy na veřejnosti, kritizujte v soukromí.*“

Konflikt

- z lat. *confligó, conflictum*
- srážka či střet 2 nebo vícerych, do určité míry se vylučujících nebo protichůdných snah, sil, potřeb, zájmů, hodnot nebo tendencí
- nepříjemný, protože přináší dyskomfort
- bývá doprovázen nejistotou, nervozitou, strachem a může vést k frustraci i agresii
- mísí se prvky věcné a iracionální.

- zabraňuje stagnaci vztahů, podněcuje pro věcné řešení problémů, zhodnocuje vztahy a uvolňuje napětí

- pro vyřešení konfliktu je často nutné uvážit více alternativ.

Konflikt

Otevřený konflikt dvou osob může vyvolat jednání, chování nebo reakce partnera, daná například:

- *osobnostními dispozicemi*
- *aktuálním psychickým stavem*
- *frustrací, nesplněným očekáváním*
- *absencí alternativních voleb*
- *záměrem jako prostředek k získání převahy*
- *nedorozuměním, chybným chápáním chování, projevů, osobností partnera*
- *nezvládnutím aktuální role*

Faktory ovlivňující průběh konfliktu:

- Záměr zúčastněných stran, jejich hodnotové systémy, případně jejich předcházející vztah
- Typ problému, o který jde
- Sociální prostředí, v kterém konflikt probíhá
- Osobní strategie obou stran
- Důsledky řešení
- Komunikace mezi oběma stranami...

Typy konfliktu

- skrytý (latentní) nebo otevřený, případně násilný
 - názorový nebo mocenský
 - vnitřní (*interpersonální, vnitřní dilema*) nebo vnější (*intrapersonální*)
- „Problém není v tom, jak vyloučit konflikty z pracoviště, ale jak se je naučit zvládat.“

Konflikt

- ve zdrav. je nejčastější INTERPERSONÁLNÍ konflikt (sestry, sestra – lékař, sestra – P/K)
- pro spolupráci je důležité vyřešení konfliktu:

vychladnutí – řešení mimo napjaté situaci a emocí („Potřebuji si to chvíli rozmyslet, za chvíli se vrátím a pak to společně vyřešíme.“), **možnost přeladění** „Dám si kávu a pak to probereme.“, **vstřícné gesto** „Dáš si taky kávu?“ čas pro uklidnění situace bez napjatých emocí.

vyjednávání – vhodné podmínky (místo, čas...), upřímná touha po porozumění problému, respekt vůči názorům druhých, identifikace společného (účel, hodnoty, cíle), naslouchání (vyjádření všech zainteresovaných), definice a analýza problému, respekt k účastníkům (neosočovat, nezastrašovat, vyhnout se nátlaku), návrh řešení

VYROVNÁVÁNÍ SE S KONFLIKTNÍ SITUACÍ

- **Konfrontace** – agresivní a nekooperativní chování, snaha o prosazení svých zájmů (*prosazuje se fyzickou hrozbou, formální autoritou, manipulací*)
- **Kooperace** – asertivní snaha prosadit se, respektující však i snahy protistrany
- **Vyhýbání** – neasertivní, nerespektování zájmů svých ani zájmů jiných,
- **Ústup** – neasertivní, zřetel na zájmy protistrany, odhlížeje od zájmů svých,
- **Kompromis** – každá strana něco získá i něco ztratí,
- **Konsenzus** - obecně jakýkoliv vzájemný souhlas

Nevhodná kritika jako zdroj konfliktu na pracovišti

Doporučení pro dávání konstruktivní kritiky:

- Řešení problému mezi aktéry (**4 očima**)
- Čas na vychladnutí, je-li to nutné
- Nastolte **společné hodnoty a cíle** (bezpečná péče o P/K, správná hyg. péče, včasná distribuce léků, úklid pomůcek...)
- Zkuste být **empatický** „vím, že je na oddělení nedostatek personálu, máte hodně práce a nevíte kam dřív skočit...“
- **Popis** problému **fakticky** („Pán XY dostal své léky skoro o hodinu později a nebylo mu dobře..“) ne emocionálně
- **Vyjádřete očekávání a popište žádoucí chování** („Léky musí být včas distribuovány, pokud nestiháte, požádejte o pomoc.“)
- Vysvětlete, jaké důsledky to bude mít, pokud nebude problém vyřešen („Léky budou P/K rozdány včas. Pokud ne, budeme to muset řešit v rámci vašeho hodnocení.“)

Nevhodná kritika jako zdroj konfliktu na pracovišti

Doporučení pro přijímání konstruktivní kritiky:

- Nedovolte, aby vás zbytečně ovládli emoce.
- Diskutujte a parafrázujte problém (*„Jestli tomu dobře rozumím...“*)
- Reagujte na sdělené obavy (kritiku) vyjádřením snahy o řešení daného problému/situace
- Společně se pokuste problém vyřešit (*„Co s tím můžeme udělat?“*, *„Máš nějaký návrh?“*)

NA CO DÁVAT POZOR PŘI ŘEŠENÍ KONFLIKTU

- Podceňování, znevažování, zlehčování problému.
- Zahraní konfliktu do „autu“ (*konflikt se projeví jindy a jinak*).
- Přehlížení („*My spolu nemáme problém*“).
- Rezignování – ustoupení z tendence aktivně v konfliktu vystupovat

JAK V KONFLIKTU USPĚT

- **Sebejistota** – uspět v konfliktu znamená získat důvěru v to, že to dokážu („*Neuvažujte negativně!*“)
- **Sociální kompetence** – při řešení konfliktu jsou důležité sociální dovednosti (komunikace-schopnost komunikovat je polovina úspěchu, empatie) než množství znalostí
- **Priority** – stanovte si momenty, které jsou pro vás důležité a volte tu nejslibnější cestu k urovnání konfliktu.
- **Spojenec a rádce** – při složitějších konfliktech je dobré mít někoho, kdo radou pomůže – zdroj jistoty.
- Naladění na projekt, společný zájem.
- Nacházejte smířlivost a hled’te do budoucnosti.

Závěr

- **Konflikt mezi stranami je nevyhnutný a přirozený** – *je možné se vyhnout konfrontaci s druhou stranou, je možné z konfliktu uniknout, je možné ho přehlédnout, popřít ho nebo si ho nepřipustit. Ale také je možné ho řešit!*
- **Konflikt může mít pro zúčastněné strany konstruktivní (pozitivní) nebo destruktivní (negativní) průběh.** *Strany můžou vyjednávat a hledat řešení, nebo se obviňovat, útočit na sebe, používat násilí, odmítat hledat řešení.*
- **Pozitivní funkce konfliktu ve vztazích** – *zdroj změn, zabraňuje stagnaci, stimuluje zájem, podněcuje řešení problémů, ověřuje a přehodnocuje vztahy, upravuje sociální systém, uvolňuje napětí...*
- **Směr vývoje konfliktu** – pozitivní nebo negativní – **ovlivňují vnější okolnosti + samotní účastníci.** *Každá strana může ovlivnit směr vývoje konfliktu a tím probrat zodpovědnost za to, jak se konflikt vyřeší.*

Závěr

- **Konflikt není soutěž** – většinu konfliktů můžeme úspěšně vyřešit maximálním společným ziskem pro zúčastněné strany – nutná spolupráce a hledání společných řešení.
- Konflikt má realistické – **objektivní prvky** (*obsah*) a **subjektivní prvky** (*emoce*).
- Čím jsou **vztahy mezi konfliktními stranami užší**, tím se může stát konflikt intenzivnějším (*tzn. neplatí při krátkodobém, povrchním vztahu*).
- **Konflikt řešený silou nebo autoritativně z pozice moci, která nerespektuje zájmy druhé strany, přetrvává nadále v změněných formách konfliktu nebo se obnoví, když síla přestane působit.** (*Konflikt řešený silou se může urovnat nebo se potlačí jeho projevy, ale podstata konfliktu se většinou nevyřeší, ukončí se v prospěch jedné strany.*)
- V zájmu vyřešení konfliktu musí obě strany věřit, že druhá strana sleduje zájem obou nebo aspoň to, že nechce bránit pouze své zájmy. **Kooperativní řešení konfliktu vyžaduje vzájemnou důvěru, sebevědomí a takové chování stran, které důvěru podporují.**

**Řešení
konfliktu:**

neautoritativně

**podstata
konfliktu**

**konstruktivní
způsob**