



KAKO KOMUNICIRATI IN REŠEVATI KONFLIKTNE SITUACIJE V IZREDNIH RAZMERAH?

PRIPOROČILA VODJEM

1. Skličemo skupen sestanek **vseh** zaposlenih v enoti, oddelku ..., saj je v krizni situaciji enotno delovanje zelo pomembno! S tem povečamo motivacijo, pripadnost, solidarnost zaposlenih.
2. Predstavimo navodila in pravila v izrednih razmerah. Vsi so zavezani k njihovem upoštevanju, brez izjeme.
3. Poudarimo pomen medsebojne podpore in pomoči. Pohvalimo prizadevanja sodelavcev.
4. Dogovorimo se, kako si bomo pomagali, se medsebojno spremljali in pazili drug na drugega. S tem bomo v kolektivu lažje prepoznali znake utrujenosti in stresa pri sodelavcih in jim pravočasno pomagali.
5. Spodbujamo se kot dober tim, ekipa: »Dobro smo to naredili! Skupaj bomo zmogli! Dobro nam gre!« Ohranimo pozitivno energijo.
6. Preverjamo počutje svojih sodelavcev, upoštevamo neverbalno komunikacijo, poskrbimo za sproščanje, zmanjševanje stresa.
7. Poskrbimo za sproten pretok informacij, redno obveščajmo sodelavce, bodimo odkriti.
8. Dogovorimo se, kako bomo reševali konfliktna situacija (kratka navodila o asertivni komunikaciji, koga obvestiti v primeru ogrožajoče komunikacije, kdo je pristojen za reševanje, kdo poskrbi za varnost zaposlenih, kako v primeru nasilja zaščitimo žrtev, kdo pokliče policijo ipd.).

PRIPOROČILO, ČE PACIENT KLJUB OPOZORILOM NE UPOŠTEVA NAVODIL

1. Poskušamo ostati mirni.
2. Izražamo odločenost in prepričanost v navodila, ki jih sporočamo pacientu.
3. Razburjenost, strah, slabo voljo, jezo, nezadovoljstvo ... pacientov ne jemljemo osebno, saj gre za njihove čustvene odzive na stisko. Tako zmoremo ostati mirni, odločni, asertivni.
4. Držimo se vsebine (navodila, prepovedi, informacije), nikakor pa se ne spuščamo na osebno raven. Ne obsojamo, ne kritiziramo, nismo pokroviteljski, ne komentiramo, saj bi s tem eskalirali konflikt.
5. Dejstva, ki jih moramo sporočiti pacientom, oblikujemo v kratka ter jasna sporočila in jih vztrajno ponavljamo (tehnika pokvarjene plošče). Pri tem ne dodajamo opravičil, dodatnih pojasnil in ne spreminjamo izvornih informacij. Tako smo bolj slišani in učinkoviti.
6. Večkrat poudarimo, da je za zdravje in varnost vseh nas pomembno, da se vsi skupaj striktno držimo navodil in pravil. S tem poudarimo skupno odgovornost.
7. Tako damo pacientu možnost, da popusti, pokaže razumevanje, upošteva naša navodila in je konstruktiven. S tem deeskaliramo konflikt.
8. Zato na začetku pogovora ne poudarjamo predvsem naše pozicije, formalne moči ali pristojnosti, ker s tem povečamo asimetrijo v moči med nami in pacientom, kar lahko poveča njegovo jezo, nemoč, strah, kljubovalnost. Posledično pa tudi agresivnost.
9. Našo pristojnost in formalno moč poudarimo šele, ko se komunikacija še zaostrojuje in je potrebno ukrepati in pri tem uporabiti ustrezno moč in sankcije.

Dokument je nastal v sodelovanju z Delovno skupino za nenasilje v zdravstveni in babiški negi