

Ko pride do težav v medosebnih odnosih na delovnem mestu

V Društvu medicinskih sester, babic in zdravstvenih tehnikov Gorenjske smo v soboto, 17. novembra 2012, v sodelovanju z Zbornico Zvezo in članicami Delovne skupine za nenasilje v zdravstveni negi, izvedli strokovno izobraževanje na temo, kako ravnati, ko pride do težav v medosebnih odnosih na delovnem mestu.

V prvem delu strokovnega izobraževanja sta nas **Dora Lešnik Mugnaioni** in **Monika Ažman** seznanili s tem, kaj je konflikt; o sporih, o interesih, identitetah in čustvih vpletenih v konfliktu, v drugem delu pa sta nam **Maja Plaz**, sodelavka Društva SOS telefon in **Irena Špela Cvetežar**, vodja skupine za nenasilje v zdravstveni negi pri Zbornici Zvezi predstavili dinamiko, posledice in dejavnike konflikta in nasilja.

Ljudje se nenehno gibljemo na meji med sodelovanjem in konfliktom. Konflikt je eno od stanj interakcije med ljudmi ali skupinami ljudi, je vsako srečanje neusklajenih dejavnikov, soočenje neusklajenosti ali neharmonija, je stanje, ki sili v odzivanje in terja spremembe. Konflikt lahko predstavlja nevarnost, hkrati pa je priložnost za razvoj posameznikov, odnosov in skupnosti. Pri razreševanju konflikta je potrebno poznati izvor le-tega. To so (cit. po Shapiro): osnovne potrebe, vrednote, interesi, omejene materialne možnosti, psihološke potrebe, sprejemanje.

Konflikte razrešujemo na treh ravneh:

1. spor: rešuje se s kompromisom, lahko tudi preko sodišča
2. interes, ki je v ozadju spora: rešitev se morda doseže z dogovorom vseh vpletenih (mediacija)
3. identiteta - korenina konflikta: ker gre tu za zadovoljevanje potreb, ki oblikujejo našo identiteto, se ne moremo pogajati ali sklepati kompromisov.

Odziv na konflikt je v medosebnih odnosih lahko različen; lahko ga odrinemo, se uklonimo, izvajamo pritisk, iščemo kompromis ali začnemo konflikt razreševati. Razreševanje konfliktov prinaša celo vrsto pozitivnih posledic, če pa jih ne razrešujemo, se začnejo poglobljati, pogosto ponavljati ter postanejo vir sovražnosti in frustracij.

Pogosto se zgodi, da od začetnega nestrinjanja drsimo v konflikt in naprej v nasilje kot po drsalnici.

Pogosta napaka, ki jo storimo v konfliktu je, da le-tega zanikamo, da popustimo, morda grozimo ali celo uporabimo nasilna dejanja. Možnosti za uspešno razreševanje konflikta so večje, če se pogovorimo v dialogu, se pogajamo, morda poiščemo rešitev s posredovanjem ali razsojanjem tretje osebe. Pri tem je pomembno, da znamo aktivno poslušati in da uporabljamo tako imenovane »jaz« stavke. Izogniti se je potrebno obsojanju osebe, govorimo raje o spornem dejanju, in obtoževanju.

Mehanizmi nastajanja nasilja v odnosih v družini ali na delovnem mestu so si podobni. Nobeno nasilno dejanje ni družbeno sprejemljivo. Nasilje je kršenje pravil varnega in kvalitetnega skupnega bivanja, je kršenje človekovih pravic in človekovih osebnih meja, je zlorabljanje moči enega v škodo drugega. Pritiski na žrtve nasilja tako v domačem okolju kot na delovnem mestu so veliki in žrtev se pogosto ukloni nasilnežu. Predvsem, če v okolici ni potrebne podpore, žrtev pogosto odstopi od primera prijave. V delovnem kolektivu je velikega pomena podpora sodelavcev in predstavitev problema sodelavcem, kultura dialoga in vrednote, ki vladajo med sodelavci.

Razreševanje konflikta s pomočjo mediacije je pogosto uspešno. Praviloma pa razreševanje z mediacijo v primeru nasilja nikoli ni uspešno in so potrebni drugačni pristopi.

Predavateljice so nas na strokovnem izobraževanju zares profesionalno in nazorno seznanile s problemom konflikta in nasilja na delovnem mestu ter pravilnim ukrepanjem ob pojavu le teh. Predavanja so podkrepile še z odlično izvedeno igro vlog in analizami primerov ter možnimi rešitvami.

Konflikti so med nami, rešujemo jih s primernim dialogom, da nas ne popeljejo v nasilje. Nasilje pa prepoznamo in v primeru pojava primerno odreagirajmo. V

Društvu SOS telefon za ženske in otroke – žrtve nasilja deluje telefonska linija za osebe z izkušnjo nasilja na delovnem mestu 031 722 333 vsak torek od 17.00 do 20.00, svetovanje je anonimno in zaupno.

Zahvaljujemo se članicam Delovne skupine za nenasilje v zdravstveni negi pri Zbornici Zvezi za čudovito druženje in izredno zanimivo ter nazorno izvedeno strokovno izobraževanje, ki smo ga zares potrebovali in bo bistveno pripomoglo k boljšim medosebnim odnosom na delovnem mestu ter prepoznavanju nezaželenih, patoloških pojavov in ustreznemu ukrepanju ob pojavu le teh. Še prav posebna zahvala pa velja predavateljici Moniki Ažman.

Sonja Gregorc

Judita Slak