



13η Παρουσίαση : Δεξιότητες επικοινωνίας

Επικοινωνία στον εργασιακό χώρο:

Διαχείριση Συγκρούσεων

ΞΙΦΑΡΑ ΜΑΡΝΤΗ, Ε.Τ.Ε.Π., ΒΑ, ΜΑ, PhD cand.

ΤΜΗΜΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗΣ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ

Επιβλητικότητα (Assertiveness)

Αποτελεί προσόν για την αποτελεσματική μετάδοση σκέψεων και συναισθημάτων, και τη διαχείριση συγκρούσεων.

Μερικές φορές συνδέεται με αρνητικές συμπεριφορές όπως π.χ. όταν κάποιος είναι αλαζόνας ή πιεστικός.

Δεν πρέπει να συγχέεται με την επιθετικότητα, η οποία αφορά τη μετάδοση μηνυμάτων με θυμό, προσβολή, εναντίωση κλπ.

Δεν αποτελεί παθητικό τρόπο επικοινωνίας, όπου οι ανάγκες των άλλων έρχονται πρώτες, σκοπός είναι η αποφυγή διενέξεων, και η απολογητική στάση συνηθίζεται.



Τι είναι;

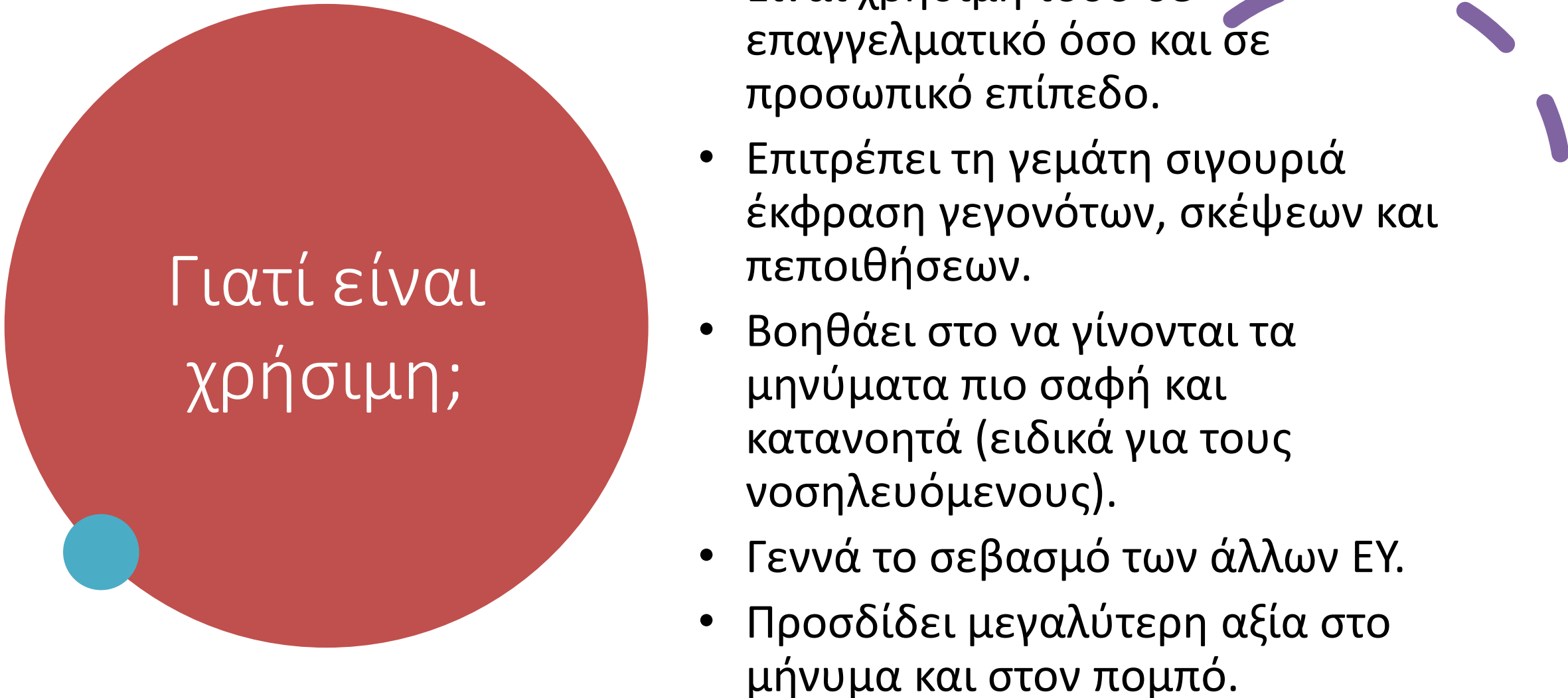
Η ικανότητα να εκφράζουμε σκέψεις, συναισθήματα και ανάγκες με σαφήνεια και ειλικρίνεια, χωρίς να παραβιάζουμε τα δικαιώματα των άλλων.

Αποτελεί τη «χρυσή τομή» ανάμεσα σε:

- Παθητική στάση (υποχωρητικότητα, φόβος σύγκρουσης)
 - Επιθετική στάση (επιβολή, αδιαφορία για τους άλλους)
- 

Χαρακτηριστικά

- Οι σαφείς και άμεσες δηλώσεις
- Η χρήση του πρώτου προσώπου (π.χ. εγώ χρειάζομαι)
- Ο σεβασμός στα δικαιώματα εαυτού και άλλων
- Η ειλικρίνεια και η ευγένεια
- Η ακλόνητη και απόλυτη στάση
- Η απουσία απολογητικής στάσης
- Η αποκλειστική ενασχόληση με το τρέχον ζήτημα



Γιατί είναι
χρήσιμη;

- Είναι χρήσιμη τόσο σε επαγγελματικό όσο και σε προσωπικό επίπεδο.
- Επιτρέπει τη γεμάτη σιγουριά έκφραση γεγονότων, σκέψεων και πεποιθήσεων.
- Βοηθάει στο να γίνονται τα μηνύματα πιο σαφή και κατανοητά (ειδικά για τους νοσηλευόμενους).
- Γεννά το σεβασμό των άλλων ΕΥ.
- Προσδίδει μεγαλύτερη αξία στο μήνυμα και στον πομπό.

Μαθαίνεται;

- Αποτελεί δεξιότητα η οποία μαθαίνεται .
- Προϋποθέτει αυτογνωσία και υιοθέτηση στρατηγικών προσέγγισης.
- Δεν μιλάμε με γενικότητες αλλά εστιάζουμε στο συγκεκριμένο ζήτημα.
- Αποφεύγουμε δηλώσεις συναισθηματικού χαρακτήρα.
- Μένουμε προσηλωμένοι στα γεγονότα. Έτσι παραμένουμε αντικειμενικοί.
- Αντιδράσεις και γνώμες εκφράζονται σε πρώτο ενικό πρόσωπο. Έτσι δείχνουν το άτομο δείχνει ότι έχει πλήρη συναίσθηση της κατάστασης και αναλαμβάνει τις ευθύνες του.
- Προτάσεις που ξεκινούν με το "Εσύ" ενδέχεται να έχουν κατηγορηματικό χαρακτήρα.

Επιβλητική Επικοινωνία

Με ασθενείς

Ασθενής που ζητά μη ασφαλή φαρμακευτική αγωγή

«Καταλαβαίνω ότι θέλετε να ανακουφιστείτε γρήγορα. Ωστόσο, δεν μπορώ να σας χορηγήσω αυτό το φάρμακο γιατί δεν είναι ασφαλές για την κατάστασή σας. Μπορούμε να συζητήσουμε άλλες επιλογές που θα σας βοηθήσουν.»

Ασθενής που αρνείται να ακολουθήσει οδηγίες

«Είναι δικαίωμά σας να αποφασίσετε. Ωστόσο, θέλω να σας εξηγήσω ότι αν δεν ακολουθήσετε τις οδηγίες, υπάρχει κίνδυνος επιπλοκών. Θέλετε να σας δείξω ξανά πώς να το κάνετε σωστά;»

Με συναδέλφους

Συνάδελφος που σας φορτώνει επιπλέον δουλειά

«Καταλαβαίνω ότι έχετε πίεση, αλλά αυτή τη στιγμή δεν μπορώ να αναλάβω επιπλέον καθήκοντα γιατί έχω ήδη προγραμματισμένες υποχρεώσεις. Αν θέλετε, μπορούμε να δούμε μαζί πώς να μοιράσουμε τις εργασίες πιο δίκαια.»

Διαφωνία σε κλινική απόφαση

«Εκτιμώ την άποψή σου. Ωστόσο, με βάση τις οδηγίες και την κατάσταση του ασθενούς, πιστεύω ότι η επιλογή Χ είναι πιο ασφαλής. Θες να το συζητήσουμε μαζί με τον υπεύθυνο για να βρούμε την καλύτερη λύση;»

Ρόλος στη διαχείριση συγκρούσεων

Η επιβλητικότητα:

- Μειώνει την ένταση γιατί αποφεύγονται παρεξηγήσεις.
- Διευκολύνει τον διάλογο: εκφράζουμε τι θέλουμε χωρίς να επιτιθέμεθα.
- Προάγει συνεργασία: αναζητούμε λύσεις win-win.
- Προστατεύει από burnout: θέτουμε όρια χωρίς ενοχές.

Διαχείριση συγκρούσεων

- Η σύγκρουση αποτελεί αναπόφευκτο μέρος σχεδόν κάθε χώρου εργασίας.
- Η σύγκρουση στον εργασιακό χώρο μπορεί να έχει πολλές μορφές(π.χ. απλή διαφωνία, έντονη αντιπαράθεση, έως και δικαστική διαμάχη)
- Επηρεάζει αρνητικά τόσο την παραγωγικότητα όσο και τη φροντίδα των ασθενών.
- Μπορεί να είναι το αποτέλεσμα των ασυμβίβαστων αναγκών, κινήτρων ή ενδιαφερόντων.
- Μπορεί να είναι το αποτέλεσμα των διαφορετικών οπτικών που έχει κάθε εμπλεκόμενο μέρος.



Αλλά

- Μπορεί συχνά να προκαλέσει την **κριτική σκέψη** και να εκφράσει την **ομαδική προσπάθεια** για αναζήτηση μιας λύσης.
 - Οι συγκρούσεις όταν διαχειρίζονται σωστά μπορούν να βελτιώσουν την **αποτελεσματικότητα** και τη **συνοχή** της ομάδας.
- 

Διάκριση των ρόλων των Ε.Υ.

Σύμφωνα με τον Farell, οι συγκρούσεις που συναντώνται στον χώρο της Νοσηλευτικής και στον Ιατρικό χώρο, μπορεί να οφείλονται:

- Στην καταπίεση του νοσηλευτικού προσωπικού από διάφορα στερεότυπα σχετικά με την ανωτερότητα του “ιατρικού” επαγγέλματος, το οποίο στην συνέχεια οδηγεί σε συγκρούσεις μεταξύ των επαγγελματιών υγείας.
- Στην κακομεταχείριση των νεοεισερχόμενων στο επάγγελμα από τους ιεραρχικά ανώτερους, οδηγώντας στην μελλοντική διαιώνιση της συμπεριφοράς αυτής, και
- Στον σχηματισμό κλειστών ομάδων με κοινά χαρακτηριστικά, το οποίο φυσικά απειλή τόσο την κοινωνικοποίηση των ίδιων των ατόμων, όσο και την επικοινωνία των Ε.Υ. μεταξύ τους.
- Η υιοθέτηση το Βιοϊατρικού μοντέλου στην επικοινωνία μεταξύ Ε.Υ. και δη στην τηλεφωνική επικοινωνία είναι αυτό που προστατεύει τις σχέσεις.

Διαχείριση συγκρούσεων και αποτελεσματική επίλυση των διαφορών



Στη σύγκρουση, η επικοινωνία μπορεί να αποτελεί
τόσο την αιτία, όσο και τη λύση.

Όταν μειώνεται η συχνότητα και η ένταση των
συγκρούσεων στο χώρο της εργασίας,
οι δεξιότητες των εργαζομένων ενδυναμώνονται

Επίλυση διαφορών/συγκρούσεων

- Είναι σημαντικό να θυμόμαστε ότι οι διενέξεις στην πλειοψηφία τους δεν συμβαίνουν όταν αντιμετωπίζονται κρίσιμες καταστάσεις.
- Μετά από κάθε διένεξη χρειάζεται μια περίοδος ηρεμίας, κατά την οποία θα περιοριστεί η συναισθηματική φόρτιση και θα πρυτανεύσει η λογική.
- Συχνά όταν έχουμε να αντιμετωπίσουμε ανώτερους αισθανόμαστε δέος ή και φόβο. Είναι σημαντικό να έχουμε επίγνωση των συναισθημάτων που τρέφουμε απέναντι σε κάθε πρόσωπο που έχει εξουσία.

Επίλυση διαφορών/συγκρούσεων

- Η ανοιχτή επικοινωνία αποτελεί το ιδανικό έδαφος για την ευέλικτη διερεύνηση των διαφόρων προβλημάτων και την ανεύρεση λύσεων.
- Ο προσδιορισμός του προβλήματος αποτελεί την αρχή για την δημιουργική επίλυση των προβλημάτων και τη διευθέτηση των διενέξεων.
- Όταν οι εμπλεκόμενοι αισθάνονται ότι "εισακούονται", είναι πιο δύσκολο να πιστέψουν ότι αδικούνται ή ότι τους εκμεταλλεύονται.

PEER

Παρουσίαση προβλήματος (Present the problem).

Εξήγηση (Explain).

Αποτέλεσμα (Effect).

Επίλυση (Resolve).

Δεξιότητες Διαπραγμάτευσης

Χρησιμοποιούν στη
διευθέτηση των
διενέξεων.

Οδηγούν σε
ικανοποίηση των
αναγκών των δύο
πλευρών.

Δεξιότητες Διαπραγμάτευσης

Σύμφωνα με τους Fischer, Ury & Patton (1991) υπάρχουν 4 στάδια που πρέπει να λαμβάνει κανείς υπόψη, πριν τη διαδικασία διαπραγμάτευσης:

1. Διαχωρίστε τα πρόσωπα από το πρόβλημα. Μην προσωποποιείτε καταστάσεις και μην τάσσετε εκ των προτέρων υπερ και κατά κάποιας εξ αυτών.
2. Εστιάστε στα σημεία ενδιαφέροντος. Αυτό που θέλετε να κερδίσετε, όχι τις θέσεις σας.
3. Σκεφτείτε τρόπους ώστε να ωφεληθείτε και οι δύο.
4. Επιμείνετε σε αντικειμενικά και όχι συναισθηματικού τύπου κριτήρια.

Στρατηγικές διαπραγμάτευσης

- Καθορίστε το πλαίσιο διαπραγμάτευσης. Συναντηθείτε συγκεκριμένη ώρα, σε συγκεκριμένο μέρος. Δείξτε διάθεση να εισακουστούν όλες οι γνώμες.
- Εντοπίστε κοινά σημεία συμφωνίας με άλλους. Καθορίστε κοινό σκοπό, αξίες, στόχους.
- Ξεκαθαρίστε τη φύση του προβλήματος. Ακούστε προσεκτικά τους άλλους, δώστε ευκαιρία να μιλήσουν όλοι και να αναπτυχθούν όλα τα ζητήματα.
- Φερθείτε με σεβασμό στους συνομιλητές. Μην κατηγορείτε, μην υποχρεώνεται να κάνουν πράγματα παρά τη θέλησή τους.
- Αναλύστε το πρόβλημα/δώστε επεξηγήσεις και διευκρινήσεις.
- Προτείνετε λύσεις.

Επικοινωνιακή κριτική vs Ανατροφοδότηση

- Η επικοινωνιακή κριτική είναι εξαιρετικά δύσκολη, συνήθως αποφεύγεται, έχει αρνητική χροιά.
- Η ανατροφοδότηση παρέχει ευκαιρίες για ανταλλαγή απόψεων και αποτελεί ιδανικό τρόπο για την ανάπτυξη μιας σχέσης.
- Ο τρόπος που δεχόμαστε ή παρέχουμε ανατροφοδότηση καθιστούν την επικοινωνία πιο ευχάριστη εμπειρία.

'Ασκηση επικοινωνιακής κριτικής

- Μετά από ένα συμβάν δίνουμε χρόνο τόσο σε εμάς όσο και τους άλλους να ηρεμήσουν τα "πνεύματα"
- Βρίσκουμε χρόνο, χωρίς υποχρεώσεις και συζητάμε το πρόβλημα.
- Εντοπίζουμε τα σημεία επαφής με τους άλλους (π.χ. τήρηση χρονοδιαγράμματος).
- Δείχνουμε κατανόηση για τα όσα βιώνει ο άλλος (π.χ. έλλειψη προσωπικού με αποτέλεσμα φόρτο εργασίας)
- Περιγράφουμε αντικειμενικά πρόβλημα (π.χ. καθυστέρηση χορήγησης φαρμάκου σε ασθενή κατά μία ώρα)
- Περιγράφουμε ζητούμενη συμπεριφορά.
- Εξηγούμε συνέπειες επαναλαμβανόμενης λανθασμένης συμπεριφοράς.

Αποδοχή εποικοδομητικής κριτικής

- Επιτρέπουμε στον συνομιλητή να εκφράσει προβληματισμούς.
- Δεν αντιδρούμε υπερβολικά. Διατηρούμε έλεγχο συναισθημάτων.
- Συζητάμε και διευκρινίζουμε το ζήτημα, για αποφυγή παρεξηγήσεων.
- Δείχνουμε καλή διάθεση να βελτιώσουμε την κατάσταση.
- Καταλήγουμε από κοινού σε λύση του προβλήματος.

Ευχαριστώ για την προσοχή σας

