

Motivacija zdravstvenih djelatnika u kriznim vremenima

Vesna Babić

Nacionalna memorijalna bolnica Vukovar, Odjel za radiologiju

Sažetak

Motivacija zaposlenika jedan je od ključnih faktora uspješnog poslovanja zdravstvenog sustava. U ovo krizno vrijeme, kada opterećenje zdravstvenog sustava doseže svoj vrhunac, često se postavlja pitanje kako motivirati zdravstvene djelatnike. Proces motivacije kompleksan je posao, a preduvjet za postizanje određenog cilja predstavljaju zadovoljni djelatnici. Ne postoji strogo definirana formula po kojoj se mjeri motiviranost neke osobe. Svi posjedujemo unutarnju snagu koja nas pokreće, ali razlikujemo se po svojim ambicijama i vještinama. Važno je prepoznati darovitost svakog pojedinca i potaknuti ga na aktivnost. Stoga je uloga menadžera ključna u procesu motivacije. S obzirom na tehnološki napredak, potrebe zaposlenika se razlikuju i mijenjaju s vremenom, te je potrebno koristiti različite tehnike motiviranja. Osjećajem pripadnosti i uključivanja u proces planiranja povećava se samopouzdanje zaposlenika. Uvažavanjem sposobnosti svakog pojedinca, napredovanjem, pohvalama i nagrađivanjem truda, kvaliteta zdravstvene skrbi neće izostati.

Ključne riječi: bolesnik, menadžer, motivacija, snaga, zdravstveni djelatnik

*Corresponding author: Vesna Babić, Vukovar National Memorial Hospital, Department of Radiology, email: vesnababic999@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.55378/rv.46.1.8>

Uvod

Sama pomisao da je netko, za svoj životni poziv izabrao pomagati bolesnom čovjeku, govori mnogo o takvoj osobi. Zdravstvenim djelatnicima na prvom mjestu su ljubav i odgovornost prema svome poslu. Rade to zato što žele. Posao koji obavljaju često je stresan, te zahtijeva puno odricanja i truda. Svi posjedujemo potencijal, ali nije svatko dorastao ovakvom zadatku. Komu čovjek može zahvaliti za svoju unutarnju pokretačku snagu: svojim roditeljima, kulturi u obitelji, okruženju u kojemu živi? Obitelj bi trebala biti izvor koji nas napaja energijom i usmjerava na pravi put. Neke osobe na tom putu se razvijaju i usmjeravaju prema ostvarenju svojih ciljeva. Ne postoji osoba koja nema cilj, samo svatko treba spoznati svoje ambicije i mogućnosti. Može li zdravstvene djelatnike motivirati samo unutarnja snaga koja ih pokreće?

Je li im jednostavno u genima boriti se? Danas smo suočeni sa situacijama kada nije dovoljno htjeti, treba se uzdići i iznad toga i raditi nadljudskim naporima.

Motivacija kao potencijal

Poznato je kako motivacija nije osobna karakteristika ljudi, ona se stječe kroz život i na nju snažno može utjecati okruženje i ponašanje nadređenih. Svaki čovjek posjeduje unutarnju snagu koja ga pokreće, no nije svatko sposoban upotrijebiti je na pravi način. Svoje vještine i kompetencije kvalitetno će iskoristiti ako je dovoljno motiviran. Proces motivacije kompleksan je posao i svaki pojedinac izražava zadovoljstvo ukoliko je postigao određeni cilj. Vrhunac zadovoljstva postići će jedino ako pokrene unutarnju pokretačku silu [1]. Povećanjem osobnog zadovoljstva potiče se i kvalitetnija zdravstvena skrb [2]. Motivirane osobe posjeduju samodisciplinu koja ih vodi, usmjerava i aktivira. Spremni su na suradnju, slušaju, promatraju, istražuju i prihvaćaju savjete. Imaju pozitivnu sliku o sebi i točno znaju što žele. To upravo dokazuje koliko je snažna njihova disciplina i volja. Uvijek su korak ispred drugih, znatiželjni su i inspirirani mnogim stvarima. Neprestano planiraju, razmišljaju, ostvaruju zadane ciljeve i nikada

nisu zadovoljni polovično obavljenim zadatkom. Kada uspiju uvijek traže nove izazove [3]. Njihova motivacija su nadahnuće, uspjeh i darovitost, a to im daje određenu moć. Osobe, koje posjeduju ovakve osobine, trebale bi biti zahvalne za bogatstvo koje imaju. Čime se uopće danas mjeri bogatstvo i hoće li nas motivacija oplemeniti i obogatiti? Na to pitanje sami trebamo dati odgovor. Izbor je naš.

Motivacija na radnom mjestu

Koliko su zdravstveni djelatnici bili odlučni u izboru svojega poziva, pokazuje i činjenica kako se nesebično daruju kada je u pitanju bolestan čovjek. U želji za uspjehom i postignućem, visoko motivirani zaposlenici ulažu veliki napor u svrhu dobrobiti organizacije, dok su oni slabije motivirani manje produktivni [4]. Za svaku poslovnu organizaciju važna je motivacija zaposlenika jer se na taj način ostvaruju zadani ciljevi. Poslodavci trebaju udovoljiti zahtjevima zaposlenika te nagraditi trud i dobar rad [5]. Zadovoljstvo zaposlenika na radnom mjestu od izuzetne je važnosti i znatno utječe na kvalitetan ishod pružene zdravstvene skrbi. S obzirom na brzi napredak tehnologije, koji donosi promjene u radu zdravstvenog sustava, potrebno je ulagati puno truda u stjecanje novih vještina, znanja i obrazovanja djelatnika [6]. Ne postoji strogo definirana formula po kojoj se mjeri motiviranost neke osobe. Svi se razlikuju po svojim vještinama i potencijalima. Glavnu ulogu u motiviranju zaposlenika ima menadžer koji je dužan prepoznati potrebe i darovitost svakog pojedinca, te ga pokušati motivirati. Postoji niz faktora koji su preduvjet za produktivnost u radu zaposlenika, a to su stalan i siguran posao, povoljni uvjeti rada, mogućnost napredovanja, prihvaćanje od strane kolega i dohodak. Kada se zaposlenici ugodno osjećaju u radnom okruženju općenito su i snažnije motivirani. Najčešće je prijateljsko raspoloženje inspiracija za kreativnost, a zajedničkim naporom dolazi se do zadanog cilja. Okružiti se treba pozitivnim ljudima i krenuti naprijed jer konkurencija potiče inovativnost. Ako postoji motiv, a to je kvalitetno obavljena zdravstvena skrb, rezultat neće izostati. Neke osobe inspirirane su svojim kolegama, slijede njihov primjer, žele napredovati i razvijati se, ali ne posjeduju natjecateljski duh. Stoga im je potreban dodatni poticaj kolega i nadređenih. Bez podrške potencijal propada, a to je problem individualne i društvene perspektive. Neke osobe u svemu prepoznaju izazov, a neke jednostavno ni u čemu ne vide inspiraciju. Ima dana kada zdravstveni djelatnici gube snagu i umorni su od bolesnih ljudi i briga, ali nekako uvijek iznova pronalaze energiju i nastave dalje. Sve to dokazuje kako cjelodnevna koncentracija iscrpljuje i koliko je teško ostati entuzijastičan kao na početku. Upravo je zbog toga volja koju oni posjeduju nekada jača i od uspjeha. Vrijednost takvih ljudi nema cijenu, oni ulijevaju povjerenje i poštovanje među radnim kolegama. Njihova energija postaje drugima inspiracija i zbog toga često motivirani ljudi postaju vođe, ljudi ih slijede i vjeruju im. Zdravstveni djelatnici vjeruju u vlastiti potencijal, a odustajanje nije njihova opcija.

Negativističko okruženje

Danas je čovjek etiketiran u okruženju ako se ističe, a ističe se kada je motiviran. Život je mjesto u kojem cijelo vrijeme nešto istražujemo i učimo, ali društvo u kojemu danas živimo ponekad zrači negativizmom. Ukoliko se nalazimo među takvim ljudima, vrlo brzo se ućahurimo u monotoniju, te postajemo negativni i prihvaćamo njihove obrasce ponašanja. Kako nas posao ponekad iscrpljuje, tako i neaktivnost umara i određuje čovjeka. Ponašanje neke osobe može biti izazvano unutarnjim motivima, odnosno težnjama koje vode do ostvarenja određenog cilja [7]. Ometači na radnom mjestu otmaju energiju, a savjesni zaposlenici u takvim situacijama gube fokus [8]. Upravo je zbog toga odgovornost jedini način koji pomaže čovjeku da suživot sa radnim kolegama bude lakši, jer iscrpljujuće je sav teret nositi sam.

Menadžeri kao motivatori

Sve češće nailazimo na nezadovoljstvo zaposlenika u zdravstvenom sustavu zbog nedostatka radne snage i obima poslova koji se znatno povećavaju [9]. Poslodavci se susreću sa problemom iseljavanja i napuštanja zdravstvenih organizacija. U takvim situacijama nije jednostavno potaknuti ljude na suradnju. Iskrenost i izravnost u komunikaciji važni su kako uspjeh ne bi izostao. Zdravstvenim djelatnicima važno je osigurati pravo na zaštitu i sigurnost na radnom mjestu, pružiti podršku i ponuditi izazove. Kako bi zdravstvene organizacije kvalitetno napredovale u postizanju zadanih ciljeva bitan je karakter koji posjeduje menadžer, koliko je on sam motiviran za rad i koje tehnike primjenjuje u motiviranju svojih zaposlenika. Važno je okružiti se aktivnim ljudima koji vjeruju u dobre poslovne odnose. Kako bi zdravstveni tim uspješno funkcionirao menadžer je dužan kvalitetno delegirati poslove. Zaposlenicima treba dopustiti da sudjeluju u planiranju i donošenju odluka jer na taj način izražavaju svoje mišljenje. Zbog sve veće problematike u zdravstvenom sustavu potrebno je češće održavati kratke sastanke na kojima menadžeri, sa svojim pouzdanim savjetnicima, trebaju rješavati problematiku i raspravljati o tekućim pitanjima [10]. Osjećajem uključivanja i pripadnosti povećava se njihovo samopouzdanje. Kako bi neka osoba zadovoljila svoje potrebe usmjerena je na ostvarenje određenog cilja, a to postiže unutarnjim pobudama, odnosno motivima [11]. Svaki pojedinac ima potrebu za samoaktualizacijom, te želi iskoristiti svoje prirodne talente i stečeno znanje na najbolji mogući način, kako bi se osjećao zadovoljno [12]. Ne možemo kao društvo napredovati ako ugasimo svoje talente. Vlastitim primjerom vođa tima dokazuje koliko je njegov tim motiviran i uspješan.

Zaključak

Koliko je važna motivacija u ovo vrijeme pandemije, pokazuje i činjenica kako su na zdravstveni sustav usmjerene oči cijeloga svijeta i svi traže čudo ozdravljenja. Teško je shvatiti kako je nešto toliko moćno pokosilo svijet i testira ljudsku izdržljivost. Stoga su podrška i poticaj zdravstvenim djelatnicima, u ovakvim izvanrednim i stresnim

okolnostima, od ključne važnosti. Problem napuštanja zdravstvenog sustava zbog povećanog obima posla postao je dio svakodnevice. Poslodavci su dužni prepoznati potrebe zaposlenika i udovoljiti njihovim zahtjevima korištenjem različitih tehnika. Na taj način zadovoljit će individualne potrebe svojih djelatnika koje se razlikuju i mijenjaju s vremenom. Jedna od bitnih strategija motiviranja je i organizacijska kultura u kojoj sustavno treba otkrivati talente i omogućiti im napredak u karijeri. Pohvalama i

nagrađivanjem truda povećat će se i produktivnost zaposlenika. Uvažavati treba sposobnosti svakog pojedinca i uključiti ga u proces planiranja i odlučivanja. Stoga su vješta komunikacija menadžera sa zaposlenicima, iskrenost, humanost, kvalitetna organizacija, dobri međuljudski odnosi, poštivanje etičkih načela i prava pacijenata, preduvjet za učinkovitost zdravstvenih organizacija. Kada se zadovolje svi uvjeti na radnom mjestu kvaliteta pružene zdravstvene skrbi neće izostati. ■

Motivation of Healthcare Professionals in Times of Crisis

Summary

Motivation of employees is one of the key factors in successful management of healthcare system. In this time of crisis, when the strain on healthcare system reaches its peak, the question of how to motivate healthcare professionals is often raised. The process of motivation is a complex job, and satisfied employees are the precondition for achieving the designated goal. There is no strictly defined formula for measuring a person's motivation. We all possess the inner strength that puts us in motion, but we differ regarding our ambitions and skills. It is important to recognize the talent of each individual and encourage them to act. Therefore, the role of manager is crucial in the motivation process. Due to technological progress, the needs of employees differ and change over time. It is therefore necessary to use different motivation techniques. Self-confidence of employees increases with the feeling of belonging and involvement in the planning process. By respecting abilities of each individual and by promoting, praising, and rewarding their effort, the quality of healthcare will not be lacking.

Key words: patient, manager, motivation, strength, healthcare professional

Literatura

1. Turabik T., Baskan G. A. The Importance of Motivation Theories in Terms Of Education Systems, *Procedia – Social and Behavioral Sciences*. 2015;186:1055-1063.
2. Štumerger S. Motivacija i zadovoljstvo zaposlenika u zdravstvenom sektoru. Sveučilište Sjever. 2018., Dostupno na <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:122:859055>
3. Kos I. Lakše je uspeti nego propasti. Beograd: Finesa; 2002. 63-67.
4. Sušec E. Motivacija zaposlenika na području Varaždinske županije. Sveučilište Sjever. 2017., Dostupno na <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:122:097833>
5. Ivanov A. Motivacija zaposlenika u zdravstvu. Sveučilište u Zadru. 2019., Dostupno na <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:162:926212>
6. Marušić S. Upravljanje ljudskim potencijalima, Zagreb: Adeco; 2006. 334 str.
7. Petz B., Furlan I., Kljaić, S., Kolesarić V., Krizmanić M., Szabo S., i sur. Psihologijski rječnik. 2. izd. Jastrebarsko: Naklada Slap; 2005.
8. Petrović B. Jednostavno: Babić. Jezik: časopis za kulturu hrvatskog književnog jezika. 2021;68(4):150.
9. Kaurin Nj. Motivacioni faktori koji mogu poboljšati efikasnost i kvalitet zdravstvene njege. *Sestrinski žurnal*. 2015; 2(2):19-22.
10. Gutić D. Menadžment u zdravstvu. Osijek: Grafika; 2015. 326 str.
11. Brlas S. Psihologija komunikacije: Udžbenik za nastavu psihologije komunikacije u području rada osobnih usluga u obrtničkim strukovnim školama. Jastrebarsko: Naklada Slap; 2010; 68-85.
12. Juras A. Osnove menadžmenta u zdravstvu. Split: Sveučilište u Splitu, Sveučilišni odjel zdravstvenih studija; 2020. 66 str.