

Rad i zdravlje

Jadranka Mustajbegović

Otežana komunikacija u medicinskom timu?! Zašto?

Svi zdravstveni djelatnici u svojem redovitom obrazovanju i osposobljavanju obučavani su raditi u timu zbog temeljnih značajki zdravstva kao visoko složene i specijalizirane djelatnosti. Liječenje traži usku suradnju među davateljima zdravstvenih usluga, s različitim znanjem i vještinama, na način da se nadopunjuju čineći tako zajedničku cjelinu. Zaposleni u zdravstvu, kao sudionici u postupku liječenja, mogu iskusiti mnoge različite oblike međusobnog nesuglasja, sukoba tijekom samog liječenja ili pri raspodjeli nadoknada za rad. Idealno, odluke o liječenju trebaju odražavati dogovor između bolesnika, liječnika i ostalih uključenih u liječenje bolesnika. Međutim, različiti kutovi gledanja mogu dati priliku nastanku neslaganja oko samih ciljeva liječenja ili načinu dostizanja tih ciljeva. I dok su odnosi među liječnicima određeni općenito dobro uobličenim i razumljivim pravilima, odnosi između liječnika i ostalih zdravstvenih djelatnika neodređeni su. Mnoge sestre, farmaceuti, fizioterapeuti i ostali zdravstveni djelatnici s pravom smatraju sebe mjerodavnijim u svojim područjima brige za bolesnika i ne vide razloge zašto ih se ne bi trebalo uvažavati kao jednake u timu. Suradni obrazac donošenja odluke o liječenju između bolesnika i zdravstvenih djelatnika, zamijenio je i tradicionalni autoritarni obrazac u medicinskom timu te doveo do promjena u odnosima među članovima tima: neskloni su slijediti zadaće bez znanja što je razlog, što se nalazi iza naredbe. Sebe vide kao stručnjake sa specifičnim etičkim odgovornostima prema bolesniku. Uz to, ograničena sredstva za zdravstvenu zaštitu, neodgovarajuća organizacija rada i upravljanja mogu također otežati postizanje dogovora, suglasnosti te pogodovati nastanku i podržavanju neprijateljske komunikacije, mobbing-a. Naime, strogo hijerarhijska struktura, nedovoljno određene uloge, dvosmislene, koje se sukobljavaju u izvršavanju radnih zadataka, nedostatak jasnih pravila u radu i nejasna pravila ponašanja, pretjerana radna opterećenja - obilježja su koja uglavnom opisuju ustroj i rad u zdravstvenim ustanovama.

Rad u djelatnosti zdravstva smatra se visoko stresnim već zbog same njegove prirode: sadržaja, uvjeta i načina rada, organizacije rada, radnog okoliša. Osim toga, početak ovog tisućljeća obilježile su burne promjene u području rada koje pred svakog od nas, kako bismo opstali, postavljaju i velike zahtjeve za prilagodbu. U nastojanjima tog prilagodbenog samoodržanja, ne samo da pristajemo podnositi stresove nego ih i sami, svjesno ili ne, proizvodimo. Negativni radni stres je danas već prisutan kod svakog trećeg zaposlenika iz područja zdravstvene djelatnosti. Povećana socijalna podrška, spoznaja da se čovjek može pouzdati u potporu svojih suradnika, smanjuju razinu stresa. A kad ta podrška izostane stvara se okruženje koje pogoduje nastanku i održanju začaranog kruga neprijateljske komunikacije, mobbinga, pojavi u novije vrijeme u nas često spominjanoj s različitim prizvukom, različitim uvažavanju i različitim određenju. Pojavi tijesno povezanoj uz komunikaciju i uz stres. Svaki stres na poslu nije mobbing, a mobbing, neprijateljska komunikacija među suradnicima, kao stresor dodatno utječe na razinu negativnog stresa na radnom mjestu. Osim toga, djelatnik pod stresom može na pogrešan način doživjeti i tumačiti očekivanja drugih u odnosu prema vlastitom ponašanju. Može ometati druge, ne poštovati socijalne norme, raditi na neodgovarajući način i time kao odgovor izazvati svoje suradnike da odgovore napadom na njega. Bilo kako bilo: ne postoje valjani razlozi koji bi odobrili zlostavljanje na poslu.

Osnovne mjere za suzbijanje zlostavljanja na poslu prije svega trebaju biti sustavne kako mjere prevencije, tako i prepoznavanja problema i/ili stručne rehabilitacije. Problem je potrebno razmatrati i tražiti rješenja osim s komunikološkog još i s različitim drugih odgovornih gledišta: organizacijskog, pravnog, gospodarskog, ergonomske, medicinskog, psihijatrijsko-forenzičkog, psihološkog i sociološkog. Ako ga se nauči prepoznavati, može se spriječiti sustavnom prevencijom i konkretnim zahvatima, na primjer treningom komunikacijskih vještina, organizacijskom politikom i praksom koji ne toleriraju zlostavljanje i čuvaju dostojanstvo svojih suradnika, zaposlenika i zaštitnim zakonodavstvom.

Sprječavanjem negativne komunikacije, sprječava se mogućnost nastanka zlostavljanja na poslu i potiče učinkovitost. A poticanje učinkovitosti ne bi trebalo svesti na vladavinu straha, koja tako može zlorabiti krilaticu "red, rad i disciplina", već ga provoditi poticanjem radnih mogućnosti zaposlenika kroz ozračje pozitivne komunikacije kao sredstva pri radu u zdravstvenoj djelatnosti. I kao cilja pri radu u medicini.

