CC BY NC

UNUTARGRUPNI KONFLIKTI I ZADOVOLJSTVO POSLOM KOD FIZIOTERAPEUTA

[1] **Zrinka Pukljak**
[1] **Kristina Svećnjak**

[1] **Zdravstveno veleučilište Zagreb**

Konflikti su sastavni dio funkcioniranja pojedinaca i grupa, pa tako i timova zdravstvenih djelatnika. Mogu utjecati na zadovoljstvo poslom, a time i na kvalitetu te sigurnost skrbi o pacijentima. Cilj ovog istraživanja bio je ispitati vrstu i učestalost unutargrupnih konflikata kod zaposlenih fizioterapeuta te njihovu povezanost sa zadovoljstvom poslom i procjenom utjecaja na kvalitetu zdravstvene skrbi o pacijentima. Istraživanje je provedeno *online* na 62 fizioterapeuta (52 ženskog i 10 muškog spola) u lipnju 2023. Primijenjena je Skala unutargrupnih konflikata te Upitnik zadovoljstva poslom, koji obuhvaća pet dimenzija zadovoljstva (plaća, suradnici, nadređeni, napredovanje i sadržaj posla). Sudionici su također na ljestvici od 1 do 5 procijenili utjecaj konflikta na kvalitetu skrbi o pacijentima.

Rezultati su pokazali statistički značajnu razliku među vrstama konflikata ($F = 4{,}8$, $p < 0{,}01$), pri čemu su konflikti odnosa najizraženiji i značajno se razlikuju od ostalih tipova. Također je utvrđena značajna razlika među dimenzijama zadovoljstva poslom ($F = 47{,}46$, $p < 0{,}01$), pri čemu je zadovoljstvo suradnicima bilo najviše, a plaćom najniže. Ukupno zadovoljstvo poslom negativno je povezano s konfliktima odnosa ($r = -0{,}69$, $p < 0{,}01$) i konfliktom doprinosa ($r = -0{,}42$, $p < 0{,}05$). Većina ispitanika (69,4 %) smatra da konflikti nisu utjecali na kvalitetu skrbi o pacijentima. Dob i obrazovanje pokazali su se značajnim prediktorima zadovoljstva suradnicima i napredovanjem. Ovi nalazi upućuju na to da sustavno prepoznavanje i upravljanje unutargrupnim konfliktima može doprinijeti većem zadovoljstvu poslom fizioterapeuta te tako posredno unaprijediti kvalitetu skrbi o pacijentima.

Ključne riječi: unutargrupni konflikti, zadovoljstvo poslom, fizioterapija

Datum primitka: 10.09.2025.

Datum prihvaćanja: 24.09.2025.

Autor za dopisivanje:
Zrinka Pukljak
E-pošta: zrinka.pukljak@zvu.hr