



Ustanoviteljica
Mestna občina
Ljubljana



Zdravstveni dom Ljubljana
Community Health Centre Ljubljana



MEDIACIJA IN REŠEVANJE KONFLIKTOV S POMOČJO **MEDIACIJSKIH VEŠČIN** – modul Profesionalizem

Simona Repar Bornšek



Naložba v vašo prihodnost
OPERACIJO DELNO FINANCIRA EVROPSKA UNIJA
Evropski socialni sklad



KOMUNIKACIJA JE VEŠČINA, S KATERO USTVARJAMO ODNOSE



SPORAZUMEVANJE





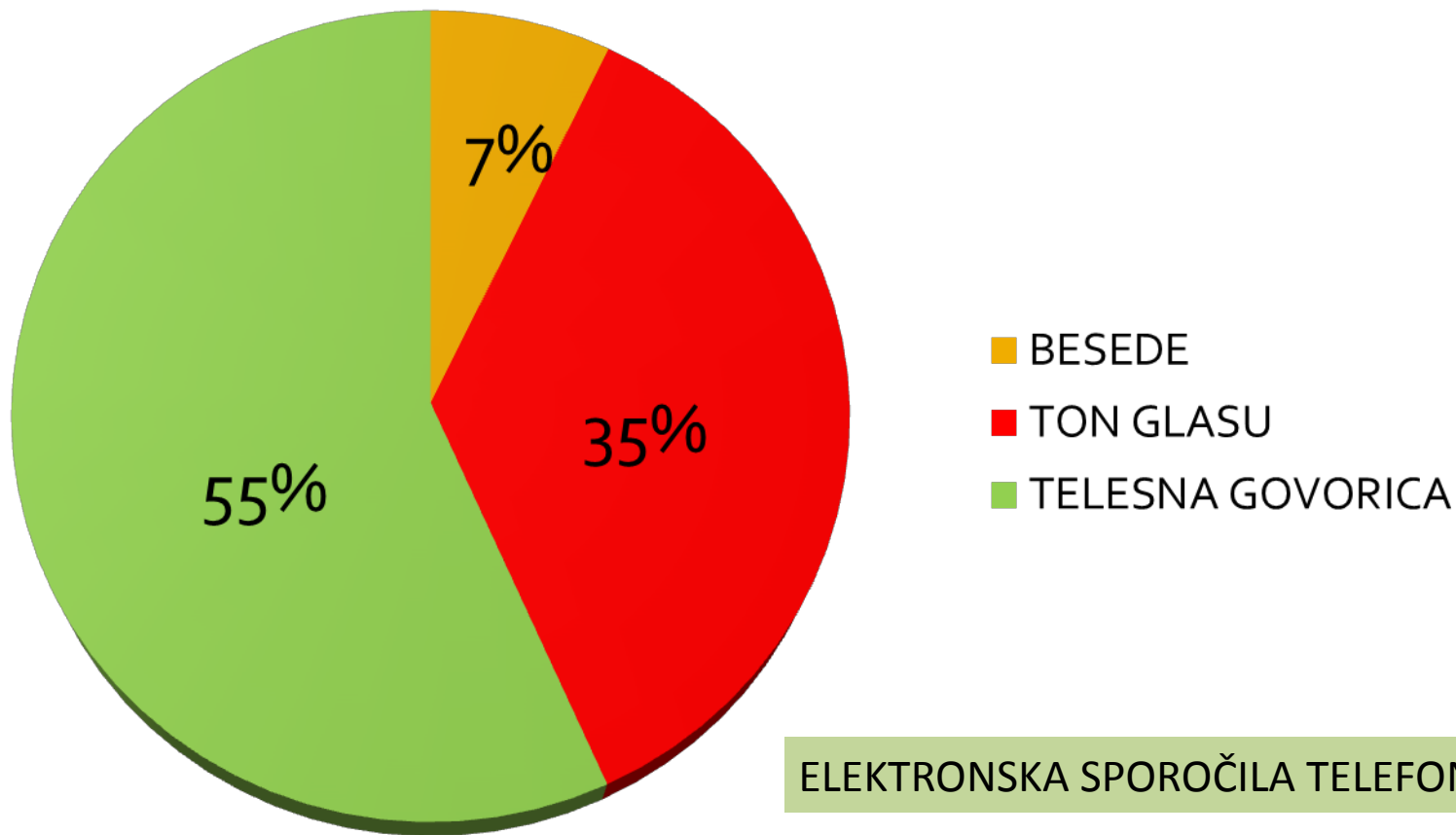


KOMUNICIRAJO?





NEVERBALNA KOMUNIKACIJA



KONFLIKT/ NESPORAZUM/ SPOR

- Nasprotovanje, ki nastane zaradi **nezdružljivih** ciljev, misli, želja, čustev v posamezniku ali med člani, v skupini ali organizaciji
- Uresničitev enega cilja onemogoča uresničitev drugega

Konflikt nastane, če zaplet,
ki je nastal na **čustvenem** nivoju,
rešujemo
na **razumskem** nivoju

Razburjenemu ali agresivnemu pacientu
nikoli ne rečemo:

Pomirite se!

ampak:

SLIŠIM/POSLUŠAM VAS

MODEL KOMUNIKACIJSKEGA PROCESA



UŽALJENOST





**The problem
is not the
problem.
The problem
is your
attitude about
the problem.**

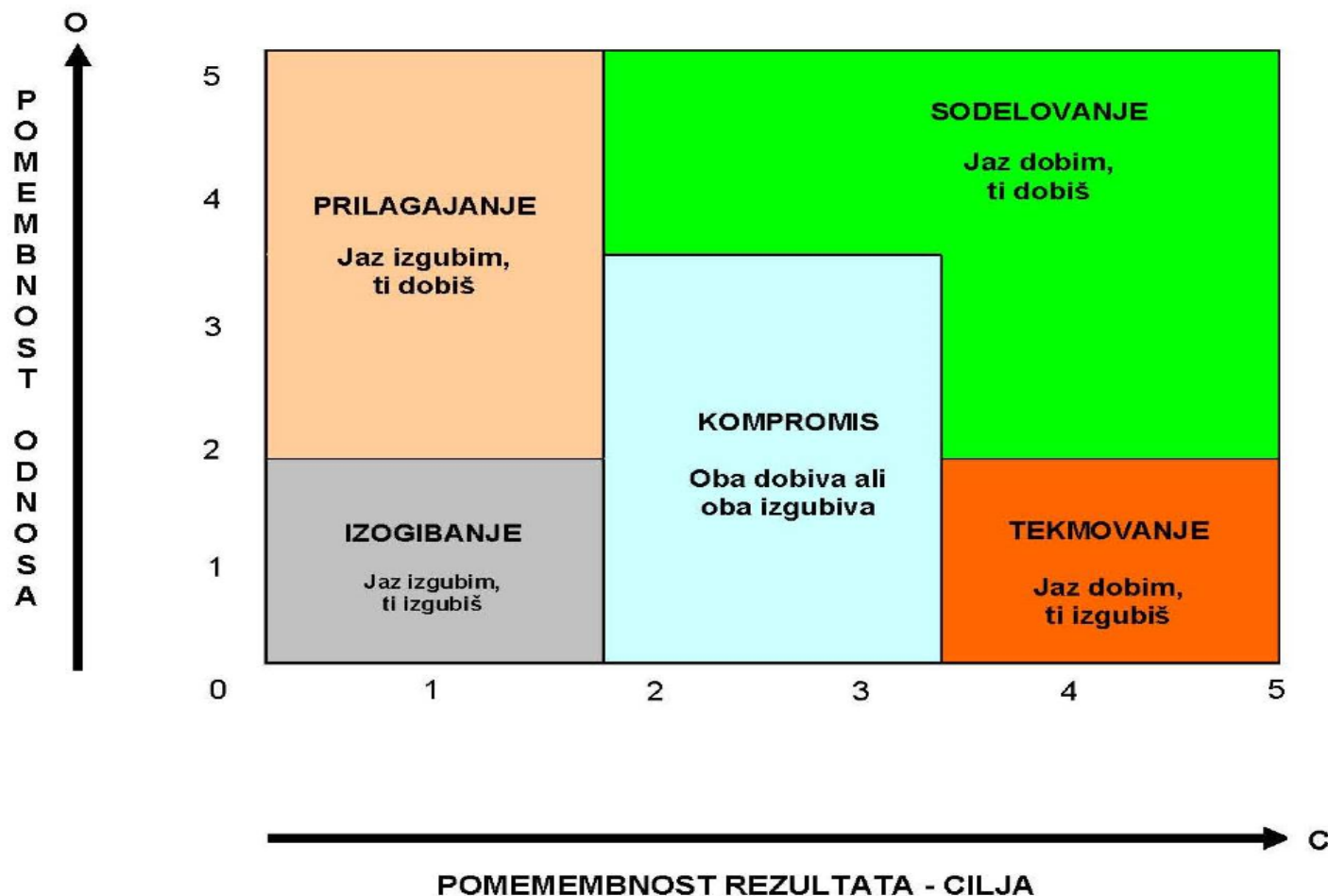
**Do you
understand?**

~Captain Jack Sparrow

KDAJ NAJPOGOSTEJE PRIDE DO KONFLIKTOV

- Utrujenost, preobremenjenost
- Stres
- Časovni pritisk
- Osebne težave, bolezni
- Nemoč, negotovost, neznanje
- Odnos do nekaterih bolezni, stanj
- **ČUSTVA** (krivda, jeza, užaljenost)

NAČINI REŠEVANJA KONFLIKTOV



KAKO SPORE REŠUJE MEDIACIJA

V mediaciji iščemo resnični,
primarni interes
posameznika

KAJ JE MEDIACIJA

- **Alternativen** način reševanja sporov, ki vrača spor tistim, ki so vanj vpleteni
- Je **prostovoljen, zaupen**, zunajsodni proces reševanja sporov, v katerem se partnerji v sporu (medianti) ob podpori **nepristranskega** posrednika (mediatorja) sporazumejo, da bodo v **poštenem** odnosu iskali rešitev spora, ki bo ustrezala interesom vseh udeležениh.
- Mediacija upošteva človeški razum in humane vrednote

MEDIACIJA V ZDRAVSTVU

- Zakon o mediaciji v civilnih in gospodarskih zadevah (UL RS 56/2008)
- Zakon o pacientovih pravicah
- Pravilnik o mediaciji v zdravstvu (UL RS 77/2008)
- Svet za mediacijo pri ZZS – pripravljen Pravilnik o delovanju Centra za mediacijo, skupščina še ni sprejela
- Mediacijska pisarna Maribor (pravilnik)
- Mediacijski center ZD Ljubljana (pravilnik)

UDELEŽENCI MEDIACIJE

- **Mediant** (i) – oseba, ki je v sporu in v postopku mediacije rešuje svoj spor z drugo osebo ali inštitucijo
- **Mediator** (ji) – oseba, ki z uporabo mediacijskih načel in tehnik ustvarja zaupno in varno okolje in omogoča mediantom, da skupaj najdejo najustreznejšo rešitev

NEFORMALNOST POSTOPKA-LISTINE

- **Soglasje** k mediaciji
- **Izjava** o zaupnosti
- (Pogodba o mediaciji)
- **Mediacijski sporazum**
- **Mediacijska klavzula** – vključena v pogodbe (strinjanje, da se bo morebitne spore, nastale po pogodbi, reševalo v postopku mediacije in ne na sodišču)

PREDNOSTI MEDIACIJE

	SODIŠČE	MEDIACIJA
Prostovoljnost	+/-	+/+
Nevtralnost	-	+
Zaupnost	-	+
Poštenost	-	+
Hitrost, stroški postopka	-	+
Zadovoljstvo z rezultatom	-/+	+/+
Varovanje dostojanstva	-	+
Zavezujoč dogovor	+	+

MEDIACIJSKA NAČELA

~~HLAŠENJE O PRAVNEM SODIŠČU~~

MEDIACIJSKE TEHNIKE

- **Aktivno poslušanje**
 - Povzemanje
 - Interpretiranje
 - Nevtrálnost
- **Preokvirjanje**
 - Normaliziranje
 - Ravnovesje moči
 - Lupljenje čebule
 - Fokuseranje na prihodnost
- **Uporaba „jaz stavkov“**
 - Ločitev stališč od interesov
 - Testiranje realnosti

- **Z aktivnim poslušanjem** damo sogovorniku občutek, da nam je zanj mar
- **S povzemanjem in interpretiranjem** zagotovimo, da smo ga razumeli

I hear you → I understand you → I trust you

I get it !!

- **Preokvirjanje** negativnemu sporočilu da pozitivno vsebino (pomembno pri vodenju)
- **Lupljenje čebule** nam pomaga priti do bistva problema, ozadja
- **Testiranje realnosti** postavlja realne okvire interesom – hipotetična vprašanja

- **Nevtralnost** – dopuščamo vse možnosti, se ne opredeljujemo
- **Ravnovesje moči** - skrbimo za enakomerno porazdelitev časa, za enakopravnost
- **Krepitev pravil** – pravila ohranjajo varnost in kontinuiteto komunikacije

„JAZ“ STAVKI

1. **poimenovanje nesprejemljivega vedenja**, ki je v sporočevalcu povzročilo problem. Stavek je priporočljivo začeti s »**kadar**«, saj npr. nismo jezni vedno, ampak v povezavi z določenim vedenjem ali situacijo
2. konkreten **opis posledic**, ki jih sporočevalcu povzročajo v prvem delu našete okoliščine
3. **čustveno stanje** sporočevalca ob posledicah, ki so navedene v drugem delu. Ta del sporočila je najtežje oblikovati, saj zahteva določeno mero iskrenosti in odprtosti pri sporočanju svojih čustev.

KAJ ŠE POMAGA

- Empatija
- Humor



“What fits your busy schedule better, exercising one hour a day or being dead 24 hours a day?”

ČESA SE PRI KOMUNIKACIJI IZOGIBAMO

- Prepričanja
- Predsodki
- Avtomatske misli

- Ena nevarnejših stvari v komunikaciji je, da mislimo, da vemo, kaj misli sogovornik
- REFERENČNI OKVIR!

„DOBRA“ KOMUNIKACIJA

Kaj mi je
rekel, naj
naredim?

Zdravilo, ki mi ga je
dal, ima same
stranske učinke

Moje vprašanje
lahko počaka,
preveč je zaposlen

Ni mu treba
vedeti, da jem
česen namesto
atorisa

Mimogrede... moja
prsna bolečina
lahko počaka...

Rad imam
paciente, ki
sodelujejo

HDL je visok, a pri
njegovih letih...
Ni treba, da smo
preveč agresivni

Nič vrašanj,
super, vse
razume



KOMUNIKACIJA Z RAZBURJENIM PACIENTOM

- Najprej prepoznamo **čustvo** – vidim, da ste razburjeni (res sem, nisem, sem jezen ipd.)
- Pokažimo **zanimanje** - povejte mi o tem
- Pokažimo **empatijo** – žal mi je, da se vam to dogaja
- Pokažimo **pripravljenost pomagati** – kaj/kako bi želeli, da vam pomagam/storim za vas
- **Predlog** – želel bi, da narediva takole
- Zahvalimo se za **zaupanje** – res sem vesel, da ste to delili z mano in da se razumeva

ZA KONEC....

- BODIMO EMPATIČNI
- BODIMO ISKRENI
- ZAUPAJMO VASE
- MI SMO TISTI, KI ZNAMO IN ZMOREMO!

.... IN ČE NE GRE, SE NASMEJMO, BO ŠLO PA NASLEDNJIČ.....

Pogosto namreč ne moremo izbirati konfliktov,
v katerih se bomo znašli,
vedno pa lahko izberemo način,
kako se bomo nanje odzvali.

V ODNOSU SMO VEDNO NAJPOMEMBNEJŠI MI SAMI

- Naše počutje
- Naša samopodoba
- Naša samozavest

Človek, ki se dobro počuti, dela dobro in ob njem se tudi drugi dobro počutijo

Samo vsak zase pa lahko ugotovi, kako to doseže

ŽELIM, DA STE DOBRO