

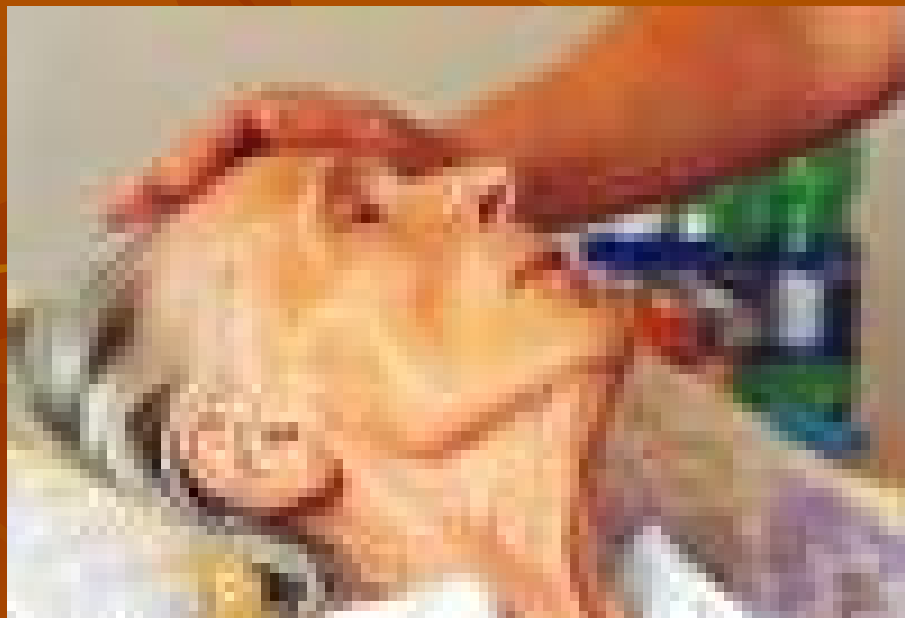
# Konflikty uvnitř interdisciplinárního týmu

Proč vznikají a co se s nimi dá  
dělat



Mgr. Radka Alexandrová  
Psycholožka DLBsH Rajhrad

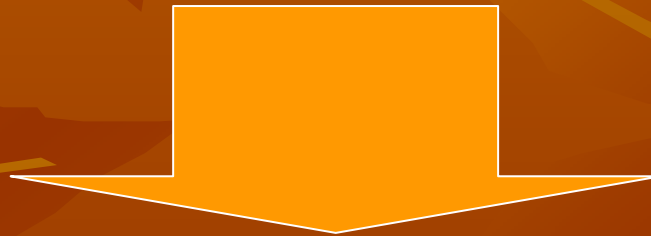
*„Smrt je přirozenou součástí života  
všech bytostí na tomto světě.“*



# V paliativní péči je kladen velký důraz na práci týmu, zaměřenou na:

Komplexní péče o potřeby

- biologické
- psychologické
- sociální
- spirituální



**Zajištění kvality života a lidské důstojnosti do konce života**

# Složení ošetrovatelského týmu v hospici:

- Lékaři
- Zdravotní sestry
- Ošetrovatelky
- Rehabilitační sestry
- Sociální pracovníce
- Psycholog
- Duchovní
- Zástupce dobrovolníků (koordinátor)

**Cílem práce týmu → kvalitní péče o pacienty**

**Abychom tuto péči mohli poskytovat, měli by všichni členové týmu:**

- **Kvalitně spolupracovat**
- **Vystupovat jednotně v léčebném a ošetrovatelském procesu**
- **Dodržovat pravidla práce týmu, jasně vymezené kompetence a subordinace**
- **Dokázat mezi sebou kvalitně komunikovat**
- **Informovat ostatní členy týmu o všem, co je důležité pro další postup léčby a péče o pacienta**

# Principy kvalitní spolupráce v týmu:

- Profesionální přístup
- Respektování důstojnosti druhých a jejich názoru
- Důvěra
- Otevřenost
- Empatie a pochopení
- Schopnost podpořit druhého
- Pokora, úcta k práci druhých
- Schopnost efektivní a konstruktivní komunikace

# Specifické podmínky a prostředí práce týmu v hospici

- Neustálá psychická zátěž
- Neustálé nároky na míru profesionálního nadhledu, odstupu a hranic
- Zvýšená emocionalita prostředí, emoční zátěž
- Fyzická náročnost
- Složení kolektivu

# Konflikty

## 1. Na bázi profesní a pracovní

- Názorové neshody
- Pracovní vytížení, stres
- Porušování, překračování kompetencí, nedodržování pravidel práce týmu
- Profesní chyby, profesionální selhání



# Konflikty

## 2. Na bázi osobnostních charakteristik

- Míra iritability, snížená odolnost vůči zátěžovým situacím
- Konflikty způsobené nastavením sympatií a antipatií vůči okolí
- Zvýšená přecitlivělost vůči okolí způsobená problémy v osobním životě
- Konflikty způsobené charakterovými vlastnostmi
- Nastupující syndrom vyhoření

**Řešení všech problémů**



**musíme mít vždy na paměti  
prospěch pacienta**



**ne prospěch osobní  
či prosazování vlastních ambicí**

# Řešení pracovních konfliktů:

- Zkvalitnění komunikace – konstruktivní diskuse, pozitivní prvek vnášení vlastního názoru
- Pravidelná setkávání týmu – možnost otevření problémů všech členů týmu bez pocitu viny, strachu a nedocenění
- Dodržování kompetencí, subordinací a pravidel práce týmu
- Řešení vážnějšího profesního pochybení, konfliktů na podkladě pracovního vytížení a stresu

# Řešení konfliktů způsobených osobnostními problémy:

- Vždy nutný individuální a hlubší přístup
- Otevřené spory – emocionálně silné, ale již částečné uvolnění tenze. Hledáme příčinu sporu, ale i možnost podpory v náročném povolání.
- Skryté spory – velký problém pomluvy, zášť, závist, zloba, narušují pracovní prostředí, znesnadňují profesionální přístup. Je nutné nebát se problémy otevřít již v počátku.

# Předcházení konfliktům

- Zlepšování celkového klimatu na pracovišti – uvolněná atmosféra důvěry, radosti a vstřícnosti
- Podpora otevřenosti
- Předcházení syndromu vyhoření
  - pochvala práce
  - zájem o pracovníky, podpora
  - umožnění profesního růstu
  - zvyšování kvalifikace, vlastní sebedůvěry
  - podpora kompenzačních mechanismů, např. společné akce v hospici i mimo něj

# V čem může pomoci psycholog:

- Koordinace komunikace v týmu, pomoc při rozvoji komunikačních schopností
- Náhled při řešení sporů, profesní odstup
- Individuální pomoc a podpora při řešení sporů, při řešení osobních i osobnostních problémů, při kompenzaci emocí apod.
- Supervize při skupinách různého typu, umožnění náhledu na otevřený problém
- Prevence syndromu vyhoření
- Psychologická a krizová intervence
- Uvolňování tenze, snižování napětí (pomocí různých technik, např. relaxačních, kresebných, zážitkových apod.)

**Tak, jako bychom chtěli, aby byl  
hospic místem radosti pacientů  
až do posledních chvil jejich  
života.....**



**.....chtěli bychom také, aby byl místem spokojenosti všech členů personálu, aby dokázali prožívat pocit naplnění, smyslu a radosti ze své důležité a náročné práce.**





**Děkuji za pozornost.**

**[alexandrova@dlbsh.cz](mailto:alexandrova@dlbsh.cz)**