Περιβάλλον εργασίας και διεπαγγελματικές συγκρούσεις στην ΠΦΥ

Κουλούρη Αγορίτσα[1], Κεραμιδά Λουκία[2], Σωτηροπούλου Πηνελόπη[3], Νούλα Μαρία[4], Ρούπα Ζωή[5]

1. Νοσηλεύτρια PhD, MSc, RMN, RN, Κέντρο Υγείας Σαλαμίνας
2. Νοσηλεύτρια MSc, Κέντρο Υγείας Ζαγκλιβερίου, Θεσσαλονίκη
3. Καθηγήτρια Εφαρμογών, PhD, MSc, ΑΤΕΙ Αθήνας
4. Αν. Καθηγήτρια PhD, MSc, Πανεπιστήμιο Λευκωσίας, Κύπρος
5. Καθηγήτρια PhD, MD, RN, Πανεπιστήμιο Λευκωσίας, Κύπρος

Εισαγωγή: Η σύγκρουση είναι μια δυναμική διαδικασία μεταξύ ατόμων και ομάδων που μοιράζονται τον ίδιο χώρο εργασίας, είναι σύνηθες φαινόμενο και αποτελεί αναπόφευκτο τμήμα των ανθρώπινων σχέσεων. Οι διαφορετικές συνεργαζόμενες αλληλεπιδρούσες επαγγελματικές ομάδες, ο βαθμός συνεκτικότητας των μελών μιας ομάδας, η ασυμβατότητα των στόχων των ατόμων, η αβεβαιότητα, η έλλειψη κατανόησης, οι διαφορές στις αξίες, στις στάσεις, στις ανάγκες, στις πεποιθήσεις και στις αντιλήψεις αποτελούν πηγές έντασης και συγκρούσεων

Σκοπός:• Η διερεύνηση των παραγόντων που προκαλούν συγκρούσεις στο χώρο εργασίας των επαγγελματιών υγείας που δραστηριοποιούνται στην Πρωτοβάθμια Φροντίδα Υγείας.

Μέθοδος: Το δείγμα της μελέτης αποτελούσαν 220 επαγγελματίες υγείας, εργαζόμενοι σε Κέντρα Υγείας του ν. Θεσσαλονίκης. Για τη συλλογή των στοιχείων χρησιμοποιήθηκε ανώνυμο ερωτηματολόγιο αυτοαναφοράς με ερωτήσεις σχετικά την επαγγελματική ιδιότητα των συμμετεχόντων, τις συγκρούσεις στο περιβάλλον εργασίας, την ασάφεια των ρόλων και τη διαχείριση των συγκρούσεων. Το επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας ορίστηκε σε $p<0,05$ και για την ανάλυση χρησιμοποιήθηκε το SPSS v 22.0.

Αποτελέσματα: Ο μεγάλος φόρτος εργασίας, οι χαμηλές αποδοχές σε σχέση με την προσφερόμενη εργασία και την ποιότητά της (42,7%), οι εντολές από διαφορετικούς υπευθύνους (34,5) μαζί με τα υπάρχοντα θεσμικά κενά (32%) αποτελούν τους πλέον σημαντικούς οργανωτικούς παράγοντες ύπαρξης συγκρούσεων, καθώς αναφέρονται σε έντονο βαθμό, από την πλειονότητα του δείγματος. Επίσης η άγνοια της διοίκησης για τις προσφερόμενες υπηρεσίες (31,4%), η ανισότητα των αμοιβών και η αναντιστοιχία τους με

την προσφερόμενη εργασία (47,3%), όπως και οι χαμηλές προσδοκίες εξέλιξης βρέθηκε ότι, αποτελούν επιπρόσθετους παράγοντες συγκρούσεων.

Συμπεράσματα: Τα οργανωτικά προβλήματα και η ασάφεια ρόλων είναι ανάμεσα στους βασικούς παράγοντες που προκαλούν συγκρούσεις, κύρια γιατί οδηγούν σε επικοινωνιακή ένδεια μεταξύ των επαγγελματιών υγείας. Η σαφής κατανομή των αρμοδιοτήτων και η ακρόαση και των δύο πλευρών αποτελούν τις κύριες προτάσεις των συμμετεχόντων για την επίλυση των συγκρούσεων στις δομές της Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας.