
Konfliktus és kezelése az állatorvosi rendelőben

Végh József nyá. r. ezr.

Klinikai szakpszichológus



vege@elitkft.hu

www.elitkft.hu

A fogalma (Ditsa Kafry)

- „A kiégés tartós vagy ismételt emocionális terhelés eredménye más emberekért való hosszú távú, intenzív erőfeszítéssel összefüggésben”.
-

Burnout (kiégés) szindróma:

krónikus, emocionális megterhelések, stresszek nyomán fellépő

- fizikai,
- emocionális,
- mentális kimerülés állapota,

Oka:

- a reménytelenség és inkompetencia érzése,
- célok és ideálok elvesztése, amelyet a saját személyre, munkára, illetve másokra vonatkozó negatív attitűdök jellemeznek.

H. Freudenberger (1974)

A burnout (kiégés) okai

- hiányos teljesítménymérés (kontroll),
 - visszajelzés hiánya,
 - megerősítés hiánya,
 - alacsony jövedelem,
 - extra igénybevétel mellett nagy felelősség,
 - gyakori krízishelyzet,
 - elégtelen adminisztratív támogatás,
 - adminisztratív terhek,
 - korlátozott előrelépési lehetőségek,
 - határaink rugalmas kezelése.
-

Stressz vs. Burnout

Stressz	Burnout
Túlvállalja magát, túl sok kötelezettség nyomasztja (Overengagement)	Érzelmi „kikapcsolás”, „szétkapcsolás”, visszavonul, elhatárolódik a környezetétől (Disengagement)
Érzelmileg túlreagál	Eltompult érzelmek
Sürgetettség érzést és hiperaktivitást okoz	Tehetatlenség és reménytelenség érzését kelti
Energia csökkenéssel jár	Motiváció, ideálok és a remény csökkenésével jár
Szorongásos zavarokhoz vezet	Közönyhöz és depresszióhoz vezet
Elsősorban fizikai rendellenességekhez vezet	Elsősorban érzelmi rendellenességekhez vezet
Korai elhalálózáshoz vezethet	Az étellel kapcsolatos kilátástalanság érzéshez vezethet

Meghallják azt a szót, hogy konfliktus mi jut először az eszükbe?

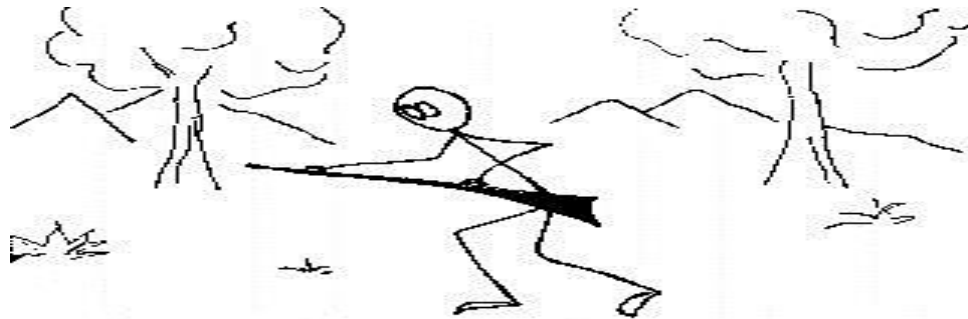
- Általában először valami kellemetlen élmény jelenik meg.
 - Rossz érzések.
 - Valami, amit nem kívánunk.
 - Szeretnénk, ha nem lennének.
 - Lehet pozitív értelmezése is?
-

Javasolom végig gondolni az alábbiakat:

- Képesek vagyunk-e nem konfliktusban lenni?
 - Tudunk-e nem szubjektíven mérlegelni?
 - Tudunk-e nem előítéletesnek lenni?
-

Konfliktus:

- Emberek, csoportok közötti észlelt véleménykülönbség, polarizáció, amelyet érzelmek, és indulati feszültség kísér.
- Minél magasabb az indulati feszültség annál súlyosabb a konfliktus, tehát elsősorban nem a vélemények távolsága határozza meg, hanem a konfliktust kísérő érzelmi, indulati feszültség.



A konfliktus fejlődése, okai:

■ Krízishelyzet kialakulásának folyamata:

Hiányhelyzet → **konfliktus** → fel nem ismert, meg nem oldott konfliktus → **krízis** → rosszul kezelt krízis → **katasztrófa**

A hiány lehet:

- eszköz
 - kommunikáció
 - kompetencia
 - autonómia
 - hely stb.
-

Konfliktus kezelendő alappillérei

Érzelem
kezelése

Érvelés
technika

Pozíció teremtés

Érzelmi működés

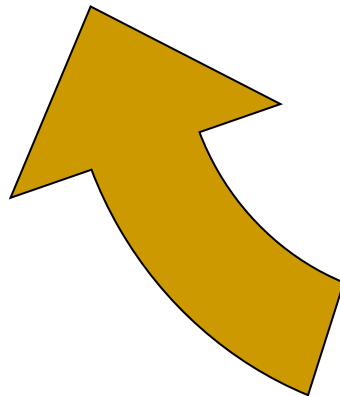
Rugalmas nyitottság az új befogadására



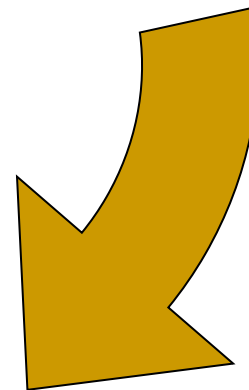
Telítődés

relaxáltság

Feszítés



Kiürülés



Szakmai érzelmi értelmezés

- **Civil kontextus:** történet + **gyermekkori érzelmi értelmezések** + racionális értelmezés
 - **Szakmai kontextus:** történet + **profi érzelmi értelmezés** + orvosi diagnózis + terápia
 - **Szakmai érzelmi értelmezés meghatározói:**
 - Szakmai szerepelvárások
 - Szakmai emberi értékek
 - **Profi érzelmi értelmezés kialakítása:**
 - Folyamatos elemzése a saját reakcióknak
 - Lélektaktikai (érzelem) tréning.
-

A rendelőkben keletkező konfliktusok lehetséges okai, és lelki forrásai

- A várakozás okozta feszültség.
 - A várakozási túlzásúfoltság.
 - A gazdi bizonytalansága, tehetetlenségének a megélése.
 - A gazdi személyiség patológiája.
 - A gazdi egyéb frusztráltságai, akár bűnbakképzés.
 - Korábbi rossz tapasztalatok.
 - Elővételezések, jóslatok.
 - Újabb anyagi kiadás.
-

A gazdák és az orvosok lehetséges lelki terheinek alapjai, egyben konfliktus okai:

Gazdák

- Idegen tér
- Részben ismert rendelői szabályok
- sztereotípiák
- Vajon mi a baj
- Mi lesz , és mennyibe kerül a terápia

Orvosok

- Saját tér
- A szabályok betartatása
- sztereotípiák
- Mi a diagnózis
- Hogyan fogadtassam el a terápiát

A konfliktusok lehetséges okai

- Talán a leggyakoribb ok a kommunikációs félreértés. A konfliktusok 80%-a keletkezik ebből.
- Információ hiány. Az emberek mindig jó döntéseket hoznak a rendelkezésükre álló információk alapján, ezért is olyan fontos az információ.
- Nem tudatosult előítéletek. Ezek az előítéletek egy nem tudatosult beállítódást alakítanak ki, fokozottan torzítják az információkat, ami következtében a helyzetre nézve rosszdöntéseket hozunk.
- A résztvevők eltérő kulturális értékeik, állattartás szabályaik.
- Érdekkülönbség. Ez sokszor azért vezet konfliktushoz, mert a meglevő konfliktust ebben az esetben győztes-vesztes módon kezelnek. Lehetne problémamegoldó stílusban is, és akkor győztes-győztes helyzetben érne véget.

Légy bátor, csak a sikerekért kell kockázatot vállalni

- A kudarcckerülő magatartás jelenti a biztos utat a kudarchoz.
 - A felelősségvállalás visz előre bennünket.
 - Van-e eleve elrendelt értelmezése bármely helyzeteknek?
 - „A mosoly melyet küldesz, mindig visszatér hozzád!”
-

Az együttműködés sikere értékeléstől is függ

- Ha a körülményeket megváltoztathatónak értékeljük, akkor probléma fókuszú stratégiákat alkalmazunk, és konstruktívak vagyunk. Szabadság érzete.
 - Ha a történéseket kívülről irányítottnak értelmezzük, akkor passzivitással és érzelemcsillapító megküzdéssel reagálunk. Félelem érzete.
 - **„A remény a felébredt lélek álma.”**
-

A konfliktuskezelés folyamata

- Észlelés (tapasztaljuk, hogy van véleménykülönbség)Konfliktus akkor is lehet, ha nem észleljük.
 - Lokalizálás (meg kell keresni, hogy mi okozza a konfliktust és azt leválasztani minden másról és az emberről is). Fontos, hogy pontosan lokalizáljuk a konfliktust.
 - Meghatározás (meg kell nevezni, hogy pontosan mi a konfliktus, sok esetben a fő konfliktust nem merik felvállalni a felek, ezért egy másik konfliktust kezelnek). *Tehát szeretnék végig nézni a kezelést?*
 - Döntés a konfliktus feldolgozására. *Oldjuk meg valahogyan.*
 - A konfliktus beismerése (ahhoz, hogy kezelhessünk egy konfliktust el kell ismerni annak létezését, fel kell vállalni).
 - Belső vagy külső megoldás (célszerű eldönteni, hogy a konfliktus érintettjei képesek-e megoldani a helyzetet, vagy igényelnek egy harmadikfelet.).
 - Az igények nyílt ütköztetése (világosan meg kell fogalmazni mindegyik résztvevő igényeit, amivel elégedett lenne a konfliktus rendezését követően).
 - Az érzések, érzelmek tisztázása (ki kell engedni a gőzt, levezetni az érzéseket, hogy a racionalitás teret nyerjen). *Düh.*
 - Tárgyalásos és/vagy a párbeszéddel történő megoldás szorgalmazása. A győzzétek meg egymás helyett, jussatok közös megoldásra, elv alkalmazása!). *Mit ajánlunk megoldásként.*
 - A megerősítés elvének alkalmazása, megelőzés (elsősorban azt kell keresni, hogy a másik fél javaslataiban milyen pozitívumok rejlenek.).
-

Rapport=kapcsolati összhang megteremtése

- találkozás a másikkal az ő világról alkotott belső mentális modelljében.
 - Követés- tükrözés- vezetés
 - Viselkedés: légzés, kéztartás, mozdulatok, fej, nyak, válltartás, lábak helyzete, az egész test térbeli elhelyezkedése,
 - Beszéd: beszéd tempó, ritmusa, hangszín, intonáció, szavak, fogalmak, amit használ a másik.
 - Mi a vezető modalitása, és azt használni, ha vélemény változást akarok.
-

Kapcsolat a konfliktus kezelésben

- A konfliktuskezelésnek egyik fontos eleme a kapcsolati vonatkozás:
 - hatalom
 - bizalom
 - odatartozás
 - A fenti három aspektus a bizalom, a hatalom, az odatartozás együttesen, egymáshoz való viszonyában határozza meg a kapcsolat milyenségét, a konfliktus kezelésének lehetőségére. A legfontosabb, hogy tekintettel kell lennünk a kapcsolatra, a kötődésre, és annak ápolására is, hiszen befolyással van a konfliktuskezelésre.
 - Amennyiben valaki a konfliktust a hatalom oldaláról kívánja kezelni, akkor óhatatlanul kifejezi a másik oldal nem kívánását, ne éljen, nem kell a későbbiekben.
-

Kapcsolat a konfliktus kezelésben

- A gazdának egy egész rendelővel szemben kell, hogy elérje a célját.
 - Érezheti úgy, hogy a hatalommal veszi fel a harcot, neki a fenyegetés létezik eszközként, ezzel akarja kiegyenlíteni a megélt hatalmi vákuumot.
 - Kommunikáció során tudatosan kell megjeleníteni, játszani az orvosi tudás hatalmának a megjelenítésével, lehetőleg kevesebbet mutatni, mint, amely mögöttünk felsorakozik.
 - A konfliktus csak együttműködésben oldható meg.
-

A konfliktusok növekedésére utal:

- Eltérő vélemények vagy pozíciók kifejezése.
- Kompetencia verseny indul meg a felek között.
- Jó vagy rossz kérdése kerül az előtérbe.
- Rossz kommunikáció, tehát elakadnak az információk, vagy tovább torzulnak.
- Személyi kérdések, személyeskedés megjelenik.
- Rég meg nem oldott problémák felhozása.
- Fenyegetés.
- Szóbeli bombázás, elbeszélés egymás mellett.
- Szociális szabályok felrúgása.
- Harc

A konfliktusok csökkenését befolyásoló tényezők:

- Figyelem, megértési erőfeszítés, aktív figyelemmel.
- Érzékenység, empátia, mások érzéseinek tiszteletben tartása.
- Sürgetés a megoldásra.
- Engedmények megtétele, gesztusok.
- Érzések kimutatása, hogy megszabaduljanak a feszültségtől a résztvevők.
- Indítvány a racionalizálásra, az ésszerű javaslatok kidolgozásához.

Az ellenállás kezelése

- A megelőzés könnyebb, mint a kezelése:
- Pozitív jóslat: jól fog menni a tárgyalás, könnyű lesz együttműködni, megegyeznünk, stb.
- A hiba beismerése.
- Ha a szavahihetőségét a megkérdőjelezzik: Kérem, hogy legyen továbbra is kritikus, és ellenőrizze azt, hogy amit mondtam, igaz-e.
- Ha a mondandóját közbeszólásokkal zavarja meg a partnere: Azzal segíti a legjobban a munkámat, ha egyet nem értését mindig kifejezi.
- Gondolatolvasásra való figyelés.
- Az örökös probléma, kockázat utáni kutatás vajon hova vezet?
- Az én helyemben...

Kontroll átvétele

■ **Területi kontroll megteremtése:**

□ Fontos tisztában lenni és megteremteni:

- A saját teret
- Határ teret
- Idegen teret, amely lehet ellenséges, veszélyes, semleges
- A fenti három teret objektum (falak), vagy szubjektum (biztosító személy) hozza létre, illetve egyesén
- Előnyt biztosító területi rész elfoglalása, dominancia megőrzése (magasabb hely, kitüntetett hely, stb.)

■ **Személyi kontroll megteremtése:**

□ Belső békével való konfrontálódás

Axiómák az NLP ismeretanyagából

- ❑ Az emberek mentális térképeket készítenek a realitásról, és a mentális térképekre adnak választ.
 - ❑ Kommunikációm eredménye a kapott válasz.
 - ❑ Visszacsatolás a hibával szemben.
 - ❑ A kommunikációt addig kell módosítani, még arra az eredményre nem jutottam, amire vágytam.
 - ❑ A kommunikációm minősége meghatározza az életem minőségét.
 - ❑ Az emberek mindig jó döntést hoznak a rendelkezésükre álló információk alapján.
 - ❑ Jobb, ha van választás mintha nincs.
 - ❑ Minden ok-okozati összefüggést csak a mi valóságélményünkben létezik, azt a realitás nem ismeri.
-

Az nyer aki mer hallgatni és tud figyelni, mert pontosan tudja, hogy mit akar a másik, alku pozícióhoz jut :

1.Feltárja érveit.

2.Betekintést enged a pozícióba.

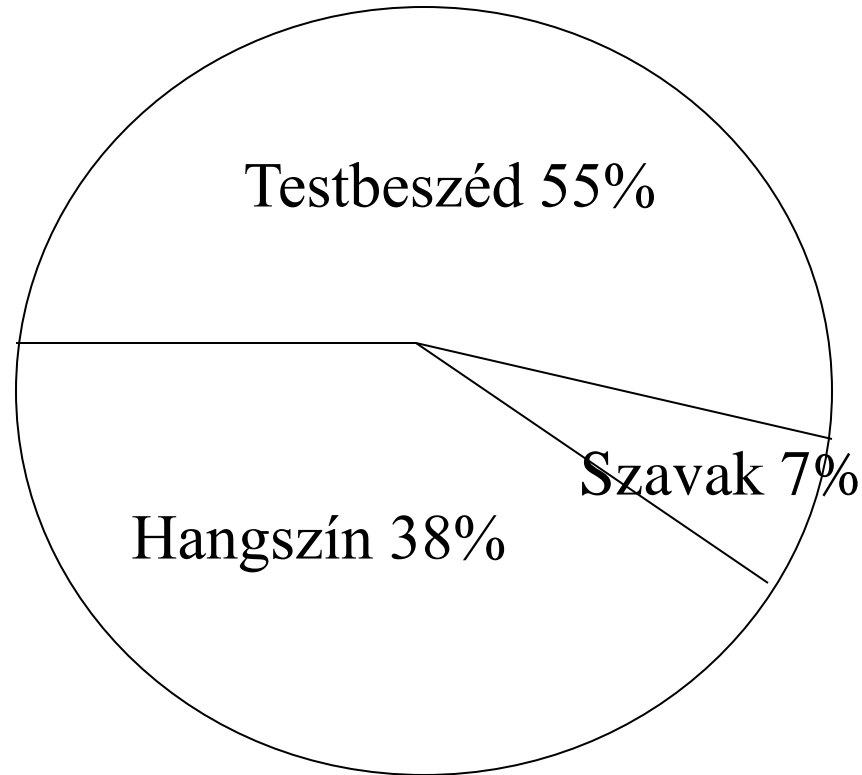
3.Megismertet a céljaival.

~~4.Elárulja a gyengeségeit.~~

Ezek után :

1. Tudom melyek a találkozási pontok.
 2. Mit kell agyon hallgatnom.
 3. Hol adhatok stroke-okat.
 4. Miről beszélhetünk.
-

A kommunikáció több, mint a kimondott szavak.



Albert Mehrabian

feromonok

Konfliktus kezelés a testtel

- Távolság
 - Magasság
 - Öltözet
 - Testbeszéd
-