

3^ο

Πολυθεματικό
Επιστημονικό
Συνέδριο 2019
ΚΑΤ

28 - 30 Νοεμβρίου 2019
ΚΑΤ | Αθήνα

Ο
ΡΟΛΟΣ

ΤΗΣ
ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗΣ
ΣΤΗΝ ΚΛΙΜΑΚΩΣΗ

ΤΩΝ
ΕΝΔΟΝΟΣΟΚΟΜΕΛΑΚΩΝ
ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ

Εισαγωγή

Αν και η εμπιστοσύνη φαίνεται να επηρεάζει θετικά την έκβαση των εργασιακών συγκρούσεων, οι ερευνητές δεν έχουν ακόμη κατανοήσει ακριβώς πως συμβάλει στη δημιουργία, την κλιμάκωση και την έκβαση των ενδοοργανισμιακών συγκρούσεων.

Υλικό

Πρωτογενή ποιοτικά δεδομένα (Retrospective, self-reflective) συλλέχθηκαν χρησιμοποιώντας έναν ημιδομημένο οδηγό συνέντευξης.

Μέθοδος

Ένα διαθέσιμο δείγμα 15 συμμετεχόντων (7 άνδρες και 8 γυναίκες ηλικίας 25-35 ετών, εργαζόμενοι σε ελληνικά νοσοκομεία) κλήθηκαν να περιγράψουν τουλάχιστον δύο πρόσφατα περιστατικά σύγκρουσης που αντιμετώπισαν στο χώρο εργασίας τους: ένα με κάποιο άτομο το οποίο εμπιστευόταν και ένα με άτομο που δεν εμπιστευόταν. Συλλέχθηκαν συνολικά 37 περιστατικά σύγκρουσης (μονάδες ανάλυσης), τα οποία χωρίστηκαν κατά είδος (σύγκρουση έργου/σχεσιακής) και στη συνέχεια αναλύθηκαν θεματικά.

Συμπεράσματα

Η μελέτη μας επιβεβαιώνει την άποψη των Simons & Peterson (2000) ότι η εμπιστοσύνη είναι το κλειδί για να αποκτήσουμε τα πλεονεκτήματα της σύγκρουσης χωρίς να χρειαστεί να υποστούμε τα μειονεκτήματα της σχεσιακής σύγκρουσης.

Σκοπός

Η παρούσα ποιοτική έρευνα χρησιμοποιεί την αφηγηματική προσέγγιση για τη διερεύνηση της φύσης και του ρόλου της εμπιστοσύνης στα διάφορα στάδια των συγκρούσεων που παρατηρούνται μεταξύ εργαζομένων στο Νοσοκομείο: από τη δημιουργία τους μέχρι την κλιμάκωση και τη μετατροπή τους από «συγκρούσεις έργου» σε «σχεσιακές συγκρούσεις».

Αποτελέσματα

Από τη θεματική ανάλυση "εντός" των δεδομένων προέκυψαν τρεις διαφορετικοί τύποι εμπιστοσύνης στο χώρο του νοσοκομείου, καθένας με διαφορετικά χαρακτηριστικά: Εμπιστοσύνη προς τους συναδέλφους, Εμπιστοσύνη προς τους ανωτέρους, Εμπιστοσύνη προς τους υφισταμένους. Από τη θεματική ανάλυση "μεταξύ" των δεδομένων βρήκαμε ότι το επίπεδο εμπιστοσύνης είναι κρίσιμος παράγοντας ιδιαίτερα κατά το αρχικό στάδιο δημιουργίας μιας σχεσιακής σύγκρουσης, ενώ για μια σύγκρουση έργου είναι κρίσιμος ιδιαίτερα κατά το μετέπειτα στάδιο της εξέλιξής της, προσδιορίζοντας και τη συμπεριφορά των ατόμων. Η συμβιβαστική, ανταγωνιστική και υποχωρητική συμπεριφορά φαίνεται να σχετίζονται με έλλειψη εμπιστοσύνης προς το άλλο άτομο, ενώ η συνεργατική συμπεριφορά με ύπαρξη εμπιστοσύνης. Τέλος, η συμπεριφορά αποφυγής φαίνεται να συνδέεται με μια απότομη πτώση του επιπέδου εμπιστοσύνης που οδηγεί σε συναισθηματική κλιμάκωση και μετατροπή της σύγκρουσης σε σχεσιακή.