

# Medizin Mobil Conflict Management Concept

## Dio 1: U slučaju problema.

Problemi se uvijek mogu pojaviti, posebno na početku vašeg boravka u Njemačkoj, kada je mnogo toga novo i raspoloženje može za kratko vrijeme promijeniti iz dobrog u loše. Medizin Mobil želi osigurati da njegovi zaposlenici uvijek imaju način za rješavanje ovakvih problema na pravedan, konstruktivan i građanski način. Imat ćete i nekoga kome možete prijaviti svaki problem u vezi vašeg posla, smještaja, odnosa sa kolegama, birokratskih stvari itd. Trudićemo se da probleme riješimo što je prije moguće i da nađemo najbolje moguće rješenje. Nije uvijek moguće, ali dajemo sve od sebe. U svakom slučaju, vaše probleme/pritužbe bismo mi procijenili i obrađivali u roku ne dužem od 3 sedmice, iako bi moglo doći do kašnjenja koja ne ovise o našoj volji, ako takvi procesi moraju biti riješeni negdje drugdje (poput gradske kancelarije, ambasade itd.). Najvažnija je komunikacija, recite nam o svojim problemima čim se dogode, inače što duže traje to će vaš problem biti veći. Imajte na umu da je sve što doživljavate u prvih 6-9 mjeseci pojačano, stvari koje kod kuće ne bi bile problem, sada su jedno, zbog stresa i straha da to učinite. Znamo kakav je to osjećaj i tu smo da pomognemo!

## dio. 2: U slučaju problema sa poslom.

- Ako su vaši problemi u vezi sa vašim ugovorom, možete pitati svog PDL (Pflegedienstleiter) ili svog Recruiitera mr. Nicola Pilotto. Čak i ako ste ga pročitali 1000 puta, neki dio bi mogao biti još uvijek nejasan ili bi neka pravila mogla promaknuti logici (ipak ste u Njemačkoj!). Ne oklijevajte i kontaktirajte nekog od nas, ne pitajte svoje kolege, jer oni možda imaju bolje znanje i najčešće su samo znatiželjni da provjere koliko zarađujete.
- Ako vaš problem ima veze sa radnim vremenom, obavezama, pacijentima itd. pitajte svog PDL-a. Možete je/ga kontaktirati putem mejla ili telefona, mi uvijek preferiramo da se takva pitanja postavljaju licem u lice, zato su im vrata uvijek otvorena. Kolege koje govore vaš jezik dostupne su po dogovoru za prevođenje eventualnih teških stvari sa vašim PDL-om.

## Dio 3: U slučaju problema sa svojim kolegama.

- Ako imate problem posebno s kolegom, zdrav razum je uvijek prvo razgovarati s kolegom, a ako se odmah požalite svom nadređenom, to može stvoriti još više sukoba.
- Ako to ne pomogne, kontaktirajte svog PDL-a i prijavite problem. Privatnost i diskrecija će biti zagarantovani, ali sastanak sa svim dijelovima mogao bi biti idealan za rješavanje stvari.
- Izbjegavajte prijavljivanje problema svojim kolegama, jer bi oni mogli prijaviti svoju "ličnu" verziju drugim kolegama ili supervizorima, stvarajući težu situaciju.
- Zaista se trudimo da izbegnemo premeštanje ljudi iz jednog odeljenja u drugo zbog problema sa kolegama, to će biti naše poslednje rešenje, ključ će biti dijalog, razumevanje i kompromis.

#### **Dio 4: U slučaju problema sa smještajem.**

- Ako imate problem sa nekim namještajem ili nečim polomljenim u stanu, javite se kancelariji za zapošljavanje. Javit ćemo se našem održavanju, koje će besplatno riješiti problem u najkraćem mogućem roku. Naše održavanje daje sve od sebe, jer oni također moraju održavati naše 3 staračke kuće i 4 ureda, tako da može potrajati. U Njemačkoj problemi sa elektranom, vodovodom, grijanjem i instalacijama su odgovornost stanodavca, a to nismo mi, samo ga moramo prijaviti, vrijeme čekanja ne ovisi o nama. Nemojte se javljati direktno na održavanje, jer će to pokvariti stvari s njihovim dnevnim redom i produžiti vrijeme.
- Ako imate problema sa svojim sustanarima, prijavite ih kancelariji za zapošljavanje. Imajte na umu da je najbolje rješenje uvijek razgovarati s njima prije prijave, a mi ćemo intervenirati samo u vrlo lošim situacijama. Nije nam dozvoljeno da učestvujemo i obično moramo da pronađemo rešenja koja su „loša“ za sve. Svi bi trebali biti odrasli i da možete živjeti zajedno. Ni u kom slučaju ne premeštamo ljude iz stana u stan zbog sukoba sa sustanarima, dela pretnji stvarima ili ljudima, opijanja i agresivnosti, iznajmljivanja sobe trećim licima.
- Trudimo se da izbegnemo mešovite stanove, jer su to donekle smetali u danima, ali to nije uvek moguće jer možda nemamo dovoljno ljudi istog pola da popunimo stan. U tom slučaju će prednost stana istog pola imati oženjene osobe. Ako u budućnosti bude moguć stan istog pola, bićete pitani da li želite da se preselite, ali to će biti vaš izbor.

#### **Dio 5: U slučaju birokratskih problema:**

- Ako imate problema sa platnim listom, pitajte svog PDL-a, kancelariju za zapošljavanje ili našeg knjigovođu, ne pitajte svoje kolege, oni ništa ne znaju i samo žele da uđu u vašu platu!
- Ako imate problema sa kancelarijom za strance ili nekom od nemačkih kancelarija, pitajte svog regrutera, većina problema koje imate već se desila i ranije!
- Ako imate problema sa njemačkom ambasadam prije dolaska u Njemačku, prijavite se svom regruteru, pogotovo ako počne neredovito da se ponaša, uvijek bismo ga mogli kontaktirati.
- Ako imate problema sa drugim ugovorima, koji nisu vezani za vaš posao i želite da ih bolje razumete, pitajte svog regrutera.
- Uvek nam javite poštu koju dobijete (ako su, naravno, iz nemačkih organa ili kancelarija!) da ne biste propustili važne sastanke ili komunikacije.

#### **Dio 6: Završna razmatranja:**

- U slučaju sukoba uvijek postoje 2 ili više verzija predmeta, učenje kompromisa je od vitalnog značaja za život u stranoj zemlji.
- Rasizmu i ksenofobiji nije mjesto u Medizin Mobilu, ako se osjećate diskriminiranim, prijavite to odmah svom regruteru.
- Nesporazumi su najčešći uzrok sukoba, pokušajte uvijek razumjeti drugu stranu prije nego što započnete formalnu žalbu.

- Ako posao postane pretežak ili zamoran, odmah prijavite to svom PDL-u! Njemačka filozofija je “ne popravljaj dok se ne pokvari” zato će, dok god ništa ne govoriš, pretpostaviti da je sve u redu!
- Ako problem postane prevelik i vaš poslodavac ga ne može riješiti, uvijek možete računati na pomoć u vašoj ambasadi u Njemačkoj. Prije odlaska u Njemačku obavijestite vas o kontaktima i lokaciji vaše ambasade.
- Njemački uredi ponekad mogu biti vrlo neugodni, za to nema rješenja!

Kontakti i radno vrijeme:

- Recruitment Office Herr Nicola Pilotto  
[pilotto@medizinmobil.com](mailto:pilotto@medizinmobil.com)  
(+49) (0)511 545 35 107 mob: (+49) (0)176 18 26 59 43  
ponedjeljak – četvrtak 08.00 – 17.00; petak 08.00 – 14.00;
- Your PDL  
Ask for the contacts on your first day of job.  
ponedjeljak – petak 07.30 – 14.30
- Accountants:  
Daniel Eberhardt: [eberhardt@medizinmobil.com](mailto:eberhardt@medizinmobil.com)  
Monica Woszczak: [woszczak@medizinmobil.com](mailto:woszczak@medizinmobil.com)