

# **Управление конфликтами в медицинской организации**

**ГБПОУВО «Владимирский базовый медицинский колледж»  
Тимофеева Ольга Александровна, к.п.н.,  
преподаватель психологии**

# Организационная среда

---

- **Удовлетворенность работников** (привлекательность труда напрямую зависят от **социально-психологического климата в трудовом коллективе**. Важнейший показатель благоприятности социально-психологического климата ученые считают **общий уровень конфликтности и организационного стресса**).
- **Руководителю медицинской организации** необходимо располагать информацией, позволяющей объективно оценивать уровень стрессогенности и конфликтности организационной среды.

# Организационная культура

---

- **высокая ответственность медицинского персонала**
- **наибольшая неудовлетворенность связана с отсутствием перспектив профессионального роста и справедливости вознаграждения.**

# Причины возрастания конфликтов

---

- Пациенты информированы о право на охрану здоровья и медицинскую помощь
- Освещение в средствах массовой информации (возросшее число конфликтов “медицинский работник – пациент”, гражданских исков и уголовных дел в сфере медицины свидетельствует не только о недостатках в работе медицинских организаций, но и о **повышении требовательности** населения как к **качеству оказываемой медицинской помощи**, так и к его этико-правовому сопровождению.

## **В системе здравоохранения причиной возникновения конфликта является:**

- противостояние человека и внешней среды (очередь на прием);
- противостояние человека другому человеку либо социальной группе (социальный статус, культура, образование, индивидуальные особенности);
- внутриличностный конфликт, когда человек по сути дела противостоит самому себе...

# Принципы и стратегии управления конфликтами

---

- **Компетентность**
- **радикальность** – степень вмешательства специалиста в конфликт не должна превышать глубины знаний вопроса (заповедь “Не навреди”);
- **сотрудничество и компромисс**

# Стратегии поведения

- **нормативная стратегия** – нормативность позиции в сочетании с уважением к личности оппонента (инструкциях, распоряжениях, кодексах);
- **конфронтационная стратегия** – активное использование угроз, психологического давления, блокирующих действий;
- **манипулятивная стратегия** – достижение поставленных целей путем косвенного психологического воздействия на оппонента
- **переговорная стратегия** – реализация стремления к поиску компромисса, к обсуждению проблемы, к разрешению противоречия путем уступок, поиска решения, которое устраивает обе стороны.
- В целях **оптимального разрешения конфликтов**, возникающих в ходе оказания медицинской помощи, востребованы, **нормативная и переговорная стратегии...**

# Управление конфликтом

---

- это специально организуемая третьей стороной либо сторонами конфликта деятельность на этапах возникновения, развития конфликта и его завершения, требующая особых знаний и навыков...

# Древнеиндийский трактат «Ветка персика»

---

Влечение ума порождает уважение,  
Влечение души порождает нежность,  
Влечение тел порождает желание.

# Три уровня отношений

---

- Социальный
- Эмоциональный
- Сексуальный

**Личность может вступать в разные уровни отношений и иметь с одним человеком несколько уровней отношений**

# Классификация форм отношений

- **Присутствует 1 уровень отношений**

Н-р, Я на работе в лечебной организации (отношения врач-медсестра -социальный уровень); у меня есть подруга с которой мы хорошо проводим время (отношения с подругой- эмоциональный уровень)

- **Присутствует 2 уровня отношений**

Н-р, мы вместе работаем и испытываем относительно друг к друга эмоциональные переживания (сочетание социального и эмоционального уровня)

- **Присутствует 3 уровня отношения**

Н-р, «служебный роман» (сочетание социального, эмоционального и сексуального уровня).

# Законы социального уровня

---

- Партнеры расположены друг к другу во взаимосвязанных **социальных ролях.**
- **Социальная роль- функция, нормативно одобренный образец поведения, ожидаемый от каждого, занимающего данную позицию (Кон И.С.)**

# Социальный уровень отношений

---

## Основа построения:

- договор
- поведение
- социальная роль
- верность, ум
- сознание

# Эмоциональный уровень отношений

---

Основа построения:

- Свобода
- Сердце
- Сущность

# Конфликт- это

- сложная межличностная ситуации, в том числе и возникающая между медицинским работником и пациентом (причина-затруднения в общении).
- Если затруднение несет **интенсивный заряд отрицательных эмоций** для одного или всех участников , то его можно назвать **конфликтом.**

# Уровни развития конфликта

---

- **Инцидент, стычки** (пациент после замечания вновь опоздал на процедуру - у медработника раздражение – напомнить пациенту).

Варианты разрешения:

1. Не использовать угрозу, воздержаться от оскорблений
2. Не прерывать контакт
3. Уверенно осуществлять разговорную ситуацию (жесты примирения)

# Уровни развития конфликта

---

- **Открытый конфликт**

Варианты прекращения конфликта

1. Разъединение (выход из отношений)
2. Силовое решение (оказание физического, административного, служебного, общественного давления)
3. Примирение (уступка, компромисс)

# Открытый конфликт

---

- Медсестре приходится неоднократно исправлять ошибки напарницы по смене, при том последняя не изменяет своего поведения в ответ на замечания, а воспринимает их как результат придирчивости, проявления недоброжелательности.

# Уровни развития конфликта

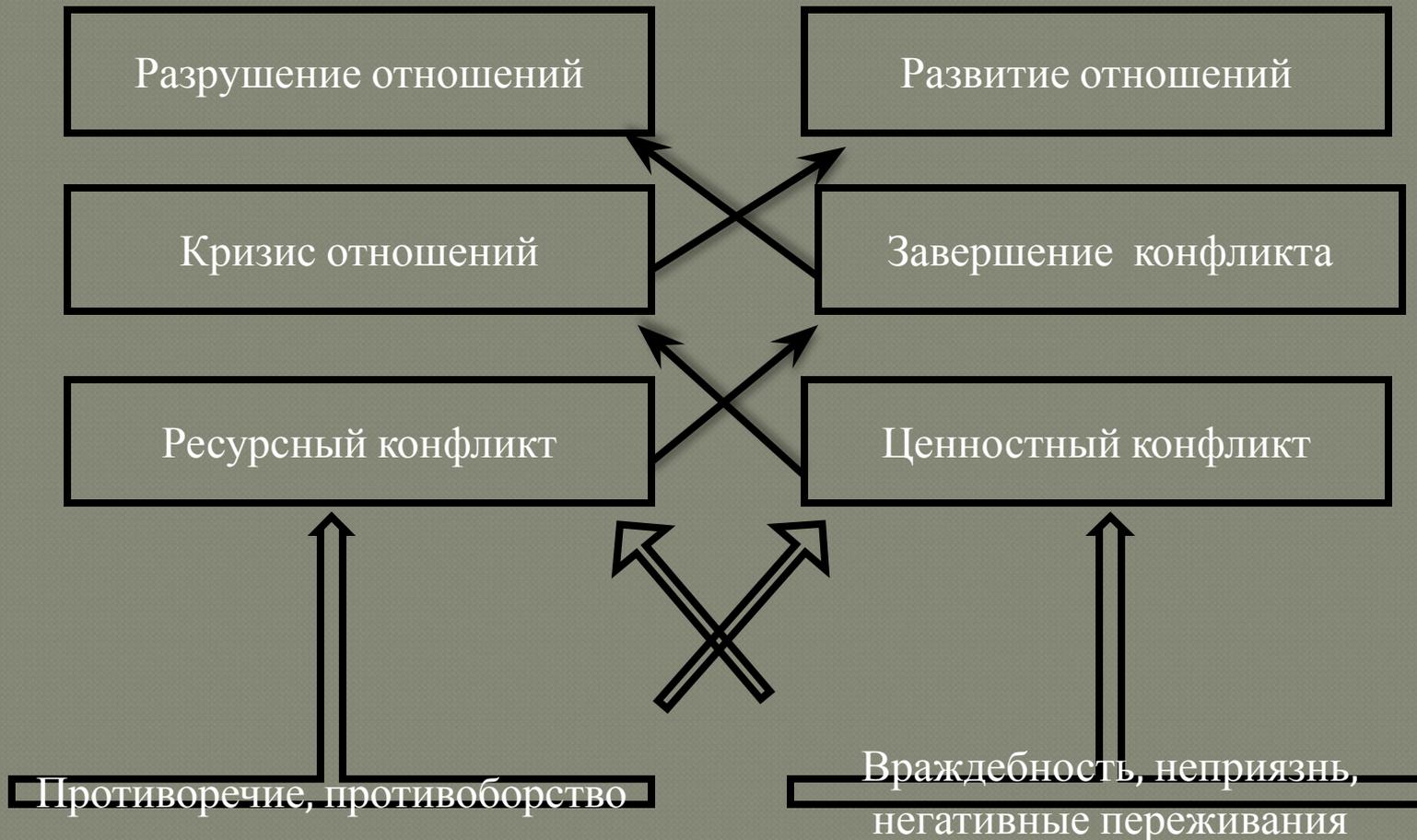
---

- **Кризис отношений**- это такое состояние, когда система не может функционировать по-прежнему

Варианты выхода:

1. Система разрушится
2. Система изменится

# Развитие конфликта



# Виды конфликтов

---

- Реалистические (предметные) конфликты
- Вызваны неудовлетворением требованиями и ожиданий участников, а так же несправедливым распределением обязанностей.
- Несовпадение ожиданий пациента с реальностью

# Причины конфронтации:

- Поведение медицинского персонала (грубость)
- Характер проведения процедур (нерегулярность, непунктуальность, халатность)
- Санитарно-гигиенические условия медицинского учреждения (грязь, шум, запах)
- Неправильная диагностика или ошибочно назначенная терапия

# Виды конфликтов

---

- **Беспредметные (нереалистические) конфликты**  
Открытое выражение отрицательных эмоций, обид, враждебности, как самоцель.  
**Любой медицинский работник мотивирован на встречу с пациентом, поскольку от этого зависит его профессиональная карьера и положение в обществе**

# Мотивы обращения к медицинскому работнику

---

- Обследование с целью исключения наличия расстройств и заболевания
- Обнаружение симптомов и подтверждение предполагаемого диагноза.

Цель обследования и ожидание его результатов влияют на характер контакта медперсонала и пациента.

# Факторы, провоцирующие конфликты

---

- Характерные особенности личности
- Настроение
- Самочувствие
- Интеллект
- Знание или незнание психологии человека
- Психология общения

- 
- Любой компонент межличностного общения может выступать в роли **конфликтного фактора**, создать сложную психологическую ситуацию.

# Урегулирование конфликта

---

- Урегулирование собственных переживаний (совладание с эмоциями)
- Анализ конфликта (выбор стратегии)
- Реализация стратегии разрешения конфликта

Хорошее общество –  
это не бесконфликтное  
общество, а общество, где  
конфликты разрешаются  
цивилизованным путем