

Типы конфликтов

Конфликтные ситуации (КС) врача в процессе своей профессиональной деятельности могут быть по многому спектру. Это – «К» с пациентами, или их родственниками, «К» с коллегами по работе, со СМ персоналом и т.д.

Часто врач выступает в роли арбитра в конфликтах между пациентом и СМП.

Причины и типы конфликтных ситуаций (КС)

Условно «КС» можно разделить на две группы:

- «К» вследствие врачебных ошибок (ВО) - объективные причины;
- «К», возникшие из-за личностных особенностей врача и пациента - субъективные причины.

продолжение

К объективным причинам «ВО» относят:

- непостоянство отдельных постулатов, в результате чего меняется диагностика и лечение;
- несовершенство медицинской техники и применяемых технологий;
- недостаточно четкая организация работы ЛПУ.

Субъективные причины «ВО»:

- отсутствие достаточного опыта работы врача;
- не совершенствование врачом своих знаний;
- ошибки, связанные с общением.

Эти субъективные причины «ВО», а также личностные особенности некоторых пациентов являются причинами «К», в которых чисто медицинские действия врача, не имеют решающего значения.

Чаще всего врачи в своей практике сталкиваются с межличностными конфликтами (МК).

МК – между двумя, реже тремя или более личностями. Они бывают вертикальными, в которых субъекты «К» на разных ступеньках иерархии и горизонтальными – между равными по статусу оппонентами.

Динамика конфликта

Динамика конфликта: недовольство, разногласие, противоборство.

По степени остроты противоречий, которые возникают, динамика конфликта может быть прослежена следующим образом:

- недовольство;
- разногласие;
- противодействие;
- противоборство.

Разрешение конфликтных ситуаций проходит успешнее, если противоречия замечены еще на ранних стадиях.

продолжение

Недовольство свидетельствует, что между субъектами появилось противоречие.

Скрытое и, следовательно, не разрешаемое противоречие, накапливаясь, обретает более четкие очертания и превращается в разногласие.

Поведение в конфликте

Поведение человека в конфликте характеризуется большой степенью напряженности, как физической, так и психологической, потому что столкновение, даже скрытое, требует концентрации сил и направленности больших духовных и психологических ресурсов на выход из сложившейся ситуации.

Чем сложнее и значимее для человека конфликтная ситуация, тем больших сил требует ее решение.

Способы снизить эмоциональное напряжение при работе с конфликтом

Пассивный способ заключается в том, чтобы поделиться переживаниями, «поплакаться в жилетку», просто выговориться.

Часто внутреннее напряжение снимают слезы или юмор.

продолжение

Активные способы строятся на двигательной активности. В основе их лежит тот факт, что адреналин - спутник напряженности расходуется во время физической нагрузки.

Из спортивных занятий быстрее всего снимают агрессивность те виды, которые включают удары: бокс, теннис, футбол, хоккей, волейбол, гольф и т.п.

С обидой легче справиться, выполняя циклические упражнения: бег, плавание, аэробика, танцы или просто быстрая ходьба.

продолжение

Логический способ приемлем для сугубо рациональных людей, предпочитающих логику всему остальному. Такому человеку главное докопаться до сути явления.

Ему забыть о конфликте - себе дороже, поэтому лучше, отложив другие дела, сосредоточиться на «КС» ситуации, пока не будет найден выход из сложившегося положения. Уже сама эта аналитическая работа успокаивает, так как отнимает много энергии, а, кроме того, мысленное сосредоточение притупляет эмоции.

Шаги сотрудничества при разрешении «КС»

Стратегия разрешения конфликтной ситуации путем сотрудничества требует следующих шагов:

- Установить, какая потребность стоит за желаниями (претензиями) обеих сторон.
- Узнать, в чем разногласия компенсируют друг друга (иногда проблема сама решается на этом этапе).
- Способствовать совместному решению проблемы («не противники, а партнеры»).
- Разработать новые варианты решений, наиболее удовлетворяющие потребности каждого.