

МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ КОНФЛИКТЫ И ПУТИ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ



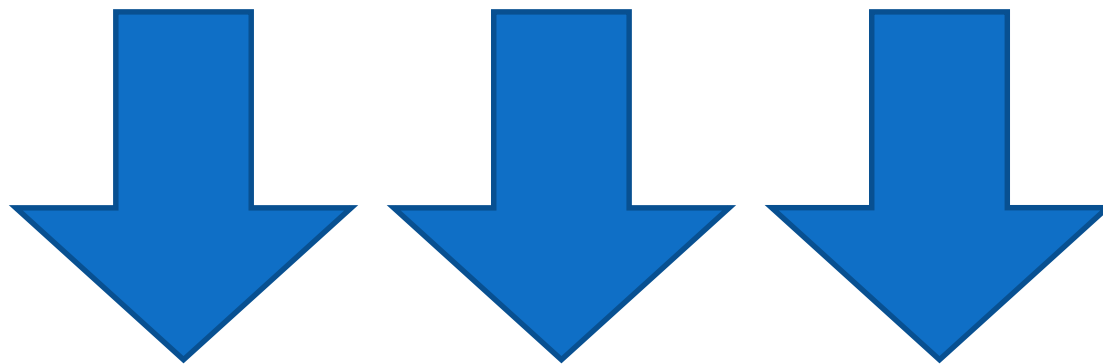
Студентка
1601 группы
Будько
Анастасия
Михайловна

Минск 2020

- Конфликты в ЛПУ лишь внешне носят локальный характер. Функционально они тесно связаны с теми процессами и противоречиями, которые составляют главное содержание социальных изменений в обществе.



- недостаточное финансирование отрасли
- невозможностью обеспечить пациентов медицинской помощью с применением современных медицинских технологий



- снижается эмоциональный фон
- поддерживается состояние внутренней тревоги и профессиональной неудовлетворенности

- Низкая оплата труда

→ → → снижает мотивацию

- Социальные и бытовые проблемы наслаиваются на процесс межличностного общения

→ → → рост конфликтности в ЛПУ

- идентификация конфликтных ситуаций
- изучение причин их возникновения и развития
- их последствий

→ → → → **ПОЗВОЛИТ** → → → →

- выявлять проблемные участки практического здравоохранения
- влиять на качество оказываемой пациентам помощь
- снизить остроту социальных противоречий

Конфликт

это проявление объективных или субъективных противоречий, выражающихся в противоборстве сторон.



Сторонами конфликта в медицине являются:

✓ В межличностных:

- врач – пациент
- врач – врач, средний мед. персонал
- врач – администратор



Предметом конфликта в медицине выступают:

✓ объективные причины (не зависящие от врача):

- организационно-технические
- финансовые (экономические)

✓ субъективные причины (зависящие от врача):

- информационно-деонтологические
- диагностические
- лечебно-профилактические
- тактические



Взаимоотношения в медицинском коллективе

В процессе своей работы участковый терапевт постоянно контактирует с коллегами:

- со своими старшими и младшими товарищами
- со специалистами других профилей
- врачами параклинических служб (рентгенологами, эндоскопистами, клиническими лаборантами)
- средними и младшими медицинскими работниками

Взаимоотношения с коллегами

- Правильные взаимоотношения врачей между собой в процессе своей деятельности достигаются при соблюдении двух основных условий:
- 1) уважительного отношения к своему коллеге, недопущения третирования врача в присутствии больного
- 2) обращения врача к своему коллеге за советом во всех сложных для диагностики и лечения случаях

- Взаимодействие врачей со средним медицинским персоналом является одним из ключевых в процессе лечения больного и достижения успешного результата.



- В создании деловой, рабочей обстановки, здорового психологического климата в медицинском коллективе важнейшую роль играет

руководитель



Наиболее часто встречающиеся типы врачей-руководителей:

1. Чрезмерно властолюбивые люди;
2. Руководитель - бюрократ, чиновник;
3. Руководитель, равнодушный к порученному ему делу;
4. «Добрый» руководитель.



«Идеальный руководитель»

- предан своему делу и ответственен
- обладает необходимыми волевыми качествами, принципиален
- одинаково требователен как ко всем членам коллектива, так и к самому себе
- не злоупотребляет своей властью; прислушивается к мнению членов коллектива
- старается быть примером для подчиненных



- пользуется заслуженным уважением и авторитетом в коллективе

Конфликты в системе врач – больной

- Суть конфликтов в системе врач-больной заключается в столкновении мнений, взглядов, идей, интересов, точек зрения и ожиданий участников взаимодействия.



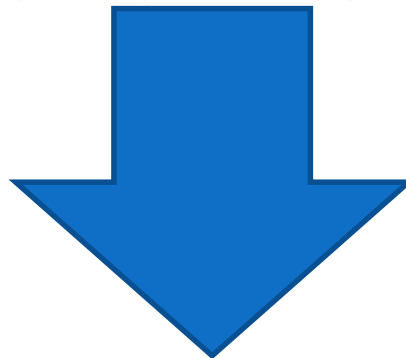
Сторона первая: пациент как участник конфликта

1. Боится
2. Не доверяет врачу
3. Испытывает физический дискомфорт
4. Находится под влиянием эндогенных факторов
5. Обладает личностными особенностями



Пациент боится

- потерять работу
- страх инвалидизации или физической ущербности
- боязнь ограничений лечебным режимом или диетой
- страх перед вероятными болезненными или эмоционально некомфортными лечебными либо диагностическими манипуляциями
- опасения по поводу непредвиденных и, возможно, немалых расходов, связанных с лечением



Пациент боится

Профилактика:

- ЛЕЧИТЬ БОЛЕЗНЬ
- самому излучать спокойствие
- говорить мягким голосом
- не суетиться и проявлять максимум внимания
- стараться объяснять суть проблем понятным пациенту языком, избегать сложных медицинских терминов



Пациент не доверяет врачу

- Общественное мнение «врачи плохо работают», «поликлиники никуда не годятся» → → → →
- попытки направлять и контролировать работу врача
- растет популярность самолечения
- между врачом и пациентом без медицинского образования существует некоторое информационное неравенство и ситуация зависимости → → → →
- подозрительность и тревожность



Пациент не доверяет врачу

Профилактика

- Покажите пациенту того врача, которого он хочет видеть, – внимательного, компетентного, понимающего его трудности и готового помочь.



Пациент испытывает физический дискомфорт

Болевые ощущения, одышка, длительное ожидание приема в некомфортных условиях → → → →

- искажает восприятие ситуации, ухудшает процессы торможения и повышает агрессивность

Профилактика

- простые организационные мероприятия



Пациент находится под влиянием эндогенных факторов

- Многие патологические процессы напрямую влияют на центральную нервную систему (дыхательной системы, хронические анемии, сосудистая патология)
- Гипогликемия (многие приходят в поликлинику натошак)
- Колебания уровня половых гормонов
- Возрастные особенности психики
- Алкогольная энцефалопатия

Пациент находится под влиянием эндогенных факторов

Профилактика

- Сохранять спокойствие и невозмутимость
- ИНОГДА напрямую предупредить об особенностях психики, связанных с патологическим процессом

*англ. Сохраняй спокойствие и помогай людям



Пациент обладает личностными особенностями

- Целенаправленное провоцирование скандала
- Патологические кверулянты
- Дефицит общения
- Желание разбогатеть путем получения компенсаций в суде



Пациент обладает личностными особенностями

Профилактика

- Соблюдать правила этики и деонтологии
- «Не провоцировать»
- Четко следовать инструкциям, протоколам, должностным обязанностям

Алгоритм действий при физическом нападении пациента на врача



Сторона вторая: врач как участник конфликта

1. Провоцирует пациента мелочами
2. Недостаточно общается с пациентом
3. Затягивает очередь или уделяет мало времени
4. Назначает неудобные обследования и
непростое лечение
5. Обладает личностными особенностями



Врач провоцирует пациента мелочами

- Опоздание на работу
- Расстегнутый или несвежий халат
- Резкое приглашение в кабинет
- Разговор по телефону во время приема

Профилактика

- Соблюдение делового этикета
- Опрятный внешний вид
- Соблюдение графика работы



Врач недостаточно общается с пациентами

- Недостаточное информирование пациентов о состоянии их здоровья, методах диагностики и лечения

NB! Получение в доступной форме полной объективной информации о состоянии своего здоровья и информированное согласие на лечение – законодательно установленное право пациента.

Врач недостаточно общается с пациентами

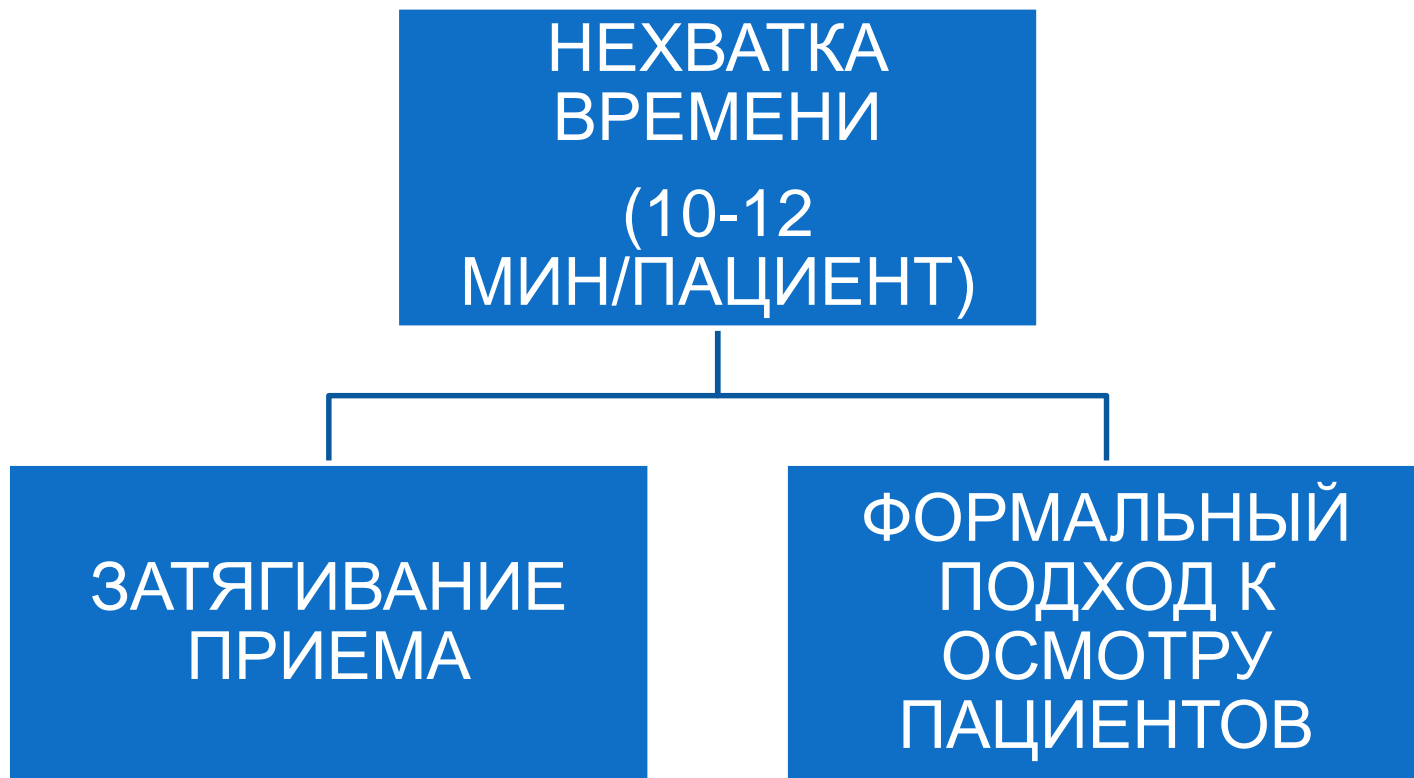
Профилактика

- Грамотная подача информации
- Правило «трех третей»
- Совместное с пациентом(при необходимости и с его родственниками) обсуждение стратегии обследования и лечения



Врач затягивает очередь или уделяет мало времени

- Перегруженность системы здравоохранения



Врач затягивает очередь или уделяет мало времени

Профилактика

- Формирование очереди пациентов
- Предупреждение ожидающих пациентов о затягивании приема в сложных случаях

----- ТАЛОН НА ПРИЁМ -----	
Дата _____	
_____ ч.	_____ мин.
Врач _____	
Каб. _____	

Врач назначает неудобные обследования и непростое лечение

- Отсутствие возможности выполнения всех необходимых диагностических процедур в одном месте в одно время
- Необходимость назначения большого количества препаратов



Врач назначает неудобные обследования и непростое лечение

Профилактика

- Психологическая подготовка пациента
- Информирование о времени работы диагностических служб, помощь в составлении наиболее удобного графика обследований
- Информирование о диагностической значимости того или иного метода

Врач обладает личностными особенностями

- Включение ответной агрессии в адрес пациента
- Переработки, ночные дежурства, эмоциональные перегрузки
- Истощение психики, синдром эмоционального выгорания



Врач обладает личностными особенностями

Профилактика

- Режим труда и отдыха
- Работа с психологом или специальной литературой
- Спорт, йога и др. физическая активность
- Свежий воздух



Стратегия и тактика

- Первоочередная задача на пути предотвращения конфликта – грамотно выстроить общение.
- Нужно постоянно помнить, что врач и пациент находятся в одной лодке.
- Правильное, грамотное и своевременное выполнение своей работы.
- Не нужно бояться конфликтов.



Спасибо за внимание!

