

ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА И ВРАЧ

УО «Белорусский государственный медицинский университет»

Поведение человека в прямом смысле – жизнь человека. Поведение человека в домашних условиях, в процессе учебы и работы, среди друзей – это то, как человек себя преподносит и как к нему относятся окружающие люди. Стиль поведения человека во многом предопределяет его настоящее и будущее. В череде ежедневных событий мы сталкиваемся с миллионами людей и у каждого из них своя модель семьи, предрассудки, характер и, конечно же, поведение. Умение владеть собой, следовательно, и ситуацией, всегда было актуальной задачей построения межличностных отношений.

Характер поведения, умение предотвратить конфликт, избежать конфликтной ситуации и конфликтостойчивость будущих врачей любой специализации – весьма актуальная и научно-познавательная задача, решение которой позволяет найти и предложить стратегии поведения в общении с пациентами и коллегами по работе.

Как известно, конфликты бывают абсолютно разные и могут, следовательно, возникать где и как угодно. С внутренним конфликтом собственной личности в тот или иной промежуток жизни или в той или иной ситуации сталкивалось 99,9% населения. Известно множество определений ситуации конфликта.

Конфликт – это:

■ «трудноразрешимое противоречие, связанное с противоборством и с острыми эмоциональными переживаниями»;

■ «борьба за ценности и претензии, за определенный статус, власть, ресурсы, где целями являются нейтрализация, нанесение ущерба или уничтожение соперника».

■ «форма отношений между субъектами по поводу разрешения острых противоречий, возникающих в процессе их взаимодействия»;

■ «сознательное столкновение социальных общностей, проявление социальных противоречий, включая степень их развития и средства разрешения (полного или частичного)».

■ «форма отношений между потенциальными и актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями»;

■ «столкновение противоположных позиций, мнений, оценок и идей, которые люди пытаются разрешить с помощью убеждения или действий на фоне проявления эмоций»;

■ «предельный случай обострения социальных противоречий, выражающийся в многообразных формах борьбы между индивидами и различными социальными общностями, направленной на достижение экономических, социальных, политических, духовных интересов и целей, нейтрализацию или устранение действительного или мнимого соперника и не позволяющей ему добиться реализации его интересов»;

■ «открытая борьба социальных субъектов, побуждаемая несовпадающими (различными или противоположными) интересами из-за каких-то благ»;

■ «основанное на реальных и мнимых противоречиях взаимодействие преследующих несовместимые, взаимоисключающие цели сторон, действия которых непосредственно направлены друг против друга и исключают взаимную выгоду»;

■ «проявление объективных и субъективных противоречий, выражающееся в противоборстве сторон»;

■ «такой способ взаимодействия между людьми, при котором действие одной стороны наталкивается на противодействие другой, что делает невозможным реализацию ее целей».

Для предотвращения конфликта и использования его в конструктивных целях необходимо установить его истинные внутренние и внешние причины, понять и спрогнозировать ход его дальнейшего развития.

В настоящее время в связи с увеличением уровня конфликтности в социальной и профессиональной сферах жизнедеятельности человека необходимо вспомнить о конфликтоустойчивости.

Конфликтоустойчивость – это психологическая защита, которая существует на подсознательном уровне и которая до известной степени способствует снятию внутреннего напряжения путем следующих механизмов:

Вытеснение – мотивированное забывание, вытеснение неприятных мыслей в сферу бессознательного.

Рационализация – приписывание своим поступкам более приемлемых причин с целью сохранения чувства собственного достоинства и самоуважения.

Обособление – нежелание (отказ) думать о возможных последствиях тех событий, в которых индивид вынужден принимать участие.

Проекция – возложение вины на кого-нибудь другого; приписывание неприятных для личности импульсов и чувств другим объектам.

Сублимация – снятие напряжения путем трансформации инстинктивных форм психики в более приемлемые для индивида и общества. Например, переключение энергии на творчество, шутки и др.

Фантазия – уход от реальной ситуации в воображаемую. Такая форма психологической защиты свойственна любому индивиду, но особенно детям и подросткам.

Стратегия поведения в разрешении конфликтов может быть различной.

Прямые методы разрешения конфликтов:

1. Директивное, настойчивое утверждение своей точки зрения.

2. Перестройка собственного поведения и уступки конфликтующей стороне.

3. Игнорирование конфликта.

4. Сотрудничество и выработка совместных решений.

Косвенные методы разрешения конфликтов носят характер опосредованных скрытых воздействий. Наиболее результативные из них:

1. принцип выхода чувств.

2. принцип эмоционального возмещения.

3. принцип авторитетного третьего.

4. принцип обнаженной агрессии.

Приемы психологической защиты при конфликтах следующие:

Отрицание сводится к тому, что информация, которая тревожит и может привести к конфликту, не воспринимается.

Вытеснение – избавление от внутреннего конфликта путем активного выключения из сознания неприемлемого мотива или неприятной информации.

Проекция – бессознательный перенос (приписывание) собственных чувств, желаний и влечений, в которых человек сам себе не хочет сознаться, понимая их социальную неприемлемость другому лицу.

Идентификация – бессознательный перенос на себя чувств и качеств, присущих другому человеку, недоступных, но желаемых для себя.

Рационализация – псевдоразумное объяснение человеком своих желаний и поступков, в действительности вызванных причинами, признание которых грозит потерей самоуважения.

Включение – облегчение внутреннего конфликта при сопереживании и сравнении своей беды с бедами других. При этом переоценивается значимость травмирующего фактора.

Замещение – перенос действия, направленного на недоступный объект, на действие с доступным объектом (например, отвести душу).

Изоляция – обособление внутри сознания травмирующих человека факторов. Неприятным эмоциям блокируется доступ к сознанию. Этот вид защиты напоминает синдром отчуждения, для которого характерно чувство утраты эмоциональной связи с другими людьми, ранее значимыми событиями или собственными переживаниями.

Содержание приведенной информации свидетельствует о сложнейших личностных изменениях и реакциях в процессах возникновения и урегулирования конфликтных ситуаций. Нет необходимости акцентировать внимание на непреложной важности избегания разного рода конфликтов.

Врачебная работа имеет эмоционально-насыщенное содержание и предполагает интенсивное общение с людьми и умение общаться.

В связи с этим, знаниями по психологии конфликта должны, как никто, владеть врачи, которые постоянно вступают в профессиональные субъектные отношения. Профессиональный уровень субъектных отношений

выстраивается на многократных обратных связях, что наполняет взаимодействие врача и пациента особым психологическим смыслом. Врач должен все время давать понять пациенту, что тот постоянно в зоне его активного отражения – восприятия, внимания, оперативной памяти, мышления, эмоционального реагирования. Для пациента чрезвычайно важно осознанное или подсознательное ощущение своего постоянного присутствия в поле активного отражения врача, что порождает тесные психоэнергетические контакты и предупреждает различного рода конфликты. Именно на профессиональном уровне субъектных отношений возникает безусловное доверие к врачу и вера в его мастерство и успешное лечение.

Встречаются прекрасные специалисты, которые, однако, не могут насытить взаимодействие с пациентом сигналами об обратных связях, выразить субъектные отношения. Молчаливое изучение медицинской карты пациента, про себя сделанные выводы, неозвучивание диагноза в доступной и понятной для пациента форме и т.п. часто служат причиной возникновения конфликтов. В подобных случаях субъектный тип отношений противопоставляется объектному, для которого характерны те или иные формы равнодушия, формализма, невнимания, игнорирования индивидуальности партнера по взаимодействию. Медработник при этом решает свои профессиональные задачи, возможно на высоком уровне, не учитывая мнения и настроения пациента, не придавая должного внимания его особенностям характера, жизненным позициям и установкам, отношению к лечению и др. В этом случае пациент чувствует себя «среднестатистическим» посетителем врача, в итоге снижается или совсем не возникает доверие к представителю медицины и создается почва для конфликта.

Субъектный тип взаимоотношений достигается в том случае, если врач или медицинская сестра, общаясь с пациентом, используют такие приемы, знаки, символы и способы взаимодействия, которые пациент может расценивать, как проявление искреннего внимания и подлинной заботы лично о нем. В результате субъектных отношений пациент испытывает доверие к медицинскому работнику, что исключает возможность формирования конфликтных ситуаций.

Выстраиванию субъектных отношений на профессиональном уровне и предотвращению конфликтов способствует индивидуализация взаимодействия – знаково-символическая система общения, которая позволяет пациенту убедиться в том, что врач или медицинская сестра учитывают его социальный, соматический и психический статус, состояние в данный момент, особенности переносимости медикаментозных воздействий и процедур.

Принимать во внимание коммуникативные привычки, проявления эмоций, характера и другие

индивидуальные и личностные свойства пациента чрезвычайно важно для создания благоприятного климата общения и предупреждения конфликтов. В меньшей степени последнему способствует рефлексия информации вслух – повторение врачом наиболее важной информации, уточнение и размышление вслух о сведениях, которые пациент сообщает на различных этапах приема или лечения.

Неспешное информирование пациента о смысле наблюдений и выводов, назначенных процедур, намерений врача или медсестры не вызывают у пациентов сомнений в их достоверности и логичности.

Тем не менее, предпочтительнее согласовывать с пациентом отдельные процедуры и назначения. Упреждают конфликты обсуждение вероятного течения заболевания, возможного изменения самочувствия или дискомфорта пациента во время лечения. Делать это лучше в форме напоминания, предупреждения, совета, инструкции.

Релаксация – система мер, предпринимаемых врачом или медицинской сестрой во время приема и лечения с тем, чтобы снять физическое и психическое напряжение у пациента, предоставить ему паузы для расслабления во время длительных и труднопереносимых процедур – великолепная профилактика конфликтов.

Медицинский персонал, владеющий технологией построения профессиональных субъектных отношений на традиционном уровне, имеет все шансы проявить не только профессиональные умения, искусство общения, но и избежать конфликтов. Для этого необходимо шаг за шагом овладевать соответствующими технологиями взаимодействия с пациентами и устранять в своем поведении и индивидуальных особенностях то, что препятствует субъектным отношениям и способствует возникновению конфликтов.

Проявление субъектных отношений в различных аспектах врачебной деятельности – важнейший показатель профессиональной этики, духовной зрелости медицинских работников, а также важнейшая предпосылка не только эффективности лечения, но и избегания конфликтов.

Литература

1. Бодалев, А.А. Психология общения – М.: Высшая школа. – 1996. – 390 с.
2. Конечный, О., Боухал М. Психология в медицине. – Прага: Авиценум. 1983. – 405 с.
3. Куницкая, С.А. Диалог: способ взаимопонимания: учебно-методическое пособие / С.А.Куницкая. Минск: БелМАПО, 2006. – 22 с.
4. Менделевич, В.Д. Клиническая и медицинская психология. – М.: Медицина, 1999. – 588 с.
5. Пол, Экман. Психология эмоций. – СПб.: Питер, 2012. – 334 с.
6. Ухтомский, А.А. Доминанта. – СПб.: Питер, 2002. – 448 с.
7. Флоренская, Т.А. Диалог в практической психологии. Наука о душе. – М.: Владос, 2001. – 207 с.

Поступила 21.01.2013 г.