

Петров И.А.¹, Чернавский А.Ф.^{1,2}, Никишин Е.В.¹

Организационно-психологический подход к формированию конфликтологической компетентности медицинского работника как метода управления качеством стоматологической помощи в условиях муниципального учреждения

1 - МАУ «СП № 12» г. Екатеринбург, 2 - ФГАОУ ВПО «УрФУ имени первого Президента России Б.Н. Ельцина» ИСНН, г. Екатеринбург.

Petrov I.A., Chernavsky A.F., Nikishin E.V.

Organization- psychological approach in forming conflict competence of doctor like method of management of dentists help in a clinic

Резюме

Цель работы: Научить медицинских работников анализировать конфликт, понимать его суть, уметь управлять им, применяя эффективные поведенческие стратегии в профилактике и разрешении конфликтных ситуаций. Предоставить целостное системное представление о природе конфликтов в медицинской среде и динамике их развития. Обучить медицинских работников навыкам диагностики причин конфликта и определения его структуры. Предложить способы профилактики конфликтов в медицинской среде.

Ключевые слова: конфликтологическая компетентность, виды конфликтов, решение конфликтов в медицинской среде

Summary

To learn doctors to analyze the conflict, understand what does it mean, teach to drive it, using effective methods of assimilation of the conflict situations. To model the system understanding of growing the conflict in clinic. Give doctors some skills of diagnose the conflict and fixing it. To suggest ways of prevention of conflicts in a medical environment.

Key words: conflict competence, types of conflicts, conflict resolution in the medical environment

Введение

В муниципальных организациях недостаточно осмысливается сущность конфликта в системе здравоохранения, но конфликты в корпоративной среде медицинских профессионалов — это реальный факт, который невозможно отрицать и который существует не только в границах профессиональной группы медицинских работников, но и проецируется за ее пределы — на отношения с пациентами.» [7]

Для создания эффективной технологии управления конфликтами в нашем учреждении при работе с персоналом используется такая характеристика как, конфликтологическая осведомленность личности медицинского работника. Конфликтологическая компетентность медицинского работника представляет собой профессиональную осведомленность о диапазоне возможных стратегий конфликтующих сторон и умение оказать технологическое содействие в реализации конструктивного взаимодействия в конкретной конфликтной ситуации. Это способность специалиста в реальном конфликте осу-

ществлять деятельность, направленную на минимизацию деструктивных последствий и разрешению проблем.

При рассмотрении конфликтологической компетентности медицинского работника с системных позиций мы выделили в ней гностический компонент, регулятивный или конструктивный, коммуникативный, а также нормативный и рефлексивно-статусный компоненты. Медицинскому работнику, по нашему мнению, сегодня требуется наличие знаний и умений в области психологии конфликта, требуется и развитие профессионально значимых и личностных качеств, которые необходимы для эффективного и умелого управления конфликтом в медицинской среде. Конфликтологическая компетентность в медицине связана с социально-перцептивной, ауто-психической, клинической психологией и, что немаловажно, административно-правовой составляющими. Выявление и развитие отмеченных видов компетентности у человека позволяет сформировать и развить конфликтологическую культуру работника медицинской организации.

личную неудовлетворенность и затрудняющим всякое сотрудничество между членами медицинской организации. Используя такие методы исследования как, беседа, анкетирование и интервьюирование медицинских работников, изучение обращений пациентов, включенное наблюдение (путем внедрения исследователя в изучаемую среду) при реорганизации стоматологической службы нами выявлено следующее: проведенные исследования в нашей поликлинике полностью подтверждают данные отечественных и зарубежных исследователей, что деструктивные (отрицательные) функции конфликтов в 93% случаев оказывают выраженное негативное воздействие на психофизиологическое состояние его участников. Конфликты всегда негативно отражаются на эффективности деятельности оппонентов в 86% случаев. Участники конфликта обращают меньше внимания на качество работы. При работе с молодыми специалистами и студентами УГМУ отмечено, что конфликты отрицательно влияют на развитие личности медицинского работника и неизбежно сопровождается нарушением системы межличностной коммуникации, взаимосвязей в коллективе, и организации в целом. Частые конфликты ослабляли ценностно-ориентационное единство группы, особенно среди руководителей среднего звена и ведут к снижению групповой сплоченности. Все вышеописанное наблюдается в неэффективно управляемых коллективах и в период масштабных реорганизаций учреждений системы здравоохранения. При смене вектора управления и руководящего состава.

При правильном управлении конфликтной ситуацией выявляются конструктивные (положительные) функции конфликтов. Наш опыт показал, что управляемое развитие конфликтной ситуации позволяет высвечивает «узкие места», нерешенные проблемы в медицинском учреждении раньше, чем они становятся реальной проблемой. Метод управляемого конфликта дает возможность более глубоко оценивать индивидуально-психологиче-

ские особенности индивида, участвующего в нем.

Работа по формированию конфликтологической компетентности у медицинского персонала, прежде всего заведующих отделениями, дает возможность значительно снизить психическую напряженность, которая является реакцией участников на конфликтную ситуацию и приводит к последующему снижению интенсивности отрицательных эмоций. Подобное решение конфликтной ситуации, в таких случаях позволяет личности успешно развиваться, формировать успешные межличностные отношения. Конфликтологическая компетентность по данным нашего эксперимента выступает инструментом превентивного пресечения недобросовестного поведения среди медицинского персонала и улучшает эффективность совместной деятельности коллектива. Управляемый конфликт и формирование конфликтологической компетентности позволяет зондировать общественное мнение, коллективные настроения, социальные установки.

Конфликт, как любой психический процесс имеет свое течение (стадии). Графическое изображение конфликта в медицинской среде напоминает развитие аффекта. Стадии развития конфликта рассмотрены неоднократно, остановимся на возможности медицинского работника повлиять на разрешение конфликта в зависимости от его фазы у медицинских работников с различным уровнем конфликтологической компетентности.

Нами изучены стратегии поведения медицинских работников в конфликтной ситуации по методике К. Томаса. Стратегии поведения в конфликте распределились следующим образом.

В своей работе мы используем следующую модель разрешения конфликтов.

- Шаг 1. Контролируем эмоции оппонентов.
- Шаг 2. Устанавливаем основные правила переговоров для сторон на основе действующего законодательства.

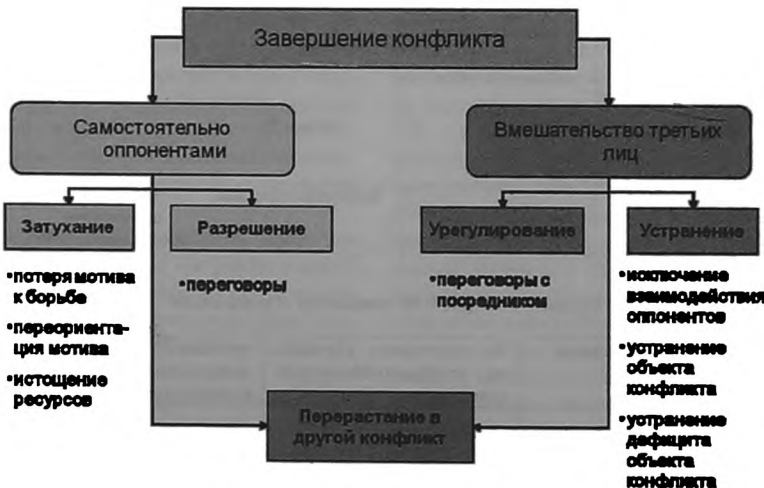


Схема 1. Формы завершения конфликта

- Шаг 3. Выясняем позиции оппонентов.
- Шаг 4. Определяем скрытые нужды и интересы, точку зрения сторон.
- Шаг 5. Выдвигаем варианты решения конфликта.
- Шаг 6. Выработываем стратегии поведения направленные на сотрудничество.

Руководители структурных подразделений, прошедшие обучение по конфликтологической компетентности, выполняют основные этапы медиации при возникновении конфликтных ситуаций:

1. Знакомство с конфликтом и конфликтующими сторонами. Медиатор изучает историю проблемы, требования оппонентов.

2. Работа с конфликтующими сторонами. Медиатор, возможно, несколько раз встречается с каждой из сторон с целью их подготовки к проведению совместных переговоров (уточняются требования, снимаются обвинения, смягчаются формулировки и т.д.).

3. Ведение переговоров. В ходе них медиатор выполняет ряд функций: ведущего, тренера, «толкача», педагога и т.д.

Заключение

По нашим наблюдениям 86% конфликтов в медицинском учреждении связаны с не до оценкой психологии людей и за короткое время мигрируют из производственной сферы в межличностные отношения; в

результате этого происходят потери до 15% рабочего времени, падает производительность труда; нарушается психологический климат в коллективе, возникает неудовлетворенность выполняемой работой, накапливается эмоциональный стресс, ярко проявляются признаки профессионального выгорания, исчезает атмосфера сотрудничества и взаимопомощи; резко возрастает текучесть кадров; усиливается недобросовестная конкуренция, идет сокрытие информации; формируется образ «врага», тем самым снижается качество оказаний стоматологической помощи. Обучение профессиональной конфликтологической компетентности, т.е. уровня толерантности к пациентам, которые чем-то не нравятся и с которыми трудно работать позволяет быстро и безошибочно научиться правильно взаимодействовать с ними — предупредить возможный конфликт, преодолеть его, если он возник, или защитить себя при помощи мер психологического и юридического содержания и грамотно управлять качеством стоматологической помощи. ■

Петров И.А., Чернавский А.Ф., Никишин Е.В., МАУ «СП № 12», ФГАОУ ВО «УрФУ имени первого Президента России Б.Н. Ельцина» Кафедра клинической психологии ИСПН, г. Екатеринбург; Автор, ответственный за переписку - Чернавский Александр Фридрихович, 620050, Екатеринбург, ул. Техническая, д. 28, Тел. 8 (922) 10626 98, E-mail: docent.alex@mail.ru

Литература:

1. Аниупов, А. Я. Актуальные проблемы конфликтологии / А. Я. Аниупов, С. Л. Прошанов. — М., 2011. — 342 с.
2. Волчанский, М. Е. Конфликт в медицине: Монография / М. Е. Волчанский — Волгоград: Изд-во ВолГМУ, 2008. — с.
3. Зуева, О.С. Социальные страхи наемных работников в региональном сообществе: монография [Текст] / О.С. Зуева. -Ставрополь: ООО «Мир данных», 2013. - 180 с.
4. Культура конфликта во взаимодействии власти и гражданского общества как фактор модернизации России: сборник статей / Ин-т «Справедливый Мир», Рос. ассоц. полит. науки, Фонд им. Фридриха Эберта / Под ред. Л. И. Никовская (отв. ред.), В. Н. Шевченко, В. Н. Якимец. — М.: Ключ-С, 2012. — 352 с.
5. Немов, Р.С. Общая психология. В 3-х т. Общая психология: Учебник / Р.С. Немов. - М.: Юрайт, 2012. - 2472 с.
6. Рамендик, Д.М. Общая психология и психологический практикум / Д.М. Рамендик. - М.: Форум, 2013. - 304 с.
7. Ступак В. С., Подворная Е. В. Проблемы управления конфликтной ситуацией в среде медицинских работников [Текст] // Новые задачи современной медицины: материалы III междунар. науч. конф. (г. Санкт-Петербург, декабрь 2014 г.). — СПб.: Заневская площадь, 2014. — С. 99-102
8. Фетискин Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. — М., Изд-во Института Психотерапии, 2002. — 490 с.
9. Чернавский А.Ф.. Интеграция психолого-педагогической науки в профессиональную деятельность коллектива муниципального медицинского учреждения. - Сборник международной конференции // Уральский стоматологический журнал № 2 / г. Екатеринбург. Екатеринбург, 2002. С. 79- 83
10. Чернавский А.Ф.. Здоровье как интегративная проблема современного общества и факторы его сохранения статья Сборник международной научно-практической конференции 9-10 октября 2009 г. Педагогика и психология как ресурс развития современного общества: сборник материалов Международной науч.-практич. конференции / Ряз. гос. ун-т им. С.А. Есенина. — Рязань, 2009. С. 3 - 10