

УДК 331.104.2

КОНФЛИКТЫ В МЕДИЦИНСКИХ УЧРЕЖДЕНИЯХ И СПОСОБЫ ИХ УРЕГУЛИРОВАНИЯ

Акименко Г. В.

*кандидат исторических наук, доцент, доцент кафедры психиатрии,
медицинской психологии и наркологии*

ФГБОУ ВО Кемеровский государственный медицинский университет

Минздрава России,

Россия, г. Кемерово.

Селедцов А.М.

*доктор медицинских наук, профессор, заведующий кафедрой психиатрии,
медицинской психологии и наркологии*

ФГБОУ ВО Кемеровский государственный медицинский университет

Минздрава России,

Россия, г. Кемерово

Кирина Ю.Ю.

*кандидат медицинских наук, доцент, доцент кафедры психиатрии,
медицинской психологии и наркологии*

ФГБОУ ВО Кемеровский государственный медицинский университет

Минздрава России,

Россия, г. Кемерово.

Аннотация. В данной статье предпринята попытка рассмотреть различные варианты и особенности поведения сотрудников в условиях конфликта в медицинской организации. Описаны субъекты медицинской практики, участвующие в конфликтных ситуациях. Указаны наиболее распространенные способы разрешения конфликтов. Приведены данные поведенческого анализа

персоналий на основе методики К. Томаса, которые позволяют руководителям принимать гибкие решения в условиях внутриорганизационных конфликтов.

Ключевые слова: конфликт, внутригрупповые конфликты, медицинское учреждение, управление конфликтами

CONFLICTS IN MEDICAL INSTITUTIONS AND WAYS OF THEIR SETTLEMENT

Akimenko G.V.

candidate of historical Sciences, associate Professor, associate Professor of psychiatry, medical psychology and narcology

Kemerovo state medical University of the Ministry of health of Russia, Kemerovo, Russia.

Seledtsov A.M.

doctor of medical Sciences, Professor, head of the Department of psychiatry, medical psychology and narcology

Kemerovo state medical University of the Ministry of health of Russia, Kemerovo, Russia.

Kirina Yu.Yu.

candidate of medical Sciences, associate Professor, associate Professor of psychiatry, medical psychology and narcology

Kemerovo state medical University of the Ministry of health of Russia, Kemerovo, Russia.

Abstract. This article attempts to consider the various options and characteristics of the behavior of employees in a conflict in a medical organization. The subjects of medical practice involved in conflict situations are described. The most common ways of resolving conflicts are indicated. The data of behavioral analysis of personalities based on the method of K. Thomas are given, which allow managers to make flexible decisions in the context of intra-organizational conflicts.

Keywords: conflict, intra-group conflicts, medical facility, conflict management.

Медицинские работники, непосредственно контактирующие с пациентами: врачи, медсестры работают в сложных, напряженных условиях, в среде потенциально провоцирующей конфликты. И хотя некоторые из этих конфликтов могут привести к положительным результатам, многие дают обратный эффект.

Предрасположенность к конфликтной модели поведения в медицинской организации может проявляться в процессе взаимодействия сотрудников как при выполнении ими служебных обязанностей, так и в других ситуациях.

Возможность возникновения и развития конфликтов в медицине имеет место и прослеживается практически во всех формах межличностного взаимодействия. На наш взгляд, это обусловлено спецификой работы в системе «человек-человек». Показательно, что большинство конфликтов носят деструктивный характер. Но, несмотря на свою актуальность, данная проблема до настоящего времени изучена недостаточно.

Целью данной работы является рассмотрение конфликта как социально-психологического процесса, характеризующегося определенными стадиями протекания и выполняющего специфические функции на примере медицинского персонала.

Объектом исследования является – межличностный конфликт в медицинском учреждении.

Предметом исследования: поведение личности при возникновении конфликтной ситуации.

Методы исследования: включённое наблюдение, интервью, методика К.Томаса – К.Килманна (*англ.* Thomas-Kilmann Instrument; ТКІ).

Конфликты неизбежны в жизни любого человека. Как следствие, описание проблем конфликтов и конфликтного взаимодействия нашли свое отражение в работах представителей разных школ и направлений.

Изучение конфликтогенов, и собственно конфликтов в медицинских учреждениях - это предмет исследований таких научных областей, как психология и социология конфликта, клиническая психология, психология личности и др. В психологии конфликта классические разработки представлены концепциями Л.С. Выготского, Э. Гидденса, Л. Козера, Т. Парсонса, А.Г. Здравомыслова, Р. Дорендорфа, В.И. Спиранского и др. [1, 5].

В работах отечественных и зарубежных ученых акценты были сделаны на философском, социологическом, психологическом и педагогическом аспектах проблем конфликтологии. Была предпринята попытка выявить роль, смысл и функции конфликта как момента диалектического развития, проанализировать межличностные и внутри личностные противоречия, приводящие к конфликтному поведению и др. [1].

Установлено, что для эффективного управления конфликтами в организации руководителю необходимо: определить вид конфликта; причины возникшего конфликта; его особенности; применить необходимый для данного типа конфликта способ его разрешения.

Исследование проводилось в два этапа. На первом этапе путем стороннего наблюдения в естественных условиях была выявлена напряженность в отношениях. На втором этапе было проведено тестирование среднего медицинского персонала одного из медицинских учреждений города.

Характеристика участников конфликтного взаимодействия в медицинской организации во возрастному критерию (таблица № 1).

Таблица 1. - Возрастная структура респондентов

Возраст	Кол-во человек	% от общего числа
24-29	33	24
30-35	21	15
36-40	38	28

41-45	19	14
46-50	24	17

Таким образом, большая часть респондентов - 59% находится в возрасте от 35 до 50 лет (время переоценки целей и притязаний), уже определились со выбором профессиональной деятельности, отчетливо представляют её задачи и перспективы.

Проведя анкетирование медицинских сестер, мы получили следующие результаты: 77% респондентов вступают в конфликт часто и очень часто; 43% участников опроса редко; 15% - стараются избегать конфликтов и связанных с ними стрессовых состояний (таблица № 2).

Таблица 2. - Частота конфликтов в отделениях

Ответ	Количество	% от общего числа
Очень часто	30	23
Часто	47	34
Редко	43	31
Почти не бывает	15	12

Наблюдение позволяет сделать вывод о том, что в коллективе отсутствуют устойчивые микрогруппы, коллектив не сформирован, как следствие, социально - психологический климат в целом можно оценить, как неблагоприятный.

Для исследования диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению была использована методика К.Томаса – К.Килманна.



Рис.1. Стратегия поведения сотрудников в конфликтных ситуациях

Полученные данные (рис.1) свидетельствуют о том, что сотрудники в большинстве случаев в конфликтных ситуациях выбирают стратегию компромисса и избегания. А это означает, что конфликт откладывается. Проблемы остаются не решенными.

Стратегия и тактика поведения в конфликте во многом обусловлена темпераментными особенностями членов коллектива.

Таблица 3. - Тип темперамента личности

Темперамент	Количество	% от общего числа
Холерик	18	13
Сангвиник	78	58
Флегматик	24	18
Меланхолик	15	11

По результатам анкетирования, выявлены следующие темпераменты сотрудников: 58% - сангвиники; 18% - флегматики, 13% - холерики и 11% - меланхолики (таблица № 3).

Таблица 4. - Влияние темперамента на выбор способа разрешения конфликта

Тип Темпера-мента	Уклоне-ние	Приспособле-ние	Конфронтация	Сотрудничество	Компромисс
Холерик	-	-	98%	-	2%
Сангвиник	5%	13%	20%	34%	28%
Флегматик	43%	19%		38%	
Меланхо-лик	31%			58%	11%

По результатам анкетирования сотрудники с холерическим типом темперамента при способе разрешения конфликта выбирают: 98% - конфронтацию, 2%-компромисс; сангвиники чаще всего используют 20%-конфронтация, 34%-сотрудничество, 28%- компромисс, 13%-приспособление, 5% - уклонение; меланхолик 58%-сотрудничество, 31%-уклонение, 11%-компромисс; флегматик 43% - уклонение, 38% сотрудничество, 19% - приспособление (таблица № 4).

В результате проведенного корреляционного анализа была обнаружена взаимосвязь между стратегией поведения (по К. Томасу) и степенью конфликтности личности (по нашей шкале рангов). Неконфликтные люди в группе испытуемых предпочитают уход от конфликта. Была обнаружена положительная корреляция между оценками независимого эксперта и количеством положительных выборов по результатам социометрии ($r = - 0,726$), т. е. оценки независимого эксперта отражают то, что в отношениях предпочтение отдается неконфликтным членам коллектива. Менее привлекательными для построения отношений в группе испытуемых являются более конфликтные личности.

Таким образом, типичным участником внутригруппового конфликта является женщины - 100%, в возрасте 35-50 лет (76%), имеющих средне-специальное образование (94%), Высшую квалификационную категорию (35%), со стажем работы более 10 лет (71%).

Опрос показал, что медицинские работники, имеющие средне – специальное образование (94% опрошенных) в большинстве случаев выбирают деструктивный метод разрешения конфликта, что составляет 55% опрошенных и 45% склоняются к конструктивным методам.

Наиболее частыми причинами конфликтов сотрудников в организации является неосознаваемая потребность в соперничестве и неудовлетворенность условиями труда.

Практика свидетельствует, что конфликтами в коллектив пытаются управлять, опираясь на жизненный опыт и здравый смысл. Этого явно недостаточно. Поэтому руководителям отделений необходимо научиться распознавать предвестники конфликта, чтобы предотвратить его любые негативные последствия. В числе мер, способствующих разрешению конфликтов, могут быть результативными: помощь нейтрального стороннего эксперта, который обеспечивает структуру и фокусируется на решении; снижение уровня напряженности и враждебности в коллективе; реализация возможности для обеих сторон почувствовать, что их услышали и оценили.

Библиографический список:

1. Акименко, Г.В. Конфликтология: учебно-методическое пособие для преподавателей, обучающихся по основной профессиональной образовательной программе высшего образования по специальности – «Педиатрия»/ Кемерово, 2018. С.48.

2. Анцупов, А. Я. Шипилов А. И. Конфликтология: Учебник для вузов Юнити, [Текст] / 2002. 551 с.

3. Гришина, Н. В. Психология конфликта. - СПб.: «Питер», 2000. 418 с.

4. Зигерт, В., Ланг, Л. Руководить без конфликтов. /Пер. с нем.. М.: Дневник науки | www.dnevniknauki.ru | СМИ Эл № ФС 77-68405 ISSN 2541-8327

Экономика, 1990. - 335 с.

5.. Уткин Э. А. Конфликтология. Теория и практика. - М.: ЭКМОС, 2020.
148 с.

Оригинальность 90%