

УДК 614.253

***АНАЛИЗ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ В СИСТЕМЕ  
ВЗАИМООТНОШЕНИЙ «ВРАЧ-ПАЦИЕНТ» СРЕДИ ВРАЧЕЙ  
МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ УДМУРТСКОЙ РЕСПУБЛИКИ***

***Шабардин А.М.***

*ассист. кафедры общественного здоровья и здравоохранения,*

*ФГБОУ ВО «Ижевская государственная медицинская академия» МЗ РФ*

*Ижевск, Россия*

***Чупина Я.С.***

*Студентка 4 курса лечебного факультета*

*ФГБОУ ВО «Ижевская государственная медицинская академия» МЗ РФ*

*Ижевск, Россия*

**Аннотация**

Данная статья посвящена анализу и оценке конфликтных ситуаций в системе «врач-пациент» среди врачей медицинских организаций Удмуртской Республики. В качестве экспериментального инструмента была выбрана диагностическое анкетирование, благодаря которому удалось определить основные детерминирующие факторы, влияющие на возникновение конфликтов в системе «врач-пациент». Исследование проводилось на медицинских работниках разных специальностей и разного возраста в количестве 170 человек, работающих в городских больницах Удмуртской Республики. Возраст испытуемых составил от 25 до 79 лет. Было предложено пройти диагностическое анкетирование, состоящее из 15 вопросов разного

вида. На основании полученных результатов можно сделать вывод о том, что конфликтные ситуации в системе отношений «врач-пациент» в большинстве случаев возникают из-за эмоционально-неустойчивого поведения со стороны пациента, вызванного постоянным психическим и физическим напряжением, беспокойством и страхом за свою жизнь. Однако нельзя забывать и о роли врача в возникновении конфликтных ситуаций, которые могут быть обусловлены развитием у него синдрома эмоционального выгорания. В системе отношений «врач-пациент» необходимо поддерживать принцип взаимоуважения и понимания.

**Ключевые слова:** Удмуртская Республика, система «врач-пациент», конфликты, взаимоотношение врача и пациента.

***ANALYSIS OF CONFLICT SITUATIONS IN THE SYSTEM OF  
RELATIONSHIPS 'DOCTOR-PATIENT' AMONG DOCTORS OF MEDICAL  
ORGANISATIONS OF THE UDMURT REPUBLIC***

***Shabardin A.M.***

*Assistant of the Department of Public Health and Public Health Care,*

*Izhevsk State Medical Academy,*

*Izhevsk, Russia*

***Chupina Y.S.***

*Student of the 4th year of medical faculty*

*Izhevsk State Medical Academy,*

*Izhevsk, Russia*

## Summary

This article is devoted to the analysis and assessment of conflict situations in the system 'doctor-patient' among doctors of medical organisations of the Udmurt Republic. Diagnostic questionnaire survey was chosen as an experimental tool, thanks to which it was possible to determine the main determinant factors influencing the emergence of conflicts in the system 'doctor-patient'. The study was conducted on medical workers of different specialities and different ages in the number of 170 people working in urban hospitals of the Udmurt Republic. The age of the subjects ranged from 25 to 79 years old. They were offered to undergo a diagnostic questionnaire consisting of 15 questions of different types. On the basis of the obtained results we can conclude that conflict situations in the system of relations 'doctor-patient' in most cases arise due to emotionally unstable behaviour on the part of the patient, caused by constant mental and physical tension, anxiety and fear for his life. However, one should not forget about the role of a doctor in the emergence of conflict situations, which can be caused by the development of emotional burnout syndrome. In the system of relations 'doctor-patient' it is necessary to maintain the principle of mutual respect and understanding.

**Keywords:** Udmurt Republic, doctor-patient system, conflicts, doctor-patient relationship.

В наше время с ростом правовой грамотности пациента появляются достаточно серьезные возможности защиты его прав и законных интересов. Одним из ключевых вопросов общественности является качество оказываемой медицинской помощи, поэтому конфликтные ситуации, возникающие во время приема между врачом и пациентом, могут сильно сказаться на репутации медицинского работника, повлиять на его дальнейшую карьеру [3;8].

К сожалению, ситуации, когда врачу приходится иметь дело с агрессией со стороны своего пациента и его родственников, не является редкостью и требуют грамотного подхода в решении возникающих проблем [4;7].

Избежать спорных ситуаций во врачебной деятельности практически невозможно — таковы особенности профессии, поскольку система взаимоотношений «врач-пациент» постоянно находится под влиянием множества факторов [6].

В своей практике врачу необходимо знать правила эффективной коммуникации для успешного процесса лечения, включающие в себя критерии выбора определенного типа коммуникации (информационный, интерпретационный, совещательный и патерналистский), а также способность восприятия информации пациентом [1;2].

Любая работа с людьми так или иначе связана с процессом и проблемами общения. Для успешной установки контакта с пациентом, врачу необходимо демонстрировать доброжелательность, развивать чувство такта, внимания, профессиональной компетентности [5].

**Объект исследования:** взаимоотношения врача и пациента

**Предмет исследования:** детерминирующие факторы, влияющие на возникновение конфликтных ситуаций.

**Цель исследования:** определить, какие факторы становятся причиной недопонимания между врачом и пациентом, и выявить частоту их встречаемости.

**Задачи исследования:** 1. Изучить литературу, относящуюся к теме исследования; 2. Проанализировать процесс формирования отношений между врачом и пациентом; 3. Провести диагностику частоты встречаемости факторов, влияющих на возникновение конфликтных ситуаций и

классифицировать их на основе данных проведенного опроса; 4. Выявить пути решения и профилактику конфликтов.

**Материалы и методы:** В качестве экспериментального инструмента выбрана диагностическое анкетирование, благодаря которому удалось определить основные детерминирующие факторы, влияющие на возникновение конфликтов в системе «врач-пациент».

Исследование проводилось на медицинских работниках разных специальностей и разного возраста в количестве 170 человек, работающих в городских больницах Удмуртской Республики. Возраст испытуемых составил от 25 до 79 лет. Было предложено пройти диагностическое анкетирование, состоящее из 15 вопросов разного вида.

**Результаты:** Исследование показало, что 58,9% (101 чел) медработников подвержено частому стрессу на рабочем месте, 30,4% (51 чел) испытывают стресс редко и 10,7% (18 чел) – всегда (Рис.1).

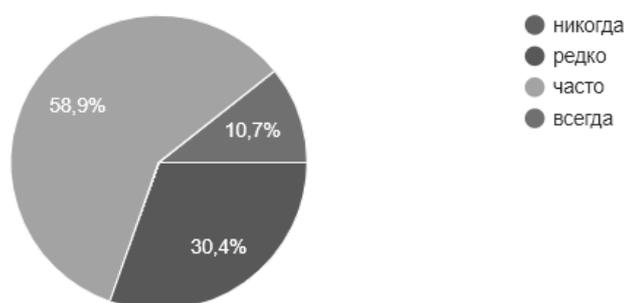


Рис.1. – «Как часто Вы испытываете стресс на работе?»

Причем большинство из них 73,2% (125 чел) редко попадает в конфликтные ситуации, 21,4% (36 чел) часто становились участниками

конфликтов, и лишь 5,4% (9 чел) никогда не оказывались в подобных ситуациях (Рис.2).

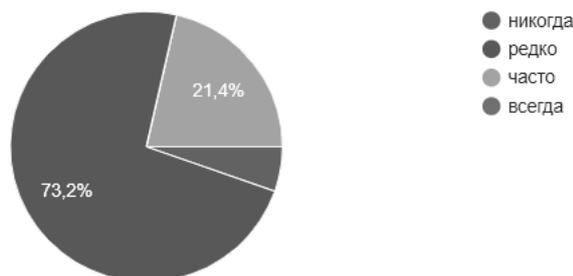


Рис.2. – «Как часто Вы попадаете в конфликтные ситуации?»

Поскольку врач в ходе своей деятельности должен включаться в проблемы пациента, то он испытывают все большее чувство незащищенности и усиление негативного отношения к себе со стороны пациентов. Нередко у медицинского работника развивается синдром эмоционального выгорания из-за влияния на него стрессовых факторов, связанных со спецификой его работы [9;10].

По результатам данного исследования можно сделать вывод о том, что наиболее часто встречающимся фактором возникновения конфликтных ситуаций в системе взаимоотношений «врач-пациент» является проявление агрессии со стороны пациента (77,8%).

Для некоторых пациентов «плохим» врач становится потому, что его лечение не имело должного результата, пациенту назначили «плохое лекарство», хотя зачастую пациент сам игнорировал назначения врача [7].

Нередко встречаются ситуации, когда пациент сам ставит себе диагноз, основываясь на данных, полученных в интернете (44,4%), когда пациент вдаётся в излишние подробности своего состояния (37%) и когда пациент

переносит свою ответственность и судьбу на плечи врача (38,9%) . Редким явлением становятся конфликты, возникающие на основе того, что пациент либо задает много лишних вопросов, порой, не связанных с его заболеванием (18,5%), либо не задает вопросов вообще (16,7%), а также ситуации, когда пациент пишет жалобу на врача (22,2%) и когда он не согласен с методикой лечения (14,8%) (Таблица 1).

Таблица 1 - Причины конфликтов

Причины конфликтов	Положительный ответ		Отрицательный ответ	
	Количество человек	Количество человек в %	Количество человек	Количество человек в %
Агрессия со стороны пациентов	132	77,8	38	22,2
Пациент самостоятельно ставит диагноз	75	44,4	95	55,6
Излишние подробности в анамнезе	63	37,1	107	62,9
Перенос ответственности на плечи врача	66	38,9	104	61,1
Пациент задает лишние вопросы	32	18,5	138	81,5
Пациент не задает вопросов	28	16,7	142	83,3
Пациент пишет жалобу	38	22,2	132	77,8
Пациент не согласен с методикой лечения	25	14,8	145	8,2

На основании полученных результатов можно сделать вывод о том, что конфликтные ситуации в системе отношений «врач-пациент» в большинстве случаев возникают из-за эмоционально-неустойчивого поведения со стороны пациента, вызванного постоянным психическим и физическим напряжением, беспокойством и страхом за свою жизнь. Однако нельзя забывать и о роли

врача в возникновении конфликтных ситуаций, которые могут быть обусловлены развитием у него синдрома эмоционального выгорания.

Для предубеждения конфликтных ситуаций врач всегда должен сводить к минимуму вероятность возникновения какого-либо недопонимания между ним и пациентом, находить правильные слова и тактику общения с ним и оставаться спокойным. В свою очередь пациент должен осознавать, что врачи – тоже люди, которые способны ошибаться и процесс поиска причин заболевания, а также подбор правильного лечения требует определенного времени и грамотного подхода. Только в таком случае и врач, и пациент могут рассчитывать на успешность в борьбе с заболеванием и последующем выздоровлении пациента.

### **Библиографический список:**

1. Аскарова Н. А., Ибрагимова Н. Психологические аспекты влияния личности врача на лечебный процесс //Innovative Society: Problems, Analysis and Development Prospects (Spain). – 2022. – С. 121-125.
2. Бережнов Г. Е., Семенова Г. А. Пассивная агрессия врача и пациента //Бюллетень медицинских интернет-конференций. – Общество с ограниченной ответственностью «Наука и инновации», 2019. – Т. 9. – №. 10. – С. 459-459.
3. Васильева Л. Н., Ксенофонтова А. Г., Баюкова С. В. Взаимоотношения врача и пациента: современный взгляд на проблему //Методы профилактики и лечения заболеваний ЛОР-органов. – 2022. – С. 48-59.
4. Дерюшкин В. Г., Гацура О. А., Гацура С. В. Феномен агрессии пациента, по мнению практикующего врача //Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины. – 2021. – Т. 29. – №. 5. – С. 1132-1137.

5. Дмитриевская А. А. И др. Коммуникативные способы снятия напряжения в профессиональном общении врача с пациентом //Бюллетень медицинских интернет-конференций. – Общество с ограниченной ответственностью «Наука и инновации», 2019. – Т. 9. – №. 10. – С. 453-453.
6. Каращук Л. Н. Проблематика доверия во взаимоотношениях врач-пациент //Личность в меняющемся мире: здоровье, адаптация, развитие. – 2020. – Т. 8. – №. 1. – С. 17-24.
7. Клоктунова Н. А., Ремпель Е. А., Рамазанова А. Я. Конфликтные ситуации в общении врача с пациентами: особенности и причины возникновения //Педагогическое взаимодействие: возможности и перспективы. – 2021. – С. 319-326.
8. Лядова А. В. Детерминанты конфликта в системе «Врач-пациент» //Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. – 2019. – №. 12. – С. 68-71.
9. Миц А. Н., Бондарев А. А., Гонтарев С. Н. Клиническая значимость взаимоотношения врача и пациента (обзор литературы) //Менеджер здравоохранения. – 2020. – №. 2. – С. 43-49.
10. Шапиева А. Х., Эседова И. А., Исмаилова Г. А. Взаимоотношения между врачом и пациентом: вопросы профессиональной этики //Медицина. Социология. Философия. Прикладные исследования. – 2020. – №. 2. – С. 3-6.

*Оригинальность 81%*