

Литвинчук Д.Е., Прокопчикова Д.А.

КОНФЛИКТЫ МЕЖДУ ВРАЧАМИ И ПАЦИЕНТАМИ

*Научный руководитель: магистр ист. наук, ст. преп. Совостюк Т.А.
Кафедра педагогики и психологии с курсом клинического моделирования
Белорусский государственный медицинский университет, г. Минск*

Актуальность. В настоящее время, коммуникативные навыки актуальны и приобретают большую популярность. В процессе профессиональной деятельности врачу часто приходится сталкиваться с конфликтными ситуациями, которые приводят к эмоциональному напряжению и синдрому эмоционального выгорания. Поэтому врачу крайне важно обладать способностью эффективно разрешать возникающие конфликты.

Цель: выявление наиболее распространенных причин конфликтов между врачом и пациентом и возможные способы их разрешения.

Материалы и методы. При рассмотрении данной темы была изучена научная литература. Использовался диагностический инструментарий. Исследование проводилось с использованием авторского опросника.

Результаты и их обсуждение. В результате исследования было опрошено респондентов 131 чел.: студенты 1-4 курса УО БГМУ в возрасте 17-38 лет. В результате опроса «Конфликтные отношения врача и пациента» было выявлено: 61,8% – считают себя неконфликтными, 35,9% – полагают, что есть склонность к конфликту; 40,5% – знают несколько навыков, смогут предупредить конфликт; 32,1% - не имеют конфликтов/навыков нет; 13,7% - знают 1-2 навыка, но не смогут избежать конфликта. Из наиболее распространенных конфликтов: между врачом и пациентом - 32,8%, между пациентом и медсестрой - 22,9% и между пациентами - 20,6%.

Причинами конфликтов являются: некомфортные условия ожидания приема - 58%, с личностными особенностями врача/пациента - 46,6%, недоверие к медицинскому работнику/пациенту - 41,2%, пациент испытывает физический дискомфорт, что увеличивает раздражительность - 41,2%. Респонденты полагают, что наиболее эффективные психологические методы профилактики конфликтов: атмосфера доверия - 78%, сотрудничество - 77,2%, умение успокоить - 63%, психологическая поддержка - 58,3%, активное слушание - 58,3%.

Выводы: результаты показали, что более половины опрошенных студентов не считают себя конфликтными, чуть меньше респондентов знают несколько навыков и смогут предупредить конфликт. Самым распространенным конфликтом является между врачом и пациентами и основными причинами конфликта являются: некомфортные условия ожидания приема, недоверие к медицинскому работнику/пациенту, пациент испытывает физический дискомфорт, что увеличивает раздражительность. Наиболее эффективные психологические методы профилактики конфликтов - атмосфера доверия и сотрудничество. Поэтому необходимо, чтобы студенты уже во время обучения в вузе более подробно рассматривали конфликтные ситуации и стратегий их разрешения.