

Психология общения медицинского работника в сложных(конфликтных) ситуациях

ГБОУ СПО ВО «Владимирский
базовый медицинский колледж»

Тимофеева Ольга
Александровна, преподаватель
психологии

Общение медицинской сестры с пациентом

- Негативные эмоциональные переживания, связанные с болезнью, оказывают влияние на общение медицинской сестры и больного.
- Это зависит от:
- Восприятия и понимания участниками друг друга
- Психологической установки

Эффекты в общении

- **Эффект «ореола»**-формирование мнения о пациенте на основе общих впечатлений о нем
- **Эффект «последовательности» или «авансирования»**- суждение о человеке зависит от сведений, полученных о нем в первую очередь, и определяет отношение к нему в дальнейшем.
(восприятие медсестры на основе сведений, полученных от соседей по палате, других сестер, из разговора врачей)

Эффекты в общении

- **Эффект «проецирования на других людей собственных свойств»**

Позитивная установка на восприятие медицинской сестры может быть обусловлена ее размеренной манерой говорить, неторопливо проводить осмотр или манипуляции, а негативная — чересчур шумной манерой поведения

Конфликт

- Сложные межличностные ситуации, в том числе и возникающие между медицинским работником и пациентом, в первую очередь определяются затруднениями в общении.
- Затруднение несет **интенсивный заряд отрицательных эмоций** для одного или всех участников, то его можно назвать **конфликтом**

Уровни развития конфликта

- **Инцидент, стычки** (пациент после замечания вновь опоздал на процедуру - у медработника раздражение – напомнить пациенту)

Варианты разрешения:

1. Не использовать угрозу, воздержаться от оскорблений
2. Не прерывать контакт
3. Уверенно осуществлять разговорную ситуацию (жесты примирения)

Уровни развития конфликта

● **Открытый конфликт**

Варианты прекращения конфликта

1. Разъединение (выход из отношений)
2. Силовое решение (оказание физического, административного, служебного, общественного давления)
3. Примирение (уступка, компромисс)

Открытый конфликт

- Медсестре приходится неоднократно исправлять ошибки напарницы по смене, при том последняя не изменяет своего поведения в ответ на замечания, а воспринимает их как результат придирчивости, проявления недоброжелательности.

Уровни развития конфликта

- **Кризис отношений**- это такое состояние, когда система не может функционировать по-прежнему

Варианты выхода:

1. Система разрушится
2. Система изменится

Виды конфликтов

- Реалистические (предметные) конфликты
- Вызваны неудовлетворение требованием и ожиданий участников, а так же несправедливым распределением обязанностей.
- Несовпадение ожиданий пациента с реальностью

Причины конфронтации:

- Поведение медицинского персонала (грубость)
- Характер проведения процедур (нерегулярность, непунктуальность, халатность)
- Санитарно-гигиенические условия медицинского учреждения (грязь, шум, запах)
- Неправильная диагностика или ошибочно назначенная терапия

Виды конфликтов

- **Беспредметные (нереалистические) конфликты**

Открытое выражение отрицательных эмоций, обид, враждебности, как самоцель.

Любой медицинский работник мотивирован на встречу с пациентом, поскольку от этого зависит его профессиональная карьера и положение в обществе

Мотивы обращения к медицинскому работнику

- Обследование с целью исключения наличия расстройств и заболевания
- Обнаружение симптомов и подтверждение предполагаемого диагноза.

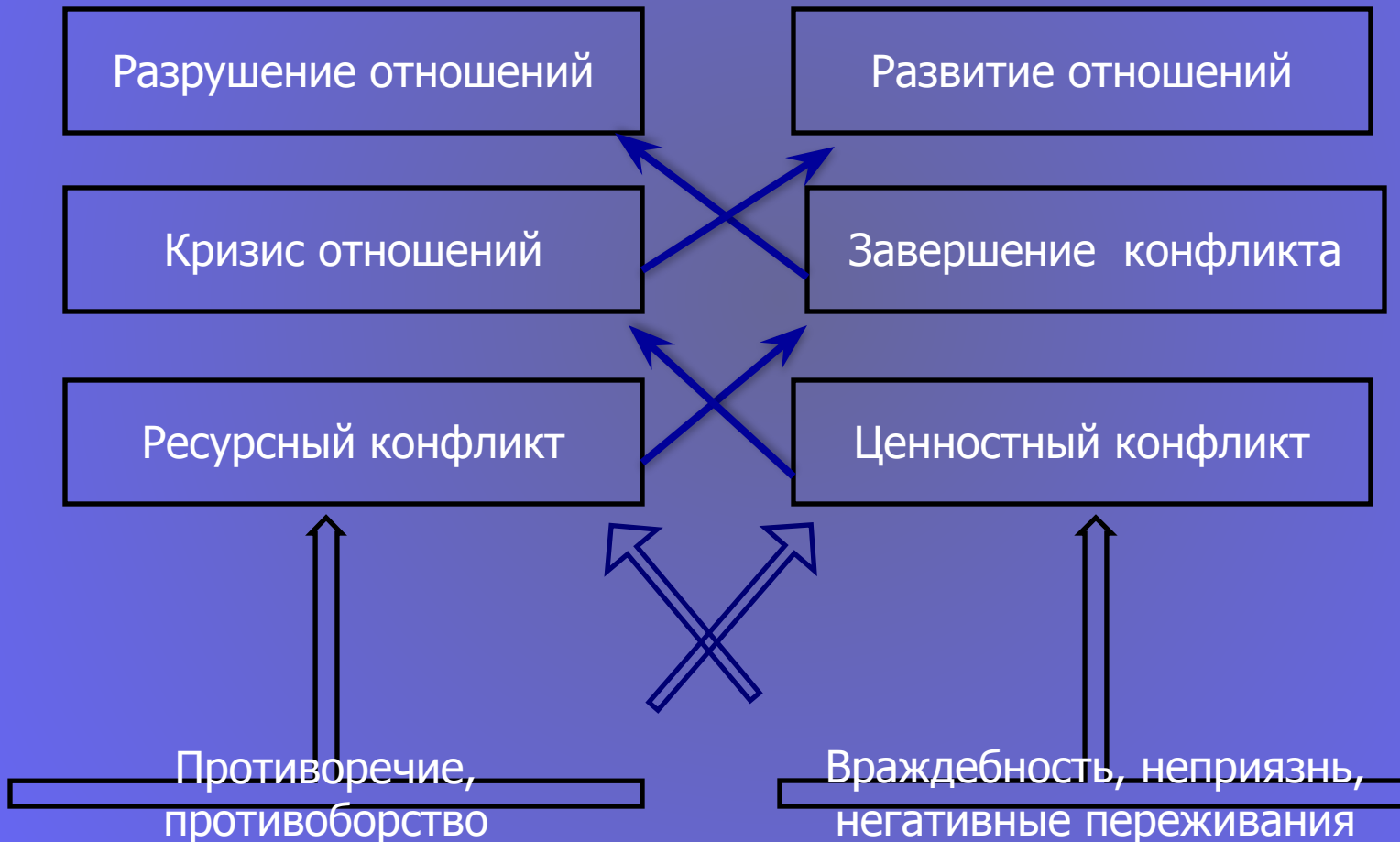
Цель обследования и ожидание его результатов влияют на характер контакта медперсонала и пациента.

Факторы, провоцирующие конфликты

- Характерные особенности личности
- Настроение
- Самочувствие
- Интеллект
- Знание или незнание психологии человека
- Психология общения

- Любой компонент межличностного общения может выступать в роли конфликтогенного фактора, создать сложную психологическую ситуацию.

Развитие конфликта



Урегулирование конфликта

- Урегулирование собственных переживаний (совладание с эмоциями)
- Анализ конфликта (выбор стратегии)
- Реализация стратегии разрешения конфликта

Преодоление конфликта

- Подготовка переговоров
- Основной процесс:
 1. Урегулирование эмоций
 2. Налаживание отношений
 3. Соглашение о правилах переговоров
 4. Выяснение позиций
 5. Определение интересов
 6. Определение взаимовыгодных вариантов
 7. Достижение согласия
- Реализация соглашения

Хорошее общество –
это не бесконфликтное
общество, а общество,
где конфликты
разрешаются
цивилизованным путем

Стратегия поведения

- избегание или уход
- приспособление
- соперничество или конкуренция
- компромисс
- сотрудничество

Избегание – это поведение в конфликтной ситуации, которое выражается самоустранением, игнорированием или фактическим отрицанием конфликта

Причиной выбора этой стратегии может являться:

- неуверенность в себе и своих силах, боязнь проиграть;
- неопределенность собственной позиции по данному конфликтному вопросу;
- стремление выиграть дополнительное время для серьезной подготовки к участию в конфликте;
- отсутствие полномочий, финансов, времени

Приспособление – это поведение, проявляющееся в изменении действий и установкой под реальным или воображаемым давлением

К стратегии приспособления прибегают, если:

- ❖ конфликтная ситуация не затрагивает жизненно важных ценностей;
- ❖ сохранение отношений является более значимым, чем отстаивание своих интересов;
- ❖ итог намного важнее для другого человека;
- ❖ осознают, что правота на стороне оппонента;
- ❖ имеются более важные в данный момент интересы;
- ❖ у другого больше власти;
- ❖ полагают, что другой человек может извлечь из этой ситуации полезный урок;
- ❖ могут добиться цели обходным путем

Соперничество – одна из стратегий поведения в конфликтной ситуации, характеризующаяся достижением индивидуальных или групповых целей в условиях противоборства с партнерами, стремящимися к таким же целям

Причины выбора человеком этой стратегии могут быть самыми разными:

- ✓ потребность защитить свои интересы: жизнь, семью, благополучие, имидж и т.п.;
- ✓ желание установить приоритет в семье или коллективе;
- ✓ стремление к лидерству;
- ✓ недоверие к людям вообще, в том числе к оппонентам, приписывание поступкам партнера негативной мотивации;
- ✓ эгоцентризм, неумение взглянуть на проблему с другой точки зрения;
- ✓ семейная вражда, традиция, месть;
- ✓ критическая ситуация, которая требует немедленного решения

Компромисс – это разрешение конфликтной ситуации путем взаимных уступок

Причинами выбора компромиссного решения являются обычно:

- стремление хотя бы к частичному выигрышу;
- признание ценностей и интересов других людей, как и своих собственных;
- желание быть объективным;
- когда переговоры зашли в тупик и компромисс – единственный выход

Сотрудничество – это стратегия поведения, при которой на первое место ставится не решение конкретной конфликтной ситуации, а удовлетворение интересов всех ее участников

Стратегия сотрудничества будет наиболее эффективной, если:

- решение проблемы очень важно для обеих сторон и никто не хочет полностью от него отстраниться;
- конфликтующие стороны имеют длительные и взаимозависящие отношения;
- есть время поработать над возникшей проблемой;
- стороны способны изложить суть своих интересов и выслушать друг друга;
- участники конфликта обладают равной властью или хотят игнорировать разницу в положении для того, чтобы на равных искать решение проблемы.

Социально- психологическая диагностика конфликтов

Тест Томаса

1. а) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса
б) Чем обсуждать то, в чем мы оба расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны

2. а) Я стараюсь найти компромиссное решение
б) Я пытаюсь уладить дело с учетом всех интересов и другого человека, и **МОИХ** собственных

3. а) Обычно я стремлюсь добиться своего
б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека

4. а) Обычно я стремлюсь найти компромиссное решение.
б) Я стараюсь не задеть чувств, другого человека.

5. а) Сглаживая спорную ситуацию, я все время пытаюсь найти поддержку у другого человека.
б) Я стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6. а) Я пытаюсь избежать неприятности для себя.
б) Я стараюсь добиться своего.

чтобы со временем решить его
окончательно

б) Я считаю возможным в чем-то уступить,
чтобы
добиться другого

8. а) Обычно я настойчиво стремлюсь
добиться своего

б) Я первым делом стараюсь определить то,
в чем
состоят все затронутые интересы и
спорные вопросы

9. а) Я думаю, что не всегда стоит
волноваться из-за
каких-то разногласий

б) Я думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то разногласий

решение

11. а) Я первым делом стремлюсь ясно определить

то, в чем состоят все затронутые интересы и

спорные вопросы

б) Я стараюсь успокоить другого и, главным

образом, сохранить наши отношения

12. а) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры

б) Я даю возможность другому в чем-то остаться

13. а) Я предлагаю среднюю позицию
б) Я настаиваю, чтобы все было сделано по-моему

14. а) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах
б) Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов

15. а) Я стараюсь успокоить другого и сохранить
наши отношения
б) Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы
избежать напряжения

б) Я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции

17. а) Я обычно настойчиво стремлюсь добиться

своего

б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности

18. а) Если это сделает другого счастливым, я дам

ему возможность настоять на своем

б) Я дам другому возможность остаться

при

своим мнением, если он идет мне

навстречу

спорные

вопросы

б) Я стараюсь отложить спорные
вопросы,
чтобы со временем решить их
окончательно

20. а) Я пытаюсь немедленно преодолеть
наши

разногласия

б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание
выгод
и потерь для нас обоих

21. а) Ведя переговоры, стараюсь быть
внимательным к другому

находится посередине между моей
позицией и

другого человека

б) Я отстаиваю свою позицию

23. а) Как правило, я озабочен тем, чтобы
удовлетворить желания каждого из нас

б) Иногда я предоставляю другим взять на
себя

ответственность за решение спорного
вопроса

24. а) Если позиция другого кажется ему
очень

важной, я стараюсь идти ему навстречу

б) Я стараюсь убедить другого пойти на

25. а) Я пытаюсь убедить другого в своей правоте

б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого

26. а) Я обычно предлагаю среднюю позицию

б) Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас

27. а) Зачастую стремлюсь избежать споров

б) Если это сделает другого человека счастливым, я

дам ему возможность настоять на своем

28. а) Обычно я настойчиво стремлюсь
добиться

своего

б) Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь
найти поддержку у другого

29. а) Я предлагаю среднюю позицию

б) Думаю, что не всегда стоит волноваться

из-за

возникающих разногласий

30. а) Я стараюсь не задеть чувств другого

б) Я всегда занимаю такую позицию в

споре,

чтобы мы могли совместно добиться успеха

Варианты разрешения конфликтов



Человек обретает
психологическую стойкость тогда,
когда осознает причину своих
переживаний и начинает
понимать, что способен вынести
еще более тяжелые и сильные
потрясения, если такие
случаются, найти пути их
устранения

Как творчески (бесконфликтно) реагировать на замечания пациентов

1. **Метод «Да – но»**

Выявление односторонности доводов оппонента.

«Я тоже представляю себе все то, что Вы перечислили как недостатки, но Вы забыли упомянуть о ряде преимуществ лечения в стационаре»

2. **Метод «кусков»**

Расчленение высказываний оппонента таким образом, чтобы были явно различимы части верные и ошибочные.

«Это верно; а об этом существуют различные точки зрения; а вот это, на мой взгляд, является ошибочным»

3. Метод «бумеранга»

Использование «оружия» оппонента.

«Вы тратите слишком много времени, чтобы доказать мне это» - «Это оттого, что Вы делаете слишком много замечаний (задаете много интересных вопросов).

4. Метод «выведения»

Постепенное объективное изменение существа дела.

Вносить коррективы так, чтобы они были восприняты, как свои, собственные.

5. Метод Сократа

Сущность в том, чтобы в ходе рассуждений не дать собеседнику сказать «нет» и побудить его все время говорить «да».

Обращаться к пациенту, предварительно выяснив для себя, что все ответы на вопросы могут быть только положительными:

- * Вас зовут Олег Николаевич ? - ДА*
- * А фамилия ваша Иванов ? - ДА*
- * А Вы уже позавтракали ? -ДА (выяснено предварительно, что пациент действительно завтракал)*
- * Итак, Вы поступили к нам 2 дня назад на «скорой». Да? -ДА*
 - * Сегодня на обходе у Вас уже был доктор ДА? - ДА*
 - * Вы поступили с жалобами на боль в груди Да? - ДА*
 - * ЭКГ уже сделали да ? - ДА*

6. Ссылка на авторитет

Умение своевременно защититься посредством обращения к чужому авторитетному опыту и высказываниям.

Нет лучшего авторитета для собеседника, чем он сам. «Да Вы и сами говорили» или «Такой ученый еще тогда-то сказал то-то»...

7. «Сжатие» нескольких замечаний

Ответ одной фразой сразу на несколько замечаний. Иногда ответ может выходить за пределы реальной ситуации, в которой было сделано замечание.

«Спасибо. Вы были вежливы». При этом очень важно избежать издевки в своем голосе.

8. Психологическая пауза

Откладывание ответа на более благоприятное время, если он не может быть ни опровергнут (аргумент), ни принят.

«Позвольте вернуться к этому интересному вопросу позднее. В дальнейших наших беседах мы снова коснемся с Вами этой проблемы, и я постараюсь дать ответ на Ваш вопрос».

9. Открытость высказывания

«Меня поражает ваша осведомленность» или «Ваш вопрос меня пугает»

10. Метод видимой поддержки

После высказывания оппонента приводите новые доказательства в пользу его решения, а потом - свое решение и доводы в пользу своего решения, которые опровергают все, сказанное оппонентом.

Пациент «У меня болит сердце. Я плохо сплю. Я очень беспокоюсь». Мне, наверное, уже не выздороветь» - « Да, с сердцем шутить нельзя. Плохой сон тоже может быть причиной беспокойства. Я понимаю Ваше беспокойство. Но, во-первых, Вы не курите, у Вас нет сахарного диабета, давление у Вас нормальное. Вы заболели недавно, стало быть, болезнь еще не запущена и органические изменения пока, наверное, невелики. Значит вполне можно рассчитывать на хорошие результаты, если будете аккуратно лечиться».

11. Метод апелляции к сочувствию

«Ты же все знаешь». «Ты же специалист, помоги мне».

12. Позитивное мышление как умение мыслить категориями успеха

«Спасибо за замечание! Ваша критика помогла мне своевременно увидеть свои недостатки. Это безусловно, поможет мне в будущем сделать мою точку зрения более убедительной»...

«Вы неряшливы!» «Как я Вас поняла, я не всегда бываю аккуратна. Не всегда хватает времени, а в результате - неряшливость».

13. Перефразирование

Повторение и одновременное смягчение замечаний,
на которые мы можем дать ответ.

*«Я слышу, что Вам нужно позвонить, и хочу, чтобы Вы
вовремя пришли на процедуру»*

14. Техника анекдота

Попались на анекдот - смейтесь громче всех и
дольше всех на одну секунду. Затем повторите всю
аргументацию.

*«Прекрасный анекдот, который только сближает наши
позиции».*

**«Не делай своим ближним
то, что желаешь самому
себе! А вдруг у них другие
вкусы»**

Бернард Шоу