

УДК: 316.628.6: 614.253.5

DOI: 10.35254/bsu/2023.64.02

*Абдыжалиева А.**Бишкекский государственный
университет имени К. Карасаева*

ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ СРЕДИ СПЕЦИАЛИСТОВ СЕСТРИНСКОГО ДЕЛА И ПУТИ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ

Аннотация

В настоящей статье приведен анализ основных причин конфликтных ситуаций, возникающих среди специалистов сестринского дела, а также предложены основные пути для их предупреждения и эффективного урегулирования разногласий. В рамках научной статьи было проведено анкетирование среди медицинских сестер Кыргызской республики, в котором приняло участие 392 респондентов. Цель исследования состояла в выявлении причин, способствующих возникновению конфликтов, и разработке эффективных стратегий их разрешения на основе собранных данных. Результаты анкетирования были проанализированы с использованием статистических методов и представлены в качестве количественных и качественных данных. Анализ данных позволил выявить несколько ключевых причин конфликтов. На основе этих результатов были разработаны рекомендации и стратегии, направленные на улучшение межличностных отношений и разрешение конфликтов.

Ключевые слова: конфликт, медсестры, причины конфликтов, социально-психологический климат, пути решения конфликтов, анализ причин конфликтов.

*Абдыжалиева А.**К. Карасаев атындагы Бишкек
мамлекеттик университети*

МЕДАЙЫМДЫК ИШТЕГИ АДИСТЕРДИН ОРТОСУНДАГЫ ЧЫР-ЧАТАКТАРДЫН СЕБЕПТЕРИ ЖАНА АЛАРДЫ ЧЕЧҮҮНҮН ЖОЛДОРУ

Кыскача мазмуну

Бул макалада медайымдардын ортосунда пайда болгон чыр-чатактардын негизги себептеринин талдоосу, ошондой эле алардын алдын алуунун жана пикир келишпестиктерди натыйжалуу чечүүнүн негизги жолдору каралган. Илимий макаланын алкагында Кыргыз Республикасынын медайымдары арасында сурамжылоо жүргүзүлүп, ага 392 респондент катышкан. Изилдөөнүн максаты чыр-чатактардын келип чыгышына шарт түзгөн себептерди аныктоо жана чогултулган маалыматтардын негизинде аларды чечүүнүн натыйжалуу стратегиясын иштеп чыгуу болгон. Сурамжылоонун натыйжалары статистикалык методдорду колдонуу менен талдоого алынып, сандык жана сапаттык маалыматтар катары берилген. Маалыматтарды талдоо чыр-чатактын бир нече негизги себептерин аныктады. Бул жыйынтыктардын негизинде инсандар аралык мамилелерди жакшыртуу жана чыр-чатактарды чечүү боюнча сунуштар жана стратегиялар иштелип чыккан.

Түйүндүү сөздөр: конфликт, медайымдар, чыр-чатактын себептери, социалдык-психологиялык климат, конфликттерди чечүү жолдору, чыр-чатактардын себептерин талдоо.

*Abdyjalieva A.
Bishkek state university
named after K. Karasaev*

CAUSES OF CONFLICTS AMONG NURSING SPECIALISTS AND WAYS TO RESOLVE THEM

Abstract

This article provides an analysis of the main causes of conflict situations that arise among nursing professionals, as well as the main ways to prevent them and effectively resolve disagreements. As part of the scientific article, a survey was conducted among nurses of the Kyrgyz Republic, in which 392 respondents took part. The purpose of the study was to identify the causes that contribute to the emergence of conflicts and develop effective strategies for their resolution based on the data collected. The results of the survey were analyzed using statistical methods and presented as quantitative and qualitative data. Data analysis revealed several key causes of conflict. Based on these results, recommendations and strategies were developed to improve interpersonal relationships and resolve conflicts.

Keywords: conflict, nurses, causes of conflicts, socio-psychological climate, ways to resolve conflicts, analysis of the causes of conflicts.

В сфере медицинского обслуживания медицинские сестры играют ключевую роль в предоставлении ухода и поддержки пациентам. Однако, как и в любой профессии, организационные конфликты могут возникать и среди медицинских сестер. В.М. Прибыловский определяет организационный конфликт как столкновение интересов групп людей по поводу удовлетворения социально значимых потребностей, инициированный социально-психологическими факторами внутренней среды и под воздействием внешних условий [1, с. 10]. Возникновение конфликтных ситуаций – это совершенно естественное явление для любой организации, однако такие разногласия могут негативно сказываться на работе коллектива, эмоциональном состоянии самих сестер и качестве предоставляемой медицинской помощи. Важным навыком для руководителя является умение правильно урегулировать такие столкновения в коллективе. Одни-

ми из шагов к успешному разрешению конфликта являются выяснение причин и определение путей их разрешения, что и рассматривается в данной работе. «На определенном этапе прогрессирования конфликтной ситуации у сторон могут кардинально поменяться мнение о собственных способностях и способностях оппонента» [2, с. 82].

Цель исследования. Анализ основных причин конфликтов среди специалистов сестринского дела и пути их решения.

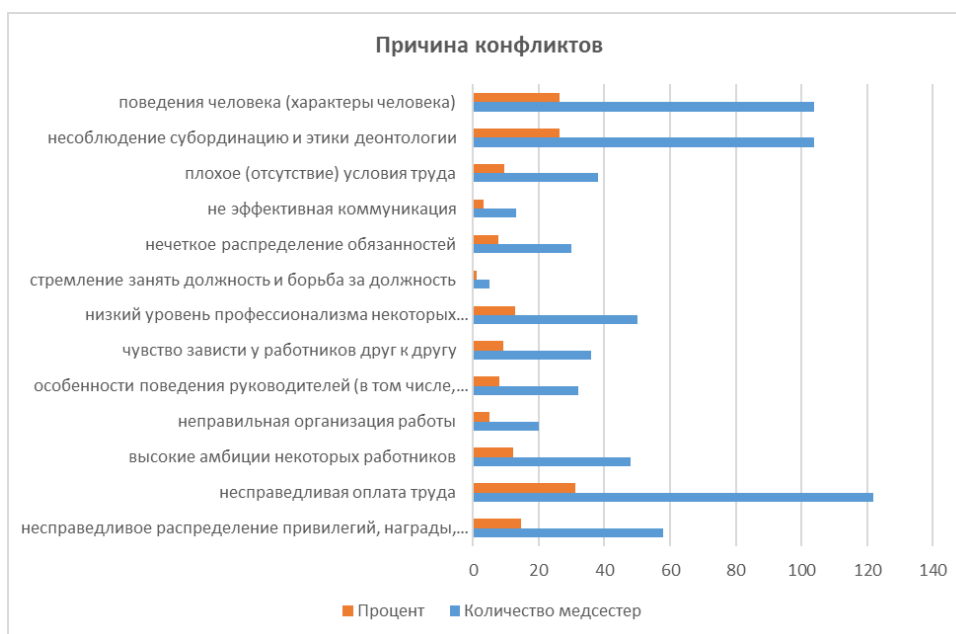
Материал и методы исследования. Мы провели анкетирование среди специалистов сестринского дела Кыргызской республики в возрасте от 20 до 60 и старше с помощью опросника социодемографических характеристик, в период 2020 года по 2022 года. Респондентам были заданы вопросы о частых причинах конфликтных ситуаций в организации. В исследовании приняли участие 392 медицинские сестры Кыргызской республики.

Статический анализ проводился по общепринятым методикам.

Результаты и обсуждение.

В ходе обработки данных, полученных при опросе респондентов,

выявлены основные причины возникновения и развития разногласий у медицинских сестер. Ниже приведена диаграмма с ответами участников анкетирования.



Самыми частыми причинами возникновения конфликтов являются несправедливая оплата труда (31,1), несоблюдение субординации, этики и деонтологии (26,5), поведение (характер) человека (26,5) и несправедливое распределение привилегий, наград, премий и других поощрений (14,7) и низкий уровень профессионализма некоторых работников (12,7).

Анализируя данные причины, можно отметить, что причины «несправедливая оплата труда» и «несправедливое распределение привилегий, наград, премий и других поощрений» возникают между администрацией и сотрудниками, тогда как остальные могут возникать как внутри коллектива, так и между медсестрами и пациентами.

Первоначальным и одним из главных шагов, предпринимаемых для профилактики возникновения и регулирования конфликтов, является правильный подбор кадров. При введении нового сотрудника обязательно должна быть четкая формулировка

требований к работе, а также четкое распределение и разъяснение прав и обязанностей, полномочий и ответственности [3, с. 125]. Необходимо учитывать как профессиональные навыки сотрудника, так и его индивидуальные психологические особенности. Следует обращать особое внимание на кадровую политику в медицинских учреждениях, так как в данной организации на сотрудников возлагается большая ответственность за жизнь и здоровье пациента.

Одним из путей решения коммуникационных конфликтов между медсестрами может служить частое напоминание руководителем о деятельности и конечной цели организации. Это важно, так как медсестры играют существенную роль в таких аспектах, как предоставление ухода и поддержки пациентам. Сотрудники, осознавая значимость своей роли в процессе достижения окончательного результата, проявят более ответственное отношение к исполнению своих поручений, также это поспо-

способствует усилению их мотивации. Дополнительно для формирования мотивации у сотрудников руководитель может периодически поощрять их и оказывать поддержку.

Переходя к предложению основных путей решения, нужно установить, что основа всех конфликтов похожа – фактическое положение дел находится в противоречии с ожиданиями людей. Отсюда выделяют два стратегических пути разрешения:

1. перестроить реальность под ожидания оппонентов;

2. попытаться изменить отношение оппонентов к существующему положению дел (к реалиям сегодняшнего дня). (5)

Несправедливая оплата труда. Эта причина, упомянутая 31,1% опрошенных, может быть урегулирована путем установления прозрачных и справедливых систем оплаты труда, основанных на объективных критериях, таких как квалификация, стаж, ответственность и результаты работы. Регулярный анализ заработной платы и введение механизмов обратной связи между сотрудниками и управлением могут помочь обеспечить справедливость и предотвратить возникновение конфликтов. Но не стоит забывать, что установление оплаты труда во многих случаях зависит от экономической обстановки страны и правительственных органов, нежели от самого руководителя и администрации организации. В таком случае руководитель должен попытаться изменить отношение конфликтующих сторон к положению ситуации.

Нарушение медицинской этики и деонтологии, субординации является достаточно распространенной причиной (упомянутой 26,5% опрошенных) столкновений как между врачами и медсестрами, так и между медперсоналом и пациентом. Соблюдение принципов этики и врачебной морали является важной частью предупреждения и разрешения конфликтов, возникающих в медицинских учреждениях. При возникновении межличностных разногласий нарушается статусно-роле-

вой характер отношений между мед работником и пациентом.

Недостаточность знаний медицинскими работниками прав и обязанностей врача и пациента, ограниченность используемых ими моделей поведения и способов вербальной и невербальной коммуникации, дезадаптивные типы отношения пациента к своей болезни, низкая юридическая, в том числе медико-правовая, грамотность населения, в первую очередь, являются причинами высокого риска возникновения межличностных противоречий, возникающих в ходе организации медицинской помощи и/или оказания медицинских услуг [3, 4].

Основным путем решения данной проблемы может послужить широкое внедрение дисциплин медицинского права, медицинской деонтологии и этики, а также вопросов по основам коммуникации в программы до дипломного и последипломного обучения врачей и медсестер, повышение квалификации специалистов в сфере медицинской деонтологии. Руководители организаций должны помнить о пропаганде важности соблюдения профессиональных стандартов и разработке четких норм и правил поведения, например, созданием памяток и анкет с нужной информацией для пациентов, частым информированием медицинских работников о требуемых стандартах профессии и проведением регулярной аттестаций для повышения уровня компетенции сотрудников.

Все эти мероприятия послужат увеличению уровня знаний по этико-правовым вопросам и улучшению навыков коммуникаций у врачей и медсестер. Следовательно, конфликты, связанные с нарушением этики и субординации будут возникать гораздо реже.

Поведенческие особенности и характер человека: Конфликты, возникающие из-за индивидуальных особенностей и характера (упомянутые 26,5% опрошенных), требуют понимания и толерантности со стороны всех участников. Развитие навыков коммуникации, конфликтологических навыков и решения проблем может помочь снизить

напряжение и преодолеть различия в поведении и характерах. Руководитель должен учитывать характерные особенности сотрудников при поручении задач.

Несправедливое распределение привилегий, наград, премий. Для решения этой причины (упомянутой 14,7% опрошенных), следует установить прозрачные и объективные критерии для распределения привилегий, наград и премий. Необходимо разработать систему, которая основывается на достижениях и вкладе каждого сотрудника в работу, чтобы справедливо вознаградить их усилия. Регулярные оценки производительности и обратная связь между сотрудниками и руководством могут помочь в создании более справедливой системы поощрений.

Низкий уровень профессионализма некоторых работников: Проблемы, связанные с низким уровнем профессионализма (упомянутые 12,7% опрошенных), могут быть решены через усиление образования и профессионального развития медсестер. Обучение по актуальным медицинским стандартам, семинары, тренинги и мен-

торство помогут улучшить навыки и компетенции работников, повышая их профессионализм.

В целом, предложенные пути решения основаны на установлении прозрачности, коммуникации, справедливости и профессионализме. Понимание и решение этих причин конфликтов могут способствовать улучшению рабочей атмосферы и содействовать эффективной работе медсестер.

Вывод:

Таким образом, для достижения благоприятного психологического климата в организации нужно уметь грамотно и эффективно регулировать конфликтные ситуации, что невозможно без установления причин таких столкновений и воздействия на них. Конфликты среди специалистов сестринского дела, как и у представителей любой профессии, является нередким явлением. Но конфликты не являются исключительно деструктивными событиями, так как с помощью правильно примененных стратегий решения можно преждевременно определить и исключить какие-либо дефекты и слабые стороны организационной работы.

Литература

1. Прибыловский В. М. Социальные механизмы управления организационными конфликтами: автореф ... дис. канд. социол. наук. / В. М. Прибыловский. - Москва, 2008. - 22 с.
2. Абдыжалиева А. Конфликт: понятие, классификация и причины возникновения // Вестник БГУ им. К. Карасаева, 2022. - №1(59). - С.80-82.
3. Пугачев В. П. Руководство персоналом организации / В. П. Пугачев. - М.: Аспект Пресс, 2000. - 252 с.
4. Семина Т. В. Социологическая оценка кадров здравоохранения с целью выявления их правового и этического поведения / Т. В. Семина // Научное обозрение. Серия 2 Гуманитарные науки. 2011. - С. 59—64. [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://www.elibrary.ru/download/elibrary_18327177_36597573. (датаобращения:12.08.2023)
5. Троицкая Л. А., Романова М. А., Григорьева И. А., Алехичева Н. Н., Беликова А. А. Деонтологические принципы и психологические особенности профессионального взаимодействия доктора с пациентом. Практика педиатра / Л. А. Троицкая, М. А. Романова, И. А. Григорьева, Н. Н. Алехичева, А. А. Беликова. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://docplus/j01131248>. (датаобращения:25.08.2023)
6. Шевченко А. Н. Причины конфликтов и способы их разрешения / А.Н. Шевченко // Прогрессивные технологии и экономика в машиностроении: сборник трудов VI Всероссийской научно-практической конференции для студентов и учащейся молодежи, 9-11 апреля 2015, Юрга —Томск, 2015. – С. 498-500.