

ID: 2016-01-27-T-5586

Тезис

Александрова М.А., Мустафаева Д.Р., Ермолаева Е.В.

Конфликты в медицине

ГБОУ ВПО Саратовский ГМУ им. В.И. Разумовского Минздрава России, кафедра философии, гуманитарных наук и психологии

Конфликт - столкновение интересов различных групп, индивидов, связанное с противодействием оппонентов при реализации своих интересов. В современном обществе социологи признают его одним из важнейших факторов социального развития.

Актуальность проблемы конфликтов в медицине обусловлена сложившимися в течении переустройства российского здравоохранения условиями взаимодействия всех субъектов медицинской практики, спецификой взаимоотношений внутри социально-профессиональной общности медицинских работников.

Для успешного управления конфликтом нужно четко ориентироваться в закономерностях его возникновения, уметь его прогнозировать, своевременно определять возможные последствия, а также выбирать оптимальную тактику регулирования.

Порядок действий, направленных на разрешение конфликта:

1. Определение существа конфликта. Исчерпывающее определение характера проблемы помогает каждой стороне оценить свое поведение и действия другой, правильнее понять ситуацию, в которой обе оказались.
2. Определение причины конфликта. Всегда существует большая вероятность, что подобная ситуация повторится и в будущем. В связи с этим важно понять причины ее возникновения.
3. Поиск возможных путей разрешения конфликта. Что мог бы сделать, каждый оппонент, чтобы разрешить конфликт? Каковы общие цели, ради которых необходимо найти выход из него?
4. Совместное решение о выходе из конфликта.
5. Реализация намеченного совместно способа разрешения конфликта.

Не существует универсальных приемов, позволяющих справиться с любой ситуацией. Единственным нашим "средством" является наша личность.

Мы рассмотрели основные аспекты конфликтов в сфере медицины. Отметим ряд рекомендаций, следование которым ускоряет процесс разрешения конфликтных ситуаций: во время переговоров приоритет должен отдаваться обсуждению содержательных вопросов; стороны должны стремиться к снятию психологической и социальной напряженности; стороны должны демонстрировать взаимное уважение друг к другу; участники переговоров должны стремиться превратить ситуации в открытую, гласно и доказательно раскрывать позиции друг друга, сознательно создавая атмосферу публичного, равноправного обмена мнениями; все участники переговоров должны проявлять склонность к компромиссу.

Применение разработанных современных технологий управления конфликтами в сфере здравоохранения позволит повысить качество оказываемых медицинских услуг, создать благоприятные условия труда медицинских работников, содействовать повышению социального благополучия населения.

Ключевые слова: конфликт, здравоохранение