

КОНФЛИКТИТЕ - РИСК ЗА ПСИХО-ЕМОЦИОНАЛНАТА АТМОСФЕРА НА РАБОТНОТО МЯСТО

Лекция, доц. С. Цветкова, д.пс

- Какво представляват конфликтите
 - Причини, видове конфликти
 - Степени на ескалация при конфликти
 - Обмисляне на собственото поведение при конфликти
- Стратегии за преодоляване на конфликтите и тяхното прилагане в практиката
- Преодоляване на конфликтите – конструктивен подход към конфликтните ситуации на основата на избрани самостоятелно примери
 - Методи за водене на разговори
 - Конкретно за разговорите по време на конфликт
 - Даване и приемане на обратна информация



Как изглежда един Ваш
обичаен ден?



Как е организирана работата
около всеки пациент?

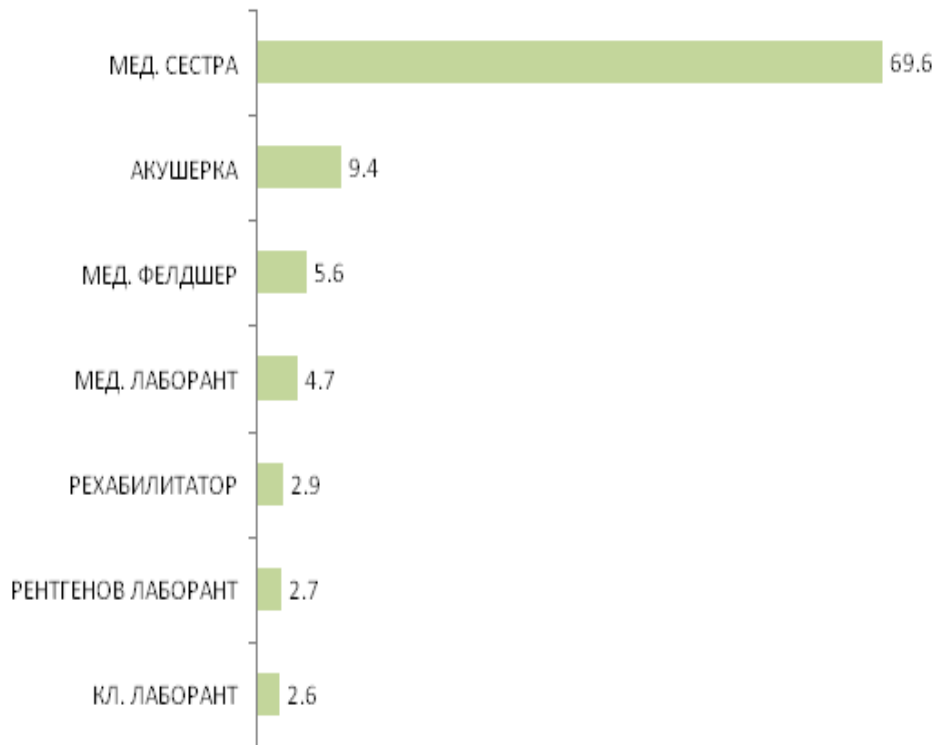


ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА



Колко и какви са медицинските специалисти, работещи в българската здравна система у нас?

Професия



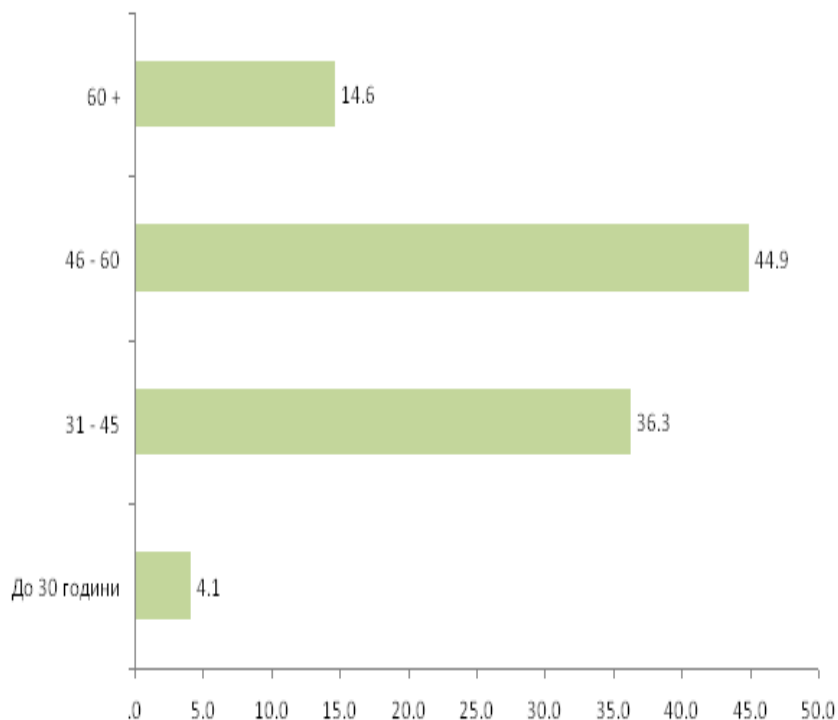
Политики, Отворено общество 4/2013

- В началото на 2012 в БЛС има регистрирани 32 000 лекари.
- В база данни на БАСЗГ има регистрирани 47 000 специалисти по ЗГ.
- Общо : 79 000
- Съотношение: 1.47 МС на лекар
- По световните стандарти средно се приема съотношение: 2:1
- Разпределението по области е “изкривено” .
- За Монтана : лекари - 1.6 % и СЗГ – 1.6% (София – 28.7%; 21.5%)

Разпределение на СЗГ

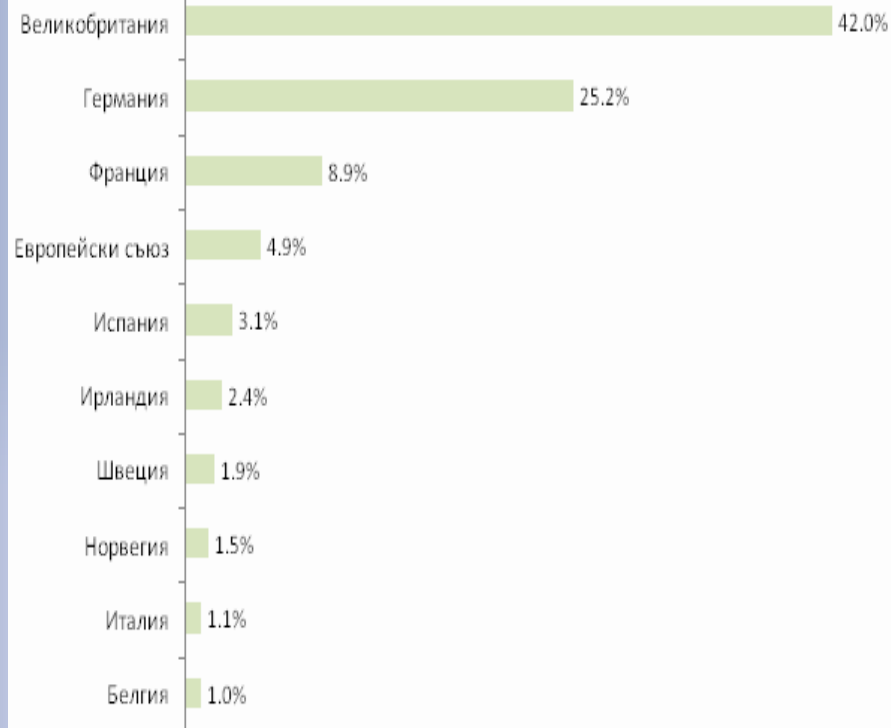


Възраст



Разпределение на СЗГ по възраст

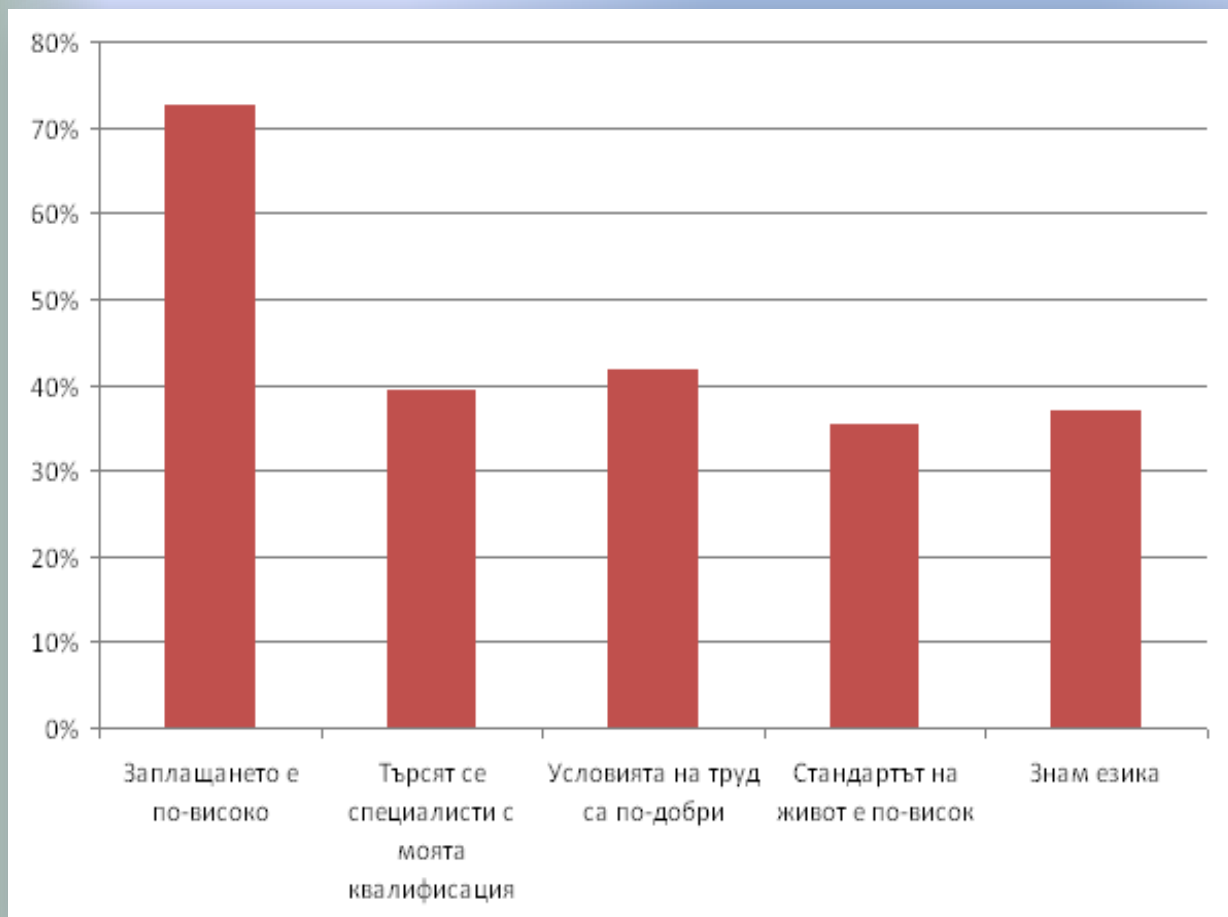
Страна, за която е издадено удостоверението



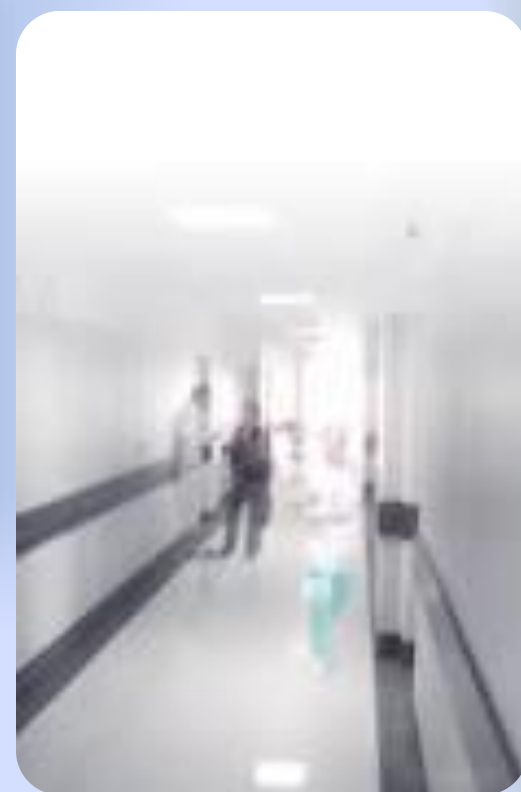
Предпочитани страни, към които най-често се насочват медицинските специалисти

При МС Великобритания е най-често предпочитаната страна (за 33.8%)

Фактори, влияещи за работа в чужбина на медицинските специалисти



Класификация на местоработата





БЪЛГАРСКА АСОЦИАЦИЯ НА ПРОФЕСИОНАЛИСТИТЕ ПО ЗДРАВНИ ГРИЖИ

- Общият брой на медицинските сестри в България е критично нисък – 29802, на средна възраст 48 г., от които 2458 са работещи пенсионерки.
- Република България се нуждае от още 35000 медицински сестри, за да се достигне минималното клинично съотношение лекари – сестри 1:2.

- По най-груби пресмятания, у нас са необходими не по-малко от 60 000 сестри, базирайки се на болестността, инвалидността, възрастовата структура на населението, необходимостта от промотивни грижи, от грижи за децата в риск, от грижи за децата в детските ясли, в училищата.
- Поради недостиг на сестри се изпълняват предимно медицинските назначения, а хигиенните грижи, комуникацията с болния и др. са сведени до минимум.
- Възнаграждението на професионалистите по здравни грижи не е обвързано с качеството и обема на дейността им. Има сериозни диспропорции в заплащането на лекарския персонал и на специалистите по здравни грижи.

- Дейностите по здравни грижи са изключително важна част от лечението, рехабилитацията, профилактиката и промоцията на здраве. Тяхната нормативна регламентация е от съществено значение за прилагане на качествената грижа.
- Има сериозен дефицит на управленски професионализъм по отношение на здравните грижи. В изпълнителната власт не участват ръководители по здравни грижи.
- Липсват законодателни промени

- В системата на общественото здраве медицинските сестри, акушерките и останалите професионалисти по здравни грижи са важен и ценен ресурс, който е крайно време да бъде оценен и използван пълноценно.
- Документът на ЕС Здраве 2020 обръща особено внимание на възобновената философия за първичните здравни грижи в общността – семейството, групата, колектива.

МИЛКА ВАСИЛЕВА
Председател на БАПЗГ



Типология на конфликта

- Р. Рапопорт разграничава:
“Конфликти-схватки” (непримирими противоречия, решават се само чрез борба),
“Конфликти-дебати” (възможни са спор, маневри, може да се разчита на компромис) и
“Конфликти-игри” (единни правила, никога не завършват, не се разрешават с разрушаване на системата от отношения).

- Л. Козер определя два типа: **Реалистичен** – сблъсъкът е по изисквания или очаквания, като средство за постигане на целта; **Нереалистични** – появяват се като резултат от агресивни импулси, не са насочени към достигане на конкретен резултат.
- Д. Канев (2006) конкретизира следните видове конфликти:
Нереални конфликти: Конфликт на информацията – при дефицит или липса на информация. Разрешаването му е чрез попълване на липсващата информация;
Конфликт на ценностите – произтича от различията в ценностната ориентация, вяра, етническа принадлежност (етническа самоопределеност), възгледи, стереотипи. Разрешаването им е свързано с проучване и разбиране на идентичността.

- **Реални конфликти:** Конфликт на процедурите – при нарушаване на процедурни изисквания, правила, правилници, нормативни инструкции, устави и др. Разрешава се чрез категорично уточняване или ясно тълкуване на процедурите, заложи в документите.
- **Конфликт на ситуацията** – напр. при разпределяне на йерархичните функции и права.
- **Конфликт на структурата** – при различия в ресурсите, географски ограничения или времеви ограничения.

- Един от най-разпространените е **конфликта на интересите**. Свързва се с противопоставянето на личните и служебните интереси. Бива имуществен, процедурен, психологически.
- Най-често разпространените характеристики на конфликтната ситуация са: **пространствено-времеви, социално-психологически** (климат, тип и ниво на общуване, степен, състояние на участниците), **социални** (полови, семейни, професионални, етнически, национални).

Конфликт: сблъсък на интереси, действия, идеи

Конфликтите могат да бъдат:



- междуличностен конфликт
- вътрешноличностен конфликт
- емоционален конфликт
- групов конфликт
- организационен конфликт
- конфликт вътре в общността
- вътрешен конфликт (примери: гражданска война, политически конфликт)
- международен конфликт
- уличен конфликт
- конфликт между общности
- конфликт вътре в общността - обществен конфликт
- идеологически конфликт
- дипломатически конфликт
- икономически конфликт и др.

ДЕФИНИРАНЕ

- В психологията все още не съществува единно становище за дефиниране на конфликта.
- В **бихевиоризма** се разбира като състояние на алтернатива за реакция, в **когнитивната психология** – сблъсък на желаниа, ценности, идеи, цели, **психоанализата** го разглежда като едновременна актуализация на няколко мотива, подтикващи човека към действие.

В психологичен аспект конфликт възниква тогава, когато се извършва психическа преработка на информация и регулация на поведение и е свързан със силни емоционални преживявания.

- **Обект на конфликта** е тази ценност (материална или нематериална), към чието притежание се стремят взаимодействащите се страни.
- На практика всяка материална или духовна ценност от заобикалящия ни свят може да бъде обект на конфликта.

- **Предмет на конфликта** е обективно съществуващият или субективно възприеманият проблем, който е причина за конфликтно противодействие между страните.



А. Ершов: конфликтът винаги се осъзнава, но често не се осъзнават неговите мотиви.

Разграничава 4 нива на конфликта:

- *Нервно-психично* (произтича от различни видове фрустрация)
- *Вътрешно личностно* - социално-психологическо явление, присъщо за човека като личност и индивидуалност – сблъсък на положителни и отрицателни аспекти; краен резултат – деперсонализация, разрушаване на ценностната система, депресия, неувереност в себе си, раздвоение, съмнения, болезнени преживявания
- *Междупersonностно* (засяга микро- и макросредата, дейността, комуникацията, взаимодействията и взаимоотношенията). Съпровожда се с остри емоционални състояния.
- *Социално* - при обективно детерминирани противоречия на интереси, отразени в поведението и съответните на тях социалнопсихологически форми на взаимоотношения между групите, носители на социална роля.

М. Дойч разграничава два вида конфликти:

- **Деструктивен** – води до разсъгласуване на взаимодействията, възниква по независещи от индивида причини, които като резултат най-често водят до поява на стрес.
- Белези: въвличане на повече хора, увеличаване на количеството негативни ефекти, повишаване на остротата на изказванията.
- **Продуктивен** – възниква при решаване на определен въпрос или проблем, спомага за разбирането на проблема и мотивацията на партньора.

Динамика на конфликта

- **Зараждане на конфликта**
- **Осъзнаване на конфликта**
- **Преход към конфликтно поведение**
- **Разрешаване на конфликта**

Сътрудничество
Компромис
Избягване
Приспособяване

