УДК 341.92+316.772+614.212+615.039

ЧАСТЫЕ КОНФЛИКТОГЕННЫЕ СИТУАЦИИ В ПРАКТИКЕ ГАСТРОЭНТЕРОЛОГА И ТЕХНИКИ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ

Шевякова Ангелина Михайловна

Некоммерческое партнёрство «Лига Медиаторов». 191014, Санкт-Петербург, ул. Некрасова пр., д. 58, офис 42

Контактная информация: E-mail: a.m.shevyakova@mail.ru

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: конфликт; врачебный приём гастроэнтеролога; коммуникативные техники; ноцебо-эффект.

Введение. Приём у врача-гастроэнтеролога является специфической формой социального взаимодействия и нередко сопровождается возникновением конфликтных ситуаций. Статистические показатели позволяют сделать вывод о росте числа жалоб на медицинских работников со стороны пациентов в России. Последствия неразрешённых конфликтов в процессе врачебного приёма оказывают негативное влияние как на непосредственных участников, так и на общество в целом. В этой связи разработка и распространение способов сокращения количества и снижения интенсивности конфликтов является важной исследовательской задачей. Одним из эффективных способов профилактики, управления и урегулирования конфликтов между врачом и пациентом является применение коммуникативных техник. Данный способ основывается на анализе конфликтной ситуации и мотивов пациента, а также требует от врача конфликтологической компетентности.

Цель исследования: анализ наиболее частых конфликтных ситуаций в практике врача-гастроэнтеролога и выявление переговорных способов урегулирования конфликтов и повышения качества коммуникации во взаимодействии врача и пациента.

Материалы и методы. Анализ научной литературы, синтез, классификация, моделирование.

Результаты. В основе конфликта на врачебном приёме могут лежать различные причины, например, коммуникативная (неверно выстроенный диалог или неоднозначность высказываний); информационная (нехватка или искажение информации); структурная (нехватка времени или особенности лечения); личностная (акцентуации характера или негативный опыт в прошлом); ролевая (неверная модель взаимодействия или дисбаланс ответственности); юридическая (врачебная ошибка или вымогательство со стороны пациента). Одной из первых задач, стоящих перед врачом при столкновении с конфликтной ситуацией, является преодоление автоматических реакций. Действия врача должны быть осознанны, основаны на конфликтологической и эмоциональной компетентности и целесообразны. Одним из частых проявлений конфликтной ситуации является выражение агрессии одной из сторон, например угроз или оскорблений. При столкновении с открыто оскорбительными или угрожающими высказываниями, врачу целесообразно воспользоваться техникой сократического согласия. В целях формирования доверия со стороны пациента врачу следует воспользоваться такой техникой, как эмпатическое слушание и такими приёмами как уточнение, перефразирование и резюмирование. При столкновении с манипуляциями со стороны пациента, врачу следует учитывать возможные причины выбора пациентом данной стратегии: 1) коммуникативная привычка; 2) особенности положения человека в роли пациента. Так как манипуляция — это воздействие со скрытой целью, универсальной защитой от манипуляций является открытый вопрос на определение этой цели. Причиной конфликта между врачом и пациентом могут являться различные взгляды на решение проблем. В целях бесконфликтного переубеждения пациента врачу следует отказаться от давления и воспользоваться техникой сократического диалога. Одной из причин конфликта может выступить возникновение у пациента ноцебо-эффекта, вызванного обязательным информированием пациента о возможных побочных эффектах. Коммуникативный метод профилактики ноцебо-эффекта включает такие рекомендации, как устранение исключительности, обезличивание высказывания, экстернализация высказывания, уточнение вероятности, оценка стоимости лечения, использование позитивных форм высказывания, рекомендации по профилактике тревожности и формирование позитивных ожиданий.

Заключение. Конфликтологическая компетентность является важным профессиональным ресурсом и существенным вкладом в социальный капитал врача. Степень адаптации врача к возможным конфликтным ситуациям зависит от нескольких факторов, таких как владение коммуникативными техниками, целесообразность их применения, готовность анализировать поведение пациента, эмоциональная устойчивость. Своевременное и уместное применение переговорных навыков для урегулирования конфликтов позволит врачу избежать негативных последствий и улучшить качество оказания медицинской помощи.