Scientist

Scientist, 2023, 2(24), 9-16.

КОНФЛИКТЫ В ПРАКТИКЕ ВРАЧА-СТОМАТОЛОГА

Алтайский государственный медицинский университет, г. Барнаул

Владимирцева С. Е., Ударцева Д. С., Миронова С.В.

CONFLICTS IN THE PRACTICE OF DENTISTRY

Altai State Medical University, Barnaul

Vladimirtseva S.E., Udartseva D.S., Mironova S.V.

В данном исследовании представлены результаты опроса врачей-стоматологов г. Барнаула на предмет их практики столкновения с конфликтами на стоматологическом приёме. Кроме того, проведён анализ психологических факторов конфликтного поведения и предрасположенности врачей-стоматологов к конфликтным ситуациям.

Ключевые слова: *врачи-стоматологи, конфликты.*

This study presents the results of a survey of dentists in Barnaul about their practice of encountering conflicts at dental appointments. In addition, an analysis of the psychological mood and preparedness of doctors for conflict situations was carried out.

Keywords: *dentists, conflicts.*

В последние годы в нашей стране всё отчётливее прослеживается увеличение числа конфликтов при реализации прав граждан на охрану здоровья и медицинскую помощь, особенно это проявляется в такой специфической отрасли медицины, как стоматология.

Актуальность нашего исследования обусловлена тем, что стоматологические услуги являются финансово затратными, эта сфера деятельности наиболее ярко отражает коммерческий подход в медицине; взаимоотношения пациентов и врачей имеют более жесткую и детальную этическую и правовую регламентацию.

Целью нашей исследовательской работы является выявление причины возникновения и способов решения конфликтных ситуаций в практике врача-стоматолога.

Задачи исследования:

1) изучить научную литературу по проблеме возникновения конфликтов в медицинской сфере и способы их решения;

2) разработать инструментарий для изучения данной проблемы;

3) провести эмпирическое исследование, используя метод анкетирования;

4) обработать и проанализировать полученных результатов.

Материалы и методы

В качестве респондентов в нашем исследовании выступили 20 врачей-стоматологов из разных частных клиник взрослой стоматологии города Барнаула: «33 жемчужины», «Профессорский стоматологический центр», «Кариб». Выборка осуществлялась случайным образом.

На эмпирическом этапе исследования нами была разработана анкета для изучения уровня конфликтности врачей-стоматологов и используемых ими способов решения конфликтных ситуаций. Обработка полученных результатов исследования осуществлялась с использованием методов математической статистики.

Результаты и обсуждение

Полученные результаты нашего исследования свидетельствуют о том, что большинство респондентов (70%) считают наиболее распространенным видом конфликта в их профессиональной деятельности является конфликт между врачом и пациентом. При этом 15% респондентов отметили, что больше конфликтов возникает между врачами, 10% – между врачом и ассистентом, а 5% – конфликт врачей с младшим медицинским персоналом.

В современном обществе люди проявляют свою конфликтность в результате своей неудовлетворённости происходящими событиями. Данные нашего опроса врачей-стоматологов свидетельствует, о том, что

75% респондентов считают себя не конфликтными и обладающими достаточным уровнем знаний для предотвращения возникшей ситуации. Однако 25% респондентов отметили свою склонность к конфликтам и считают необходимым проведение обучений врачей-стоматологов навыкам психологической устойчивости и способам разрешения конфликтов.

Рисунок 1

В результате ответа на вопрос о причинах, факторах, частоте возникновения конфликтов в деятельности стоматологов, мнение респондентов распределились следующим образом: 50% считают, что социально-психологический фактор является более значимым, 25% - организационно-управленческий, 15% - объективные причины, 10% - личностные причины. Такой тип вопроса позволяет выявить большую вероятность возникновения конфликта на основе какой-либо причины. В нашем случае высокая значимость придаётся социально-психологическим факторам. Мы предполагаем, что это связано с прогрессией общественного влияния и информационного скачка на структуру понимания различных ситуаций у человека в психологическом аспекте. Субъекты разных социальных групп реагируют по-разному: непонимание, неудовлетворённость, положительный настрой, агрессия, благодарность, уважение.

Рисунок 2

Результаты ответа на вопрос: «Как часто Вы сталкиваетесь с конфликтами?» позволяют говорить о том, что опрошенные врачи-стоматологии редко попадают в конфликтную ситуацию. Мы предполагаем, что это связано с соблюдением врачами этических и деонтологических принципов. В случае, когда конфликт произошёл, то это по причине неопытности врача-стоматолога.

Ответы респондентов на вопрос о связи конфликтов с профессиональной деятельностью врачей-стоматологов фиксирует разносторонний набор причин, способных вызвать возникновение конфликтов в практике врача-стоматолога. В большинстве случаев возникновение конфликта связывается именно с пациентом, с его влиянием на потенциально возможный конфликт.

Рисунок 3

Большая часть респондентов (25%) полагают, что «недоверие к медицинскому работнику» есть основная причина конфликтных ситуаций. По 20% респондентов, входящих в выборочную совокупность, видят причины возникновения конфликтов в личностных особенностях пациентов и предрасположенности пациента к конфликту. Кроме того, 15% респондентов отмечают, что конфликты происходят из-за стремления пациента проявить агрессию, по 10% респондентов считают причинами возникновения конфликтов недостаточную информированность пациента и страх, переживаемый пациентом из-за заболевания, соответственно. Никто из респондентов не выбрал альтернативы: личностные особенности ассистента, пациент испытывает физический дискомфорт, пациент находится под влиянием эндогенных факторов, финансовые трудности пациента. Ответы, которые не выбрали респонденты можно связать с тем,

что пациент, придя в стоматологию, финансово готов, морально настроен, а со стороны врача-стоматолога есть готовность и профессионализм оказать помощь пациенту безболезненно и качественно.

Рисунок 4

Ответы респондентов на вопрос о методах профилактики конфликтов позволяет делать вывод о том, какие способы профилактирования конфликтов они используют в своей профессиональной деятельности. Стоит отметить, что каждый стоматолог ищет собственный подход к решению конфликтных ситуаций. По результатам анкетирования самым распространённым методом профилактики конфликта (40%) является создание атмосферы доверия как со стороны врача, так и пациента. По 20% среди мер, снижающих уровень конфликтности, занимают метод сотрудничества и психологической поддержки пациента, по 10% – метод сохранения репутации партнёра и умение успокоить. Никто из респондентов не выбрал альтернативу активное слушанье и эмпатичное слушанье, это связано с тем, что времени на приём пациента у стоматологов не так много, нужно приступать к лечению заболевания без траты времени

на длительное успокаивание пациента. Создание атмосферы доверия показывает важность в настрое пациента и врача на дальнейшее сотрудничество, в большей степени это зависит от характера пациента.

Выводы

Снижение уровня конфликтности врачи-стоматологи во многом связывают с пациентом, что является подтверждением нашей гипотезы. Но мы были не правы в том, что врачи не имеют достаточного уровня снижения конфликтности. Как показало анкетирование, врачи-стоматологи г. Барнаула компетентны в своих действиях по созданию атмосферы доверия между пациентом и врачом.

Стоматологическая деятельность характеризуется высоким уровнем профессиональных и этических рисков во взаимоотношениях между врачом и пациентом. Даже выполняя свои профессиональные обязанности надлежащим образом, врачи действуют в состоянии риска, который обусловлен (в большей степени) поведением пациента.

По нашему мнению, появление конфликтов в стоматологической практике связано с неосведомлённостью пациентов и их нетактичным поведением по отношению к врачу, а врачи - стоматологи недостаточно информированы о причинах и методах снижения конфликтов между врачом и пациентом. В результате проведённого анкетирования можно сделать вывод о том, что врачи-стоматологи стремятся не допускать развития какой-либо конфликтной ситуации. Респонденты показали готовность и умение справляться с конфликтами с разными пациентами, в том числе с психологической неустойчивостью.

Список литературы:

1.Лузгина Т.А., Цыганова О.А. Причины возникновения конфликтов в стоматологической практике, пути их предотвращения и разрешения // Социальные аспекты здоровья населения. 2021. №5. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/prichiny-vozniknoveniya-konfliktov-v stomatologicheskoy-praktike-puti-ih-predotvrascheniya-i-razresheniya (дата обращения: 01.03.2023).

2.Афанасьева О.Ю. Причины, содержание и способы управления конфликтами в стоматологии. // Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата медицинских наук. Волгоград, 2006. https://www.dissercat.com/content/prichiny-soderzhanie-i-sposoby-upravleniya-konfliktami-v-stomatologii

3.Копылов А.В., Федько И.И., Кулькина И.В. Основные причины, влияющие на возникновение конфликтных ситуаций в работе детского врача-стоматолога // МНКО. 2017. №6 (67). URL: https://cyberleninka.ru/article/n/osnovnye-prichiny-vliyayuschie-na-vozniknovenie-konfliktnyh-situatsiy-v-rabote-detskogo-vracha-stomatologa (дата обращения: 25.12.2022).

Как цитировать:
Владимирцева С.Е., Ударцева Д.С., Миронова С.В. Конфликты в практике врача-стоматолога. 2023; 2 (24): 9-16.