

Изучение конфликтности и стиля поведения в ситуации конфликта среди медицинских работников

Тафеев Игорь Дмитриевич

Студент (бакалавр)

Казанский национальный исследовательский государственный технический университет им. А.Н.Туполева, Институт экономики, управления и социальных технологий, Казань, Россия

E-mail: noisygamessteam@mail.ru

В современных условиях отмечается увеличение конфликтного потенциала медицинской деятельности, возрастает частота и значимость медицинских конфликтов [4]. В любой организации, в том числе и медицинской, самым распространенным видом конфликта выступает межличностный конфликт, а основными причинами конфликта служат ограниченность ресурсов, подлежащих распределению среди персонала организаций; различия в поставленных целях; несовпадение представлений, взглядов и ценностей руководства и персонала; различия в манере поведения сотрудников, неумение вступать в коммуникацию и поддерживать ее [3]. В здравоохранении возникают внутриличностные конфликты среди медицинских работников, пациентов; конфликты между пациентами, их родственниками с одной стороны, и медицинскими работниками, с другой; вертикальные конфликты между работниками здравоохранения (руководитель-подчиненный) [2].

Учитывая, что психологические особенности личности играют определенную роль в возникновении и развитии конфликтов, автором было проведено изучение конфликтности и стиля поведения в конфликтной ситуации среди медицинских работников. Для изучения конфликтности был использован опросник, разработанный С.М. Емельяновым [1], стиль поведения в ситуации конфликта определялся при помощи опросника К. Томаса. Статистическая обработка материалов анкетирования проводилась с использованием онлайн-калькулятора «Медицинская статистика» (<https://medstatistic.ru/calculators.html>).

В опросе приняли участие 60 работников медицинских учреждений г. Казани (врачи различных специальностей), средний возраст опрошенных составил $36,4 \pm 6,7$ лет (минимальный возраст 26 лет, максимальный - 52 года). Доля мужчин среди опрошенных составила 37% (22 человека, средний возраст $35,5 \pm 7,1$ лет), женщин - 63% (38 человек, средний возраст $36,9 \pm 6,6$ лет).

Уровень конфликтности в среднем, как мужчинами, так и женщинами, оценивался как средний (от 16 до 50 баллов). Однако, средняя балльная оценка у мужчин (46 баллов) оказалась выше, чем у женщин (36 баллов), и эта разница оценивается как статистически значимая (t-критерий Стьюдента: 3,22; $p=0,002$).

В группе мужчин у 64% респондентов (14 человек) уровень конфликтности оценивался как средний, а у 36% (8 человек) - как высокий (51-60 баллов). В группе женщин у 95% респондентов (36 человек) уровень конфликтности оценивался как средний, а у 5% - как высокий. Таким образом, доля лиц с высоким уровнем конфликтности выше в группе мужчин, чем в группе женщин, и эта разница статистически значима (значение критерия χ^2 : 29,4; $p<0,001$).

В научной литературе авторы выделяют пять основных межличностных стратегий поведения в конфликтных ситуациях: конкуренция, приспособление, компромисс, уклонение и сотрудничество. Как показал проведенный опрос, в группе мужчин не оказалось ни одного респондента, применяющего все пять тактик поведения. У 2 мужчин (9%) сильно выражены три тактики (сотрудничество, компромисс, уклонение); у 8 (36,4%) - две тактики поведения (в разных сочетаниях); у 8 (36,4%) - одна тактика и у 4 (18,2%) - ни одной

сильно выраженной тактики. У одной половины опрошенных, у которых не оказалось ни одной сильно выраженной тактики поведения в конфликтной ситуации, отмечалась слабо выраженная тактика конфронтации (2 человека), а у другой - слабо выражена тактика приспособления (2 человека). Преобладающим стилем поведения в конфликте среди опрошенных мужчин оказались следующие: компромисс (45%), конфронтация (36%) и уклонение (27%). При этом у половины опрошенных с сильно выраженной конфронтацией (4 человека или 18%) отмечается и высокий уровень конфликтности. У 75% мужчин с сильно выраженной конфронтацией (6 человек) слабо выражена тактика приспособления. У 50% мужчин с сильно выраженным сотрудничеством (2 человека) одновременно отмечается и сильно выраженная конфронтация. У 50% мужчин с сильно выраженным компромиссом (5 человек) также отмечается и сильно выраженная конфронтация. У половины опрошенных мужчин (11 человек) слабо развит такой стиль поведения, как приспособление; у 45% (10 человек) - конфронтация, у 36% (8 человек) - сотрудничество; у 18% (4 человека) - уклонение; у 9% (2 человека) - компромисс.

В группе опрошенных женщин также не оказалось ни одного респондента, применяющего все пять тактик поведения в конфликтной ситуации. При этом у преобладающей части женщин (58%, 22 человека) сильно развита лишь одна тактика поведения, у 42% (16 человек) - две. У половины женщин с двумя сильно развитыми типами поведения в конфликтной ситуации (8 человек) отмечается сочетание компромисса и уклонения; у 18,75% (3 человека) - конфронтации и компромисса; еще у 3 человек - сотрудничества и уклонения; у 12,5% (2 человека) - сотрудничества и компромисса. Преобладающим стилем поведения у женщин, как и у мужчин, является компромисс (58%, 22 человека), далее следуют уклонение (42%, 16 человек) и сотрудничество (34%, 12 человек). Конфронтация сильно развита лишь у 8% опрошенных женщин (3 человека), а приспособление - у 3% (1 человек).

Таким образом, доля лиц с сильно выраженной тактикой конфронтации выше в группе мужчин, чем в группе женщин, и эта разница статистически значима ($X^2=30,26$; $p<0,001$). Доля женщин с сильно выраженной тактикой сотрудничества значительно выше, чем мужчин, и эта разница также является статистически значимой ($X^2=17,548$; $p<0,001$). Среди женщин также статистически значимо выше распространенность сильно развитой тактики уклонения в конфликтной ситуации, чем среди мужчин ($X^2=10,57$; $p<0,001$). Полученные результаты исследования, направленного на изучение конфликтности и стиля поведения в конфликте, могут быть использованы в практической деятельности управления медицинскими организациями для предотвращения и конструктивного разрешения конфликтных ситуаций в здравоохранении.

Источники и литература

- 1) Емельянов С.М. Конфликтология: учебник и практикум для вузов. М.: Издательство Юрайт, 2022. 322 с.
- 2) Петрова И.А., Лапина Л.М. К вопросу о конфликтах в здравоохранении // Бюллетень национального научно-исследовательского института общественного здоровья имени Н.А. Семашко. 2015. № 1. С.132-136.
- 3) Раренко А.А. Управление конфликтами в организации // Социальные и гуманитарные науки. Отечественная и зарубежная литература. Серия 11: Социология. 2018. № 4. С. 101-109.
- 4) Яковлева Н.В. Конфликтный потенциал профессиональной медицинской деятельности: организационный и личностный аспекты // Личность в меняющемся мире: здоровье, адаптация, развитие. 2019. Т.7. № 4 (27). С. 583-596.