

Решение конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности специалистов. Медицинская этика и деонтологи

Конфликты существуют ровно столько, сколько существует человек, так как возникают они только в процессе общения людей. Большую часть времени человек проводит на работе, взаимодействуя с начальством и подчиненными, общаясь с сослуживцами, строя совместную деятельность с партнерами компании. При таком плотном графике общения возникает масса причин, по которым люди не совсем правильно понимают друг друга, что и приводит к спорам. Если создавшаяся ситуация представляет собой угрозу достижению поставленных целей хотя бы для одного из участников взаимодействия, то возникает конфликт. Под конфликтом принято понимать активные взаимонаправленные действия каждой из конфликтующих сторон для реализации своих целей (достижение власти, приобретение материальных ресурсов и т. д.), окрашенные сильными эмоциональными переживаниями. По статистике, 75 - 80% межличностных конфликтов возникает по причине материальной неудовлетворенности отдельных сотрудников, хотя внешне это может проявляться как несовпадение характеров или личных взглядов.

С одной стороны, конфликты, безусловно, вредны, поскольку нередко ведут к беспорядку, нестабильности, замедляют принятие решений. С другой - они имеют очень серьезное позитивное значение, которое часто не берут в расчет.

Причины конфликтов.

Каждый конфликт имеет свою причину (источник) возникновения.

Недостаточная согласованность и противоречивость целей отдельных групп и работников. Чтобы избежать конфликта, необходимо уточнить цели и задачи каждого подразделения и работника, передав соответствующие предписания в устной или письменной форме. Довольно часты столкновения линейного руководства с функциональными службами, обусловленные плохим товароснабжением, неритмичностью поставок, низкой трудовой дисциплиной, способы предотвращения которых со всей очевидностью вытекают из характера самих недостатков.

Устарелость организационной структуры, нечеткое разграничение прав и обязанностей. Следствием этого является двойное или тройное подчинение исполнителей. Естественно, выполнить указания всех руководителей не хватает ни сил, ни времени. Тогда подчиненный вынужден:

- сам ранжировать поступившие приказы по степени их важности;
 - требовать этого от своего непосредственного руководителя;
- браться за все подряд.

В любом случае конфликтная ситуация налицо. Зреющий конфликт устраняется надлежащим организационным оформлением разделения и кооперации труда, устранением твердых нормативов, улучшением порядка делегирования полномочий.

Ограниченность ресурсов. Даже в самых крупных организациях ресурсы всегда ограничены. Руководство решает, как правильно распределить материалы, людские ресурсы и финансы между различными группами, чтобы достигнуть целей организации. Выделение большей доли ресурсов одним будет означать недополучение их другими членами коллектива, что вызовет их недовольство и приведет к различным видам конфликта.

Недостаточный уровень профессиональной подготовки. В этом случае возможность возникновения конфликта обусловлена профессиональной неподготовленностью подчиненного. Ему не доверяют выполнение отдельных видов работ, которые выполняет другой сотрудник. В результате этого одни работники недогружены работой, а другие перегружены ею.

Необоснованное публичное порицание одних и незаслуженная (авансированная) похвала другим сотрудникам. В результате этого появляются «доверенные лица» и «любимчики». Такое положение всегда провоцирует конфликт.

Противоречие между функциями, входящими в круг должностных обязанностей работника, и тем, что он вынужден делать по требованию руководителя. Особенно остро проявляется это противоречие тогда, когда руководитель придерживается бюрократических процедур.

Различия в манере поведения и жизненном опыте. Встречаются люди, которые постоянно проявляют агрессивность и враждебность по отношению к другим и готовы оспаривать каждое их слово. Такие люди и создают вокруг себя конфликтную ситуацию. Различия в жизненном опыте, нравственных ценностях, образовании, стаже работы, возрасте и социальных характеристиках уменьшают степень взаимопонимания и сотрудничества между членами трудового коллектива.

Неопределенность перспектив роста. Если сотрудник не имеет перспективы роста или сомневается в ее возможности, то работает он без энтузиазма, а трудовой процесс становится для него тягостным и бесконечным. В таких условиях вероятность конфликта наиболее очевидна.

Неблагоприятные физические условия. Посторонний шум, жара или холод, неудачная планировка рабочего места тоже могут служить причиной конфликта.

Недостаточность благожелательного внимания со стороны менеджера. Причиной конфликта могут быть нетерпимость менеджера к справедливой

критике, невнимание к нуждам и заботам подчиненных, публичный «разнос» и т.п.

Психологический феномен. Это постоянное чувство обиды и зависти (у других все лучше, другие удачливее, счастливее и т.д.).

Рассматривая названные причины конфликтов, нельзя не заметить, что в определенных ситуациях источником возникновения конфликта является сам руководитель. Многие нежелательные конфликты порождаются личностью и действиями самого менеджера, особенно если он склонен вносить в принципиальную борьбу мнений много мелочного, позволяет себе личные выпады, злопамятен, мнителен, не стесняется публично демонстрировать свои симпатии и антипатии. Причиной конфликта может быть и беспринципность руководителя, ложное понимание им единоначалия как принципа управления, его тщеславие и чванство, резкость и грубость в обращении с подчиненными.

Нужны ли конфликты на работе?

Всегда ли причина конфликта соразмерна полученному результату?

Конструктивный и неконструктивный конфликт, как Вы понимаете такую классификацию конфликтов.

Стили поведения в конфликтных ситуациях.

Конфликт – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций и взглядов.

Конфликт бывает: конструктивный и неконструктивный.

Конструктивный конфликт, – когда оппоненты не выходят за рамки деловых отношений, отстаивают свою позицию аргументировано.

Неконструктивный конфликт, – когда один из оппонентов стремится психологически подавить партнера, дискредитируя и унижая его.

Стили поведения в конфликтных ситуациях.

Соревнование;

Сотрудничество;

Компромисс; Уклонение;

Приспособление.

Выбор наилучшего стиля поведения определяется конкретной ситуацией и складом вашего характера.

Оценивать ситуацию необходимо по следующим факторам:

Оценка соотношения власти; Наличие

свободного времени:

Определение своих приоритетов;

Определение реальных проблем и интересов; Определение вариантов реакции.

Использовать набор стилей необходимо в зависимости от ситуации:

Стиль соревнования – используем в тех случаях, когда:

- а) – исход события очень важен для вас и вы делаете большую ставку на решение проблемы;
- б) вы обладаете достаточным авторитетом для принятия решения;
- в) решение необходимо принять быстро и у вас хватит власти для этого;
- г) вы находитесь в критической ситуации, которое требует мгновенного решения;
- д) вы должны принять нестандартное решение.

Вывод:

Используя этот подход, вы можете приобрести союзников только, если он дает положительный результат. Поскольку этот стиль поведения довольно рискованный, мастеру рекомендуется обращаться к нему, когда он абсолютно уверен в своей правоте.

Стиль уклонение – типичные ситуации, в которых мастер может применять этот стиль

- а) напряженность слишком велика и вы ощущаете необходимость ослабления накала;
- б) у вас трудный день, решение этой проблемы может принести дополнительные неприятности;
- в) вы знаете, что не можете или даже не хотите решить конфликт в свою пользу;
- г) вы хотите выиграть время, чтобы получить дополнительную информацию или чтобы заручиться чьей-либо поддержкой;
- д) у вас недостаточно, власти для решения проблемы или для решения ее желательным для вас способом;
- е) вы чувствуете, что у других больше шансов решить эту проблему;
- ж) пытаться решить проблему немедленно – опасно.

Вывод:

Стиль уклонения можно посчитать бегством от проблемы и ответственности, но часто отсрочка бывает конструктивной реакцией на конфликт.

Стиль приспособления:

- а) вас не особенно волнует случившееся;
- б) вам важнее сохранить хорошие взаимоотношения с клиентом, чем отстаивать свои интересы;
- в) вы понимаете, что исход конфликта важнее для клиента, чем для вас;
- г) вы понимаете, что правда, на вашей стороне;

д) вы полагаете, что клиент может извлечь из этой ситуации полезный урок, если вы уступите его желаниям, даже не соглашаясь с ним.

Стиль сотрудничества:

а) решение проблемы очень важно для обеих сторон и никто не хочет от него полностью устраниваться;

б) у вас очень тесные, длительные и взаимозависимые отношения с клиентом;

в) у вас есть время поработать над этой проблемой;

г) и вы, и клиент способны изложить суть своих интересов и выслушать друг друга.

Стиль компромисс:

а) когда вы хотите прийти к решению быстро, а у вас нет времени;

б) вас может устроить временное решение: другие подходы к решению проблем оказались неэффективными;

в) удовлетворение вашего желания имеет для вас не слишком большое значение, и вы можете изменить поставленную в начале цель;

г) компромисс позволяет вам сохранить взаимоотношение с клиентом, и вы предпочитаете получить хоть что-то, чем потерять все.

Какой из стилей, на Ваш взгляд, является наиболее эффективным.

Этика решений спорных ситуаций.

Меры и средства предотвращения и ликвидации конфликта:

1. Строгое соблюдение основных правил ведения дискуссии:

- Ваш оппонент - это ваш партнер, ищущий вместе с вами разумный выход из ситуации.
- Постарайтесь понять цели и интересы оппонента.
- Каждый может иметь собственное мнение. Вы не обязательно абсолютно правы.
- Делайте выводы, подтверждая их фактами.
- Выслушивайте и имейте силы сообщить неприятные аргументы.
- Меньше обсуждайте личные особенности оппонента.
- Соблюдайте дисциплину в дискуссии и давайте возможность высказать собственное мнение оппоненту.

2. Следует уделять внимание анализу возможных противоречий, предпосылок конфликта, определению возможных оппонентов и их вероятных позиций:

- особое внимание тому, что объединяет оппонентов;
- обе стороны зависят друг от друга и нужны друг другу; - разобраться в существе основного конфликта, снять наносные, эмоциональные компоненты, усложняющие конфликт;

- создание условий для совместной работы, где оппоненты лучше узнают и помогают друг другу;
- избегание мелочного анализа столкновений и ссор, чтобы не отвлекаться от основной задачи.

Что поможет Вам понять цели и интересы оппонента?

Каким образом Вы сможете сдерживать свои эмоции?

Составьте правила (для себя) предотвращения, поведения или выхода конфликта.

Этика как философская теория морали возникает не стихийно, как мораль, а на основе сознательной, теоретической деятельности по исследованию морали. Реальные нравственные явления и моральная деятельность людей возникли значительно раньше этики как науки, формирование которой связано с возникновением системы научных знаний о морали. Принято считать этику одной из философских наук. В истории развития этических взглядов этика определялась как практическая философия, которая обосновывает цели практической деятельности на основе идей о должном и сущем, о добре и зле, о счастье и смысле жизни. Этика рассматривает мораль как сферу общественной жизни на основе определенных норм и ценностей, что этика регулирует отношения между людьми на основе моральных требований и понятий. Этика видит свои задачи не только в том, чтобы объяснять мораль, но и в том, чтобы предложить обществу более совершенную нормативность и модель поведения. Этика и описывает мораль, и объясняет ее, и учит морали, разъясняет то, как следует выполнять нравственные нормативы поведения, выделяя специфику содержания и формы этих нормативов. Этика включает как учение о морально-сущем, о реально проявляющейся нормативности в поведении людей, так и учение о морально-должном, о том, как каждый человек должен вести себя в обществе, как должен определять свои нравственные цели, потребности и интересы. Этика изучает мораль с позиций принципа историзма, так как каждое общество имеет свои особенности реализации моральных норм и требований, свои нравы и принципы поведения. Мораль в истории общества эволюционирует, совершенствуется, прогрессирует, по-разному проявляются особенности развития и нормативности разных типов морали.

Профессиональная этика - это совокупность моральных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу. Содержанием профессиональной этики являются кодексы поведения, предписывающие определенный тип нравственных взаимоотношений между

людьми и способы обоснования данных кодексов. Несмотря на всеобщий характер моральных требований и наличие единой трудовой морали класса или обществ, существуют еще и специфические нормы поведения только для некоторых видов профессиональной деятельности. Возникновение и развитие таких кодексов представляет собой одну из линий нравственного прогресса человечества, поскольку они отражают возрастание ценности личности и утверждают гуманность в межличностных отношениях. Следовательно, основное назначение профессиональной этики состоит в том, что она обеспечивает реализацию общеморальных принципов в условиях профессиональной деятельности людей, способствует успешному осуществлению профессиональных обязанностей. Профессиональная этика помогает специалисту избегать ошибок, выбирать наиболее правильную, высокоморальную линию поведения в различных ситуациях трудовой деятельности. Задача профессиональной этики не дать готовые рецепты на все случаи жизни, но научить культуре нравственного мышления, дать надежные ориентиры для решения конкретных ситуаций, влиять на формирование нравственных установок у специалиста в соответствии со специфическими требованиями профессии, объяснение и оценку выработанных адвокатской практикой стереотипов поведения в областях, не урегулированных правом.

Этический кодекс медицинской сестры России разработан по заказу Ассоциации медсестер России в 1997г. Он составлен с учетом новых идей, определивших в течение последних двух - трех десятилетий содержание медицинской этики вообще и профессиональной этики медицинской сестры в частности. Прежде всего, Кодекс в развернутом виде отразил современные представления о правах пациента, которые как бы диктуют содержание конкретных обязанностей, определяют формулы морального долга медицинской сестры. Кодекс так же отразил начавшуюся в России реформу сестринского дела (в частности, требующую вовлечения медицинских сестер в самостоятельную научно-исследовательскую деятельность, без чего невозможно превращение сестринского дела в самостоятельную науку). В Кодексе нашли отражение те особенности сегодняшней медицины, которые связаны с современным научно-техническим прогрессом, - например, проблемы риска, ятрогенных эффектов при многих применяемых в настоящее время медицинских вмешательствах.

Медицинская сестра должна превыше всего ставить сострадание и уважение к жизни пациента. Медицинская сестра обязана уважать право пациента на облегчение страданий в той мере, в какой это позволяет существующий уровень медицинских знаний. Медицинская сестра не вправе участвовать в пытках, казнях и иных формах жестокого и бесчеловечного

обращения с людьми. Медицинская сестра не вправе способствовать самоубийству больного. Медицинская сестра ответственна, в пределах своей компетенции, за обеспечение прав пациента, провозглашенных Всемирной медицинской ассоциацией, Всемирной организацией здравоохранения и закрепленных в законодательстве Российской Федерации.

Медицинская сестра должна с уважением относиться к праву умирающего на гуманное отношение и достойную смерть. Медицинская сестра обязана владеть необходимыми знаниями и умениями в области паллиативной медицинской помощи, дающей умирающему возможность окончить жизнь с максимально достижимым физическим, эмоциональным и духовным комфортом. Первейшие моральные и профессиональные обязанности медицинской сестры: предотвращение и облегчение страданий, как правило, связанных с процессом умирания; оказание умирающему и его семье психологической поддержки. Эвтаназия, то есть преднамеренные действия медицинской сестры с целью прекращения жизни умирающего пациента, даже по его просьбе, неэтична и недопустима. Медицинская сестра должна относиться уважительно к умершему пациенту. При обработке тела следует учитывать религиозные и культурные традиции. Медицинская сестра обязана уважать закрепленные в законодательстве РФ права граждан относительно патологоанатомических вскрытий.

Медицинская сестра должна всегда соблюдать и поддерживать профессиональные стандарты деятельности, определяемые Министерством здравоохранения Российской Федерации. Непрерывное совершенствование специальных знаний и умений, повышение своего культурного уровня - первейший профессиональный долг медицинской сестры. Медицинская сестра должна быть компетентной в отношении моральных и юридических прав пациента. Медицинская сестра должна быть постоянно готова оказать компетентную помощь пациентам независимо от их возраста или пола, характера заболевания, расовой или национальной принадлежности, религиозных или политических убеждений, социального или материального положения или других различий.

Этической основой профессиональной деятельности медицинской сестры являются гуманность и милосердие. Важнейшими задачами профессиональной деятельности медицинской сестры являются: комплексный всесторонний уход за пациентами и облегчение их страданий; восстановление здоровья и реабилитация; содействие укреплению здоровья и предупреждение заболеваний. Этический кодекс дает четкие нравственные ориентиры профессиональной деятельности медицинской сестры, призван

способствовать консолидации, повышению престижа и авторитета сестринской профессии в обществе, развитию сестринского дела в России.