

В рамках утверждённого комплекса мероприятий по предупреждению конфликтного поведения пациентов в ГОБУЗ “МГП № 1”, обучению медицинского персонала навыкам профессионального общения, был проведен комплекс занятий (согласно плану мероприятий) в филиалах ГОБУЗ “МГП № 1”. Занятия проводились с сотрудниками учреждения в количестве 191 человек.

Филиалы: 1) ул. Шмидта, д. 41/9 - 38 человек;

2) ул. Карла Маркса, д. 52 – 36 человек;

3) ул. П. Морозова, д. 2/11 – 29 человек;

4) пр. Героев-североморцев, д.37 – 25 человек;

5) ул. Лобова, д. 33/2 – 25 человек;

6) ул. Лобова, д. 65 – 22 человека;

7) район Росляково, Североморское шоссе, д. 16а – 16 человек.

Даты проведения мероприятий: сентябрь 2018 – декабрь 2018.

Общее количество человек – 191 человек.

План мероприятий:

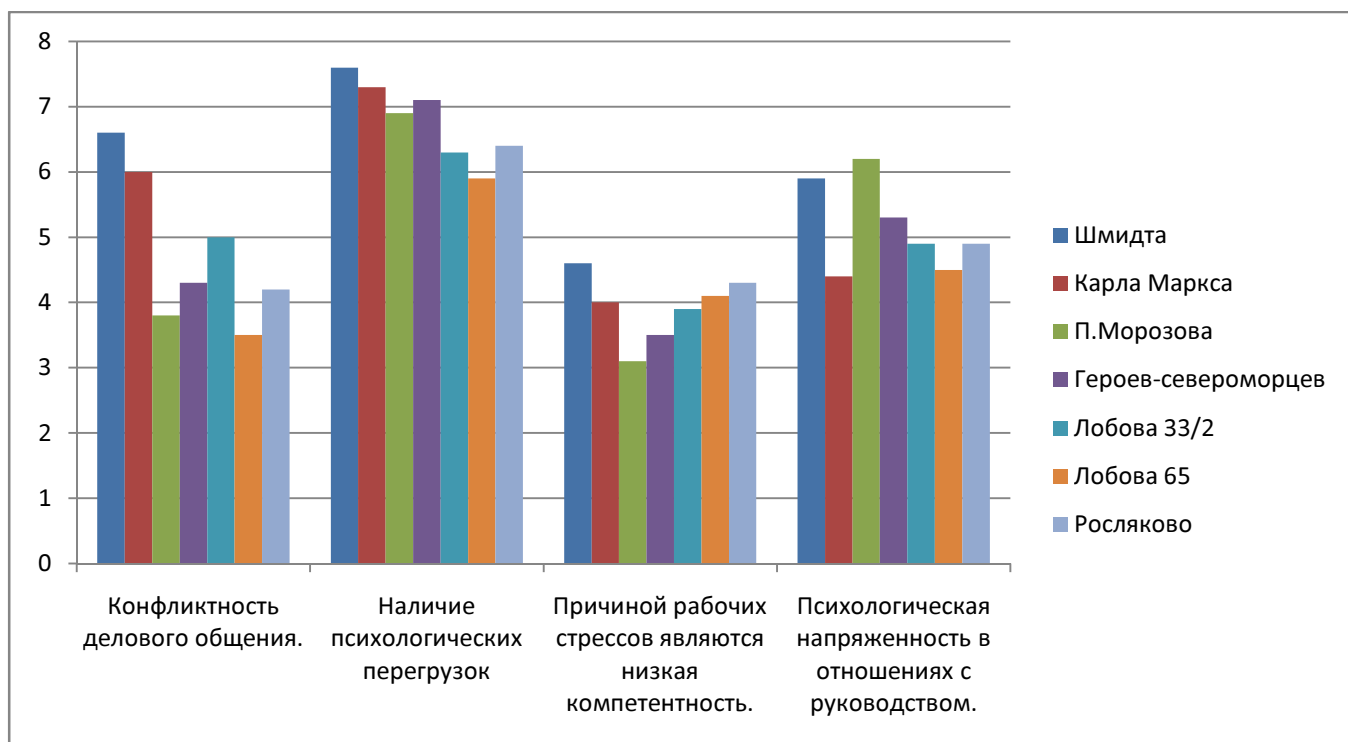
1. Знакомство. Введение в проблему. Причины и проблемы. Способы разрешения конфликта (Мини-лекция с элементами дискуссии).

Цель. Познакомиться с участниками, дать общую информацию о данном мероприятии и диагностика (анкетирование, тестирование).

Результат диагностики.

- Экспресс-диагностика стрессогенных факторов.

Результаты по всем филиалам.



Результаты по всем отделениям не превышают критических показателей (выше 12 баллов). Из результатов можно выделить среднюю степень выраженности психологических нагрузок (**Психологические нагрузки** – *интенсивные воздействия, оказываемые на психику человека и вызывающие у него повышенную нервную напряженность, а так же довольно сильные, трудно переносимые эмоциональные переживания*). Данный показатель может быстро меняться как в сторону критических показателей, так и в сторону нормативных показателей. На данные колебания влияют факторы риска и регулирующие факторы. Факторы риска в данной ситуации: высокая нагрузка и низкая толерантность к нагрузкам; неблагоприятная (конфликтная) обстановка в коллективе; непрофессиональное использование своих психологических, эмоциональных и физических ресурсов и т.д.

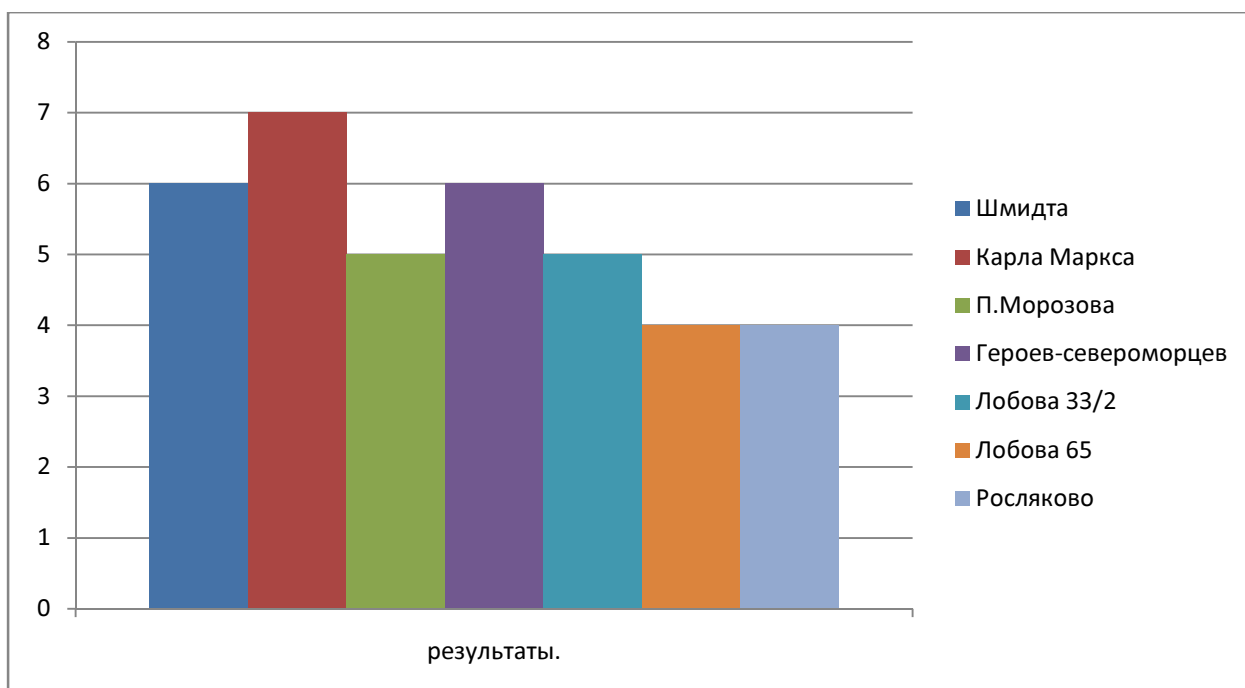
Результаты по остальным шкалам - средние значения, ближе к нормативным показателям.

Обобщенные результаты по всем филиалам можно увидеть в таблице ниже. Данная таблица наглядно показывает наличие психологических нагрузок (средней степени выраженности) во всех филиалах.



- Диагностика состояний стресса (К. Шрайнер). Методика предназначена для оценки стресса.

Диагностика состояний стресса (К. Шрайнер).



0-4 балла.

Сдержанность поведения в стрессовой ситуации и умение регулировать свои эмоции.

5-7 баллов.

Средний уровень стресса.

Результаты большинства филиалов в диапазоне среднего уровня стресса. Что подтверждается и средним показателем = 5 баллов. В виду того, что стресс – это состояние повышенного напряжения организма как защитная реакция на различные неблагоприятные факторы, можно сделать вывод, что данные факторы присутствуют и влияют на психо-эмоциональное и соматическое состояние, как отдельного сотрудника, так и на коллектив в целом.

Для выявления данных факторов было проведено анкетирование.

Было предложено анкетирование, чтобы узнать об основных причинах и симптомах стрессовых состояний.

Вопрос. Выберите возможные причины, вызывающие у вас стресс на рабочем месте.

Ответы, набравшие большее количество баллов:

- **большой объём работы;**
- **высокая скорость, с которой работа должна быть выполнена;**
- **плохие условия труда;**
- **трудные клиенты.**

Вопрос. Какие симптомы стресса вы испытываете?

Ответы, набравшие большее количество баллов:

- **раздражительность;**
- **усталость и недостаток энергии;**
- **напряженность, неспособность расслабиться.**

- Анкетирование “Запрос на тренинг”. Список тем, набравших большее количество баллов:

- **Типы трудных состояний, связанные с повышенной мобилизацией (фрустрация, конфликты, кризисы, стрессы);**
- **Помощь и самопомощь при остром стрессе;**
- **Как извлекать полезную информацию из критики в ваш адрес;**
- **Способы выхода из конфликтных ситуаций;**
- **Уверенное поведение. Умение сказать «Нет».**

Информация и данные, собранные в ходе диагностики, позволили определить основные направления занятий. Была скорректирована программа занятий, исходя из запросов группы и основных проблем, выявленных в результате диагностики.

2. Конфликт. Основные понятия. Причины и проблемы. Способы разрешения конфликта.
3. На занятие были затронуты основные понятия по теме. Проведён ряд практических заданий с обсуждением результатов. В обсуждение учувствовали все без исключения участники группы.
4. Ресурсы преодоления стресса. Методы и техники саморегуляции эмоциональных состояний. Раздача методического материала. На занятие были затронуты основные понятия по теме. Проведён ряд практических заданий с обсуждением результатов. В обсуждение учувствовали все без исключения участники группы. В конце занятия были даны рекомендации (в виде методического материала).

Общие итоги.

Общие результаты (по всем филиалам) указывают на средний уровень состояния стресса (исходя из результатов проведенной диагностики и анкетирования). Данный фактор неблагоприятно влияет на взаимодействия в коллективе, на общение с пациентом, а так же на психологическое и соматическое состояние самого сотрудника. Уровень осознания данной проблемы – высокий, что позволяет продуктивно и в короткие сроки определить и обозначить проблему, а так же приступить к взаимодействию для её решения. Уровень мотивации – высокий, основная часть сотрудников активно идёт на контакт (“диалог”). Фон настроения – ровный. Основные вопросы, задаваемые участниками: как себя вести; как снять стресс; как общаться с агрессивным оппонентом. Уровень доверия в коллективе низкий/средний, в виду этого могут возникать конфликты внутри коллектива.

Для решения выше перечисленных проблем был проведён ряд занятий. Даны рекомендации, в виде методического материала.

Рекомендации для нормализации психо-эмоционального состояния коллектива:

- 1) Снижение нагрузки.
- 2) Предоставление/организация специализированного помещения для отдыха, психологической и эмоциональной разгрузки в каждом филиале. Данное нововведение: снизит уровень нагрузки; создаст ощущение безопасности у сотрудников; наладит диалог руководитель – подчиненный; увеличит мотивацию и продуктивность.
- 3) Обозначить определённое время обеда/перерыва и стараться придерживаться его. Это позволит разгрузиться (переключиться), что снизит напряжение, переключит со стрессогенного фактора на позитивную деятельность и улучшит продуктивность.
- 4) Организовывать мероприятия для совместного времяпрепровождения сотрудников. Совместный отдых, досуг. Это будет путём к командообразованию, улучшению внутриколлективных отношений, улучшению межличностных отношений.
- 5) Систематически проводить психологическую диагностику (для отслеживания динамики и выявления неблагоприятных факторов, для своевременного их устранения/решения). А так же проводить лекции, тренинги, обучающие мероприятия на тему психологической гигиены (для улучшения психо-эмоционального состояния).

Цели, поставленные перед началом комплекса мероприятий – выполнены.