

УДК 614.253.52.316.48

https://doi.org/10.33619/2414-2948/96/35

## АНАЛИЗ КОНФЛИКТНОЙ СРЕДЫ У СПЕЦИАЛИСТОВ СЕСТРИНСКОГО ДЕЛА

©*Абдыжалиева А. С., Кыргызский государственный медицинский институт переподготовки и повышения квалификации им. С.Б. Даниярова, г. Бишкек, Кыргызстан, a.abdyjalieva77@gmail.com*

©*Маматова К., Кыргызский государственный медицинский институт переподготовки и повышения квалификации им. С.Б. Даниярова, г. Бишкек, Кыргызстан, kalima\_m@mail.ru*

©*Чубаков Т., SPIN-код: 7503-4489, Кыргызский государственный медицинский институт переподготовки и повышения квалификации им. С.Б. Даниярова, г. Бишкек, Кыргызстан, t\_53chubakov@mail.ru*

## ANALYSIS OF THE CONFLICT ENVIRONMENT OF NURSING SPECIALISTS

©*Abdyzhalieva A., Kyrgyz State Medical Institute of retraining and advanced training, Bishkek, Kyrgyzstan, a.abdyjalieva77@gmail.com*

©*Mamatova K., Kyrgyz State Medical Institute of retraining and advanced training, Bishkek, Kyrgyzstan, kalima\_m@mail.ru*

©*Chubakov T., SPIN-code: 7503-4489, Kyrgyz State Medical Institute of retraining and advanced training, Bishkek, Kyrgyzstan, t\_53chubakov@mail.ru*

*Аннотация.* Представлен анализ конфликтных ситуаций среди специалистов сестринского дела. Анализ был проведен на основе составленной анкеты, включающей различные вопросы о частоте возникающих конфликтов, сторонах, участвующих в них и об их причинах. Кроме того, данный опрос дает возможность сделать вывод о психологическом климате рабочей среды на основе индивидуальной оценки сотрудников с учетом возникающих в коллективе конфликтных ситуаций. Результаты анкетирования приведены в виде диаграмм с количественными показателями, подсчитанными в ходе анализа ответов, данных сотрудниками. Статья позволяет изучить характер конфликтов в учреждениях, в которых работают медсестры, сделать вывод об их мнении насчет благоприятности рабочей среды, а также способствует выявлению главных причин недопониманий, периодически возникающих внутри коллектива.

*Abstract.* The article presents an analysis of conflict situations among nursing professionals. The analysis was carried out based on a questionnaire, which included various questions about the frequency of conflicts, the parties involved in them and their causes. In addition, this survey makes it possible to draw a conclusion about the psychological climate of the working environment based on an individual assessment of employees, considering conflict situations that arise in the team. The results of the survey are presented in the form of charts with quantitative indicators calculated while analyzing the responses of the data by employees. This scientific article allows you to study the nature of conflicts in institutions where nurses work, draw a conclusion about their opinion about the favorable working environment, and helps to identify the main causes of misunderstandings that periodically arise within the team.

*Ключевые слова:* конфликт, медсестры, социально-психологический климат, анализ конфликтов.

*Keywords:* conflict, nurses, socio-psychological climate, analysis of conflicts.

Успех деятельности организации во многом зависит от отношений, складывающихся между сослуживцами, руководством и подчиненными. Как правило, в любом коллективе есть проблемы. Это сложности во взаимоотношениях руководства и подчиненных, недоброжелательные отношения между сотрудниками. Избежать возникновения проблемных моментов практически невозможно [6].

Конфликт — это факт человеческого существования, другими словами, это противоречие, возникающее между людьми или коллективами в процессе их совместной трудовой деятельности из-за непонимания или противоположности интересов, отсутствия согласия между двумя или более сторонами. [1, 3, 4]

Напряженный ритм деятельности медицинских работников, интенсификация их труда часто ведет к повышенному напряжению нервной системы, неумению расслабиться, выходить из стрессового состояния, обретать психическое равновесие. Такое состояние нередко приводит к осложнению взаимоотношений с другими людьми и к излишней конфликтности [2]. Медсестры, являясь самой многочисленной группой медицинских работников в любом медицинском учреждении, не застрахованы от конфликтов [7, 8].

Задачами руководителя являются выявление неблагоприятных моментов в работе, оценка сложившегося в коллективе психологического микроклимата, прогнозирование и предупреждение конфликтов [5].

#### *Материал и методы исследования*

Проведено анкетирование среди специалистов сестринского дела Кыргызской республики в возрасте от 20 до 60 и старше с помощью опросника социодемографических характеристик, в период 2020 года по 2022 года.

Опросник по социодемографическим характеристикам включал 13 пунктов, в которых задавались вопросы о возрасте, поле, семейном положении, уровне образования, стаже работы, управленческом опыте и причины конфликта. В исследовании приняли участие 392 медицинские сестры Кыргызской республики, работающие в стационарных учреждениях государственной больницы, центры семейной медицины, частной больницы и др.

Статический анализ проводился по общепринятым методикам.

#### *Результаты и обсуждение*

Распределение анкетированных было следующим: женщины — 98%, мужчины — 2%; женаты/замужем — 75,5%. 81,6% — работали в государственной больнице, 18,4% — в других учреждениях. 61,4% — медсестры, 31,6% — старшие сестры, 5,6% — главные сестры. 20,4% — имели профессиональный опыт от 11 до 20 лет и 55,1% — имели опыт управления в течение 10 лет. По стажу работы медицинские сестры распределились следующим образом: 56,1% — стаж 20 и больше лет, 20,4% — от 11-до 20 лет, 13,2% — от 5 до 10 лет и 10,2% — от 1 до 5 лет. Медицинские сестры работают по специальности долго (Рисунок 1, 2).

Из предоставленной статистики оценки социально-психологического климата в организации медсестры можно сделать следующий вывод: Большинство медсестер (66,8%) оценивают социально-психологический климат в организации как положительный, что говорит о том, что подавляющее большинство сотрудниц ощущают благоприятную и поддерживающую атмосферу в рабочей среде. Кроме того, значительная доля медсестер (18,3%) склоняется к оценке климата как скорее положительного, указывая на то, что они видят некоторые положительные аспекты, но могут иметь некоторые осторожности или резервы. Небольшие проценты медсестер оценивают климат как скорее отрицательный (2,5%) или полностью отрицательный (3,5%), что указывает на наличие некоторых негативных аспектов в рабочей среде, вызывающих неудовлетворение сотрудниц. Также есть

доля медсестер (8,6%), которые затрудняются дать определенный ответ на вопрос об оценке климата, что может указывать на то, что у них может быть недостаточно информации или опыта для полной оценки.

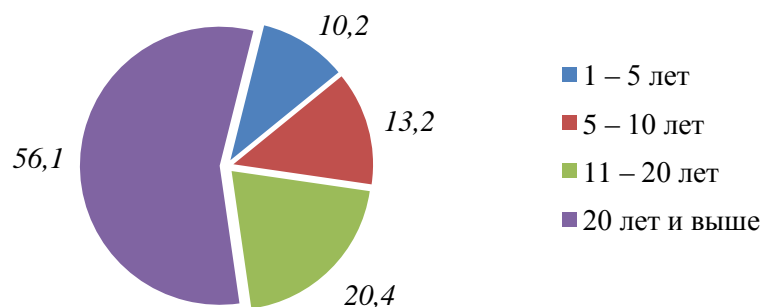


Рисунок 1. Общий стаж работы анкетированных по специальности

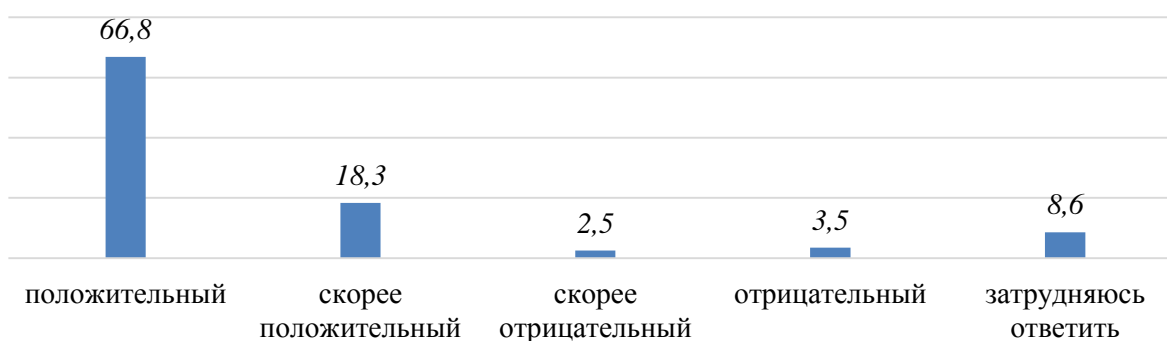


Рисунок 2. Социально-психологический климат в организации, %

В целом, статистика показывает, что большинство медсестер оценивают социально-психологический климат в организации положительно, но существуют и те, кто видит некоторые негативные аспекты. Для улучшения климата важно принять меры, чтобы адресовать обнаруженные проблемы и удовлетворить потребности всех сотрудниц, создавая поддерживающую и гармоничную рабочую среду. Это может включать в себя улучшение коммуникации, управление конфликтами и поддержку сотрудников в их профессиональном развитии. Исходя из предоставленной статистики о частоте возникновения конфликтов в организации, можно сделать следующий вывод о том, что конфликты происходят, но их частота не является слишком высокой, и в целом они случаются не так часто. Но высокий процент (63,7%) указывает на то, что внутренний климат не лишен проблем. Возможно, сотрудники испытывают некоторые недовольства, разногласия или непонимание, что приводит к возникновению конфликтов. Данные показатели говорят о том, что конфликты в организации довольно распространены и могут оказывать негативное влияние на рабочую атмосферу и производительность. Конфликты возникают как между медперсоналом, так и между медперсоналом и пациентами, также имеют место конфликты между персоналом и администрацией. Наибольшие проценты конфликтов возникают между самими медсестрами (20,9%) и между медсестрами с пациентами (25,7%). Можно предположить, что причиной конфликтов в этих двух случаях является несоблюдение субординации и поведение человека, так как в нижеприведенной диаграмме мы можем видеть, что данные причины имеют высокий процент. (26,5%) (Рисунок 3–6). Также довольно часто возникают конфликты между администрацией и сотрудниками (13,2%). Причиной может служить несправедливая оплата труда, которая диаграмме имеет наиболее высокий процент (31,1%).

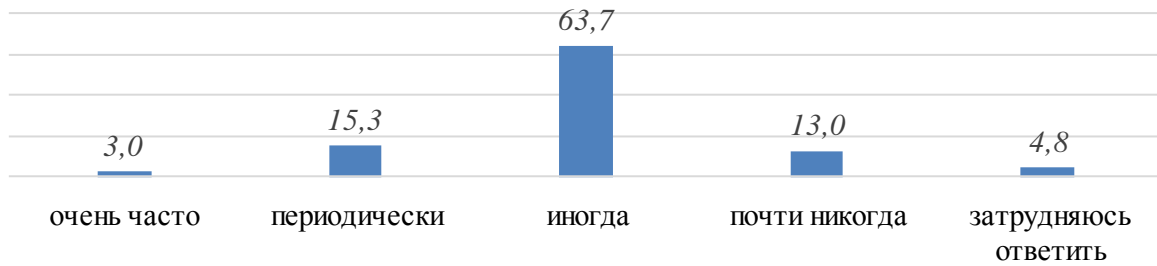


Рисунок 3. Частота возникновения конфликтов в организации, %

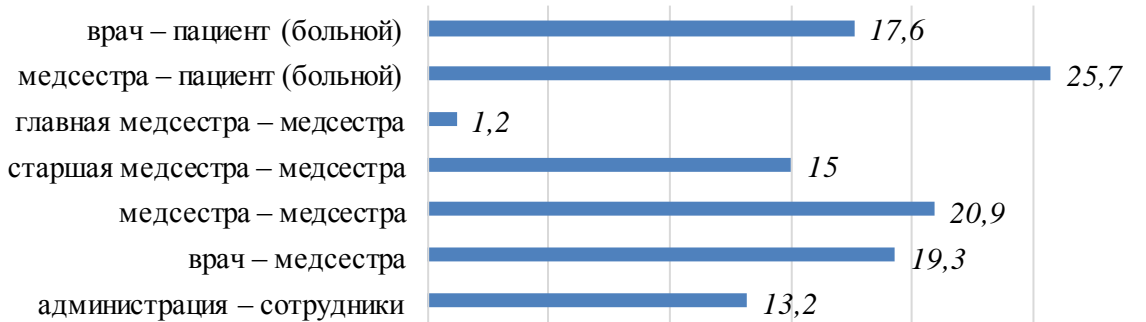


Рисунок 4. Наиболее часто встречающиеся конфликты в организации, %



Рисунок 5. Причина конфликтов, %



Рисунок 6. Желание уволиться с работы, %

На основе данных результатов — у большей половины сотрудников не возникает желание уйти из организации (53,8%), что говорит об их удовлетворенности психологическим климатом организации. Но как мы выясняли ранее, в организации случаются конфликтные ситуации, которые изредка (28%) вызывают у сотрудников желание уйти из организации.

#### *Вывод*

Проведение анализа конфликтной среды среди специалистов сестринского дела является важной задачей для обеспечения качественного и эффективного оказания медицинской помощи. Изучение причин и последствий конфликтов, а также разработка соответствующих стратегий и рекомендаций позволяют снизить негативное воздействие конфликтов на работу медицинского персонала и обеспечить более гармоничное взаимодействие.

Одним из главных факторов, влияющих на возникновение конфликтов, является недостаток коммуникации и понимания между сотрудниками. Поэтому важно уделять внимание развитию коммуникативных навыков и обучению конструктивному взаимодействию в команде. Также необходимо содействовать формированию справедливых и эффективных систем управления, которые способствуют урегулированию конфликтов и созданию благоприятной рабочей среды. Основываясь на проведенном анализе, можно сделать вывод, что успешное разрешение конфликтов среди специалистов сестринского дела требует коллективных усилий, привлечения сторонних экспертов, а также поддержки со стороны руководства. Регулярное обновление знаний и навыков, а также участие в тренингах и семинарах по управлению конфликтами помогут повысить профессиональный уровень медицинского персонала и создать условия для гармоничной работы и лучшего удовлетворения потребностей пациентов. Следует стремиться к построению сотрудничества, уважению и справедливости внутри коллектива, чтобы обеспечить качество и безопасность здравоохранения для всех.

#### *Список литературы:*

1. Винницкий В. Г., Салыкина Е. В., Ведищев С. И. Невынашивание беременности. Тамбов, 2011. 53 с.
2. Галицкая И. К. Управление конфликтами и стрессами в среде сестринского персонала ЛПУ // Главная медицинская сестра. 2006. №2-3. С. 10.
3. Кибанов А. Я., Ворожейкин И. Е., Захаров Д. К., Коновалова В. Г. Конфликтология. М.: ИНФРА-М, 2012. 302 с.
4. Макашева З. М., Калининкова И. О. Социальный менеджмент. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. 207 с.
5. Масляков В. В. Пути создания благоприятного психологического микроклимата и предупреждение конфликтов в сестринском коллективе // Вестник медицинского института «Реавиз»: реабилитация, врач и здоровье. 2012. №1. С. 27-32.
6. Поздеева Т. В., Малышева В. В. Опыт изучения психологического микроклимата в коллективе медицинских работников // Главная медицинская сестра. 2007. №6. С. 21.
7. Higazee M. Z. A. Types and levels of conflicts experienced by nurses in the hospital settings // Health Science Journal. 2015. V. 9. №6. P. 1.
8. McKibben L. Conflict management: importance and implications // British Journal of Nursing. 2017. V. 26. №2. P. 100-103. <https://doi.org/10.12968/bjon.2017.26.2.100>

*References:*

1. Vinnitskii, V. G., Salykina, E. V., & Vedishchev, S. I. (2011). Nevynashivanie beremennosti. Tambov. (in Russian).
2. Galitskaya, I. K. (2006). Upravlenie konfliktami i stressami v srede sestrinskogo personala LPU. *Glavnaya meditsinskaya sestra*, (2-3), 10. (in Russian).
3. Kibanov, A. Ya., Vorozheikin, I. E., Zakharov, D. K., & Konovalova, V. G. (2012). *Konfliktologiya*. Moscow. (in Russian).
4. Makasheva, Z. M., & Kalinnikova, I. O. (2002). *Sotsial'nyi menedzhment*. Moscow. (in Russian).
5. Maslyakov, V. V. (2012). Puti sozdaniya blagopriyatnogo psikhologicheskogo mikroklimata i preduprezhdenie konfliktov v sestrinskom kollektive. *Vestnik meditsinskogo instituta "Reaviz": reabilitatsiya, vrach i zdorov'e*, (1), 27-32. (in Russian).
6. Pozdeeva, T. V., & Malysheva, V. V. (2007). Opyt izucheniya psikhologicheskogo mikroklimata v kollektive meditsinskikh rabotnikov. *Glavnaya meditsinskaya sestra*, (6), 21. (in Russian).
7. Higazee, M. Z. A. (2015). Types and levels of conflicts experienced by nurses in the hospital settings. *Health Science Journal*, 9(6), 1.
8. McKibben, L. (2017). Conflict management: importance and implications. *British Journal of Nursing*, 26(2), 100-103. <https://doi.org/10.12968/bjon.2017.26.2.100>

*Работа поступила  
в редакцию 10.10.2023 г.*

*Принята к публикации  
15.10.2023 г.*

*Ссылка для цитирования:*

Абдыжалиева А. С., Маматова К., Чубаков Т. Анализ конфликтной среды у специалистов сестринского дела // Бюллетень науки и практики. 2023. Т. 9. №11. С. 272-277. <https://doi.org/10.33619/2414-2948/96/35>

*Cite as (APA):*

Abdyzhalieva, A., Mamatova, K., & Chubakov, T. (2023). Analysis of the Conflict Environment of Nursing Specialists. *Bulletin of Science and Practice*, 9(11), 272-277. (in Russian). <https://doi.org/10.33619/2414-2948/96/35>