

Тема 7.

**Особистість і колектив.
Психологічні особливості
взаємовідносин медичних
працівників між собою**

ПЛАН

1. Медичний колектив, його значення в діяльності медичного працівника.
2. Принципи дружніх відносин, значення критики та самокритики в колективних стосунках, норми взаємовідносин, субординація.
3. Мікроклімат, соціально- психологічний клімат у колективі. Фактори благополучного мікроклімату: психологічна захищеність, економічна захищеність, сумісність.
4. Психологія міжособистісних відносин. Значення самовиховання, такту для добрих взаємовідносин.
5. Лідер і лідерство в колективі. Психологічні особливості управління колективом. Значення добрих взаємовідносин у медичному колективі для лікування й одужання хворих.
6. Культура мовлення, три основні етапи культурного мовлення.
7. Форми міжособистісного спілкування, значення одягу для ефективності спілкування.



Медичний колектив — це соціальна група людей, об'єднаних спільною метою (надання медичної допомоги, лікування, профілактика), спільною діяльністю та взаємозалежністю.

Основні ознаки медичного колективу

СПІЛЬНА ПРОФЕСІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ

СОЦІАЛЬНА ЗНАЧИМІСТ МЕТИ

ВИСОКИЙ РІВЕНЬ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ

НАЯВНІСТЬ ВЕРТИКАЛЬНОЇ ТА
ГОРИЗОНТАЛЬНОЇ СТРУКТУРИ

ЕМОЦІЙНЕ НАВАНТАЖЕННЯ

Психологічне та професійне значення КОЛЕКТИВУ

**Професійна
реалізація та
вдосконалення**

Апробація
знань

Обмін досвідом

Професійна
ідентифікація

Психологічне та професійне значення колективу

Психологічна підтримка та стабілізація

Стрес-менеджмент

Відчуття приналежності

Психологічна «буферність»

Психологічне та професійне значення колективу

**Регуляція
поведінки та
контроль**

Соціальний
контроль

Самоконтроль

Формування
авторитету

Згуртований медичний колектив є необхідною умовою для ефективного та безпечного лікувального процесу. **Дисфункціональний колектив** (з високим рівнем конфліктів, недовіри) прямо впливає на якість медичної допомоги та здоров'я самих працівників.



Принципи дружніх відносин у медичному колективі



ВЗАЄМОПОВАГА ТА ГІДНІСТЬ

ДОВІРА ТА ПОРЯДНІСТЬ

ЕМПАТІЯ ТА ПІДТРИМКА

ВІДКРИТІСТЬ ТА КОНСТРУКТИВНІСТЬ

**Критика та самокритика є механізмами
корекції діяльності та особистісного
зростання**

**КОНСТРУКТИВНА
КРИТИКА**

**МЕТОД
«СЕНДВІЧА»**

**ДЕСТРУКТИВНА
КРИТИКА**

**ОСНОВА
ПРОФЕСІЙНОГО
ЗРОСТАННЯ**

САМОКРИТИКА

**ПІДВИЩЕННЯ
АВТОРИТЕТУ**

**ПРОФІЛАКТИКА
ПОВТОРНИХ
ПОМИЛОК**

Норми взаємовідносин

Вид норм	Характеристика	Приклади
Формальні	Чітко зафіксовані в офіційних документах (посадові інструкції, етичний кодекс, внутрішні правила).	Виконання посадових обов'язків, дотримання субординації, правила звітності, лікарська таємниця .
Неформальні	Неписані правила, що склалися історично в даному колективі; відображають морально-психологічний клімат.	Взаємодопомога на чергуванні, згода не обговорювати конфіденційні питання колег, відсутність пліток , спільне святкування подій.

Етичні норми: В медичному колективі домінують норми медичної етики та деонтології — обов'язок діяти в інтересах пацієнта та поважати колег (принцип «Не нашкодь» поширюється і на відносини всередині команди).

Субординація — це система службового підпорядкування молодших за посадою старшим, що забезпечує ієрархію та дисципліну в організації.



НЕОБХІДНІСТЬ СУБОРДИНАЦІЇ

ЧІТКІСТЬ ТА ОПЕРАТИВНІСТЬ



РОЗПОДІЛ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ



УПРАВЛІННЯ ПРОЦЕСОМ



ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ СУБОРДИНАЦІЇ

ПОВАГА ДО ПОСАДИ, А НЕ ЛИШЕ ДО ОСОБИСТОСТІ

СУБОРДИНАЦІЯ ТА ПАРИТЕТ

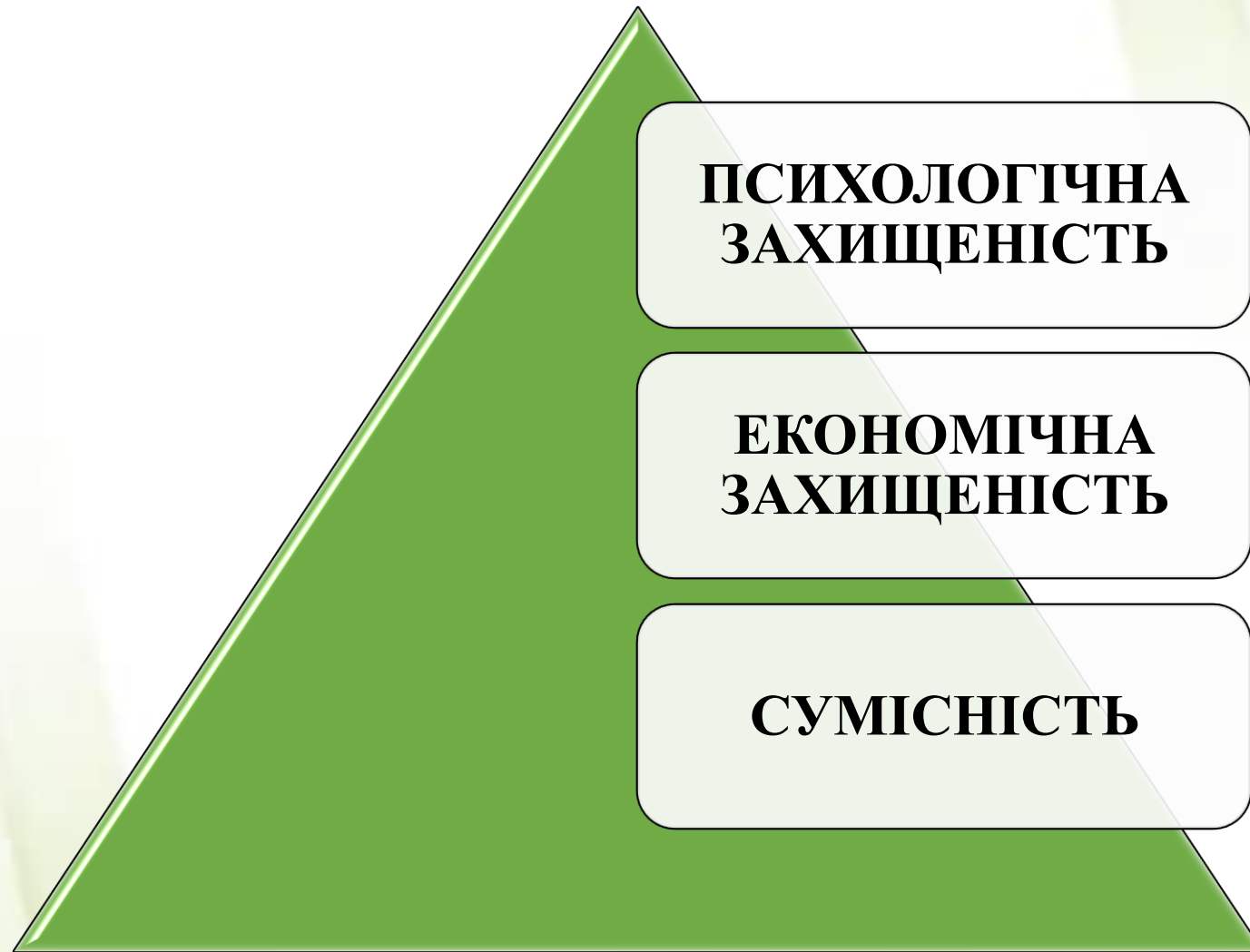
УНИКНЕННЯ АВТОРИТАРИЗМУ



Соціально-психологічний клімат (СПК) — це стійкий емоційно-психологічний настрій колективу, що відображає якість міжособистісних відносин, ступінь взаєморозуміння, спрацьованості та задоволеності членів групи своєю діяльністю і взаємодією

Вид клімату	Характеристики	Вплив на роботу
Благополучний (Оптимальний)	Довіра, відкритість, взаємоповага, високий рівень згуртованості, конструктивне вирішення конфліктів, відчуття колективізму.	Висока продуктивність, якість медичних послуг, низький рівень плинності кадрів та емоційного вигорання.
Неблагополучний (Несприятливий)	Напруженість, підозрілість, високий рівень конфліктності, закритість, наявність підгруп та пліток, невпевненість.	Зростання кількості лікарських помилок, низька мотивація, високий рівень стресу, вигорання.

ФАКТОРИ БЛАГОПОЛУЧНОГО МІКРОКЛІМАТУ



ПСИХОЛОГІЧНА ЗАХИЩЕНІСТЬ (ПСИХОЛОГІЧНА БЕЗПЕКА)

Ключові елементи:

- **Відсутність страху критики:** Співробітники повинні знати, що їхня конструктивна критика буде почута.
- **Право на помилку:** У складній медичній практиці неминучі помилки. Важливо, щоб колектив і керівництво зосереджувалися на **аналізі причин**, а не лише на пошуку винних.
- **Взаємодопомога:** Впевненість у тому, що в складній ситуації колеги нададуть **підтримку**, а не кинуть напризволяще.

ЕКОНОМІЧНА ЗАХИЩЕНІСТЬ

Ключові елементи:

- **Справедлива оплата праці:** Відповідність рівня заробітної плати кваліфікації, складності та обсягу виконуваної роботи.
- **Соціальні гарантії:** Забезпечення пенсійними, медичними та іншими соціальними гарантіями.
- **Прозорість нарахувань:** Чітке та зрозуміле інформування про систему премій, штрафів та надбавок.

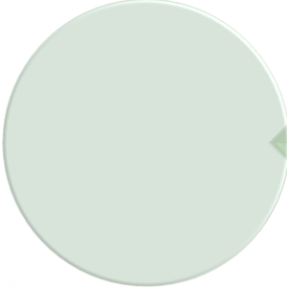
СУМІСНІСТЬ

- **Професійна (Ділова) сумісність:**
 - Здатність узгоджувати **професійні дії**, **рівні компетентності** та **темпи роботи** для досягнення спільної мети.
 - Наприклад, злагодженість дій хірурга, анестезіолога та операційної сестри.
- **Психологічна сумісність:**
 - Оптимальне поєднання **психологічних властивостей** індивідів (темпераментів, характерів, стилів спілкування), що призводить до **взаємної симпатії** та **мінімуму конфліктів**.
 - **Незважаючи на відмінності** (інтроверт/екстраверт, холерик/флегматик), психологічно сумісні люди знаходять способи ефективної та комфортної взаємодії.

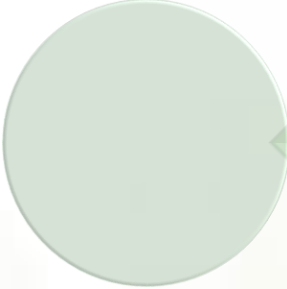


Міжособистісні відносини — це суб'єктивно пережиті зв'язки між людьми, що виникають на ґрунті їхньої взаємодії, спільної діяльності та взаємооцінки. В медичному колективі вони є критично важливими, оскільки **якість** цих відносин безпосередньо впливає на **командну роботу та результати лікування.**


Елементи міжособистісних відносин



Когнітивний (Пізнавальний): Включає сприйняття, розуміння та оцінку іншої людини (соціальна перцепція). Лікар оцінює компетентність медсестри, медсестра — стиль керівництва лікаря.



Емотивний (Емоційний): Формування почуттів (симпатія, антипатія, повага, довіра) у відповідь на дії та особистість колеги.



Конативний (Поведінковий): Реальна взаємодія та взаємодія в спільній діяльності (наприклад, узгодженість дій під час процедури).



Самовиховання — це свідома, цілеспрямована діяльність людини, спрямована на формування та розвиток у собі позитивних рис і подолання негативних, відповідно до поставленої мети.

**КЛЮЧОВІ
АСПЕКТИ
САМОВИХОВАННЯ**

**РОЗВИТОК
ЕМОЦІЙНОГО
ІНТЕЛЕКТУ**

САМОУСВІДОМЛЕННЯ

САМОРЕГУЛЯЦІЯ

**ФОРМУВАННЯ
ТОЛЕРАНТНОСТІ
ТА ТЕРПИМОСТІ**

**НАБУТТЯ
КОМУНІКАТИВНИХ
НАВИЧОК**

ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Такт (Делікатність) — це почуття міри, що дозволяє людині поводитися відповідно до ситуації та статусу співрозмовника, уникаючи дій чи слів, які можуть образити, засмутити чи поставити іншу людину в незручне становище.

Такт — це насамперед прояв поваги до гідності іншої людини, що є наріжним каменем будь-яких добрих і тривалих взаємовідносин.

Аспект	Опис та приклад
У спілкуванні з колегами	<p>Конфіденційність: Не розголошувати особисту інформацію колег; не обговорювати їхні помилки публічно чи з пацієнтами.</p> <p>Коректна критика: Висловлювати критику <i>віч-на-віч</i> і лише щодо <i>професійних</i> дій (див. п. 2).</p>
У спілкуванні з пацієнтами	<p>Вибір слів: Уникати медичного жаргону або занадто складних термінів, які можуть налякати пацієнта.</p> <p>Повага до почуттів: Вміння співчувати та не проявляти байдужості до страждань.</p>
У ставленні до ієрархії	<p>Дотримання субординації у публічному просторі (наприклад, при пацієнтах), але без надмірного підлабузництва чи зверхності.</p>
Почуття часу	<p>Вміння обрати правильний момент для обговорення важливого питання або надання поради.</p>

Лідер — це член групи, який має найбільший **авторитет, вплив** і здатність **вести за собою** інших, організовуючи їхню діяльність для досягнення цілей групи.

Лідерство — це процес соціального впливу, що виникає **неформально** і ґрунтується на **особистих якостях та добровільному підпорядкуванні** послідовників.

Тип лідера	Основа впливу	Призначення
Формальний лідер (Керівник)	Посада, адміністративні повноваження, право наказу.	Організація роботи, контроль, відповідальність за кінцевий результат.
Неформальний лідер	Особистий авторитет, професійна компетентність, психологічні якості (вміння слухати, емпатія, рішучість).	Надання психологічної підтримки, регулювання неформальних відносин, вплив на мікроклімат.



Управління (Менеджмент) в медицині — це застосування адміністративних повноважень для досягнення професійних цілей. **Психологічні особливості** управління фокусуються на людському факторі та мотивації.

СТИЛІ УПРАВЛІННЯ

Авторитарний (Директивний):

Керівник приймає всі рішення одноосібно, жорсткий контроль.

Психологічний наслідок:

Ефективний у **критичних ситуаціях** (ургентна хірургія), але при постійному застосуванні призводить до **ініціативності** та **вигорання** працівників.

Демократичний (Колегіальний):

Рішення приймаються після обговорення з командою, заохочується участь та ініціатива.

Психологічний наслідок:

Сприяє **високій мотивації**, **відповідальності** та **сприятливому клімату**. Ідеальний для планової роботи та консилиумів.

Ліберальний (Попустительський):

Мінімальне втручання керівника. *Психологічний наслідок:* Може працювати з висококваліфікованими, самостійними фахівцями, але часто призводить до **хаосу**, **безвідповідальності** та падіння дисципліни.



**Ефективний керівник (лідер-менеджер) повинен
володіти ...**

Добрі взаємовідносини в колективі – це...

ЯКІСТЬ І БЕЗПЕКА
ЛІКУВАННЯ

ПСИХОТЕРАПЕВТИЧНИЙ
ЕФЕКТ

ЗНИЖЕННЯ ПОМИЛОК
УЗГОДЖЕНІСТЬ ДІЙ

ТРАНСЛЯЦІЯ ВПЕВНЕНОСТІ
СТВОРЕННЯ ЛІКУВАЛЬНОГО
СЕРЕДОВИЩА
ЕМОЦІЙНЕ РЕЗЕРВУВАННЯ

КУЛЬТУРА МОВЛЕННЯ — це не лише правильне (граматично, орфоепічно та лексично) вживання мови, але й уміння **точно, ясно, доречно й виразно** передавати свої думки відповідно до мети спілкування та ситуації.



**ДОВІРА
ПАЦІЄНТА**

**ПРОФЕСІЙНА
ВЗАЄМОДІЯ**

**ПСИХОТЕРАПЕВТИЧНИЙ
ЕФЕКТ**

ЕТАП ФОРМУВАННЯ ЗАДУМУ (МОТИВАЦІЙНИЙ)
"Що я хочу сказати і навіщо?"

**ЕТАП ВНУТРІШНЬОГО ТА ЗОВНІШНЬОГО
ПРОГРАМУВАННЯ (ПЛАНУВАННЯ)**
«Як я це скажу?"

ЕТАП РЕАЛІЗАЦІЇ ЗАДУМУ (ВЛАСНЕ ГОВОРІННЯ)

КОМПЕТЕНТНІСТЬ МОВЛЕННЯ — це інтеграція всіх трьох етапів, що дозволяє досягти мети спілкування з максимальною ефективністю та мінімальними конфліктами.

СПІЛКУВАННЯ — це складний процес обміну інформацією, взаємодії та взаємосприйняття між людьми.

ВЕРБАЛЬНЕ

НЕВЕРБАЛЬНЕ

ІНТЕРАКТИВНЕ



МЕДИЧНА ФОРМА (дрес-код), є потужним елементом невербального спілкування



- **Функція Ідентифікації та Авторитету**



- **Вплив на Психологічний стан**



- **Етична та Естетична функція**

Медичний колектив

Якість взаємовідносин

Здоровий мікроклімат

Психологічна безпека

Професійне зростання

Самовиховання

Ефективне управління

Лідерство

Культура мовлення

Професійний імідж