
CONFLICT COMPETENCE OF MEDICAL SPECIALISTS

Ekaterina Raykova

Department of Healthcare Management, Faculty of Public Health, Medical University of Plovdiv,
Bulgaria, ekaterina_raykova@abv.bg

Maria Semerdjieva

Department of Healthcare Management, Faculty of Public Health, Medical University of Plovdiv,
Bulgaria, msemerdjieva@abv.bg

Vasil Kotetarov

Faculty of Public Health, Medical University of Plovdiv, Bulgaria, vasilkotetarov@abv.bg

Abstract: The conflict is an integral part of the health organization and has the potential to provide a positive or negative effect on the activities of medical staff. The inability of healthcare specialist to manage workplace conflicts can provoke a number of negative consequences, including stress, ineffective decision-making, a negative work environment and patient dissatisfaction. Purpose: The aim of this research is to assess the ability of medical employees to deal with conflicts in the workplace. Material and methods: By means of direct individual poll was studied the opinion of 302 medical employees at four general hospitals on the territory of the town of Plovdiv and town of Asenovgrad, Bulgaria. The data were analyzed using descriptive statistics and non-parametric analysis at a significance level for the null hypothesis $P < 0.05$. The statistical analysis was performed using SPSS v. 16. Results: A significant part of the medical specialists self-assess themselves as competent to deal with any contradictions in the workplace. The basic skills for dealing with the contradictions in the workplace have been acquired by medical specialists through informal trainings. Analyzing the opinions of respondents is essential for management to give higher priority to deal with problems and conflicts in the workplace. Conclusion: The ability to deal with conflicts is an essential feature of the professionalism of medical professionals and managers. These findings set the requirement for the inclusion of medical professionals in programs in order to expand conflict competence.

Keywords: conflict, healthcare specialist, conflict competence

КОНФЛИКТОЛОГИЧНА КОМПЕТЕНТНОСТ НА МЕДИЦИНСКИТЕ СПЕЦИАЛИСТИ

Екатерина Райкова

Катедра Управление на здравните грижи, Факултет по Обществено здраве, Медицински
университет – Пловдив, България

Мария Семерджиева

Катедра Управление на здравните грижи, Факултет по Обществено здраве, Медицински
университет – Пловдив, България

Васил Котетаров

Студент във Факултет по Обществено здраве, Медицински университет – Пловдив, България

Резюме: Конфликтът е неразделна част от здравната организация и е с потенциал да окаже положителен или отрицателен ефект върху дейността на медицинските служители. Неспособността на медицинските специалисти да се справят с конфликти на работното място може да провокира редица отрицателни последици, включително стрес, неефективно вземане на решения, отрицателна работна среда и недоволство на пациента. Цел: Целта на настоящото проучване е да се оцени уменията на медицинските специалисти за справяне с конфликти на работното място. Материал и методи: Проведена е пряка индивидуална анкета на 302 медицински служители в четири многопрофилни болници на територията на гр. Пловдив и гр. Асеновград. Данните са анализирани с помощта на дескриптивна статистика и непараметричен анализ при ниво на значимост за нулевата хипотеза $P < 0.05$. Обработката и графичното представяне на резултатите са осъществени с помощта на статистически пакет приложни програми – SPSS for Windows 16.0. и Excel. Резултати: Съществена част от медицинските специалисти се самооценяват като компетентни за справяне с възникнали противоречия на работното място. Основните умения за справяне с възникналите противоречия на работното място медицинските специалисти са усвоили чрез неофициални обучения. Анализирайки мнението на анкетираните от съществено значение е ръководството да даде по-висок приоритет за справяне с проблеми и противоречия на работното място. Заключение: Умението за справяне с конфликти е съществена характеристика на професионализма на медицинските специалисти и ръководителите.

Настоящите констатации поставят изискването за включване на медицинските специалисти в целенасочени обучителни програми за разширяване на конфликтологичната компетентност.

Ключови думи: конфликт, медицински специалисти, конфликтологична компетентност

1. ВЪВЕДЕНИЕ

Конфликтът е неразделна част от здравната организация и е с потенциал да окаже положителен или отрицателен ефект върху дейността на медицинските служители. Неспособността на медицинските специалисти да управляват конфликти на работното място може да има редица негативни последици, включващи стрес [14], неефективно вземане на решения, негативна работна среда [20], неудовлетвореност на пациентите [10,17]. Формирането на умения за справяне с конфликти се очертава като важен фактор влияещ на трудовата и екипната дейност, и необходимо условие за осигуряване безопасността на пациентите [13,16,17,20]. В качеството на ефективни умения за управление на конфликти се използва термина конфликтологична компетентност. Тя отразява нивото на професионалните знания относно принципите и методите за диагностика и превенция на различни видове конфликти, обхваща на възможните стратегии за справяне и способността да съдейства за осъществяването на конструктивно взаимодействие на опонентите. [1,4]. Конфликтологичната компетентност като съставна част от професионалната компетентност на отделния индивид, позволява осъществяването на безконфликтно управление на здравната организация повишавайки нейното ниво на ефективност [2,9].

Целта на настоящото проучване е да се оцени умението на медицинските специалисти за справяне с конфликти на работното място.

2. МАТЕРИАЛ И МЕТОДИ

Проведена е пряка индивидуална анкета на 302 медицински служители в четири многопрофилни болници на територията на гр. Пловдив и гр. Асеновград. Разпределението по категории персонал е 79 (26.2±2.53%) лекари и 223 (73.8±2.53%) медицински професионалисти по здравни грижи. Заемащите ръководна длъжност съставляват 17.9±2.21%, а тези с изпълнителска позиция заемат 82.1±2.21% от респондентите. В изследвания контингент преобладават жените – 86.8±1.95% спрямо 13.2±1.95% мъже ($\chi^2=26.0$, $P<0.001$). Средната възраст на медицинските лица участващи в проучването е 44.33±0.62 г., със средна продължителност на трудовия стаж 21.70±0.65 г., като най-голяма част от анкетираните са в групата с трудов стаж между 11-20 г. (31.9±2.79%).

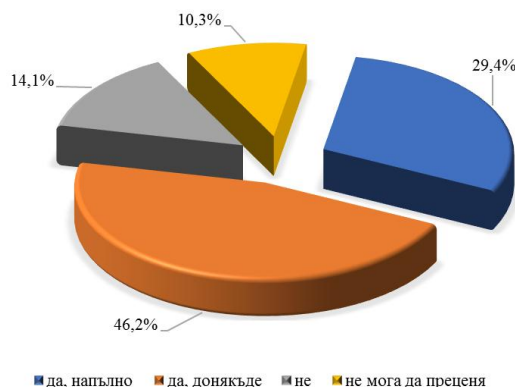
Данните са анализирани с помощта на дескриптивна статистика и непараметричен анализ при ниво на значимост за нулевата хипотеза $P<0.05$. Обработката и графичното представяне на резултатите са осъществени с помощта на статистически пакет приложни програми – SPSS for Windows 16.0. и Excel.

3. РЕЗУЛТАТИ И ОБСЪЖДАНЕ

Конфликтологичната компетентност на медицинските специалисти и ръководителите в настоящото проучване е оценена въз основа на субективната преценка на респондентите. С въпросите не се цели проверка на фактическото равнище на притежаваните знания и умения за справяне с конфликти.

Анализът на резултатите показва, че основната част от изследваните (75,6±2.48%) са компетентни или „донякъде” компетентни да се справят с възникнали противоречия на работното място (диаграма 1).

Диаграма 1. Степен на компетентност на медицинските специалисти за справяне с конфликти



Сравнително малка част от медицинските лица ($14.1 \pm 2.00\%$) се самооценяват, като неспособни да се справят с възникналите противоречия.

Получените резултати са в унисон със съвременните изисквания за компетентност на медицинските лица за ефективно управление на конфликт. Въпреки това, резултатите от оценката на нивото на конфликтност в друго наше проучване, показват наличие на високо конфликтотенна обстановка и влошени взаимоотношения на работното място [19]. Този факт свидетелства за наличието на неразрешени или неадекватно управлявани конфликти в екипите и е косвен индикатор за недостатъчни умения на медицинските лица за оптимално справяне с конфликтни ситуации.

Умението за разбиране същността на конфликтите, разграничаване на съставните части и осъществяване на дейности за тяхното регулиране е съществена част от професионалният профил на ръководителите [1,5,7,9]. В настоящото проучване $61.6 \pm 2.65\%$ от респондентите дават положителна оценка за уменията на прекия ръководител за справяне с конфликти на работното място. Независимо от този факт $19.9 \pm 2.30\%$ от медицинските специалисти преценяват, че се справя „донякъде“ с възникналите противоречия. Само $5.0 \pm 1.25\%$ от анкетираните са отговорили, че се справя „трудно“ и $5.0 \pm 1.25\%$ – „не се справя“.

Резултатите показват висока степен на доверие в преките ръководители относно способността им да се справят с възникналите противоречия. Това потвърждава становището и на други изследователи, според които уменията на ръководителите са от съществено значение за справяне с междуличностни конфликти на работното място [1,2,5,6,7,8,9, 15]. Компетентността на ръководителя позволява да установи реалните причини за конфликтното противоборство, индивидуално-личностните особености на опонентите, тяхното емоционално състояние, планираните стратегии и възможните способности за въздействие [1,5,9].

Независимо от високите оценки на уменията за справяне с конфликти $52 \pm 2.89\%$ от респондентите посочват, че справянето с противоречията на работното място трябва да е с по-висок приоритет в дейността на ръководството на болницата. По-често медицинските специалисти на изпълнителска позиция ($53.0 \pm 3.17\%$) считат, че ръководството трябва да разглежда с предимство конфликтите, в сравнение с анкетираните на управленска позиция $47.1 \pm 6.98\%$ - $P=0.043$ ($\chi^2=6.31$).

Конфликтите възникват на различни нива и сектори в здравната организация и в определени ситуации се налага формалната намеса на ръководството. Такива са преди всичко случаи застрашаващи безопасността на пациента. Ненавременната реакция на ръководството често води до разрушаване на изградените отношения в рамките на дадено звено, отделение, клиника или до сериозни последствия за авторитета на лечебното заведение. Сходно е становището и на други автори [2,11,12, 18].

Формирането на умения за справяне с конфликти се осъществява в процеса на специално обучение. То е от съществено значение за поддържане на здравословна работна среда и необходимо условие за осигуряване безопасността на пациентите [10,13,16,18,21].

Резултатите от настоящото проучване показват, че болшинството ($64.0 \pm 2.77\%$) от респондентите не са провеждали специфично обучение за придобиване на умения за управление на конфликти (диаграма 2).

Диаграма 2. Видове обучения на медицинските специалисти за справяне с конфликти на работното място



Основните умения за справяне с възникналите противоречия на работното място медицинските специалисти са усвоили чрез неформални обучения между колеги (22±2,72%). Едва 7,0±1,74% са участвали в официални обучителни курсове по управление на конфликти, а 4±1,33% за управление на взаимоотношенията.

Респондентите в по-старшата възрастова група съобщават по-често за участие в официално обучение, в сравнение с по-младите им колеги - $P=0.006$ ($\chi^2=14.41$).

Неформалното обучение между колеги за справяне с противоречията на работното място е по-характерно за медицинските специалисти в по-младата възрастова група - $P=0.041$ ($\chi^2=9.94$).

Респондентите в по-младата възрастова група (до 30 г.) са по-категорични относно липсата на организирано обучение за справяне с конфликти – $P=0.02$ ($\chi^2=11.64$).

Научните изследвания показват, че единствено целенасочените програми за обучение способстват за придобиване на знания и умения за справяне с конфликти на работното място [10,15,16, 20,21]. Обучението трябва да е насочено към придобиване на знания за: 1) нормативно-правни актове, регламентиращи професионалната дейност; 2) типичните конфликтни ситуации, позволяващи разработването на алгоритми за поведение (стандартизирани отговори) в подобни ситуации; 3) същността, причините, последствията и технологиите за предотвратяване и управление на конфликтите т.н. конфликтологични знания [1,2,9]. В контекста на настоящите констатации неформалните обучения не осигуряват необходимата подготовка за придобиване на професионални и специфични компетенции за справяне с конфликтите в професионалната дейност на медицинските специалисти.

4. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Умението за справяне с конфликти е съществена характеристика на професионализма на медицинските специалисти и ръководителите. Настоящите констатации поставят изискването за включване на всички категории медицинските специалисти в обучителни програми за разширяване на конфликтологичната компетентност. Това ще позволи да оценяват адекватно ситуацията и да управляват своето емоционално състояние, като по този начин ще се намалят негативните последици от конфликти.

БЛАГОДАРНОСТИ

Проучването е осъществено с подкрепата на Национална научна програма “Млади учени и постдокторанти“. Авторите биха искали да изкажат специална благодарност за подкрепата на ръководителите на болници, лекари и медицински професионалисти по здравни грижи участвали в проучването.

ЛИТЕРАТУРА

- Булатецкая, А. Ю. (2014). Социальные технологии формирования конфликтологической компетентности менеджеров в условиях трансформации управленческих отношений в современной России: Автореф. дисс. канд. социол. наук: 22.00. 08.
- Георгиев, Н. Р. (2016). Источници на конфликти в лечебни заведения за болнична помощ Автореф. София: Медицински университет – София.
- Калмыкова, О. Ю., & Гагаринская, Г. П. (2012). Формирование конфликтологической компетентности в процессе профессиональной подготовки менеджеров. *Вестник Поволжского государственного университета сервиса. Сер. Экономика*, (3), 23.
- Калмыкова, О. Ю., & Гагаринская, Г. П. (2013). Управление конфликтами в организации и профилактика профессионального стресса работников. *Вестник самарского государственного технического университета*, (1), 7.
- Калмыкова, О. Ю., Соловова, Н. В., & Горбунова, Ю. Н. (2015). Формирование конфликтологической компетентности как необходимого компонента управленческой культуры руководителя организации. *Вестник Самарского государственного университета*, (9.1 (131)).
- Левтерова, Б., Драгова, Е., Димчева, Т., Бакова, Д. (2017). Управление на конфликти в здравната организация. *Научни трудове на Съюза на учените – Пловдив. Серия Г: Медицина, фармация и дентална медицина*, 21, 24-27.
- Михайлова, И. (2016). Управление на организационни конфликти: управленски подход, компетентност и стратегии. „*Съвременни управленски практики IX – Управленска наука, икономика и бизнес практики – съвременни ракурси и предизвикателства*, БСУ, 216-227.
- Михайлова, И. (2017). Изследване на управленски стратегии за намеса в конфликти между подчинени на българските ръководители. *Knowledge – International Journal, Education and social sciences*, 20(2), 579-585.

- Чернышева, М. Л., Чернышев, А. В., & Горностаева, Л. А. (2014). Управление конфликтами в медицине: формирование специфических компетенций в процессе подготовки организаторов здравоохранения. *Социально-экономические явления и процессы*, 9(12).
- Abd-Elrhaman, E. S. A., & Ghoneimy, A. G. H. (2018). The Effect of Conflict Management Program on Quality of Patient Care. *American Journal of Nursing Science*, 7(5), 192-201.
- Bochatay, N., Bajwa, N. M., Cullati, S., Muller-Juge, V., Blondon, K. S., Perron, N. J., ... & Savoldelli, G. L. (2017). A multilevel analysis of professional conflicts in health care teams: insight for future training. *Academic Medicine*, 92(11S), S84-S92.
- Cullati, S., Bochatay, N., Maître, F., Laroche, T., Muller-Juge, V., Blondon, K. S., ... & Savoldelli, G. L. (2019). When team conflicts threaten quality of care: a study of health care professionals' experiences and perceptions. *Mayo Clinic Proceedings: Innovations, Quality & Outcomes*, 3(1), 43-51.
- Employee Outlook. (2013). Focus on culture change and patient care in the NHS. Chartered Institute of Personnel and Development.
- Johansen, M. L., & Cadmus, E. (2016). Conflict management style, supportive work environments and the experience of work stress in emergency nurses. *Journal of Nursing Management*, 24(2), 211-218.
- Jones, L. A. (2016). The application of organisational conflict management: A mixed method exploration of conflict training and perceptions of NHS managers (Doctoral dissertation, Cardiff University).
- Leon-Perez, J. M., Notelaers, G., & Leon-Rubio, J. M. (2016). Assessing the effectiveness of conflict management training in a health sector organization: evidence from subjective and objective indicators. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 25(1), 1-12.
- Obied, H. K., & Sayed Ahmed, S. E. (2016). Effect of utilizing conflict management strategies for ICU nurses on patient care. *Journal of Nursing and Health Science*, 5(2), 39-46.
- Obembe, T. A., Olajide, A. T., & Asuzu, M. C. (2018). Managerial dynamics influencing doctor–nurse conflicts in two Nigerian hospitals. *Journal of family medicine and primary care*, 7(4), 684.
- Raykova, E., Semerjieva M. (2019). Level of conflict in public hospitals. *International Journal, Institute of Knowledge, Medical Sciences and Health*, 31(4), 1157-1162.
- Rogers, D. A., Lingard, L., Boehler, M. L., Espin, S., Mellinger, J. D., Schindler, N., & Klingensmith, M. (2013). Surgeons managing conflict in the operating room: defining the educational need and identifying effective behaviors. *The American Journal of Surgery*, 205(2), 125-130.
- Vandergoot, S., Sarris, A., & Kirby, N. (2018). Factors That Influence the Training Transfer and Maintenance of Conflict Resolution Programs of Healthcare Training and Development Units: A Retrospective Study. In *Applied Psychology Readings* (pp. 103-121). Springer, Singapore.