

614.25
Б59

Бідучак А. С., Белецька А. А., Шкробанець І. Д.

КОНФЛІКТ-МЕНЕДЖМЕНТ У МЕДИЧНІЙ ОРГАНІЗАЦІЇ

CONFLICT MANAGEMENT

INCREASE
the positive



DECREASE
the negative

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
БУКОВИНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Бідучак А.С., Белецька А.А., Шкробанець І.Д.

КОНФЛІКТ-МЕНЕДЖМЕНТ У МЕДИЧНІЙ ОРГАНІЗАЦІЇ

МОНОГРАФІЯ

ЧЕРНІВЦІ – 2020

УДК 614.253

Б59

*Рекомендовано до друку Вченою радою
Буковинського державного медичного університету
(протокол № 4 від 26 листопада 2020 року)*

Автори-укладачі:

Бідучак А.С., Белецька А.А., Шкробанець І.Д.

Рецензенти:

Децик Орина Зенонівна – доктор медичних наук, професор кафедри соціальної медицини та громадського здоров'я Івано-Франківського національного медичного університету.

Комар Олена Миколаївна – доктор медичних наук, професор кафедри соціальної медицини та організації охорони здоров'я Вінницького національного медичного університету імені М.І. Пирогова.

Петринич Оксана Анатоліївна – кандидат медичних наук, доцент, кафедри сімейної медицини Буковинського державного медичного університету.

Конфлікт-менеджмент у медичній організації: Монографія
Б59 /Бідучак А.С., Белецька А.А., Шкробанець І.Д.]. Чернівці:
Буковинський державний медичний університет, 2020. 228 с.
ISBN 978-966-697-903-5

Монографія присвячена проблемі конфліктів між лікарями та пацієнтами. Конфлікти значно ускладнюють роботу медиків, породжують недовіру пацієнтів і негативне їх ставлення до тих, чие покликання допомагати відновлювати їх здоров'я та рятувати їм життя. Авторами висвітлено основні причини конфліктів між лікарями та пацієнтами і дані, на наш погляд, найбільш необхідні рекомендації щодо попередження та конструктивного розв'язання конфліктів. Дана праця, поза сумнівом, принесе велику користь усім, хто скористається наведеними в ньому рекомендаціями щодо того, як управляти конфліктами та як узагалі не допускати їх.

Для студентів, аспірантів, викладачів медичних ВНЗ, лікарів та широкого кола читачів, які цікавляться проблемою конфліктів у медицині.

480282



УДК 614.253

ISBN 978-966-697-903-5

© Буковинський державний
медичний університет, 2020

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1 КОНФЛІКТ ТА СОЦІАЛЬНІ ВІДНОСИНИ	6
1.1 Конфлікт: еволюція поглядів, сучасний стан проблеми	8
1.2 Теоретичні основи виникнення та розвитку конфліктів	18
1.3 Поняття, сутність, причини та види конфліктів	25
РОЗДІЛ 2 КОНФЛІКТ-МЕНЕДЖМЕНТ В СУЧАСНІЙ МЕДИЧНІЙ ОРГАНІЗАЦІЇ	46
2.1 Детермінанти конфлікту медицини та суспільства	47
2.2 Лікар і пацієнт: дві сторони одного конфлікту	62
2.3 Розв'язання конфлікту між пацієнтом та лікарем	77
РОЗДІЛ 3 УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ	90
3.1 Стратегії та тактики вирішення конфлікту	90
3.2 Методи управління конфліктом	112
3.3 Профілактика конфліктних ситуацій при наданні медичних послуг	132
РОЗДІЛ 4 ПРАВОВІ АСПЕКТИ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ У МЕДИЦИНІ	140
4.1 Конфлікт медичного закладу з пацієнтом: правовий аспект	140
4.2 Юридична відповідальність медичних працівників	147
4.3 Правові аспекти спілкування лікаря та пацієнта	163
РОЗДІЛ 5 КУЛЬТУРА УПРАВЛІННЯ ТА ЇЇ СУСПІЛЬНА РОЛЬ	170
5.1 Поняття про «керівництво», «лідерство», «владу»	170
5.2 Основні принципи службового етикету	187
5.3 Норми службової поведінки та ділової етики	193
ВИСНОВКИ	201
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	202
ДОДАТКИ	214