

Каковы причины конфликтных ситуаций на приёме

Мелёхин Алексей Игоревич

Кандидат психологических наук, доцент, клинический психолог высшей квалификационной категории



Конфликты между врачом и родителями маленьких пациентов могут возникать по множеству самых разных причин:

1. Внутрисемейные кризисы

- Муж и жена могут по-разному видеть решение медицинских и психологических проблем ребенка.
- При внутрисемейных конфликтах врач может становиться фигурой, на которую неосознанно или сознательно родители переносят накопленное напряжение.

2. Эмоциональные реакции и страхи родителей

- Разочарование от того, что они практически не контролируют диагноз и состояние здоровья своего ребенка.
- Неуверенность в ходе лечения и прогнозе, страх, повышенное беспокойство о своём ребёнке.
- Предвзятое отношение к системе здравоохранения.
- Страх боли, «белого халата», мужчин-врачей, которые они могут внушить и ребёнку, фармакофобия и др.

Всё это может заметно снижать приверженность к лечению ребёнка и привести к дальнейшим конфликтам.

3. Дисфункциональный стиль взаимодействия с врачом

- Родители могут излишне настаивать на своем подходе в лечении, игнорируя аргументы врача, потому что:

✗ боятся потерять свой авторитет

“ Я считаю, что мой подход более эффективный, вы ничего не понимаете в доказательной медицине “

✗ не доверяют профессионализму врача

“ ...я лучше знаю, читал, смотрел в интернете, блогеры говорят, что..., по своему опыту знаю “

✗ врач не оправдывает их ожиданий

“ А я думала, что вы..., а мне сказали, что вы... “

Из-за этого родителям и врачу трудно прийти к согласию относительно диагноза, обследования и лечения ребенка.

- Родитель сам становится в позицию ребенка и ждет родительской поддержки от врача.

Это приводит к тому, что родитель согласовывает с доктором каждое свое решение и пытается переложить на него ответственность.

4. Несогласие родителя с решением организационных вопросов, связанное:

- с записью на приём, оформлением больничного листа и справок, выписки рецептов.
- с организацией лечения, отсутствием каких-либо видов диагностических методов или отказом их предоставить.

5. Нарушение личных границ со стороны родителей

- Переходят в общении с врачом на «ты», фамильярно общаются: «дорогая моя», «милочка», «да я в твои годы» и др.
- В общении присутствует хамство, угрозы.

Особенно с такими типами конфликтных родителей стоит быть осторожными и готовыми к развитию конфликтных ситуаций:



Чрезмерно самостоятельные или гиперавтономные

Такие родители сами ставят диагноз своему ребенку. Информацию о заболевании и методах лечения они ищут в интернете. Порой сами назначают лекарства на основе прочитанного. Хотят участвовать в принятии решений.



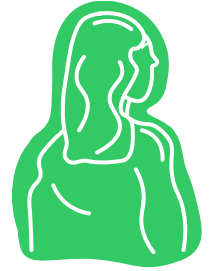
Подозрительные или детальные скептики

Такие родители всегда ищут мнение другого врача, чтобы удостовериться на все 100. Они могут прийти на прием, обладая выученными медицинскими знаниями после ряда обращений к врачам и посещений форумов. Однако родители такого типа могут не принять ни одно из ваших объяснений и подвергнуть сомнению ваш диагноз и тактику лечения.



Пассивно-зависимые или цепляющиеся

Предпочитают доверить полностью все аспекты принятия медицинских решений лечащему врачу. Этот тип родителей считает, что врач знает, что для их ребенка лучше всего, зачастую пассивны и не заинтересованы в его состоянии.



Неподатливые

Такие родители могут пропустить прием врача и не придерживаться плана лечения. Это может даже привести к осложнениям в заболевании их ребенка.



Тревожно-мнительные

Имеют заостренную ситуативную и личностную тревожность. Более остро на все реагируют, становясь нервными и беспокойными. Катастрофизируют любые проблемы со здоровьем своего ребенка и прогнозируют исключительно негативные сценарии.



«Игроки» или родители-манипуляторы

Родители такого типа могут играть на чувстве вины доктора, угрожают жалобами, судебными исками или расправой. Они склонны к импульсивному поведению, направленному на получение желаемого.



Психосоматические семьи

У родителей в таких семьях наблюдается хроническое течение большого количества неясных или преувеличенных симптомов. Они часто обращаются к врачам по поводу состояния своего здоровья и здоровья своих детей, у которых родители подозревают множество заболеваний.



Причин конфликтных ситуаций множество, но важно не дать им помешать главному – здоровью ваших маленьких пациентов

RUM8071/0325

Наверх



ИНФОРМАЦИЯ ТОЛЬКО ДЛЯ МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ

ВАЖНОЕ ЗАМЕЧАНИЕ. Мы считаем, что грудное вскармливание является идеальным началом питания для младенцев, поскольку грудное молоко обеспечивает сбалансированную диету и защищает ребенка от болезней. Мы полностью поддерживаем рекомендацию Всемирной организации здравоохранения об исключительно грудном вскармливании в течение первых шести месяцев жизни с последующим введением адекватного питательного прикорма наряду с продолжением грудного вскармливания до двухлетнего возраста. Мы также понимаем, что грудное вскармливание - не всегда возможно для родителей. Мы рекомендуем медицинским работникам информировать родителей о преимуществах грудного вскармливания. Если родители решают отказаться от грудного вскармливания, медицинские работники должны проинформировать родителей о том, что такое решение может быть трудно отменить и что введение частичного кормления из бутылочки уменьшит количество грудного молока. Родители должны учитывать социальные и финансовые последствия использования детской смеси. Поскольку младенцы растут по-разному, медицинские работники должны посоветовать ребенку подходящее время, для введения прикорма. Детские смеси и продукты для прикорма всегда следует готовить, использовать и хранить в соответствии с инструкциями на этикетке, чтобы избежать риска для здоровья ребенка.