

**10**  
**2024**



# МЕДСЕСТРА

НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКОЕ ИЗДАНИЕ

## ТЕМА НОМЕРА

ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ  
НА ВОЗНИКНОВЕНИЕ КОНФЛИКТНЫХ  
И СТРЕССОВЫХ СИТУАЦИЙ  
В РАБОЧЕЙ ГРУППЕ

## НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ РАБОТА

ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА ВОЗНИКНОВЕНИЕ  
КОНФЛИКТНЫХ И СТРЕССОВЫХ СИТУАЦИЙ  
В РАБОЧЕЙ ГРУППЕ

## СЕСТРИНСКАЯ ПРАКТИКА

ОРГАНИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ ОБЕЗБОЛИВАНИЯ.  
ЦИФРОВИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА НАЗНАЧЕНИЯ,  
УЧЕТА НАРКОТИЧЕСКИХ И ПСИХОТРОПНЫХ  
ЛЕКАРСТВЕННЫХ ПРЕПАРАТОВ В КЛИНИКАХ  
САМГМУ

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СЕСТРИНСКОЙ  
ПОМОЩИ ПАЦИЕНТАМ С ОСТРЫМ  
НАРУШЕНИЕМ МОЗГОВОГО КРОВООБРАЩЕНИЯ

## НЕПРЕРЫВНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ РАЗВИТИЕ

АСПЕКТЫ РАЦИОНАЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ  
ТРУДА СРЕДНЕГО МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА



## Уважаемые коллеги!



Вот и настали прохладные, дождливые деньки! Завершился дачный сезон, закончились отпуска, стали неуютными прогулки на природе. Все «разошлись» по своим делам: кто-то сидит на лекциях, кто-то адаптируется к новому месту работы, у кого-то под боком первоклашка, кто-то «ходит на работу» в детский садик, а кто-то целенаправленно просматривает журнал «Медсестра» и старается выбрать информацию, необходимую для профессиональной деятельности. У большинства из нас начался период, когда имеют место ненормированные рабочие дни, проводятся серьезные совещания, важные конференции и форумы, экзамены и аттестации. В связи с этим хочу пожелать читателям журнала как можно эффективнее планировать свою работу, поддерживать свой

психоэмоциональный фон на позитивном уровне, занимать активную жизненную позицию, приумножать драгоценное здоровье и расширять свой кругозор.

Традиционно приглашаем к сотрудничеству и активному участию в работе журнала специалистов-практиков со средним медицинским образованием, преподавателей медицинских колледжей и центров повышения квалификации, студентов, специалистов с высшим сестринским образованием, представителей ассоциаций медицинских сестер, профессорско-преподавательский состав медицинских вузов. Ваш опыт в сфере профессиональной деятельности и ваши идеи очень важны для сестринского сообщества. С вашим непосредственным участием содержание журнала станет ещё более интересным, актуальным и насыщенным.

Присылайте статьи для публикации, предложения по новым темам и письма на электронный адрес: [medsestra@panor.ru](mailto:medsestra@panor.ru)

**Тема номера «Факторы, влияющие на возникновение конфликтных и стрессовых ситуаций в рабочей группе».**

Главный редактор журнала,  
доктор медицинских наук  
Лариса Аркадьевна Карасева

ISSN 2074-8043

## ЖУРНАЛ «МЕДСЕСТРА» № 10(215) 2024

Зарегистрирован Федеральной службой  
по надзору за соблюдением законодательства  
в сфере массовых коммуникаций и охране  
культурного наследия.

Свидетельство о регистрации  
ПИ № ФС 77-26358 от 30.11.2006

### Журнал распространяется через подписку.

Оформить подписку с любого месяца можно:

1. На нашем сайте [panor.ru](http://panor.ru);
2. Через нашу редакцию по тел. 8 (495) 274-2222 (многоканальный) или по заявке в произвольной форме на адрес: [podpiska@panor.ru](mailto:podpiska@panor.ru);
3. По официальному каталогу «Почты России» «Подписные издания» (индекс — П7255);
4. По «Каталогу периодических изданий. Газеты и журналы» агентства «Урал-пресс» (индекс на полугодие — 46310).

Телефон отдела подписки:  
+7 (495) 274-22-22

### Учредитель

Некоммерческое партнерство  
Издательский Дом «ПРОСВЕЩЕНИЕ»  
117042, г. Москва, ул. Южнобутовская, д. 45

### Издатель

ООО «ПАНОРАМА»,  
127015, г. Москва, Бумажный пр-д, д. 14, стр. 2

Президент ИД «Панорама» —  
Председатель Некоммерческого фонда  
содействия развитию национальной  
культуры и искусства  
К.А. Москаленко  
Генеральный директор ИД «Панорама»  
Г.К. Москаленко

Главный редактор  
издательства «Медиздат» ИД «Панорама»:  
Голикова Наталья Сергеевна, к. м. н

Главный редактор журнала  
Карасева Лариса Аркадьевна, д. м. н

### Издательство «МЕДИЗДАТ»

127015, г. Москва, Бумажный пр-д, д. 14, стр. 2  
[medizdat@panor.ru](mailto:medizdat@panor.ru)

Адрес электронной почты редакции:  
[medsestra@panor.ru](mailto:medsestra@panor.ru)

### Отдел рекламы

Тел.: +7 (495) 274-22-22  
[reklama@panor.ru](mailto:reklama@panor.ru)

### Верстальщик

Королькова О.

### Корректор

Кушнаренко Н.

### Отпечатано в типографии

ООО «Типография «ПРОФПРИНТ»»,  
117437, Москва, ул. Профсоюзная, д. 104

Установочный тираж 5000 экз.

Цена свободная

Подписано в печать 10.10.2024

## СЛОВО РЕДАКТОРА.....1

### НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ РАБОТА

Айзязова Е.В., Трунова-Федулеева Н.В.

#### Факторы, влияющие на возникновение конфликтных и стрессовых ситуаций в рабочей группе.....6

Мониторинг уровня стрессовых факторов и выявление причин возникновения конфликтных ситуаций позволяют оперативно корректировать усилия по управлению стрессом и конфликтами, не допускать кризисных ситуаций, что в конечном итоге способствует здоровому климату в коллективе и работает на повышение производительности труда.

### СЕСТРИНСКАЯ ПРАКТИКА

Козлова Н.Я., Лунина А.В., Бессонова Т.В., Ахметова Е.В., Захарова Н.П.

#### Организация службы обезболивания. Цифровизация процесса назначения, учета наркотических и психотропных лекарственных препаратов в клиниках СамГМУ.....16

В статье рассказывается, как организовать работу круглосуточной службы обезболивания, как уйти от оформления требований-накладных на наркотические средства и психотропные вещества, в условиях стационара, «от руки к электронной форме»; как организовать формирование отчетности ежесуточных, за месяц, год в совокупности и в разрезе по источникам финансирования и наименованиям наркотических средств и психотропных веществ.

Гришина Е.В.

#### Совершенствование сестринской помощи пациентам

#### с острым нарушением мозгового кровообращения.....26

В статье освещена специфика работы сестринского персонала неврологического отделения госпиталя ветеранов войн и определены возможности совершенствования сестринской помощи пациентам соответствующего профиля.

### НЕПРЕРЫВНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ РАЗВИТИЕ

Макарова М.М., Карасева Л.А.

#### Аспекты рациональной организации труда

#### среднего медицинского персонала.....35

Внедрение новых технологий, новых организационных форм в лечебно-диагностический процесс, формирование новых взглядов на профилактику заболеваний, структурная реорганизация в здравоохранении требуют разработки современной нормативной базы по труду и постоянного её совершенствования.

### УПРАВЛЕНИЕ СЕСТРИНСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ

Екимова Н.В., Семьдянова Е.И.

#### Взаимодействие человека в организации, влияющее на эффективность профессиональной деятельности.....44

Основой любой организации и её главным богатством являются люди. Хорошая организация стремится максимально эффективно использовать потенциал своих работников, создавая все условия для наиболее полной отдачи сотрудников на работе и для интенсивного развития их потенциала. Все это является одной стороной взаимодействия человека и организации. Другая сторона этого взаимодействия отражает то, как человек смотрит на организацию, на то, какую роль она играет в его жизни, что она дает ему, какой смысл он вкладывает в свое взаимодействие с организацией.

*Перминова С.А., Мунтян И.А.*

#### **Составляющие процесса управления персоналом медицинской организации..... 54**

Успешное развитие любой сферы человеческой деятельности немислимо в современном обществе без управления. Реализация целей и задач управления осуществляется через кадровую политику, которая представляет собой стратегическую линию поведения в работе с персоналом. В системе здравоохранения важная роль отведена среднему медицинскому работнику, поэтому управление развитием кадров во всем мире признается приоритетной задачей менеджмента в области сестринского дела.

#### **WORD OF THE EDITOR.....1**

#### **RESEARCH WORK**

*Ayzyatova E.V., Trunova-Feduleeva C.A.*

#### **Factors influencing the emergence of conflict and stress situations in the work group .....6**

Monitoring the level of stress factors and identifying the causes of conflict situations allow for prompt adjustment of stress and conflict management efforts, preventing crisis situations, which ultimately contributes to a healthy climate in the team and improves labor productivity.

#### **NURSE PRACTICE**

*Kozlova N.Ya., Lunina A.V., Bessonova T.V., Akhmetova E.V., Zakharova N.P.*

#### **Organizing a pain relief service. Digitalizing the process of prescription, accounting of narcotic and psychotropic medicines in the clinics of SamSMU.....16**

The article describes how to organize the work of a 24-hour pain relief service, how to move away from the registration of requisitions-invoices for narcotic drugs and psychotropic substances, in a hospital setting, «from handwriting to electronic form»; how to organize the formation of daily, monthly,

annual reports in total and broken down by funding sources and names of narcotic drugs and psychotropic substances.

*Grishina E.V.*

#### **Improvement of nursing care for patients with acute cerebrovascular accident ..... 26**

The article highlights the specifics of the work of the nursing staff of the neurological department of the War Veterans Hospital and identifies opportunities for improving nursing care for patients of the appropriate profile.

#### **CONTINUOUS PROFESSIONAL DEVELOPMENT**

*Makarova M.M., Karaseva L.A.*

#### **Aspects of rational organization of labor of medical staff ..... 35**

The introduction of new technologies, new organizational forms in the treatment and diagnostic process, the formation of new views on disease prevention, structural reorganization in healthcare require the development of a modern regulatory framework for labor and its continuous improvement.

#### **PERSONNEL MANAGEMENT**

*Ekimova N.V., Semidyanova E.I.*

#### **Human interaction in the organization affecting the efficiency of professional activities..... 44**

The foundation of any organization and its main wealth are people. A good organization strives to use the potential of its employees as efficiently as possible, creating all the conditions for the fullest dedication of employees at work and for the intensive development of their potential. All this is one side of the interaction between a person and an organization. The other side of this interaction reflects how a person views the organization, what role it plays in his life, what it gives him, what meaning he puts into his interaction with the organization.

*Perminova S.A., Muntyan I.A.*

#### **Components of the hr management process of a medical organization..... 54**

Successful development of any sphere of human activity is unthinkable in modern society without management. The implementation of management goals and objectives is carried out through personnel policy, which is a strategic line of behavior in working with personnel. In the healthcare system, an important role is assigned to the mid-level medical worker, therefore, personnel development management is recognized throughout the world as a priority task of management in the field of nursing.

## ГЛАВНЫЙ РЕДАКТОР

**Карасева Лариса Аркадьевна** — директор Института сестринского образования, заведующий кафедрой сестринского дела федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Самарский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБОУ ВО СамГМУ Минздрава России), главный внештатный специалист министерства здравоохранения Самарской области по управлению сестринской деятельностью, председатель экспертной группы Центральной аттестационной комиссии Минздрава России в Приволжском федеральном округе, доктор медицинских наук, профессор.

## CHIEF EDITOR

**Karaseva Larisa Arkad'evna** — Director of the Institute of nursing education, Head of the Department of Nursing, Federal state budget educational institution of higher professional education «Samara state medical University» Ministry of healthcare of the Russian Federation (of the Samara state medical University of Minzdrav of Russia), the chief freelance specialist of the Ministry of health of the Samara region for the management of nursing activities, the Chairman of the expert group of the Central attestation Commission of the Ministry of health of Russia in the Volga Federal district, doctor of medical Sciences, Professor.

## РЕДАКЦИОННЫЙ СОВЕТ / EDITORIAL BOARD

**Двойников Сергей Иванович** — член экспертной группы Центральной аттестационной комиссии Минздрава России в Центральном федеральном округе, лауреат премии Правительства Российской Федерации, доктор медицинских наук, профессор кафедры сестринского дела федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Самарский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБОУ ВО СамГМУ Минздрава России).

**Dvoynikov Sergei Ivanovich** — member of the expert group of the Central attestation Commission of the Ministry of health of Russia in the Central Federal district, the winner of the Government prize of the Russian Federation, doctor of medical Sciences, Professor, Department of nursing, Federal state budgetary educational institution of higher professional education «Samara state medical University» Ministry of healthcare of the Russian Federation (of the Samara state medical University of Minzdrav of Russia).

**Фаризон Фредерик** — хирург-ортопед Лаборатории физиологии упражнений PHD, доктор медицинских наук, профессор Университетской клиники Сент-Этьен (Франция).

**Farizon Frederic** — orthopedic surgeon of the laboratory of exercise physiology PHD, doctor of medical Sciences, Professor at the University clinic of Saint-Etienne (France).

**Консон Клаудиа** — супервизор по гериатрическому сестринскому уходу Южного департамента Министерства здравоохранения Израиля, кандидат медицинских наук, доцент кафедры сестринского дела федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Самарский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБОУ ВО СамГМУ Минздрава России).

**Conson Claudia** — is a supervisor for geriatric nursing in the southern Department of the Israeli Ministry of health, Candidate of Medical Sciences, Associate Professor of the Department of Nursing of the Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education "Samara State Medical University" of the Ministry of Health of the Russian Federation (FGBOU VO SamSMU of the Ministry of Health of the Russian Federation).

**Резникова Марина Филипповна** — главная медицинская сестра больницы кассы Clalit региона Иерусалима (Израиль), кандидат медицинских наук.

**Reznikova Marina Fillipovna** — chief medical nurse of the Clalit hospital Fund in the Jerusalem region (Israel), candidate of medical Sciences.

**Шаповалова Марина Александровна** — проректор по последиplomному образованию, заведующий кафедрой экономики и управления здравоохранением с курсом последиplomного образования федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Астраханский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБОУ ВО Астраханский ГМУ Минздрава России), доктор медицинских наук, профессор.

**Shapovalova Marina Alexandrovna** — Vice-rector for postgraduate education, head of Department of economy and health management with course of postgraduate education, Federal state budget educational institution of higher professional education «Astrakhan state medical University» Ministry of healthcare of the Russian Federation (DEPARTMENT IN Astrakhan state medical University of Minzdrav of Russia), doctor of medical Sciences, Professor.

**Лапик Светлана Валентиновна** — заведующий кафедрой теории и практики сестринского дела, декан факультета высшего сестринского образования федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Тюменский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации, ФГБОУ ВО Тюменская ГМУ, доктор медицинских наук, профессор.

**Lapik Svetlana Valentinovna** — head of the Department of theory and practice of nursing, Dean of the faculty of higher nursing education of the Federal state budgetary educational institution of higher education «Tyumen state medical University» of the Ministry of health of the Russian Federation, Tyumen State Medical University, doctor of medical Sciences, Professor.

**Медведева Ольга Васильевна** — заведующий кафедрой общественного здоровья и здравоохранения с курсом организации здравоохранения ФДПО федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Рязанский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации, доктор медицинских наук, профессор.

**Medvedeva Olga Vasil'evna** — head of the Department of public health and health care with the course of health organization of the Federal state BUDGETARY educational institution of higher education «Ryazan state medical University» of the Ministry of health of the Russian Federation, doctor of medical Sciences, Professor.

**Новокрещенова Ирина Геннадьевна** — заведующий кафедрой экономики и управления здравоохранением и фармацией федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Саратовский государственный медицинский университет имени В. И. Разумовского» Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБОУ ВО Саратовский ГМУ им. В. И. Разумовского Минздрава России), доктор медицинских наук, профессор.

**Novokreschenova Irina Gennad'evna** — head of the Department of Economics and management of health and pharmacy of the Federal state budgetary educational institution of higher professional education «Saratov state medical University named after V. I. Razumovsky» Ministry of health of the Russian Federation (DEPARTMENT of the Saratov state medical University them. V. I. Razumovsky Ministry of health of Russia), doctor of medical Sciences, Professor.

**Булгакова Светлана Викторовна** — заведующий кафедрой гериатрии и возрастной эндокринологии федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Самарский государственный

медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБОУ ВО СамГМУ Минздрава России), главный внештатный специалист министерства здравоохранения Самарской области по гериатрии, доктор медицинских наук, доцент.

**Bulgakova Svetlana Viktorovna** — head of the Department of geriatrics and age endocrinology of the Federal state budgetary educational institution of higher professional education «Samara state medical University» Ministry of healthcare of the Russian Federation (of the Samara state medical University of Minzdrav of Russia), the chief freelance specialist of the Ministry of health of the Samara region in geriatrics, doctor of medical Sciences, associate Professor.

**Поздеева Татьяна Васильевна** — заведующий кафедрой экономики, менеджмента и медицинского права, декан медико-профилактического факультета и факультета высшего сестринского образования федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Приволжский исследовательский медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБОУ ВО «ПИМУ» Минздрава России), доктор медицинских наук, доцент.

**Pozdeeva Tatiana Vasil'evna** — head of the Department of Economics, management and medical law, Dean of preventive medicine faculty and faculty of higher nursing education of the Federal state budgetary educational institution of higher professional education «Volga research medical University» Ministry of healthcare of the Russian Federation (of the «PYM» of Minzdrav of Russia), doctor of medical Sciences, associate Professor.

**Мензул Елена Владимировна** — заведующий кафедрой педагогики и цифровой дидактики, федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Самарский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБОУ ВО СамГМУ Минздрава России), кандидат психологических наук, доцент.

**Menzul Elena Vladimirovna** — head of the Department of pedagogy and digital didactics of the Federal state budgetary educational institution of higher education «Samara state medical University» of the Ministry of health of the Russian Federation (FGBOU VO Samamu of the Ministry of health of the Russian Federation), candidate of psychological Sciences, associate Professor.

**Скворцов Всеволод Владимирович** — доцент кафедры пропедевтики внутренних болезней федерального государственного бюджетного образовательного учреждения «Волгоградский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (ФГБОУ ВО ВолГМУ Минздрава России), доктор медицинских наук.

**Skvortsov Vsevolod Vladimirovich** — associate Professor of the Department of propedeutics of internal diseases at Federal state budgetary educational institution «Volgograd state medical University» Ministry of healthcare of the Russian Federation (FSBEI Wagga Ministry of health of Russia), doctor of medical Sciences.

**Вагина Елена Владимировна** — заместитель директора по научно-методической работе государственного автономного учреждения дополнительного профессионального образования Нижегородской области «Центр повышения квалификации и профессиональной переподготовки специалистов здравоохранения» ГАОУ ДПО НО ЦПК СЗ, кандидат медицинских наук.

**Vagina Elena Vladimirovna** — Deputy Director for scientific and methodological work of the state Autonomous institution of additional professional education of the Nizhny Novgorod region «Center for advanced training and professional retraining of healthcare professionals», candidate of medical Sciences.

**Володин Анатолий Владимирович** — директор государственного автономного профессионального

образовательного учреждения «Оренбургский областной медицинский колледж» (ГАПОУ «ОМК»), главный специалист министерства здравоохранения Оренбургской области по управлению сестринской деятельностью, председатель Правления Оренбургской региональной общественной организации «Ассоциация средних медицинских работников Оренбургской области», кандидат медицинских наук, доцент.

**Volodin Anatoly Vladimirovich** — Director of the State Autonomous professional educational institution "Orenburg Regional Medical College" (GAPOU "OMK"), chief specialist of the Ministry of Health of the Orenburg region for nursing management, Chairman of the Board of the Orenburg Regional Public Organization "Association of Secondary Medical Workers of the Orenburg Region", Candidate of Medical Sciences, associate Professor.

**Гиенко Галина Ивановна** — главный внештатный специалист по управлению сестринской деятельностью по Белгородской области, главная медицинская сестра областного государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Белгородская областная клиническая больница Святителя Иоасафа», ОГБУЗ «Белгородская областная клиническая больница Святителя Иоасафа».

**Gienko Galina Ivanovna** — chief freelance specialist in nursing management in the Belgorod region, chief medical nurse of the regional state budgetary health institution «Belgorod regional clinical hospital of St. Joasaph», OGBUZ "Belgorod Regional Clinical Hospital of St. Joasaph".

**Быкова Наталья Викторовна** — главная медицинская сестра федерального государственного бюджетного учреждения «Федеральный центр сердечно-сосудистой хирургии» Министерства здравоохранения Российской Федерации г. Красноярск, ФГБУ «ФЦССХ» Минздрава России.

**Bykova Natalia Viktorovna** — chief medical nurse of the Federal state budgetary institution «Federal center for cardiovascular surgery» of the Ministry of health of the Russian Federation Krasnoyarsk, FSBI "FCSSH" of the Ministry of Health of Russia.

**Пятикоп Вероника Михайловна** — главная медицинская сестра государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Самарский областной клинический онкологический диспансер», ГБУЗ СОКОД, вице-президент Самарской региональной общественной организации медицинских сестер.

**Pyatikop Veronika Mikhailovna** — chief medical nurse of the state budgetary health institution «Samara regional clinical oncological dispensary», GBUZ SOKOD, Vice — President of the Samara regional public organization of nurses.

**Кочетовская Елена Александровна** — заведующая отделом инновационных технологий государственного автономного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования «Мордовский республиканский центр повышения квалификации специалистов здравоохранения», ГАОУ ДПО Республики Мордовия "МРЦПКСЗ", кандидат медицинских наук.

**Kochetovskaya Elena Alexandrovna** — head of the Department of innovative technologies, state Autonomous educational institution of additional professional education «Mordovian Republican center for advanced training of healthcare professionals», GAOU DPO of the Republic of Mordovia "MRTPSKSZ", candidate of medical Sciences.

**Аверин Александр Валерьевич** — менеджер Всероссийской общественной организации «Союз медицинских профессиональных организаций».

**Averin Alexander Valer'evich** — Manager of the all-Russian public organization «Union of medical professional organizations».

DOI: 10.33920/med-05-2410-01

УДК: 614.2

# ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА ВОЗНИКНОВЕНИЕ КОНФЛИКТНЫХ И СТРЕССОВЫХ СИТУАЦИЙ В РАБОЧЕЙ ГРУППЕ

*Е.В. Айзятова<sup>1</sup>, Н.В. Трунова-Федулеева<sup>2</sup>*

*<sup>1</sup>ГБУЗ СО «Тольяттинская городская клиническая больница № 1 им. В. А. Гройсмана», 445009, г. Тольятти, Россия*

*<sup>2</sup>ФГБОУ ВО «Самарский государственный медицинский университет» Минздрава России, 443099, г. Самара, Россия*

**Резюме.** Мониторинг уровня стрессовых факторов и выявление причин возникновения конфликтных ситуаций позволяют оперативно корректировать усилия по управлению стрессом и конфликтами, не допускать кризисных ситуаций, что в конечном итоге способствует здоровому климату в коллективе и работает на повышение производительности труда.

**Цель.** Определить, изучить и оценить факторы, влияющие на возникновение конфликтных и стрессовых ситуаций в коллективе специалистов сестринского дела.

**Результаты.** Выявлены причины, вызывающие конфликтные ситуации в коллективе, определены признаки стресса и их взаимосвязь с деятельностью сестринского персонала.

**Заключение.** Работа по предупреждению конфликтов и управлению стрессами требует от руководства медицинской организации постоянного внимания и комплексного подхода. Основной составляющей успешной деятельности по управлению стрессом в организации является системность и опережающий характер действий по предупреждению кризисной ситуации.

**Ключевые слова:** медицинские работники; коллектив; профессиональные стрессы; межличностные конфликты.

## FACTORS INFLUENCING THE EMERGENCE OF CONFLICT AND STRESS SITUATIONS IN THE WORK GROUP

*E. V. Ayzyatova<sup>1</sup>, N. V. Trunova-Feduleeva<sup>2</sup>*

*<sup>1</sup>State Budgetary Healthcare Institution of the Sverdlovsk Region «Tolyatti City Clinical Hospital No. 1 named after V. A. Groysman», 445009, Tolyatti, Russia*

*<sup>2</sup>Federal State Budgetary Educational Institution of Higher Education «Samara State Medical University» of the Ministry of Healthcare of the Russian Federation, 443099, Samara, Russia*

**Abstract.** Monitoring the level of stress factors and identifying the causes of conflict situations allow for prompt adjustment of stress and conflict management efforts, preventing crisis situations, which ultimately contributes to a healthy climate in the team and improves labor productivity.

**Target.** To determine, study and evaluate the factors influencing the occurrence of conflict and stress situations in a team of nursing specialists.

**Results.** The causes of conflict situations in the team were identified, the signs of stress and their relationship with the activities of nursing personnel were determined.

**Conclusion.** Work on conflict prevention and stress management requires constant attention and

an integrated approach from the management of a medical organization. The main component of successful stress management in an organization is the systematic and proactive nature of actions to prevent a crisis situation.

**Key words:** *medical workers; team; professional stress; interpersonal conflicts.*

**For correspondence:** Ayzyatova E. V. State Budgetary Healthcare Institution of the Sverdlovsk Region «Tolyatti City Clinical Hospital No. 1 named after V. A. Groysman», 445009, Tolyatti, Otkry-abrskaya, 68, e-mail: elenava66@mail.ru  
Trunova-Feduleeva N. V. FSBEI HE «Samara State Medical University» of the Ministry of Healthcare of Russia, 443099, Samara, Chapaevskaya, 89, e-mail: trunova-feduleeva@mail.ru

### **Information about authors:**

Ayzyatova E. V. 0000-0002-1739-9260

Trunova-Feduleeva N. V. <https://orcid.org/0000-0002-9116-7804>

### **АКТУАЛЬНОСТЬ ИССЛЕДОВАНИЯ**

Для осуществления эффективного управления руководители сестринских служб должны овладеть современной теорией управления, менеджмента, лидерства, психологией управления и навыками управленческой деятельности.

В ходе профессиональной деятельности во взаимоотношениях работников неизбежно возникает возникновение конфликтов. В современной литературе конфликты рассматриваются как норма производственных отношений, поскольку конфликты необходимы как регулятор отбора новаций, развития и движения организации вперед. Особенно важной является стратегия поведения человека в конфликтных и стрессовых ситуациях, которая необходима каждому руководителю [3].

Умение руководителя правильно выбрать стратегию выхода из конфликта — необходимое условие эффективной управленческой деятельности главных медицинских сестер [1].

Психологический климат коллектива напрямую влияет на качество работы медицинского персонала. Высокая культура обслуживания немыслима без уважительного и внимательного отношения сестринского персонала к пациентам. Поэтому создание спокойной обстановки в коллективе необходимо для качественного оказания медицинской помощи [2].

Необходимость исследования морально-психологического климата в коллективе рано или поздно возникает в любой организации. Исследование позволяет выявить мотивирующие условия персонала, а также демотивирующие факторы, негативно влияющие на отношения между персоналом

и пациентами. Результаты исследования помогли выявить работников в состоянии стресса, оценить психоэмоциональную атмосферу коллектива и наметить пути выхода из сложных ситуаций, а также разработать мероприятия по их предупреждению.

Практическая полезность периодической оценки морально-психологического климата коллектива очевидна, так как позволяет вовремя диагностировать назревающие проблемы, а уже возникшие — решить оперативно [4].

**Целью** исследования является определение, изучение и оценка факторов, влияющих на возникновение конфликтных и стрессовых ситуаций в сестринском коллективе.

### **МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ**

В данной работе из социологических методов исследования предпочтение было отдано анкетированию. Преимущество этого метода заключается в том, что получается более значимая по объему статистическая информация по интересующему объекту, проанализировав которую возможно выявить проблемы, причинно-следственные связи и т. д.

Для анализа данных, полученных при анкетировании, использовались статистические методы: относительная величина, статистическая графика.

### **РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ**

В опросе принимали участие 50 человек — средний медицинский персонал военного госпиталя.

Возраст опрошенных в основном от 26 до 35 лет — 46 %, от 36 до 45 лет — 42 %, от 46 до 55 лет — 12 %.

Большинство респондентов имеют квалификационную категорию: высшую — 48 %, первую — 40 %, вторую — 12 %.

Стаж работы участников опроса в основном более 5 лет — 76 %, от 1 года до 5 лет — 24 %.

Семейное положение респондентов выглядит следующим образом:

- не замужем, живу одна — 2 % респондентов;
- не замужем, живу с родственниками — 4 % респондентов;
- замужем — 56 % респондентов;
- разведена, живу самостоятельно — 14 % респондентов;
- разведена, живу с родственниками — 10 % респондентов;
- состою в гражданском браке — 12 % респондентов;
- вдова — 2 % респондентов.

Большинство респондентов (86 %) имеют детей: одного ребенка имеют 56 % респондентов, двоих детей имеют 22 % респондентов, троих детей и более имеют 8 % респондентов.

Состояние своего здоровья половина опрошенных (50 %) оценивают как «хорошее». При этом большинство респондентов основную причину расстройства здоровья видят в собственной беспечности (76 %), наследственности (8 %).

Для оценки психологического климата была составлена анкета «Определение наличия конфликтных ситуаций в коллективе». В опросе принимали участие 50 средних медицинских работников. Среди них высшую категорию имеют 15 человек (32 %), первую — 10 человек (20 %), вторую — 6 человек (12 %), без категории — 18 человек (36 %).

Стаж работы респондентов: более 5 лет — 38 человек (76 %), от 1 до 5 лет — 9 человек (18 %), до 1 года — 3 человека (6 %).

Среди опрошенных 35 человек (70 %) считают, что их работа требует высокой квалификации, 12 человек (24 %) — средней квалификации, 3 человека (6 %) считают, что работа медицинской сестры не требует квалификационной категории вообще.

Все 100 % опрошенных считают, что их работа соответствует имеющемуся уровню

образования. Престижной свою работу считают 11 человека (22 %), требующей постоянного повышения квалификации — 47 человек (94 %), высокоответственную и требующую проявления инициативы — все респонденты (100 %).

В результате опроса выяснилось, что большинство респондентов имеют квалификационную категорию, желают обучаться дальше, считают свою работу высококачественной, требующей проявления инициативы и постоянного повышения квалификации, что говорит о правильности выбора профессии. Однако престижной свою работу респонденты не считают, свои потенциальные возможности в работе респонденты используют наполовину.

Согласно результатам опроса, 37 человек (74 %) считают, что они имеют все возможности для профессионального роста, имеют небольшие возможности — считают 12 человек (24 %), 1 человек (2 %) считает, что не имеет такой возможности совсем. Все 100 % опрошенных считают, что организация выделяет недостаточно средств на развитие работников. Свои потенциальные возможности в работе реализуют полностью 38 человек (76 %), не совсем реализуют 12 человек (24 %).

Основой продвижения по службе в госпитале респонденты считают:

- умение брать на себя ответственность — 35 человек (70 %);
- высокая работоспособность — 28 человек (56 %);
- хорошие результаты работы — 26 человек (52 %);
- профессиональная компетентность — 26 человек (52 %);
- умение «подать» себя вовремя — 19 человек (38 %);
- знакомство с нужными людьми, умение налаживать контакты — 14 человек (28 %).

Многие респонденты считают, что основой продвижения по службе являются личные качества работника, такие как умение брать на себя ответственность, высокая работоспособность, хорошие результаты работы, что положительно сказывается на работе коллектива. Результаты исследования показали, что инициативу в работе проявляют 12 человек (24 %), иногда — 28 человек (56 %), никогда — 8 человек (16 %).

Трудиться с большей отдачей и лучшим качеством респонденты готовы при повышении заработной платы — отметили 50 человек (100 %), при повышении микроклимата в коллективе — 6 человек (12 %).

К сожалению, компетентность и знания сотрудников имеют невысокую оценку. Видимо, есть в коллективе примеры, когда весомую роль в продвижении по службе сыграли умение «подать» себя в нужный момент и знакомства с нужными людьми, на что указали и участники опроса. Присутствие творческого начала в работе отметили менее половины респондентов.

Стимулами для качественного выполнения работы опрошенные посчитали:

- заработную плату — 50 человек (100 %);
- конкурсы, мотивационные программы, проводимые организацией и связанное с этим получение денежных вознаграждений, подарков, почетных грамот, благодарностей — 42 человека (84 %);
- положительная оценка руководства — 12 человек (24 %);

самостоятельность при выполнении работы — 22 человека (44 %);

положительные отзывы коллектива — 12 человек (24 %).

На негативное отношение к работе, по результатам опроса, влияют:

- критика со стороны руководителя, отсутствие признания — 12 человек (24 %);
- невозможность проявить себя, подавление инициативы — 11 человек (22 %);
- неудачи в работе — 9 человек (18 %);
- неясность функций/целей — 8 человек (16 %);
- перегруженный график работы — 5 человек (10 %).

На существующие в коллективе проблемы влияет низкий процент положительной оценки руководства, низкое значение положительного отзыва коллектива, неприятие руководством проявления самостоятельности в работе, невозможность проявить себя, нечеткое определение функций работников, перегруженный график отдельных работников, а также критика со стороны руководства. Работники отметили, что мотивационные программы сыграли бы в этом положительную роль,

однако мотивационные программы применяются в госпитале редко.

В данной медицинской организации сотрудников удерживают, прежде всего:

- хорошая заработная плата (по сравнению с другими бюджетными организациями) — отметили 39 человек (78 %);
- соответствие выполнения работы с уровнем квалификации — отметили 28 человек (56 %);
- хороший коллектив — отметили 27 человек (54 %);
- забота руководства о работниках — отметил 21 человек (42 %);
- призвание — отметили 20 человек (40 %);
- удовлетворенность служебным ростом — отметили 8 человек (16 %);
- престижность — отметили 6 человек (12 %).

Возможной причиной увольнения работника из госпиталя может быть:

- неудовлетворенность заработной платой — отметили 48 человек (96 %);
- неудовлетворенность условиями труда — отметили 43 человека (86 %);
- неблагоприятный морально-психологический климат в коллективе — отметили 37 человек (74 %);
- конфликт с руководителем — отметили 30 человек (60 %);
- недостатки в организации труда — отметил 21 человек (42 %);
- отсутствие перспектив должностного роста — отметили 12 человек (24 %);
- отсутствие творческого начала — отметили 6 человек (12 %).

Социальная защищенность работников — часть сотрудников вообще не представляет, что такое социальное благо и уровень социальной защищенности, не ощущают никакой заботы руководства. Для госпиталя характерен, по мнению участников опроса, авторитарный стиль руководства — отметили 45 человек (90 %).

Неблагоприятно на психологический климат коллектива госпиталя влияют:

- недобросовестное отношение к работе некоторых сотрудников — отметили 32 человека (64 %);
- недостатки в организации работы — отметили 8 человек (16 %);

- отношения в коллективе — отметили 4 человека (8 %);
- неверное распределение обязанностей в коллективе — отметили 4 человека (8 %);
- предвзятое отношение к коллективу руководителя — отметили 2 человека (4 %).

За помощью к непосредственному руководителю большинство сотрудников обращаются «от случая к случаю» — отметили 42 человека (84 %), «часто» — отметили 6 человек (12 %), «в случае крайней необходимости» — отметили 2 человека (4 %).

Все опрошенные 50 человек (100 %) считают непосредственного руководителя компетентным, способным организовывать, направлять, контролировать деятельность подчиненных — отметили 48 человек (96 %).

Во взаимоотношениях с людьми сотрудники считают непосредственного руководителя не всегда справедливым — отметили 39 человек (78 %), всегда справедливым — отметили 9 человек (18 %), не совсем справедливым — отметили 2 человека (4 %). По большинству мнений, руководитель умеет создать благоприятный климат в коллективе — отметили 48 человек (96 %), также руководитель госпиталя способен на внедрение нововведений — отметили 32 человека (64 %), тщательно ведет отбор сотрудников — отметили 45 человек (90 %), старается обеспечивать работу коллектива в условиях рынка — отметили 39 человек (78 %).

Из возможных пожеланий руководству для усовершенствования системы управления респондентами были названы:

- более чутко относиться к проблемам работников;
- справедливее относиться к работникам, особенно при разрешении конфликтных ситуаций;
- проводить разбор конфликтных ситуаций, не называя имен участников конфликтов и не указывая конкретные случаи;
- позволять работникам самим предлагать возможные способы разрешения конфликтов;
- чаще прислушиваться к мнению работников;
- заботиться о материальном благополучии работников.

Таким образом, много респондентов не удовлетворены условиями труда, недостаточным вниманием к подчиненным, при этом считают, что руководитель старается создать благоприятный климат, внедрять инновации в организацию. В госпитале принят авторитарный стиль руководства, который сотрудники одобряют. Скорее всего, причина этого — специфичность деятельности военного госпиталя. Своего руководителя респонденты считают компетентным, не стесняются изредка обращаться к нему с вопросами, считают, что он способен разрешить конфликтные ситуации, хотя не всегда бывает справедлив и не всегда приветствует нововведения. Руководитель ответственно относится к подбору кадров, обеспечению работы коллектива в постоянно изменяющихся условиях, тщательно контролирует работу подчиненных.

Сотрудники оценивают коллектив госпиталя «как разбитый на отдельные группы» — отметили 37 человек (74 %), «как дружный и сплоченный» — отметили 12 человек (24 %), «как разобщенный» — отметил 1 человек (2 %). Большинство респондентов уверяют, что коллектив разбит на отдельные группы и это не удивительно, так как госпиталь состоит из небольших подразделений, а значит — из микроколлективов. О том, что в коллективе существует конфликтная ситуация либо назревает, отмечает небольшое количество респондентов.

Определение уровня удовлетворенности медицинских работников показало, что полученную профессию «желаемой» считают 45 человек (90 %). У респондентов общий трудовой стаж совпадает со стажем по специальности:

- «в данной организации» у 32 человек (64 %);
- «на данном рабочем месте» у 20 человек (40 %);
- в ближайшее время планируют сменить место работы 6 человек (12 %).

Большинство респондентов не ошиблись в выборе профессии, достаточно длительно работают в госпитале, стремятся повышать свою квалификацию и уверены, что обстановка в коллективе располагает к плодотворному труду. Это говорит об удовлетворенности работников профессией и местом работы.

Согласились бы сменить место работы 6 респондентов по следующим причинам:

- при сокращении штатов — отметили 50 человек (100 %);
- на более высокую заработную плату — отметили 40 человек (80 %);
- на лучшие условия труда на новом месте — отметили 20 человек (40 %);
- на лучшее социальное обеспечение — отметили 11 человек (22 %);
- на более хорошие отношения в коллективе — отметили 5 человек (10 %).

Большинству респондентов своя работа нравится, но не удовлетворяет заработок 46 человек (92 %). Во внеурочное время работают 12 человек (24 %), в организации работа во внеурочное время оплачивается, но для большинства опрошенных не является существенным дополнительным доходом, что отметили 39 человек (78 %). Дополнительную работу имеют 15 человек (30 %).

С понятием «служебная карьера», по мнению участников анкетирования, наиболее созвучны:

- «служебный рост» — отметили 22 человека (44 %);
- «рост благосостояния» — отметили 11 человек (22 %);
- «власть и влияние» — отметили 9 человек (18 %);
- «возможность управлять большим количеством людей» — отметили 8 человек (16 %).

Возможность карьерного роста в данной организации видят 9 человек (18 %). По мнению опрошенных, руководство поощряет возможность карьерного роста не в полной мере, что отметили 42 человека (84 %), к повышению своей квалификации стремятся 46 человек (92 %).

Виды морального поощрения, по мнению участников анкетирования:

- «нужны», так считают 50 человек (100 %);
- «в данной организации существуют» — отметили 42 человека (84 %).

Социальные блага есть у 40 человек (80 %), социальная защищенность хуже, чем в других организациях — так считают 37 человек (74 %).

Обстановка и взаимоотношения в коллективе военного госпиталя располагают к плодотворному труду, что отметили 48 человек (96 %).

Полной реализации должностных обязанностей препятствуют:

- отсутствие четкой постановки задач со стороны руководства — отметили 16 человек (32 %);
- недостаточный уровень исполнительности со стороны подчиненных — отметили 12 человек (24 %);
- субъективное отношение между начальником и подчиненным — отметили 8 человек (16 %);
- поступление поручений от руководства, которые не соответствуют прямым должностным обязанностям — отметили 14 человек (28 %).

Для достойного положения в обществе необходимы, по мнению респондентов:

- престижная профессия — отметили 28 человек (56 %);
- трудоспособность — отметили 11 человек (22 %);
- наличие связей — отметили 7 человек (14 %);
- знания и опыт — отметили 2 человека (4 %).

Относительно возможностей карьерного роста исследование показало, что понятие карьеры работники связывают со служебным ростом и ростом благосостояния. Однако возможность служебного роста в данной организации невелика, хотя поощряется руководством. Понятно, что карьерный рост невозможен и без дополнительного обучения. Среди опрошенных большинство стремится к обучению и успешно обучаются, о чем говорит наличие у большинства респондентов квалификационной категории.

Оценивая социальные, экономические, бытовые стороны жизни респондентов, выяснилось, что:

- питаются удовлетворительно 37 человек (74 %);
- заработок низкий у 48 человек (96 %);
- одеваются удовлетворительно 46 человек (92 %);
- удовлетворительные жилищные условия имеют 38 человек (76 %);
- семейная ситуация хорошая у 38 человек (76 %);
- материальное положение семьи удовлетворительное у 36 человек (72 %);
- жизнь складывается хорошо у 12 человек (24 %);

- состояние здоровья «хорошее» у 25 человек (50 %), «удовлетворительное» у 20 человек (40 %), «плохое» у 5 человек (10 %);
- возникающие заболевания 38 человек (76 %) связывают с собственной беспечностью;
- с переутомлением — 6 человек (12 %);
- с наследственными факторами — 4 человека (8 %);
- с исполнением служебных обязанностей — 2 человека (4 %).

Уровень различных сторон жизни большинство респондентов отметили как «удовлетворительный», хотя большинство работников имеют доход чуть выше прожиточного минимума. Это говорит о том, что у подавляющего большинства работников заниженные требования и они привыкли довольствоваться малым.

### ОПРЕДЕЛЕНИЕ СИМПТОМОВ СТРЕССА У СОТРУДНИКОВ ВОЕННОГО ГОСПИТАЛЯ

Для исследования было сформировано 5 групп респондентов по 10 человек в каждой.

По результатам анкетирования определены признаки, характерные для синдрома хронической усталости (СХУ) и синдрома эмоционального выгорания (СЭВ).

Наиболее высокое проявление данных синдромов отмечено в группе специалистов, работающих в административном корпусе: у 7 респондентов (70 %) отмечены признаки СХУ (повышенная утомляемость, особенно во второй половине дня; рассеянность внимания; тревожность; неустойчивость настроения; затруднения в восприятии нового материала; нарушения сна; головные боли и головокружения); у 3 человек (30 %) отмечены признаки СЭВ (негативная самооценка в профессиональном плане — недовольство результатами своей деятельности; проблемы во взаимоотношениях в семье и коллективе).

Среди специалистов, работающих в хирургическом отделении, признаки СХУ и СЭВ обнаружены у 3 респондентов (30 %).

В группах, работающих в инфекционном и терапевтическом отделениях, СХУ отмечен у 3 человек (30 %) и 2 человек (20 %) соответственно, СЭВ отмечен у 2 человек (20 %) и 1 человека (10 %) соответственно.

Среди медицинских сестер поликлинического отделения признаки СХУ обнаружены у 10 % обследованных, а СЭВ не выявлен вообще.

Необходимо отметить, что наиболее часто признаки синдрома хронической усталости определяются у медицинских работников, занимающих должность старших медицинских сестер отделений. Признаки синдрома эмоционального выгорания одинаково часто определялись как у старших медицинских сестер, что, скорее всего, связано с большой степенью ответственности и наличием интенсивных деловых контактов в течение рабочего дня, так и у медицинских сестер, работающих в хирургическом отделении, что связано с определенным контингентом пациентов и тяжестью их состояния (учитывая профиль учреждения).

Отсутствие признаков СЭВ у медицинских сестер поликлинического отделения, вероятно, объясняется минимальным общением с пациентами, находящимися в тяжелом физическом состоянии.

Таким образом, результаты исследования позволили выявить признаки СХУ, СЭВ у медицинских работников, установить их взаимосвязь с условиями и характером выполняемой работы, специальностью, личностными качествами специалиста и рядом социальных факторов. Решающее значение в данном случае имели именно факторы рабочей среды, т. е. условия работы.

Для улучшения качества работы медицинского персонала целесообразно регулярно на рабочих местах проводить сеансы индивидуальной и групповой психологической коррекции, в соответствии с особенностями характера специалиста определять место работы в отделении, наиболее полно соответствующее не только профессиональным качествам медицинского работника, но и его психологическому типу.

Партнерские взаимоотношения в коллективе, четкое разграничение профессиональных обязанностей, хорошие условия труда, современная материально-техническая база способствуют поддержанию психологического и физического здоровья медицинских работников и в конечном итоге положительно сказываются на качестве оказываемой медицинской помощи.

## ВЫВОДЫ

В условиях, когда возрастает роль сестринского персонала в оказании помощи населению, значительно повышаются требования к руководителям сестринских служб. Все чаще на страницах периодических изданий поднимается вопрос психологии управления.

В процессе проведенного исследования было выявлено значительное воздействие микроклимата коллектива на качество оказываемой медицинской помощи.

В исследуемом коллективе выявлены симптомы стресса, требующие коррекции. Возникновению стрессовых ситуаций способствует низкая социальная защищенность работников и уровень заработной платы.

Некоторые ситуации, которые служат поводом для возникновения конфликта, исходят из авторитарной политики руководства: подавление инициативы работников, низкий процент положительной оценки руководства, небольшая возможность продвижения по службе. Но у авторитарного стиля руководства есть и свои преимущества. На это указывает то, что работники госпиталя считают своего руководителя компетентным, обращаются к нему с различными производственными вопросами, работники не желают менять свое место работы, медицинская организация принимает новые технологии, выживает и активно работает в условиях рынка. Причем руководитель

сам разрешает возникающие конфликты и способен создать благоприятный климат в коллективе.

При небольшом доходе сотрудники удовлетворены своей жизнью и работой. Это указывает на то, что не только фактор заработной платы определяет место работы сотрудников. Медицинские сестры, хотя и указывают на низкую престижность своей профессии, пытаются подрабатывать в госпитале или в другом месте, не желают менять место работы. При малой возможности карьерного роста работники желают повышать свой уровень знаний, и используют предоставляемые администрацией возможности для повышения квалификации.

Несомненно, хорошее средство профилактики СХУ и СЭВ — это постоянное внимание и комплексный подход в политике руководства госпиталя. Оптимально, когда в кадровую политику и годовой план работы включается специальная программа, направленная на профилактику возникновения стресса в организации. Мониторинг уровня стрессового напряжения сотрудников и выявление причин стрессовых и конфликтных ситуаций позволяют оперативно корректировать усилия по управлению стрессом и конфликтом, не допускать кризисных ситуаций, что в конечном счете способствует здоровому микроклимату в коллективе и работает на повышение качества оказываемой помощи населению.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Береснева О. Н. Оценка уровня профессионального выгорания сотрудников ГБУЗ «Областная наркологическая больница» /О. Н. Береснева, К. В. Романова // Медсестра. — 2023. — № 2 (195); С. 25–31.
2. Коновалова В. Г. Профилактика стрессов и конфликтов в организации /В. Г. Коновалова, Н. В. Евдокимова //Молодой ученый. — 2023. — № 5 (452); С. 174–179. — URL: <https://moluch.ru/archive/452/99638/>
3. Никитина В. А. Факторы внутригрупповой конфликтности трудового коллектива /В. А. Никитина //Вестник науки и образования. — 2018. — № 7 (43). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/factory-vnutrigruppovoy-konfliktnosti-trudovogo-kollektiva>
4. Омельченко К. А. Конфликты в трудовом коллективе: причины возникновения и способы разрешения /К. А. Омельченко, О. А. Хомченко //Психология, социология и педагогика. — 2014. — № 12 — URL: <https://psychology.snauka.ru/2014/12/4088>

## REFERENCES

1. Beresneva O. N. Assessment of the level of professional burnout of employees of the State Budgetary Healthcare Institution «Regional Narcological Hospital» /O. N. Beresneva, K. V. Romanova //Nurse. — 2023. — No. 2 (195); pp. 25–31. (In Russian)

2. Konovalova V. G. Prevention of stress and conflicts in the organization /V. G. Konovalova, N. V. Evdokimova //Young scientist. — 2023. — No. 5 (452); pp. 174–179. — URL: <https://moluch.ru/archive/452/99638/> (In Russian)
3. Nikitina V. A. Factors of intra-group conflict of the work collective /V. A. Nikitina // Bulletin of Science and Education. — 2018. — No. 7 (43). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/factory-vnutrigruppovoy-konfliktnosti-trudovogo-kollektiva> (In Russian)
4. Omelchenko K. A. Conflicts in the work collective: causes and methods of resolution /K. A. Omelchenko, O. A. Khomchenko //Psychology, sociology and pedagogy. — 2014. — No. 12 — URL: <https://psychology.snauka.ru/2014/12/4088> (In Russian)

### СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРАХ

**Айзятова Елена Викторовна**, главная медицинская сестра ГБУЗ СО «Тольяттинская городская клиническая больница № 1 им. В. А. Гройсмана», 445009, г. Тольятти, ул. Октябрьская, влд. 68, e-mail: [elenava66@mail.ru](mailto:elenava66@mail.ru)

**Трунова-Федулеева Наталья Викторовна**, ассистент кафедры сестринского дела ФГБОУ ВО «Самарский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации, 443099, г. Самара, ул. Чапаевская, д. 89, e-mail: [trunova-feduleeva@mail.ru](mailto:trunova-feduleeva@mail.ru)

### КОНФЛИКТ ИНТЕРЕСОВ

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

### INFORMATION ABOUT AUTHORS

**Azyyatova Elena Viktorovna**, head nurse of the State Budgetary Healthcare Institution of the Sverdlovsk Region «Tolyatti City Clinical Hospital No. 1 named after V. A. Groysman», 445009, Tolyatti, Oktyabrskaya, 68, e-mail: [elenava66@mail.ru](mailto:elenava66@mail.ru)

**Trunova-Feduleeva Natalya Viktorovna**, Assistant of the Department of Nursing, Samara State Medical University of the Ministry of Healthcare of the Russian Federation, 443099, Samara, Chapayevskaya, 89, e-mail: [trunova-feduleeva@mail.ru](mailto:trunova-feduleeva@mail.ru)

### CONFLICT OF INTEREST

The authors claim no conflict of interest.

### ПОДРОБНАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ПОДПИСКЕ:

Тел.: 8 (495) 274-22-22 (многоканальный)

E-mail: [podpiska@panor.ru](mailto:podpiska@panor.ru)