

УДК 614.2:159.922.8:316.48

Рудінська О. В.

к.е.н., доцент,

завідувач кафедри менеджменту охорони здоров'я,
Одеський національний медичний університет

Дружкова І. С.

к.і.н., доцент,

Одеський національний медичний університет

Ярмола Т. Є.

магістерка 073,

Одеський національний медичний університет

РОЗВИТОК ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ В МЕДИЧНОМУ МЕНЕДЖМЕНТІ – ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТАМ

Військовий стан, динамічність середовища та зростання конкуренції підвищують рівень конфліктів у закладах охорони здоров'я. Висока фізична, інтелектуальна та емоційна напруга медиків негативно впливає на якість допомоги. Конфлікти неминучі через постійну взаємодію з пацієнтами, їх родичами та колегами.

Емоційний інтелект (EI) є ключовим інструментом для зменшення конфліктів. У сучасних умовах, коли пацієнти стають вимогливішими, а лікарі працюють у стресі, розвиток EI необхідний для підвищення якості медичних послуг та ефективного управління конфліктами.

Мета роботи – дослідити роль емоційного інтелекту у вирішенні конфліктів у лікарській практиці та визначити шляхи вдосконалення методів їх управління для підвищення якості медичних послуг.

Емоційний інтелект – це здатність розуміти та керувати власними емоціями і емоціями інших, використовуючи їх для прийняття рішень у командній роботі. Ключові компоненти, такі як емпатія, самоконтроль і комунікативні навички, є важливими для ефективного вирішення конфліктів [2].

Практичні аспекти розвитку емоційного інтелекту лікарів включають тренінги, коучингові програми та освітні заходи для підвищення соціальних і комунікативних навичок [5]. Аналізується його зв'язок із зниженням стресу, профілактикою вигорання та зменшенням конфліктів.

Ефективність цифрових технологій для розвитку емоційного інтелекту, як-от застосунків та онлайн-курсів, оцінюється в контексті цифрової трансформації. Вивчення реальних кейсів конфліктів показує, як емоційний інтелект покращує результати медичної практики, підвищує довіру пацієнтів і їхню задоволеність.

Рекомендації включають інтеграцію навчальних модулів з емпатії, активного слухання й стресостійкості у професійну підготовку. Менторські програми, психологічні консультації та тренінги з управління стресом допоможуть покращити емоційний стан медиків і знизити конфлікти. Симуляційні методи навчання сприяють опрацюванню конфліктних ситуацій у безпечному середовищі.

Формування культури співпраці між медиками й пацієнтами передбачає залучення пацієнтів до прийняття рішень і обговорення конфліктів. Командні тренінги, воркшопи та квести допомагають медперсоналу розвивати емоційний інтелект і навички вирішення конфліктів [3].

Переваги та недоліки впровадження даного напрямку розвитку впливу
емоційного інтелекту в управління конфліктами в сфері охорони здоров'я

Переваги	Недоліки
Підвищення якості медичних послуг.	Ризик емоційного перевантаження за неефективного управління стресом.
Зменшення ризику професійного вигорання.	Складність оцінки через брак кількісних показників.
Зміцнення довіри пацієнтів.	Витрати на навчання.
Покращення командної роботи.	Висока емоційна напруга.
Ефективне управління стресом.	Потреба у власній мотивації персоналу.
Формування мотивуючого робочого середовища.	

Джерело: [6]

HR має забезпечити, щоб команда з підбору персоналу та менеджери з найму приділяли увагу емоційному інтелекту (EI) кандидатів. Для цього варто включати відповідні навички в опис вакансій і використовувати запитання на співбесідах або тести для оцінки EI.

Важливо постійно інвестувати в навчання співробітників і керівників, акцентуючи на практичних вправах і застосуванні навичок у робочих умовах [1]. Для оцінки рівня EI в організації можна використовувати опитування, анкети та індикатори психологічної безпеки. Лідери мають демонструвати EI, проявляючи емпатію та підтримуючи впевненість команди, особливо в умовах змін чи конфліктів.

Висновок. Управління конфліктами є ключовим аспектом роботи медичних закладів, особливо в Україні, де охорона здоров'я стикається зі стресом, обмеженим фінансуванням і соціальною напругою.

Емоційний інтелект сприяє зменшенню конфліктів, покращенню комунікації та створенню сприятливої атмосфери. Програми його розвитку зміцнюють довіру до медиків, підвищують задоволеність пацієнтів і підтримують професіоналізм персоналу в умовах реформ.

Список літератури

1. Бусел С.В., Дружкова І.С. Медичні інновації та правовий ландшафт в Україні: роль захисту інтелектуальної власності в закладах вищої медичної освіти. Sustainable healthcare development: national and global dimensions: collective monograph. Riga, Latvia: Baltija Publishing, 2024. P. 177–86.

2. Дейнека К.А., Шевчук О.А. Узагальнення теоретичних положень вирішення організаційних конфліктів *Актуальні проблеми економіки та управління: зб. наук. пр. молодих вчених*. 2020, 14.

3. Захарчин Г.М., Любомудрова Н.П. Емоційний інтелект та креативність як сучасний інструментарій менеджменту. Науковий вісник Ужгородського національного університету. 2020. Вип. 34. С. 76–80.

4. Кифяк В., Лусте О. Емоційний інтелект як інструмент управління бізнес-командами в умовах флуктацій. *Наука і техніка сьогодні*, 2023, 1 (15).

5. Рудінська О., Кусик Н., Жмай О. Імплементация синергії функцій менеджера та лікаря в управлінській діяльності на прикладі клінік Одеського національного медичного університету. *Економіка та суспільство*. 2023. № 55.

6. Udayar S., Fiori M., Bausseron E. Emotional intelligence and performance in a stressful task: The mediating role of self-efficacy. *Personality and Individual Differences*, 2020, Vol. 156.