

Секция «Интеллект человека и искусственный интеллект: кто кого использует?»

Психологические последствия вербальной агрессии в отношении медицинских работников

Научный руководитель – Князев Евгений Борисович

Гризель Виктория Викторовна

Выпускник (специалист)

Саратовский государственный медицинский университет имени В.И. Разумовского,
Саратов, Россия

E-mail: vikulya.grizel@mail.ru

Введение.

Вербальная агрессия со стороны пациентов представляет собой значительную проблему в сфере здравоохранения, оказывая серьезное влияние на психологическое состояние медицинских работников. Наиболее часто со стороны пациентов применяются прямые активные вербально-агрессивные акты в виде словесных оскорблений и словесных угроз. Агрессия и насилие в отношении медработников является актуальной глобальной проблемой. [п2, п3, п4]

Вербальная агрессия может быть охарактеризована как применение словесных средств, которые противоречат институциональным и ситуативным нормам коммуникации. [п1]

Опрос российских медиков показал: почти каждый пятый опрошенный врач (19%) заявил, что хотя бы раз подвергался нападению со стороны пациента или его родственников, 60% вынуждены выслушивать оскорбления и угрозы, при этом чуть больше 20% медиков никогда не конфликтовали с пациентами на рабочем месте. [п5]

Проблема.

Принимая во внимание вышесказанное возникает вопрос: как связаны между собой вербальная агрессия и ее психологические последствия у ординаторов? Для поиска ответа на него мы рассмотрели психологические последствия у медицинских работников, подвергшихся данному виду агрессии.

Цель.

Мы видим цель исследования в том, чтобы выявить связь между вербальными оскорблениями и угрозой со стороны пациента и их психологическими последствиями у молодых медицинских работников, обучающихся по программам ординатуры.

Выборка.

В исследовании приняли участие 115 медицинских работников, проходящих обучение в ординатуре. Среди них женщин – 96 (83%), мужчин – 19 (17%). Средний возраст респондентов составляет $25,1 \pm 2,8$ лет.

Методы исследования.

Опрос проводился на платформе Google-формы, с использованием семибальных шкал Лайкерта. Респондентам предлагалось дать ответ на ряд вопросов, связанных с темой агрессии на рабочем месте. Над собранными данными проведен корреляционный анализ по Спирмену с поправкой p-value. Метод примененной поправки – false discovery rate по Бенджамини-Хохбергу. Анализ данных проведен на языке программирования R (v. 4.3.3), в среде RStudio.

Результаты.

Обратившись к таблице 1 можно увидеть, что словесные оскорбления со стороны пациентов связаны с тремя, а словесные угрозы с восемью психологическими последствиями

у медицинских работников. По силе связи и убыванию статистической мощности следует указать прежде всего на связь словесных оскорблений с невольно возникающими досадными мыслями и воспоминаниями о произошедшем событии. Также медицинский персонал при словесных оскорблениях сталкивался с ухудшением самочувствия при упоминании о произошедшем событии, изменением в поведении и ощущениях. В свою очередь, при словесных угрозах помимо вышеперечисленных психологических последствий были отмечены неприятные сновидения о пережитом событии, раздражительность и вспышки гнева, проблемы с концентрацией внимания, возникновение нервозности и тревоги при неожиданной ситуации, повышенная концентрация на потенциальных рисках для себя и окружающих.

Выводы.

Каждый случай вербальной агрессии может стать триггером для возникновения различных негативных психологических последствий. Проведенный нами анализ указывает на то, что при словесных угрозах в отношении медицинских работников у последних возникает большее количество негативных психологических реакций в сравнении с теми случаями, когда пациент подвергает медицинский персонал словесным оскорблениям.

Можно предположить, что создается замкнутый круг: усугубление психологического состояния сотрудников снижает качество обслуживания пациентов, что, в свою очередь, может спровоцировать новые акты агрессии. Важно, чтобы руководители медицинских учреждений осознавали эту взаимосвязь и принимали меры для улучшения климата в коллективе.

Источники и литература

- 1) Н. С. Якимова. Вербальная агрессия как актуальный феномен современного общества // Вестник КемГУ. – 2011. – No 1 (45). – с.184-187
- 2) Caruso R. et al. Violence against physicians in the workplace: trends, causes, consequences, and strategies for intervention // Current psychiatry reports. – 2022. – Т. 24. – №. 12. – С. 911-924.
- 3) Mroczek B., Jolanta M. Patient aggression towards health care professionals// Prog Health Sci. – 2014. – Vol 4. – No2. – с 67-74
- 4) Randy A. Sansone, Lori A Sansone.. Patient Aggression: Is the Clinical Practice Setting Safe?// Innov Clin Neurosci. – 2014. – Nov-Dec;11(11-12). – с 36–40.
- 5) Медвестник URL : <https://medvestnik.ru/content/news/Pochti-90-vrachei-schitaut-nu-jnym-ujestochit-nakazanie-za-napadenie-na-nih.html>

Иллюстрации

Таблица 1. Психологические последствия вербальной агрессии в отношении медицинского работника

Психологические последствия	r	95% CI	adj. p-value	1-β
Словесное оскорбление				
Досадные мысли или воспоминания о событии, возникающие против воли	0,322	0,143 0,481	0,00052	0,9
Неприятные сновидения о пережитом событии	0,101	-0,089 0,284	0,29912	0,2
Изменения в поведении и ощущениях (как будто бы снова переживаете событие)	0,215	0,028 0,388	0,02369	0,6
Снижение самочувствия, расстройство при упоминании о происшедшем событии	0,282	0,099 0,447	0,00258	0,9
Телесные реакции такие как учащенное сердцебиение урчание в животе	-0,003	-0,191 0,186	0,98918	0,1
Трудности засыпания или поддержания сна (нарушения сна)	0,059	-0,131 0,245	0,54518	0,1
Раздражительность или вспышки гнева	0,104	-0,086 0,287	0,29058	0,2
Проблемы с концентрацией внимания	0,126	-0,063 0,308	0,19917	0,3
Повышенная концентрация на потенциальных рисках для себя и окружающих	0,091	-0,099 0,274	0,35049	0,2
Возникновение нервозности или тревоги при неожиданной ситуации	0,107	-0,083 0,290	0,27906	0,2
Изменение пищевого поведения потеря аппетита или переедание	0,001	-0,187 0,190	0,98918	0,1
Словесная угроза				
Досадные мысли или воспоминания о событии, возникающие против воли	0,303	0,122 0,465	0,00117	0,9
Неприятные сновидения о пережитом событии	0,248	0,062 0,417	0,00832	0,8
Изменения в поведении и ощущениях (как будто бы снова переживаете событие)	0,270	0,086 0,436	0,00404	0,8
Снижение самочувствия, расстройство при упоминании о происшедшем событии	0,281	0,098 0,446	0,00275	0,9
Телесные реакции такие как учащенное сердцебиение урчание в животе	0,137	-0,052 0,318	0,14333	0,3
Трудности засыпания или поддержания сна (нарушения сна)	0,160	-0,030 0,338	0,09082	0,4
Раздражительность или вспышки гнева	0,210	0,023 0,384	0,02551	0,6
Проблемы с концентрацией внимания	0,259	0,074 0,426	0,00589	0,8
Повышенная концентрация на потенциальных рисках для себя и окружающих	0,204	0,017 0,378	0,02985	0,6
Возникновение нервозности или тревоги при неожиданной ситуации	0,228	0,041 0,399	0,01557	0,7
Изменение пищевого поведения потеря аппетита или переедание	0,149	-0,041 0,328	0,11451	0,4

Рис. : Таблица 1.