



III Международный конгресс **РОСМЕДОБР**

16-18 ОКТЯБРЯ 2024

Технологический кластер «Ломоносов»
Москва, Раменский бульвар, 1

Почему атмосфера открытости и доверия способствует повышению уровня культуры безопасности и личной эффективности медицинских работников?

МЕЛЬНИЦКАЯ ТАТЬЯНА БОРИСОВНА

Профессор, д.псих.н.

Главный эксперт по культуре безопасности

ЦК КБИНЧФ АНО ДПО, «Техническая академия Росатома»



Мельницкая Татьяна Борисовна



ГДЕ РОСАТОМ —
ТАМ БЕЗОПАСНО



ТЕХНИЧЕСКАЯ
АКАДЕМИЯ
РОСАТОМ

Профессор, доктор психологических наук

Главный эксперт по культуре безопасности, ЦК КБ и НЧФ АНО ДПО, «Техническая академия Росатома»



- Эксперт в области научного и методического сопровождения повышения надежности персонала атомной отрасли (1994 - 2023);
- Участник международных проектов МАГАТЭ, ВАО АЭС-МЦ, ОЭСР-АЯЭ, ПРООН, ВОЗ, ЮНИСЕФ;
- Коуч по развитию лидерских компетенций персонала (более 100 тренингов и семинаров);
- Профессор кафедры Психология ОИАТЭ (1998-2017);
- Большой опыт работы по ликвидации социально-психологических последствий чернобыльской аварии в рамках национальных и международных программ (1995-2015);
- Автор более 150 научных и методических работ по психологии безопасности в чрезвычайных ситуациях.

Почему атмосфера открытости и доверия способствует повышению уровня культуры безопасности и личной эффективности медицинских работников?



ГДЕ РОСАТОМ —
ТАМ БЕЗОПАСНО

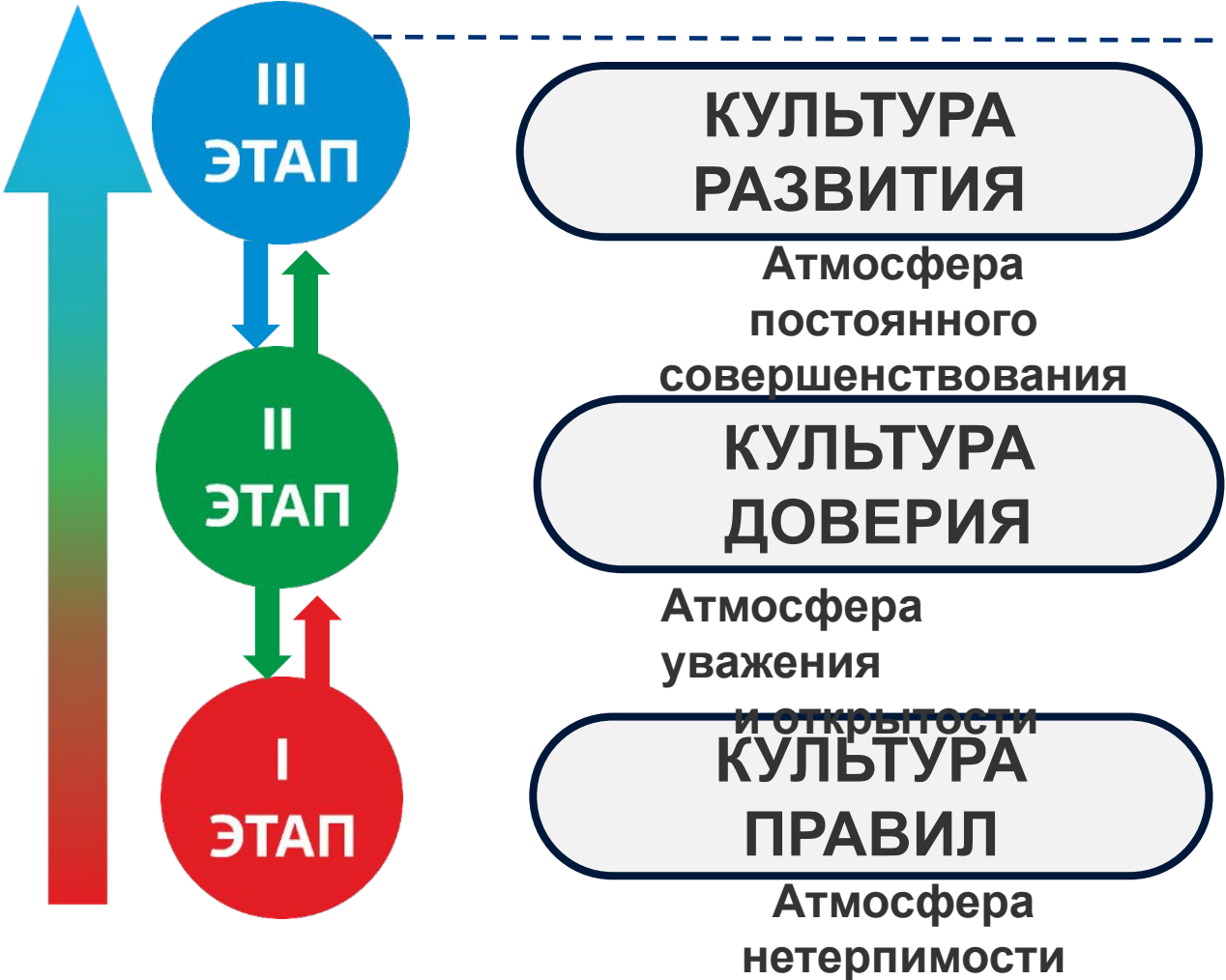


ТЕХНИЧЕСКАЯ
АКАДЕМИЯ
РОСАТОМ



Руководство по повышению безопасности на
ядерных установках «Культура безопасности на
ядерных установках», IAEA-TECDOC-1329 (2002)

ЭТАПЫ РАЗВИТИЯ
КУЛЬТУРЫ
БЕЗОПАСНОСТИ



ГОТОВНОСТЬ
ПАЦИЕНТА К

Транстеоретическая модель
изменения поведения Прохаски

МЕТОДЫ ВЛИЯНИЯ
НА МОТИВАЦИЮ
ПАЦИЕНТА

Прекращение опасного поведения. Уверенность в собственной способности предотвратить рецидив в любых условиях.	Мотивация к совершенствованию существующих процессов, поддерживающих безопасное поведение пациента.
Аргументы «за» изменение поведения перевешивают аргументы «против». Имеет план, видение, навыки, ресурсы и стимулы для формирования безопасного поведения.	УЧЕТ ПОТРЕБНОСТЕЙ, ЦЕННОСТЕЙ ПАЦИЕНТОВ, ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПОЗИТИВНЫХ ИНДИКАТОРОВ ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ.
Не анализирует и не осознает важность изменения поведения. Сопrotивляется изменениям (от избегания до агрессии и обесценивания).	Поощрение и наказание за соблюдение или несоблюдение пациентом правил безопасного поведения.



МОТИВАТОРЫ:

факторы, которые повышают мотивацию пациента на изменение опасного поведения и его удовлетворенность за счет того, что соответствуют его внутренним мотивам (потребностям, ценностям), которые в настоящий момент **частично или полностью не удовлетворены и требуют удовлетворения.**

ВНЕШНИЕ

это то, что извне активизирует, стимулирует пациента и направляет его действия к достижению поставленной цели

” Профессор Л.И. Анцифирова:
В ситуации жизненных трудностей необходимо учитывать главное — ту ценность, которая в определенных условиях может быть потеряна или уничтожена. При этом чем более значительное место в смысловой сфере личности занимает данная ценность, тем выше мотивационный потенциал совладания с возникшей трудностью.

ВНУТРЕННИЕ

процесс, происходящий внутри самого человека, заставляющий действовать в соответствии с его неудовлетворенными потребностями и ценностями

ПОТРЕБНОСТИ

ощущение недостатка в чем-либо или в ком-либо

ЦЕННОСТИ

значимые объекты, явления, идеалы, которые во многом определяют поведение

” Известный психолог Курт Левин :
Потребности – мотор человеческого поведения

Зачем медицинским работникам учиться
учитывать потребности и ценности пациентов?



ГДЕ РОСАТОМ —
ТАМ БЕЗОПАСНО



ТЕХНИЧЕСКАЯ
АКАДЕМИЯ
РОСАТОМ

Основы и постулаты теории поколений

Современную теорию поколений разработали американские ученые историк Уильям Штраус и экономист Нэйл Хоув: «Поколения: История Будущего Америки» (Generations: The History of America's Future), 1991 г.

”

Поколение - это группа людей, рожденных в определенный временной период, испытавших влияние одних и тех же событий и особенностей воспитания, с похожими ценностями

Постулаты теории поколений:

”

Принадлежность к поколению в Теории поколений определяется НЕ по году рождения или возрасту, а на основании **общих ценностей**. Указываемые года являются ориентировочными границами поколений
В один и тот же год, в одной и той же стране могут родиться люди, впоследствии разделяющие очень разные ценности и принадлежащие к разным поколениям

”

В классической Теории поколений говорится не о возрасте, а о том, что поколения находятся в разных фазах: **осваивать ценности, пробовать или жить ценностями, управлять при помощи ценностей, создавать ценности, сохранять их**

Зачем медицинским работникам учиться
учитывать потребности и ценности пациентов?



ГДЕ РОСАТОМ –
ТАМ БЕЗОПАСНО



ТЕХНИЧЕСКАЯ
АКАДЕМИЯ
РОСАТОМ

Особенности внутренних мотиваторов разных

ПОТРЕБНОСТИ по А. Маслоу	ЦЕННОСТИ ПОКОЛЕНИЯ ББ (1944-1963 г.р.)	ЦЕННОСТИ ПОКОЛЕНИЯ Х (1964-1983 г.р.)	ЦЕННОСТИ ПОКОЛЕНИЯ Y (1984-2003 г.р.)
Физиологические потребности	✓ <i>Культ молодости</i>	✓ <i>Ценю свою жизнь (свое здоровье)!</i>	✓ <i>ЗОЖ, как ориентация на модные бренды</i>
Потребность в безопасности	✓ <i>Ориентация на личностный рост,</i> ✓ <i>Ответственность</i>	✓ <i>Четкая система правил</i> ✓ <i>Глобальная информированность</i>	✓ <i>Подчиненность</i> ✓ <i>Стремление к обладанию материальными благами</i>
Потребность в принадлежности и причастности	✓ <i>Коллективизм, командный дух</i> Один в поле не воин!	✓ <i>Совместная деятельность</i> ✓ <i>Забота о другом и внимании к себе</i>	✓ <i>Индивидуализм</i> ✓ <i>Жизнь-онлайн</i> ✓ <i>Доверительная атмосфера</i> Не спеши стать взрослым!
Потребность в признании и самоутверждении	✓ <i>Важность личного вознаграждения и статуса;</i>	✓ <i>Достижение успеха</i> ✓ <i>Признание со стороны других</i> ✓ <i>Самоуважение</i>	✓ <i>Немедленное вознаграждение</i> ✓ <i>Желание быть объектом поклонения</i> ✓ <i>Стремление к доминированию в отношениях</i>
Потребность в самореализации	✓ <i>Обучение в течение жизни</i> Ученье – свет, а неученье – тьма	✓ <i>Профессиональная компетентность</i> Учись все делать сам!	✓ <i>Интересная работа</i> ✓ <i>Интернет-компетентность</i> Бери от жизни все!

Сложности взаимодействия разных поколений:



ГДЕ РОСАТОМ –
ТАМ БЕЗОПАСНО



ТЕХНИЧЕСКАЯ
АКАДЕМИЯ
РОСАТОМ

- Поведение других объясняется с точки зрения своих ценностей.
- Одинаковые слова несут разный смысл и часто расходятся с визуальными образами.
- Предлагаем другим то, что считаем хорошим для себя.

ПОКОЛЕНИЯ	ОТНОШЕНИЕ К ЗДОРОВЬЮ
ББ (1944-1963)	Их привлекают коллективные спортивные игры , причем в спорте их особенно привлекает достижение высокого результата , победа (ведь они – поколение победителей). Они занимаются самолечением (“выпью аспирин и побегу на работу”). Есть стараются по расписанию, потому что привыкли соблюдать режим дня. Ради того, чтобы выглядеть и оставаться молодыми , они посещают фитнес-клубы, соблюдают диеты, берегут здоровье.
Х (1964-1983 г.р.)	И женщины, и мужчины этого поколения ценят свое здоровье (“ если я сам не позабочусь, то не позаботится никто ”). Для них очень важна возможность выбора . Представители поколения Х интересуются составом продуктов (жиры, белки и углеводы, энергетическая ценность).
Y (1984-2003 г.р.)	Кредо молодых – мода . Они увлекаются модными сейчас видами спорта: велосипедом, роликами, баскетболом, стритболом, но не столько для достижения “результата”, сколько для удовольствия . Они следуют модным течениям в питании. Если у них возникнут проблемы со здоровьем, они выберут брэндовые, широко разрекламированные лекарства.



Особенности внутренних и внешних мотиваторов

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ РЕАКЦИИ:

проявление механизмов адаптации
человека
и регуляции поведения.

 **ПОЗИТИВНАЯ ЭМОЦИЯ** - награда
стратегически **полезного** поведения **для**
удовлетворения потребности

 **НЕГАТИВНАЯ ЭМОЦИЯ** - механизм наказания
стратегически **вредного** поведения **для**
удовлетворения потребности

Правило эффективной мотивации

Сила **внутренних мотиваторов** больше
всего зависит от эмоционального
сопровождения: внутренние мотиваторы —
МОТОР, а **ЭМОЦИЯ** — **ГОРЮЧЕЕ**,
вызывающая определенный гормональный
отклик **на внешние мотиваторы**. Чем выше
качество горючего, тем больше мощность
мотора.



Как определить внутренние мотиваторы партнера?



ГДЕ РОСАТОМ —
ТАМ БЕЗОПАСНО



ТЕХНИЧЕСКАЯ
АКАДЕМИЯ
РОСАТОМ

1. Необходимо наблюдать за эмоциями партнера в ответ на определенные ситуации в процессе коммуникации.
2. Обратить внимание на то, что **провоцирует у партнера позитивные или негативные эмоции**: радует или обижает.
3. **Негативные эмоции являются проекцией внутренних мотиваторов** партнера (неудовлетворенных или частично удовлетворенных потребностей).

”

Русская пословица: У кого что болит, тот о том и говорит

Духовный учитель из Индии Ошо: «Никто ничего не может сказать про вас. Что бы люди ни говорили, они говорят про самих себя»

Эдисон: «Наша самая большая ошибка в том, что мы не слушаем, чтобы понять. Мы слушаем, чтобы ответить»



Как поддерживать открытость и доверие при взаимодействии с пациентами другого поколения?



ГДЕ РОСАТОМ —
ТАМ БЕЗОПАСНО



ТЕХНИЧЕСКАЯ
АКАДЕМИЯ
РОСАТОМ



- ✓ Подчеркивание общности с клиентом другого поколения, с учетом своих и его ценностей
- ✓ Предоставление возможности клиенту другого поколения высказать свое мнение
- ✓ Подчеркивание значимости клиента другого поколения, его мнения в Ваших глазах
- ✓ Обращение к фактам
- ✓ Спокойный уверенный темп речи



ПРАВИЛО ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

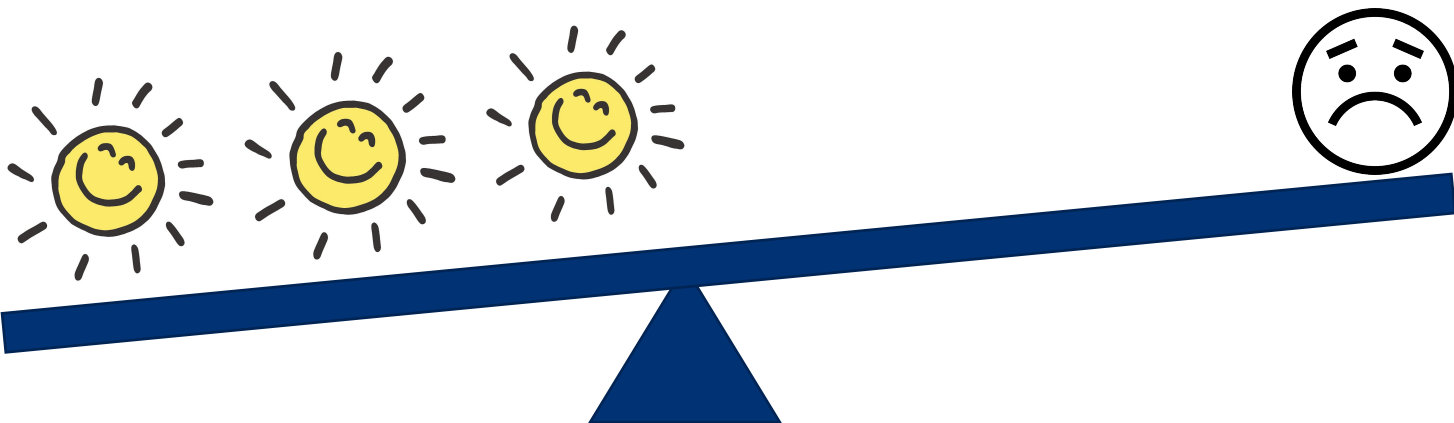
КОЭФФИЦИЕНТ ЛОСАДА —

это соотношение негативной и позитивной обратной связи, которое в результате дает нейтральное состояние.

НА 1 НЕГАТИВ - 3 ПОЗИТИВА

НЕГАТИВНАЯ ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ = выражения недовольства, наказания, упреки, оскорбление, жестокие подколки, и т.д.

ПОЗИТИВНАЯ ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ = поддержка, похвала, одобрение и т.д.



”

К. Роджерс, Х. Томэ,
В атмосфере доверительного
общения клиенты способны
сами решать жизненные
проблемы, приведшие их к
врачу.

Почему атмосфера открытости и доверия способствует повышению уровня культуры безопасности и личной эффективности медицинских работников?



**ГДЕ РОСАТОМ —
ТАМ БЕЗОПАСНО**



**ТЕХНИЧЕСКАЯ
АКАДЕМИЯ
РОСАТОМ**

ВЫВОДЫ:

- 1. Атмосфера открытости и доверия между медицинским работником и пациентом повышает мотивацию пациента на изменение опасного поведения, что в итоге способствует эффективности лечения.**
- 2. В ситуации жизненных трудностей необходимо учитывать главное — ту ценность, которая в определенных условиях может быть потеряна или уничтожена. При этом чем более значительное место в смысловой сфере личности занимает данная ценность, тем выше мотивационный потенциал совладания с возникшей трудностью.**





ТЕХНИЧЕСКАЯ
АКАДЕМИЯ
РОСАТОМ

Спасибо за внимание!

Мельницкая Татьяна Борисовна

Профессор, д.псх.н., Главный эксперт по культуре безопасно ЦК КБИНЧФ
АНО ДПО «Техническая академия Росатома»

Моб. тел.: +7 910 9126275

E-mail: TaBMelnitskaya@rosatom.ru
melnitskaja2005@yandex.ru

Ваши отзывы, предложения и пожелания
Вы можете направлять по адресу:
quality@rosatomtech.ru

