



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГБПОУ «СВЕРДЛОВСКИЙ ОБЛАСТНОЙ МЕДИЦИНСКИЙ КОЛЛЕДЖ»
ЦЕНТР ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ



Конфликты и их преодоление

Психолог ЦОЗДиП

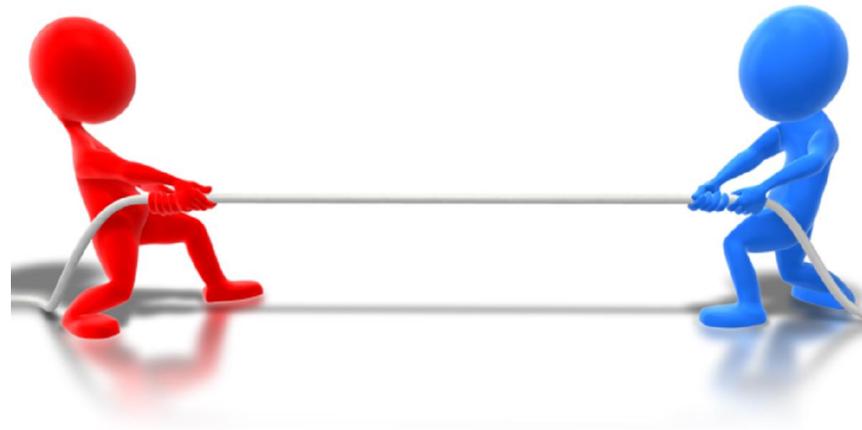
Кривошеева Юлия Александровна

Руководитель регионального Центра

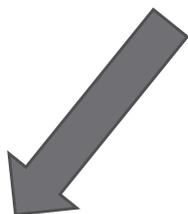
Татарева Светлана Викторовна, к.м.н.

Определение

Конфликт – это отсутствие согласия между двумя и более сторонами, которыми могут быть как конкретные лица, группы, так и организации в целом, причем это несогласование между сторонами приводит к тому, что сознательное поведение одной из сторон вступает в противоречие с интересами другой стороны.



Подходы оценки конфликта



«Негативный»
конфликт
воспринимается
исключительно как
борьба



«Позитивный»
Неотъемлемая составляющая
развития общественных
связей и отношений,
естественная составляющая
взаимодействующих людей

Функции конфликта

Негативные:

- 1) ухудшение дисциплины и морально-психологического микроклимата в трудовом коллективе, снижение качества и эффективности работы сотрудников и организации в целом;
- 2) ущерб соматическому и психическому здоровью, деловым и неформальным взаимоотношениям участников конфликта.

Деструктивный конфликт возникает в случаях:

- 1) Когда одна из сторон жестко настаивает на своей позиции и не желает учитывать интересы другой стороны или всей организации в целом;
- 2) Когда один из оппонентов прибегает к осуждаемым методам борьбы, стремится психологически подавить партнера.

Позитивные:

- 1) стимулирование перехода трудового коллектива к более современным и эффективным технологиям профессиональной деятельности, нормам делового взаимодействия и поведения сотрудников, а руководства коллектива – к более эффективным формам и методам управления и организации труда;
- 2) сплочение коллектива организации или подразделения в процессе конфликта с противоположной стороной, находящейся вне этого конфликта (сплочение перед лицом трудностей);
- 3) снижение напряженности между конфликтующими сторонами, появления у них опыта совместных действий в процессе разрешения конфликта как условие, уменьшающее вероятность повторного конфликта.

Конструктивный конфликт возникает:

- 1) Когда оппоненты не выходят за рамки этических норм, деловых отношений и разумных аргументов. Его разрешение приводит к улучшению отношений между людьми и к развитию группы, к повышению эффективности деятельности.
- 2) Когда человек конечной целью ставит задачу преодолеть разногласия, улучшить ситуацию, сделать ее приемлемой для обеих сторон, что выведет взаимоотношения на новый уровень.

Виды конфликтов

Межличностные

Внутриличностные

Межгрупповые

Внутриличностный конфликт

- это столкновение внутри личности равных по силе, но противоположно направленных мотивов, потребностей, интересов.

Внутриличностный конфликт может быть как конструктивного характера, так и деструктивного. В первом случае он является неотъемлемой частью личностного развития, а во втором – представляет опасность для человека, т.к. служит причиной стрессов и тяжелых переживаний.



Предупреждение внутриличностных конфликтов

Чтобы предупредить возникновение внутриличностного конфликта, нужно следовать в своей жизни следующим рекомендациям:

- Научиться воспринимать жизненные трудности, как неотъемлемую часть своей жизни
- Формирование своих жизненных принципов, и следование им во всех поступках и делах
- Умение быть «гибким»
- Всегда нужно надеяться на положительный исход событий
- Научиться контролировать свои проявления и свою психику. Причём, в большей степени это умение следует отнести к управлению своими эмоциональными состояниями
- Развитие волевых качеств и навыков
- Структурировать для самих себя иерархию выполняемых ролей
- Развитие достаточного уровня личной зрелости человека
- Адекватная самооценка.

От чего зависит разрешение внутриличностного конфликта:

Мировоззренческие установки
человека

Способность человека
преодолевать себя и его опыт в
этой сфере

Волевые качества

Темперамент человека – в
большей мере влияет на
динамические показатели,
такие как скорость и
устойчивость переживаний,
ритм, в котором они протекают.
Направленность, интенсивность
и т.п.

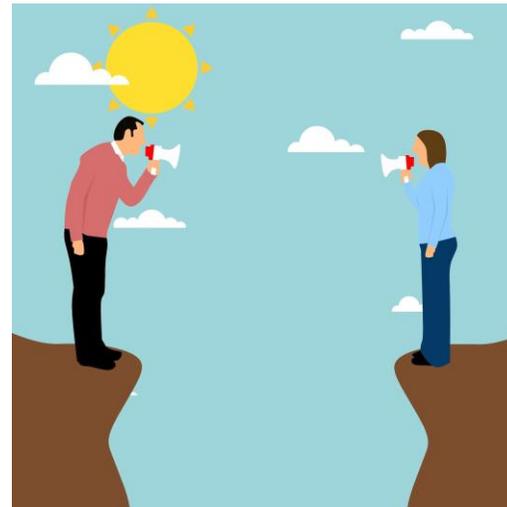
Половозрастные особенности

К чему следует прибегнуть, если необходимо разрешить внутриличностный конфликт:

- Оцените ситуацию, постарайтесь взять её под свой контроль. Определите свои внутренние противоречия и осознайте, что привело вас к негативным ощущениям;
- Проведите глубокий анализ ситуации. Определите, насколько конфликт важен для вас, какую роль занимает в нём вы, и какую роль занимает он в вашей жизни. Спрогнозируйте возможные последствия конфликта;
- Определите точную причину конфликта, локализируйте «очаг». Стремитесь к тому, чтобы выявить сущность проблемы, отбросив на задний план всё второстепенное;
- Будьте честны с собой: не давайте себе поблажек, не откладывайте решение на потом;
- Сублимируйте отрицательные эмоции в деятельность: можно заняться физическими упражнениями или погрузиться в творчество; посмотрите хороший фильм или почитайте интересную книгу;
- Воспользуйтесь релаксационными техниками;
- Если внутренний конфликт связан с деятельностью, попробуйте что-то изменить в ней: смените условия, привнесите что-то новое в работу; можно даже вообще сменить род занятий;
- Отрегулируйте уровень своих притязаний: сопоставьте свои желания и потребности со своими возможностями; посмотрите честно сами на себя – на что вы способны, а на что – нет?
- Учитесь прощать. Причём, важно уметь прощать не только других, но и себя: не заниматься самоедством, самобичеванием и т.д.
- Если вам сильно плохо, уединитесь и поплачьте.

Межличностный конфликт

- ситуация противостояния участников, воспринимаемого и переживаемого ими (или по крайней мере одним из них) как значимая психологическая проблема, требующая своего разрешения и вызывающая активность сторон, направленную на преодоление возникшего противоречия и разрешение ситуации в интересах обоих из сторон (врач – пациент, врач – врач)



Межгрупповой конфликт

- это размолвка, расхождение, столкновение интересов социальных групп, коллективов, общностей индивидов, а не отдельных субъектов.

Данная разновидность конфронтаций порождается чаще соперничеством в пределах организации из-за сфер влияния, вследствие борьбы за недостаточные ресурсы.



Способы разрешения конфликтов

Психологи выделяют несколько наиболее традиционных способов выхода из конфликта:

- Уклонение
- Силь конкуренции (принуждения)
- Силь приспособления
- Силь компромисса
- Силь сотрудничества

К конструктивным стилям разрешения конфликтов относят:

компромисс, сотрудничество.

К деструктивным стилям разрешения конфликтов относят:

–приспособление, избегание и конкуренция.

Стили разрешения конфликтов

Уклонение. Этот тип поведения характеризуется стремлением уклониться от конфликта.

При этом человек не отстаивает свои права, свою позицию, но не принимает и позицию партнера.

Уклонение от конфликта может быть в разных формах: молчание, демонстративный уход, полный отказ от дружеского общения, переход к чисто деловым отношениям, игнорирование партнера, затаенный гнев и т.д.

Наиболее характерные ситуации, в которых рекомендуется применять стиль уклонения:

- напряженность слишком велика, и вы ощущаете необходимость ослабления накала;
- исход не очень важен для вас или вы считаете, что решение настолько тривиально, что не стоит тратить на него силы;
- вы знаете, что не можете или даже не хотите решить конфликт в свою пользу;
- вы хотите выиграть время, может быть, для того чтобы получить дополнительную информацию или заручиться чьей-то поддержкой;
- ситуация очень сложна, и вы чувствуете, что разрешение конфликта потребует слишком многого от вас;
- у вас мало власти для решения проблемы или для ее решения желательным для вас способом;
- вы чувствуете, что у других больше шансов решить эту проблему.

Стили разрешения конфликтов

Стиль конкуренции (принуждения). Характерно стремление человека заставить партнера принять свою точку зрения любой ценой. Подобное поведение отличается высоким уровнем агрессивности и демонстрацией своего превосходства. Как правило, человек, предпочитающий подобный стиль, не очень заинтересован в сотрудничестве с другими людьми, с ним сложно поддерживать равноправные партнерские отношения.

Когда следует использовать этот стиль:

- вы обладаете достаточным авторитетом для принятия решения, и представляется очевидным, что предлагаемое вами решение - наилучшее;
- решение необходимо принять быстро, и вы имеете достаточно власти для этого;
- вы чувствуете, что у вас нет иного выбора и что вам нечего терять;

Если вы стремитесь поддерживать хорошие отношения с партнерами и ожидаете от них симпатии и уважения, то этот стиль использовать не следует, так как он может вызвать у другого человека чувство отчуждения.

Стили разрешения конфликтов

Стиль приспособления. Этот стиль означает, что вы действуете совместно с другим человеком, не пытаясь отстаивать собственные интересы. Стиль приспособления немного напоминает стиль уклонения, поскольку вы можете использовать его для получения отсрочки в решении проблемы. Однако основное отличие состоит в том, что вы действуете вместе с другим человеком: вы участвуете в ситуации и соглашаетесь делать то, чего хочет человек, который вступил с вами в противоборство.

Наиболее характерные ситуации, в которых рекомендуется стиль приспособления:

- вас не особо волнует случившееся;
- вы хотите сохранить добрые отношения с людьми;
- вы чувствуете, что важнее сохранить с кем-то хорошие взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы;
- вы понимаете, что итог намного важнее для другого человека, чем для вас;
- вы понимаете, что правда не на вашей стороне;
- у вас мало власти или мало шансов победить.

Стили разрешения конфликтов

Стиль компромисса. Этот стиль характеризуется определенными уступками при наличии таких же уступок со стороны вашего партнера. Признается возможным лишь частичное удовлетворение ваших интересов при таком же частичном удовлетворении интересов партнера. Компромиссное решение требует тщательного обдумывания и совместной проработки. Компромисс помогает сохранить доброжелательные отношения между партнерами и быстро разрешить конфликт. Однако с течением времени прежние разногласия могут снова возникнуть, так как в результате необходимости идти на уступки у человека остается чувство неудовлетворенности.

Наиболее эффективен стиль компромисса в следующих ситуациях:

- обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы;
- вы хотите быстро получить положительный результат;
- вас может устроить временное решение;
- все остальные способы выхода из конфликта и решения проблемы оказались не эффективны;
- компромисс позволит вам получить хоть что-то, в ином случае вы можете потерять все.

Стили разрешения конфликтов

Стиль сотрудничества. Основа этого стиля - признание за другим человеком права на собственное мнение, отличное от вашего, готовность его понять. Следование данному стилю характеризует активную жизненную позицию. с одной стороны, и признание прав других людей - с другой. Несогласие человека с позицией его партнера не мешает ему сотрудничать с ним. Этот стиль требует более продолжительной работы, по сравнению с большинством других подходов.

Такой подход рекомендуется использовать в ситуациях:

- у вас тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной;
- у вас есть время поработать над возникшей проблемой (это хороший подход к разрешению конфликтов на основе перспективных планов);
- вы и другой человек осведомлены о проблеме, и желания обеих сторон известны;
- вы и ваш оппонент хотите поставить на обсуждение некоторые идеи и потрудиться над выработкой решения;
- вы оба способны изложить суть своих интересов и выслушать друг друга;
- обе вовлеченные в конфликт стороны обладают равной властью или не замечают разницу в положении, чтобы на равных искать решение проблемы.

Чего нельзя категорически делать в конфликте с пациентом

- ❑ Безразлично отнестись к проблеме пациента
- ❑ Обращаться на «ты»
- ❑ Выражать свое превосходство, вести себя высокомерно, надменно
- ❑ Оценивать поведение и эмоции пациента словами, жестами, выражением лица
- ❑ Заставлять пациента ждать

В речи с пациентом:

- Запрещено использовать «Я не знаю» – заменить на «Одну минуту, я сейчас узнаю»
- «Это не в ходит в мои обязанности» на «Вашу проблему поможет разрешить (указать, кто именно)»
- «Если хотите жаловаться – вот вам телефон главного врача» на « Кто и что может решить вашу проблему?»
- «Ждите! Вы что? Не видите, я занята!» на «Одну минуточку, я сейчас с вами займусь»
- «Успокойтесь, не нервничайте!» на «Прошу прощения, что мы вас огорчили»
- «Это не наша вина!» на «Что я могу сделать, чтобы вам помочь?»
- «Принесут лекарство (поставят укол, поменяют простынь..), когда сочтут нужным!» на « Я сейчас уточню, когда...»
- «Нет! Вы не правы» на «Возможно вы со своей точки зрения правы, но давайте посмотрим на это с другой стороны»
- «Вы все равно ничего не поймете, вы разве медик?!» на «Я постараюсь вам в доступной форме объяснить сейчас»

Спасибо за внимание!

