

# СЕСТРИНСКАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ

Отделение №3

ТЕМА: КОНФЛИКТ, ВИДЫ КОНФЛИКТОВ, СПОСОБЫ РЕШЕНИЯ  
КОНФЛИКТОВ.

Апрель 2022

Докладчик: Федорова Э.И

---

ФОРМИРОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА В  
КОЛЛЕКТИВЕ.



**Конфликт** (лат. conflictus — столкнувшийся) — наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, происходящих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм.



# ВИДЫ КОНФЛИКТОВ ПО ВОЗДЕЙСТВИЮ НА РАБОТУ ГРУППЫ ИЛИ ОРГАНИЗАЦИИ

Конструктивные конфликты – инциденты, приводящие в итоге к положительным последствиям.



Деструктивные конфликты – инциденты, приводящие к негативным последствиям. В таких случаях обе стороны не в состоянии найти какой-либо компромисс, чтобы решить проблему. Более того, участники конфликта начинают испытывать враждебность друг к другу.



# ВИДЫ КОНФЛИКТОВ ПО СОДЕРЖАНИЮ

Реалистические конфликты вызваны неудовлетворением некоторых требований участников или несправедливым разделением между ними каких-либо преимуществ.



Нереалистические конфликты выражены откровенной демонстрацией негативных эмоций и враждебности. По сути, потребность в конфликте нужна не столько для разрешения проблемы, сколько ради самого процесса.



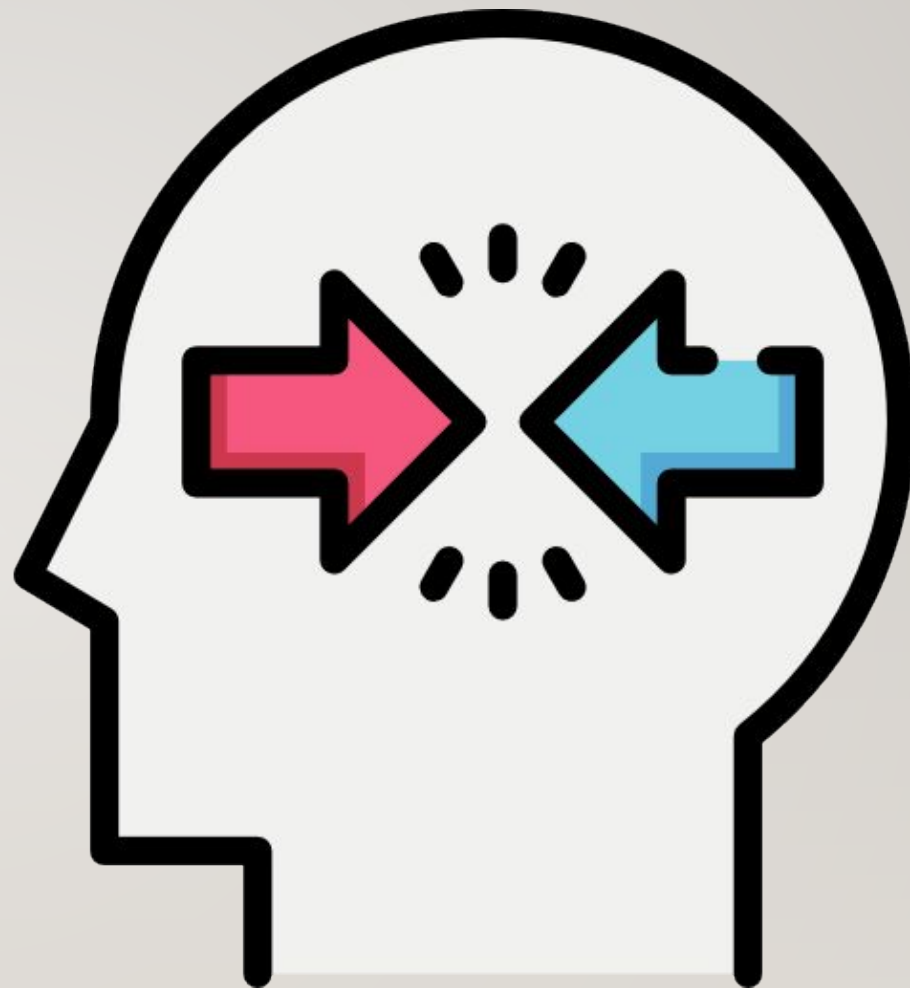
# ВИДЫ КОНФЛИКТОВ ПО ХАРАКТЕРУ УЧАСТНИКОВ

---

- Внутриличные
- Межличностные
- Конфликты между личностью и группой
- Межгрупповые конфликты

# ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ

Возникает, когда перед человеком встает проблема выбора, который он не может сделать. ~~Это борьба потребностей~~ и социальных условий, желаний и ограничений, необходимости и возможностей, это спор между «хочу» и «нельзя», между «должен» и «не хочу».



# МЕЖЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ

---

Конфликт между двумя, реже тремя или более личностями (где каждый - «сам за себя»).



# КОНФЛИКТ МЕЖДУ ЛИЧНОСТЬЮ И ГРУППОЙ

Конфликт между личностью и группой как следствие межличностного конфликта возникает, когда один из участников нашел поддержку своей позиции: это может быть конфликт между пациентом и медперсоналом или врачом и родственниками пациента и т. д.





# МЕЖГРУППОВОЙ КОНФЛИКТ

Межгрупповые конфликты - это религиозные и национальные конфликты, а также конфликты между научными школами или сотрудниками различных отделений в больнице.



# СТАДИИ РАЗВИТИЯ КОНФЛИКТОВ

---

- Формирование конфликтной ситуации, то есть потенциальный конфликт (не всегда осознается самими субъектами).
- Осознание противоречия.
- Выбор тактики конфликтного поведения.
- Разрешение конфликта.

# РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ

---

- Сотрудничество
- Конфронтация
- Принуждение
- Компромисс
- Сглаживание
- Замалчивание конфликта (уклонение)

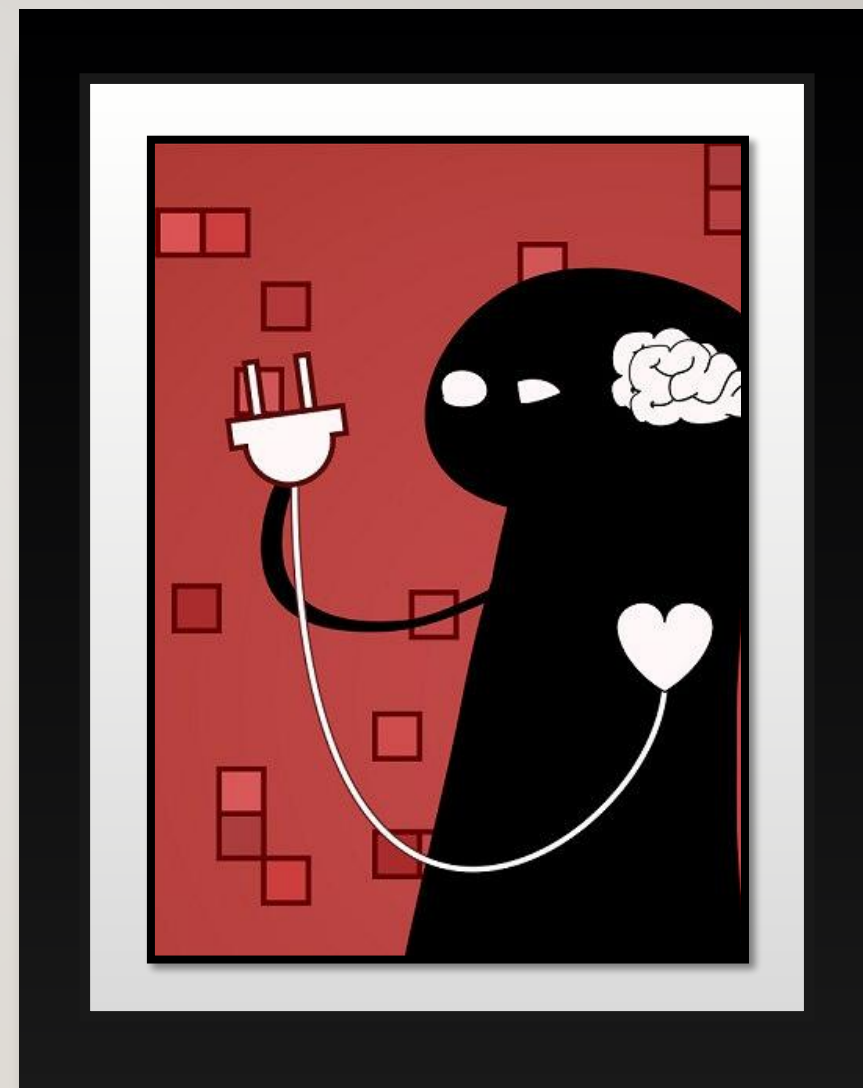
# ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

---



# ПОМНИТЕ, ЧТО В КОНФЛИКТЕ У ЧЕЛОВЕКА ДОМИНИРУЕТ НЕ РАЗУМ, А ЭМОЦИИ

Из общения необходимо устранить суждения и оценки, ущемляющие достоинство собеседников, покровительствующие суждения и оценки, иронические замечания, высказываемые с чувством плохо скрытого превосходства или пренебрежения.



# СТРЕМИТЕСЬ К УВАЖИТЕЛЬНОЙ МАНЕРЕ РАЗГОВОРА

---



СТРЕМИТЕСЬ ВЕСТИ ОБСУЖДЕНИЕ НЕ ПО ПОВОДУ  
ЗАНИМАЕМЫХ СТОРОНАМИ ПОЗИЦИЙ, А ПО СУЩЕСТВУ  
ПРОБЛЕМЫ

---



# ПРИДЕРЖИВАЙТЕСЬ МНОГОАЛЬТЕРНАТИВНОГО ПОДХОДА

---





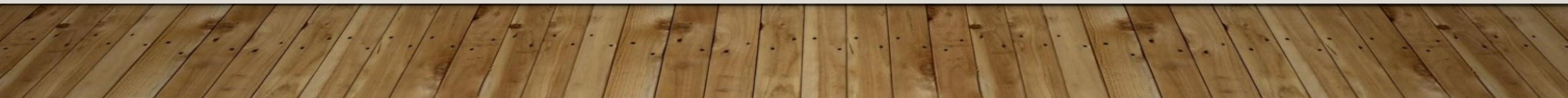
# ОСОЗНАЙТЕ ЗНАЧИМОСТЬ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА ДЛЯ СЕБЯ

---



ЕСЛИ ВЫ И ВАШ СОБЕСЕДНИК РАЗДРАЖЕНЫ И АГРЕССИВНЫ, ТО  
НЕОБХОДИМО СНИЗИТЬ ВНУТРЕННЕЕ НАПРЯЖЕНИЕ, «ВЫПУСТИТЬ  
ПАР»

---

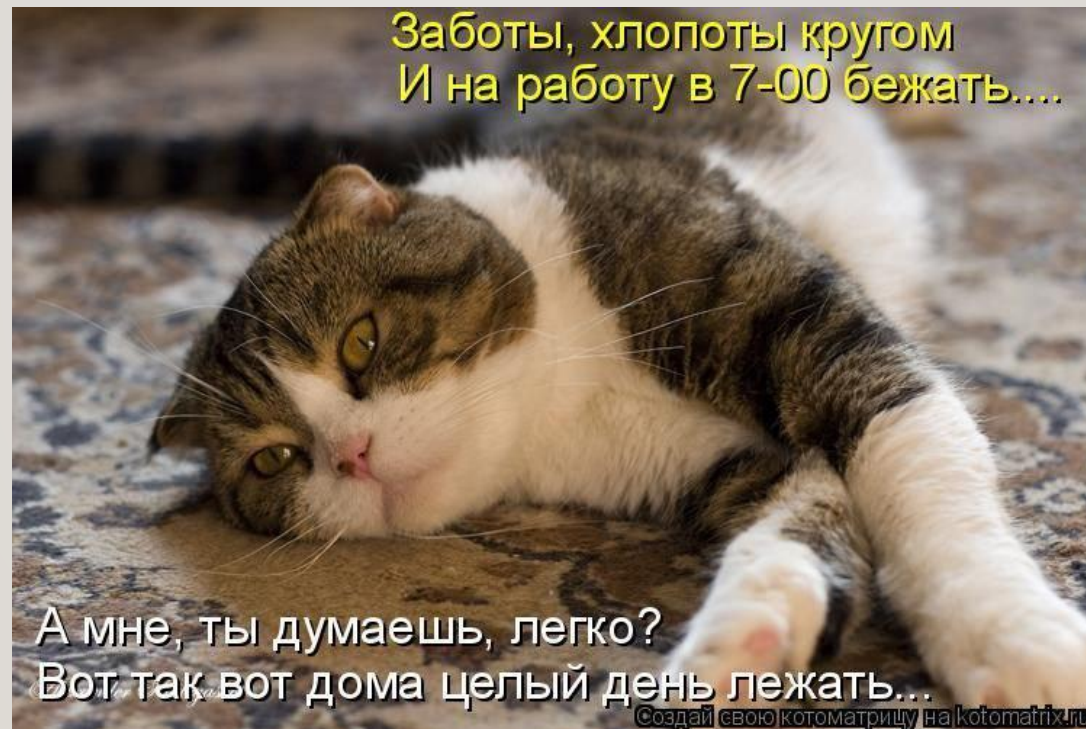


ОРИЕНТИРУЙТЕСЬ НА  
ПОЛОЖИТЕЛЬНОЕ, ЛУЧШЕЕ В  
ЧЕЛОВЕКЕ



# ПРЕДЛОЖИТЕ СОБЕСЕДНИКУ ВСТАТЬ НА ВАШЕ МЕСТО

---



НЕ ПРЕУВЕЛИЧИВАЙТЕ СВОИ ЗАСЛУГИ И НЕ  
ДЕМОНСТРИРУЙТЕ ЗНАКИ ПРЕВОСХОДСТВА

---



НЕЗАВИСИМО ОТ РЕЗУЛЬТАТОВ РАЗРЕШЕНИЯ  
ПРОТИВОРЕЧИЙ СТАРАЙТЕСЬ НЕ РАЗРУШИТЬ  
ОТНОШЕНИЯ

---



# ФОРМИРОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА В КОЛЛЕКТИВЕ

---



# ДЛЯ ТОГО ЧТОБЫ МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ СКЛАДЫВАЛИСЬ БЛАГОПРИЯТНО, НУЖНО

---

- работать над собственными отрицательными чертами характера
- формировать положительные моральные качества
- использовать вежливые слова и обороты, соблюдать этикет
- владеть методами эмоциональной и психической саморегуляции
- знать стратегии поведения в конфликтных ситуациях
- избегать максимализма в суждениях и поведении, эгоцентризма, навешивания ярлыков, категоричности, завышенных ожиданий и представлений



**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**

---

