

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.

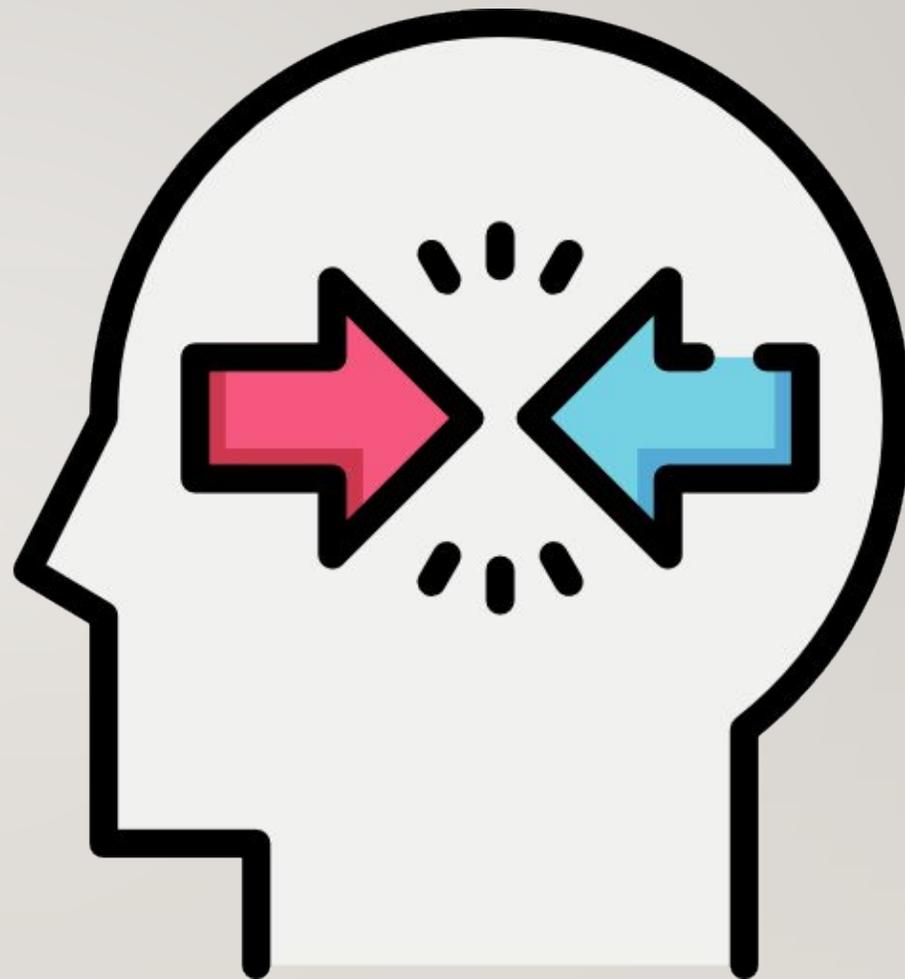


ВИДЫ КОНФЛИКТОВ ПО ХАРАКТЕРУ УЧАСТНИКОВ

- 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

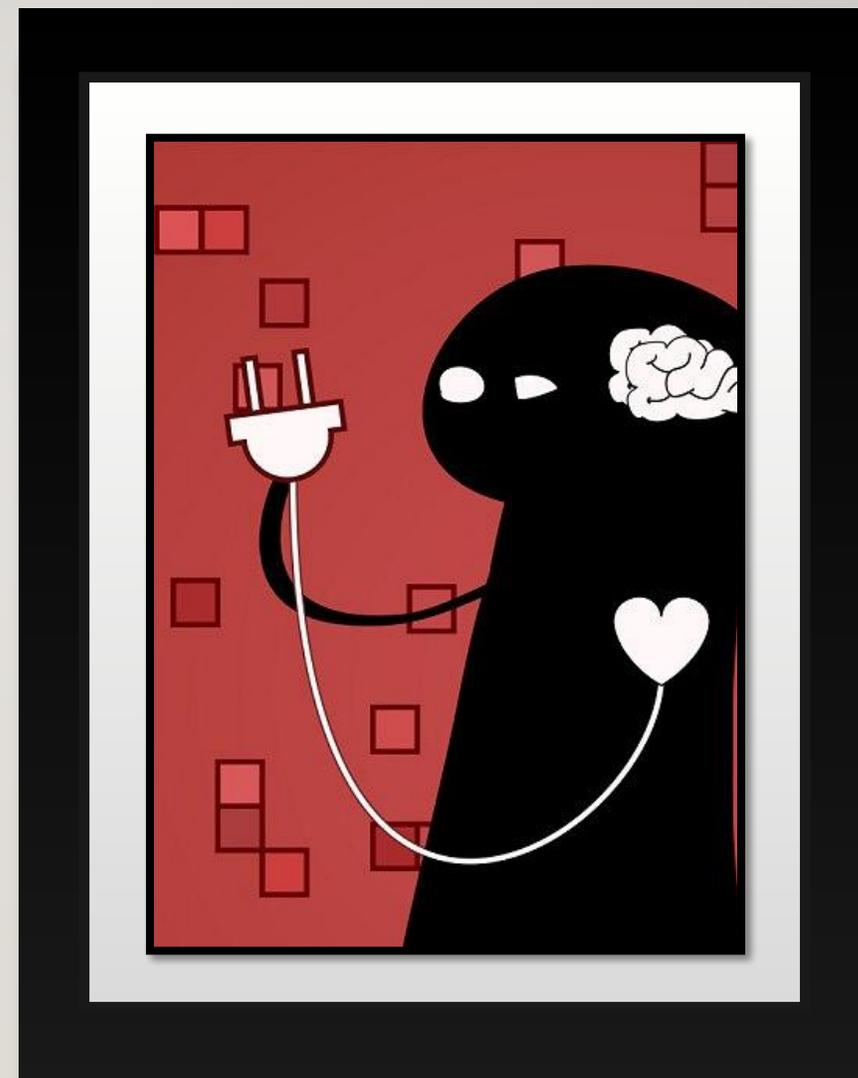
- Сотрудничество
- Конфронтация
- Принуждение
- Компромисс
- Сглаживание
- Замалчивание конфликта (уклонение)

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



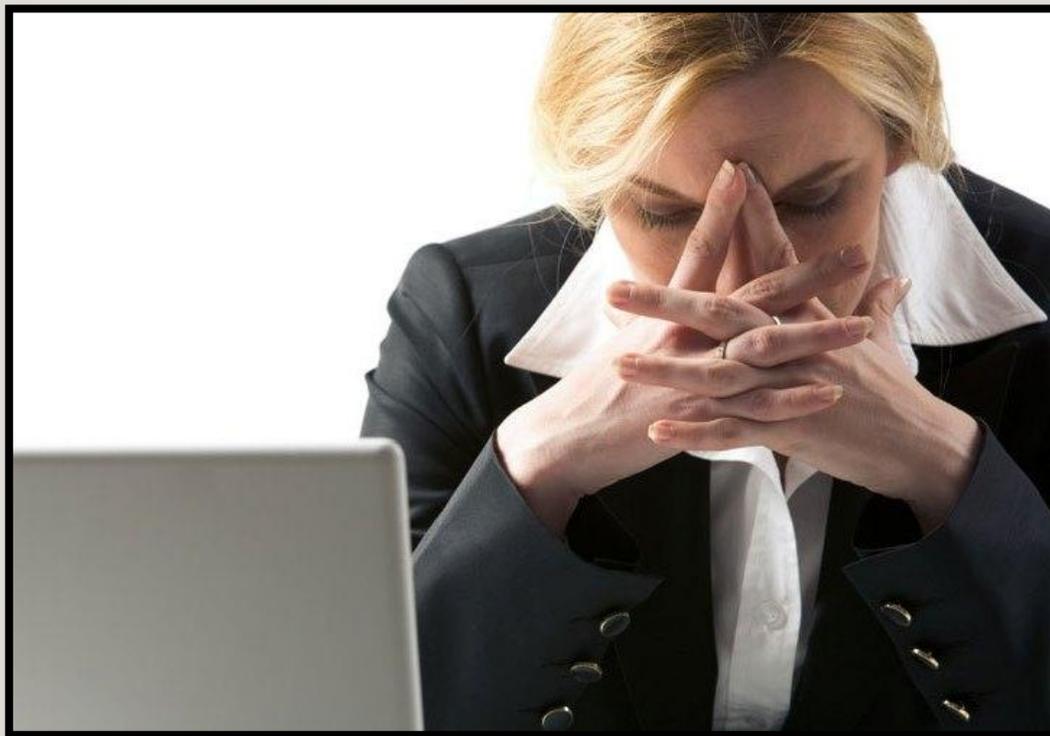
СТРЕМИТЕСЬ ВЕСТИ ОБСУЖДЕНИЕ НЕ ПО ПОВОДУ
ЗАНИМАЕМЫХ СТОРОНАМИ ПОЗИЦИЙ, А ПО СУЩЕСТВУ
ПРОБЛЕМЫ



ПРИДЕРЖИВАЙТЕСЬ МНОГОАЛЬТЕРНАТИВНОГО ПОДХОДА



ОСОЗНАЙТЕ ЗНАЧИМОСТЬ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА ДЛЯ СЕБЯ



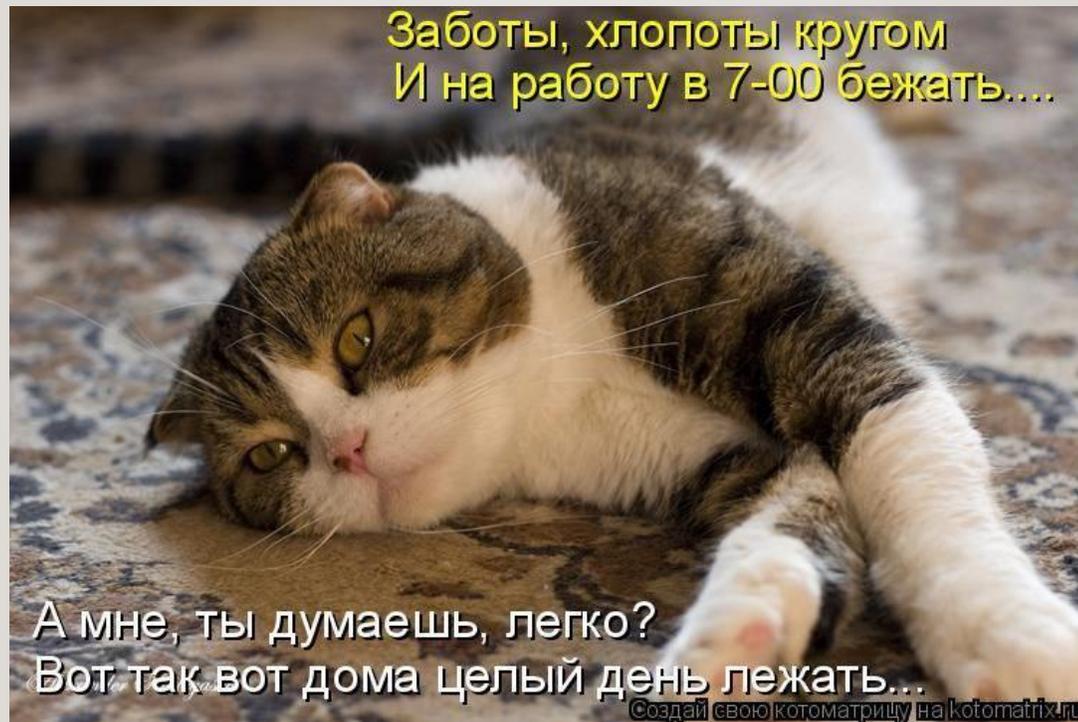
ЕСЛИ ВЫ И ВАШ СОБЕСЕДНИК РАЗДРАЖЕНЫ И АГРЕССИВНЫ, ТО
НЕОБХОДИМО СНИЗИТЬ ВНУТРЕННЕЕ НАПРЯЖЕНИЕ, «ВЫПУСТИТЬ
ПАР»



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!

