

# Коммуникативная деятельность

лекция на тему

***КОНФЛИКТЫ. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТНЫМИ  
СИТУАЦИЯМИ***

*Профессор Амиров А.Ф.*




# Конфликтология

Система знаний о закономерностях и механизмах возникновения и развития конфликтов, а также о принципах и технологиях управления ими.

50 – е годы 20 века формирование конфликтологической теории в психологии и социологии.

70 –е годы 20 века становление конфликтологической практики во всех сферах деятельности.



# Конфликт (лат. *conflictus*) – столкновение

Это столкновение противоположно направленных интересов, взглядов, стремлений.

Под конфликтом также понимается отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами, преследующими свои цели.



Когда существующие противоречия и разногласия нарушают нормальное взаимодействие людей или препятствуют достижению целей, эти разногласия преодолеваются вынужденным образом путем развития конфликта.

То есть конфликт с этой точки зрения - *один из способов преодоления противоречий.*



# Проявление конфликта

Конфликт проявляется разнообразно.

В острой фазе может проявляться в виде различных *агрессивных* реакций: обида (внутренняя злость), раздражение, негативизм, аутоагрессия, подозрительность, вербальная агрессия и другое.

Наиболее опасной реакцией является использование физической силы против другого человека — ***физическая агрессия.***



# Факторы возникновения агрессивного поведения

**Биологические      Социальные      Эволюционные**

Боль.

Протест против

Борьба за

Дискомфорт.

непонимания и

выживание.

Тревожность.

игнорирования.

Стремление

Фрустрация.

Реакция на ина-

к лидерству.

комыслие.

Обида.

Защита

потомства и

близких.



# Формы агрессивных реакций





# Косвенная агрессия

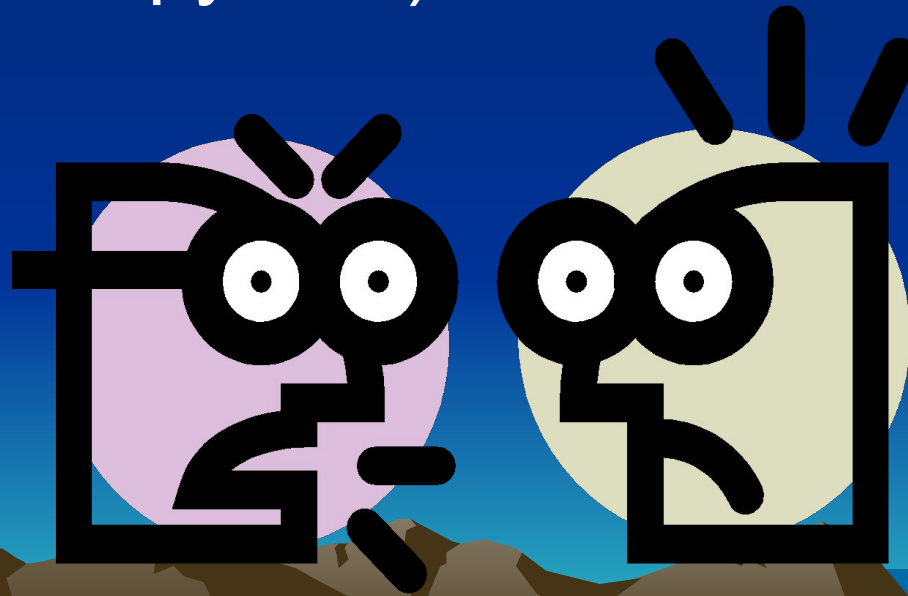
- ❖ *Действия, как окольными путями направленные на другое лицо (сплетни, злобные шутки), так и ни на кого не направленные взрывы ярости (крик, топанье ногами, битьё по столу, хлопанье дверьми )*





# Вербальная агрессия

- ❖ выражение негативных чувств как через форму (крик, визг, ссора) так и через словесные ответы (угрозы, проклятия, ругань)



# Склонность к раздражению

- ❖ готовность к проявлению при малейшем возбуждении, вспыльчивости, резкости, грубости.



# Негативизм

- ❖ оппозиционная манера поведения, обычно направленная против авторитета или руководства. Может нарастать от пассивного сопротивления до активной борьбы.



# *Подозрительность*

- ❖ Недоверие и осторожность по отношению к людям, основанные на убеждении, что окружающие намерены причинить вред.



# Обида

реакция на «ущемление личности»





# Обида

у взрослых

зависть и ненависть к окружающим,  
обусловленные чувством гнева, злости на весь мир  
за действительные или мнимые переживания.



# Агрессивное поведение

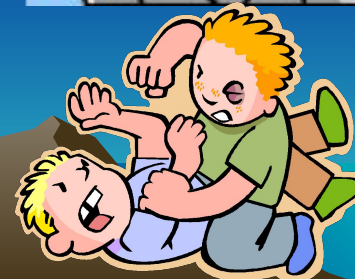
- ❖ Средство достижения какой-либо значимой цели, в том числе повышения собственного статуса за счёт самоутверждения.
- ❖ В трудной жизненной ситуации агрессивное поведение часто выступает как форма психологической защиты





# Ведущие признаки агрессивного поведения

- ❖ Выраженное стремление к доминированию над людьми и использованию их в своих целях
- ❖ Тенденция к разрушению (саморазрушению)
- ❖ Направленность на причинение вреда окружающим , оскорбление (ругань, дерзость, грубость и др.)
- ❖ Склонность к насилию (причинение боли)



# Правила поведения с агрессивным человеком

- 1. Осознание проблемы
- Важно в каждой ситуации видеть психологический аспект. Причины агрессивного поведения различны, в том числе - комплексы личности. Собственная несостоятельность, нереализованность, недовольство своей жизнью, зависть — подталкивают людей на агрессивное поведения по отношению к другим. Но это, конечно, ни в коем случае не оправдывает агрессивно настроенного человека.



# Правила поведения с агрессивным человеком

- 2. Спокойная реакция
- Сохраняйте спокойствие — это самое главное правило. Основная цель агрессивно настроенного человека — вызвать ответную реакцию. Важно помнить, что встречная агрессия не приведет к решению конфликта, а лишь обострит его, а также даст повод противнику для осуществления вербальной или физической атаки. Потому с самого начала не воспринимайте агрессивного собеседника эмоционально.
- Ваша спокойная реакция обескуражит его и, возможно, вынудит задуматься над последствиями своего поведения.

# Правила поведения с агрессивным человеком

- 3. Никаких пререканий
- Не пытайтесь спорить или доказывать свою точку зрения. Агрессор никогда с вами не согласится, потому что у него нет цели слушать и решать конфликт.
- Стоит предугадать агрессию собеседника. Используйте сдержанные фразы, нацеленные на то, чтобы перевести разговор в мирное русло.
- Зачастую терпение и мягкое игнорирование агрессивного оппонента спасает от вовлечения в серьезный конфликт.



# правила поведения с агрессивным человеком

## 4. Сдержанность в комментариях

Не принимайте слишком близко к сердцу все сказанное агрессивно настроенным человеком. В отличие от него, вам нет необходимости ничего никому доказывать. Также не стоит давать оценки личности и поведению противника. Скорее всего, все это неосознанно будет высказано в невежливой форме.



# Правила поведения с агрессивным человеком

- 5. Отпустите
- Агрессор не заслуживает большого количества Вашего внимания и энергии. В сложных ситуациях уход от общения часто бывает лучшим выходом из конфликтной ситуации.
- В жизни даже воспитанный человек может поддаться эмоциям после долго тяжелого дня, стрессов, проблем на работе, в семье.



# *Положительная агрессия*

- Мобилизующая внутренняя сила для достижения успеха в деятельности (учёбе, спорте, работе), овладения знаниями, познания мира, обеспечения лидерства, самосохранения.

*Подавление человеком своей агрессивности ведёт к блокированию в большей или меньшей степени активности человека.*





# Отрицательная агрессия

- Поведение, ориентированное на нанесение вреда объектам (живым существам или неодушевлённым предметам), приносящее физический или материальный ущерб людям или вызывающее у них психологический дискомфорт (отрицательные переживания, состояние напряженности, страха, подавленности).



# Основания конфликтов

Существуют различные основания конфликтов и традиционно различают два *рода* причин - **объективные** и **субъективные**.

**Объективные причины** - это обстоятельства, независящие от участников конфликта ( нехватка средств, плохие условия труда, стрессонапряженность труда и профессии).

**Субъективные** – личная неприязнь, намерения и действия конкретных лиц или сторон конфликта.



# Основные причины конфликтов



# Виды конфликтов по группам

## I группа «внутри нас»

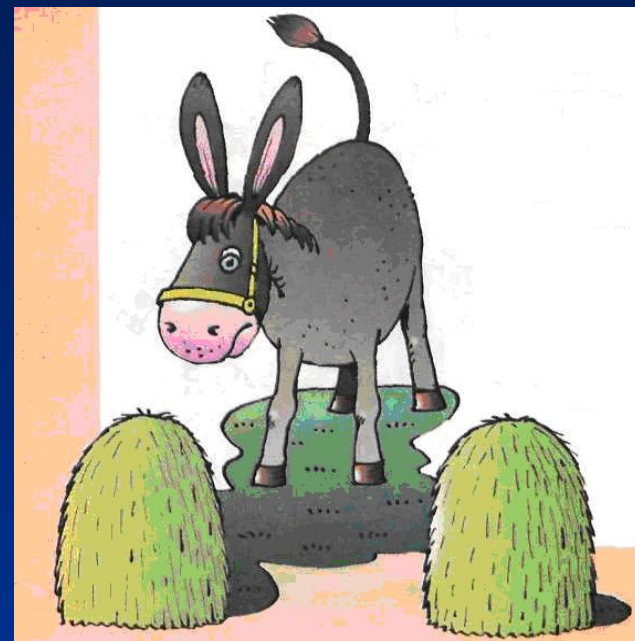
(внутриличностный конфликт)

- ситуация «Бурданова осла»

- ситуация выбора меньшего

из двух зол

- и хочется и колется





# Внутриличностный конфликт

это комплекс противоречий, возникающих у человека на подсознательном уровне. Воспринимается подобное состояние, как неразрешимая эмоциональная проблема

По своим дисфункциональным последствиям аналогичен последствиям других типов конфликта.

Его причинами являются различные психологические факторы внутреннего мира личности, кажущиеся или являющиеся несовместимыми: потребности, мотивы, ценности, чувства .



## 2 группа «между нами» (межличностный конфликт)

взаимные негативные осознанные отношения (действия) между партнерами

Конфликт «личность-личность» является самым распространенным и в медицинских организациях проявляется по-разному

Можно провести условные подразделения на конфликт «руководитель-врач», «врач-медсестра», «врач-больной», «врач-врач».



# Конфликт «руководитель - врач»

центральное место в нем занимает кризис доверия





# Конфликт «врач – больной»

столкновение интересов и ожиданий участников взаимодействия



# Конфликт «врач – врач»

столкновение мнений, профессиональных взглядов, идей, точек зрения участников взаимодействия



# Конфликт «врач – медсестра»

Центральное место - несоблюдение принципов партнерства



# Факторы, которые мешают правильно воспринимать и оценивать людей:

- Наличие заранее заданных установок, оценок, убеждений.
- Наличие уже сформированных стереотипов.
- Стремление сделать преждевременные заключения о личности оцениваемого человека.
- Безотчетное структурирование личности другого человека.
- Эффект “ореола”
- Эффект “проецирования”
- “Эффект первичности”
- Отсутствие желания и привычки прислушиваться к мнению других людей.
- Отсутствие изменений в восприятии и оценках людей.
- “Эффект последней информации”



# Виды конфликтов

- По сфере проявления: экономические, идеологические, правовые, социально – бытовые, семейно – бытовые).
- По количеству субъектов (внутриличностный, межличностный, межгрупповой, между личностью и группой).
- По степени открытости (открытый, скрытый)
- По социальным статусам субъектов (горизонтальный, вертикальный, смешанный).
- По широте (локальный, масштабный)
- По социальным последствиям (конструктивный, деструктивный).



# Конструктивные конфликты

Для них характерны разногласия, которые затрагивают принципиальные стороны, проблемы совершенствования деятельности, внесение улучшений в организацию службы здравоохранения.

*Такие конфликты могут приносить пользу, способствовать достижению определенных целей.*



# Деструктивные конфликты

Деструктивные конфликты в любом проявлении направлены на разрушительные действия, в процессе которых падает эффективность деятельности.

Основные признаки деструктивного конфликта - тенденция к расширению, эскалация (конфликт становится независимым от исходных причин, и даже при их устранении последний продолжается), рост потерь и затрат, которые несут участники конфликта, рост агрессивных действий участников конфликта, нежелание идти на компромисс.

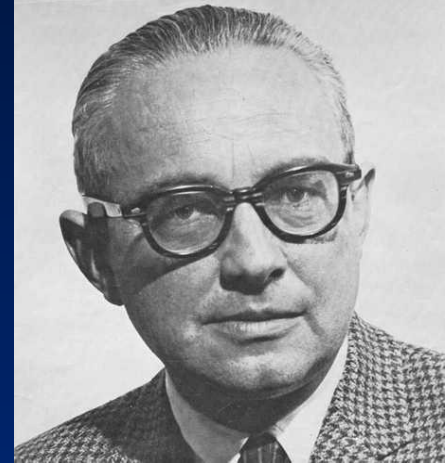




**Деструктивный конфликт** это конфликт,  
негативные последствия которого после завершения  
борьбы сторон в целом заметно превосходят его  
позитивные результаты



По классификации Л. Коулера, конфликты могут быть **реалистическими** (предметными) или **нереалистическими** (беспредметными).



**Реалистические конфликты** вызваны неудовлетворением определенных требований участников или несправедливым, по мнению одной или обеих сторон, распределением между ними каких-либо преимуществ и направлены на достижение конкретного результата или решения проблемы.

**Нереалистические конфликты** имеют своей целью открытое выражение накопившихся отрицательных эмоций, обид, враждебности, то есть острое конфликтное взаимодействие становится здесь не средством достижения конкретного результата, а самоцелью.

# Классификация конфликтов в организации

По источникам и причинам возникновения:

объективные, субъективные, эмоциональные

деловые, социально-трудовые, межличностные

По коммуникативной направленности:

горизонтальные, вертикальные, смешанные

По составу конфликтующих сторон:

внутриличностные, межличностные, внутригрупповые, межгрупповые

По функциональной значимости:

позитивные, негативные, конструктивные

деструктивные, созидательные, разрушительные

По формам и степени столкновения:

Открытые, скрытые, спонтанные, инициативные, спровоцированные, неизбежные, лишенные целесообразности

По масштабам и продолжительности:

Общие, локальные, кратковременные, затяжные, скоротечные и долгосрочные

По способам

урегулирования:  
антагонистические, компромиссные, полностью или частично разрешаемые, приводящие к согласию и

# Характеристика этапов конфликта



# Положительные функции конфликтов

- Эмоциональная разрядка.
- Межличностные отношения выходят на новый уровень развития.
- Познаем людей которые нас окружают.
- Познаем и проявляем себя.
- Конфликты препятствуют застою в отношениях внутри коллектива.
- Совместно принятое решение быстрее и лучше претворяется в жизнь



# Отрицательные функции конфликта.

- Затрачивается много времени, физических и психологических сил.
- Разрушаются межличностные отношения.
- Ухудшается психологический климат в организации и как следствие плохая производительность, качество труда и текучесть кадров.
- Затяжные и эмоционально значимые конфликты вызывают стресс, а он в свою очередь различного рода физические и психологические заболевания
- Обостряются конкурентные отношения между людьми.



# Структура конфликта

Стороны конфликта – это субъекты, находящиеся в состоянии конфликта.

Предмет конфликта – это то из-за чего возникает конфликт.

Образ конфликтной ситуации – это отображение предмета конфликта в сознании субъектов.

Мотивы конфликта – это внутренние побудительные силы, подталкивающие к конфликту.

Позиции конфликтующих сторон – это то, о чем они заявляют друг другу в ходе .

*Пока существуют все элементы в структуре конфликта он является не разрешимым.*

# Прогнозирование конфликта

Основным источником прогнозирования конфликтов является изучение объективных и субъективных условий и факторов взаимодействия между людьми (стиль управления, уровень социальной напряженности, психологический климат, лидерство и микрогруппы), а также их индивидуально-психологических особенностей.

Особое место на данном этапе занимает анализ общих и частных причин конфликтов.



# 3 основных способа урегулирования конфликтов

1 способ - игнорирование

2 способ – предотвращение

3 способ - разрешение



- **Игнорирование (уход, уклонение)** - это стратегия поведения, подразумевающая стремление человека уклониться от конфликта сознательно или бессознательно.
- Позиция человека, избравшего стратегию ухода в конфликтной ситуации - не попадать в ситуации, провоцирующие возникновение конфликта. Он уклоняется от обсуждения вопросов, чреватых разногласиями. Субъект не желает прилагать усилий для разрешения конфликта, не видит смысла идти на встречу оппоненту.



- **Предотвращение конфликта** - это специально организуемая деятельность, направленная на **недопущение** его возникновения и разрушительного влияния на какую-либо сферу человеческих отношений.  
Предупреждение **конфликта** предполагает его прогнозирование.





- **Разрешение конфликта** – это совместная деятельность его участников, направленная на прекращение противодействия и решения проблемы, которая привела к столкновению. Разрешение конфликта предполагает активность обеих сторон по преобразованию условий, в которых они взаимодействуют, по устранению причин конфликта. Для разрешения конфликта необходимо изменение самих оппонентов, их позиций, которые они отстаивали в конфликте. Часто разрешение конфликта основывается на изменении отношения оппонентов к его объекту или друг к другу.



# Рассмотрим две стороны конфликта в медицинской практике



# Сторона первая: пациент как участник конфликта



# Сторона первая: пациент как участник конфликта

## *боится*

- страх тяжелой болезни или смерти
- страх потерять работу
- страх инвалидизации или физической ущербности
- боязнь ограничений лечебным режимом или диетой
  - страх перед вероятными болезненными или эмоционально некомфортными лечебными или диагностическими манипуляциями
- опасения по поводу непредвиденных и возможно немалых расходов, связанных с лечением



# Сторона первая: пациент как участник конфликта

*не доверяет врачу*

- общественное мнение (стереотипы)
- недостаток знаний о болезни (о своем здоровье)
- неудовлетворенность действиями, манерами, поведением врача
- опасается зависимости (в силу складывающихся обстоятельств).





# Сторона первая: пациент как участник конфликта

## *испытывает физический дискомфорт*

(болевые ощущения, одышка, длительное ожидание приема в некомфортных условиях, например, стоя в душном коридоре)

## *испытывает душевный дискомфорт*

(тревога, страх, фрустрация)

*Всё это, так или иначе, искажает восприятие ситуации, ухудшает процессы торможения, повышает беспокойство и агрессивность.*



# Сторона первая: пациент как участник конфликта

## находится под влиянием эндогенных факторов

-пациенты с заболеваниями дыхательной системы, хроническими анемиями, сосудистыми патологиями испытывают хроническую гипоксию головного мозга. Это ведет к ухудшению **интеллектуальных функций** и не исключает **неадекватность реакций** на происходящее, особенно во время обострений. Также причиной повышенной раздражительности может являться обычная гипогликемия, нередкая в случаях, когда пациент пришел натоцак сдавать анализы или обследоваться. Эндокринный статус также влияет на настроение и самочувствие.



# Сторона первая: пациент как участник конфликта

## *проявляет свои личностные особенности*

- есть люди, которые целенаправленно приходят в поликлинику или больницу, чтобы устроить скандал
- есть больные, находящие удовольствие в написании различного рода жалоб
- есть пожилые или одинокие люди, испытывающие дефицит общения
- есть желающие «разбогатеть» путем получения компенсаций через суд



# Сторона вторая: врач как участник конфликта



# Сторона вторая: врач как участник конфликта

*провоцирует пациента мелочами*

опоздание на работу, расстегнутый или несвежий халат, приглашение в кабинет в грубой форме, разговор по телефону во время приема — каждая, казалось бы, мелочь может послужить если не причиной, то поводом излить весь накопившийся негатив





# Сторона вторая: врач как участник конфликта

*недостаточно общается с пациентом*

-недостаточность информирования пациентов — это серьезная проблема, особенно если вспомнить, что получение в доступной форме полной объективной информации о состоянии своего здоровья и информированное согласие на лечение — законодательно установленное право пациента



# Сторона вторая: врач как участник конфликта

*затягивает очередь или уделяет мало времени*

-из-за нехватки времени врач порой вынужден либо затягивать прием, уменьшая количество принимаемых пациентов и заставляя их ждать, либо подходить к осмотру упрощенно и формально, создавая у пациентов совершенно справедливое ощущение, что к ним «плохое отношение», их «плохо лечат»



# Сторона вторая: врач как участник конфликта

*назначает неудобные обследования и непростое лечение*

-какой врач не хотел бы спокойно принять пациента в хорошо оборудованном кабинете, быстро назначить и получить результаты современных анализов и дополнительных исследований, избавить пациента от необходимости проходить болезненные и неприятные процедуры, назначить оптимальное лечение без всяких ограничений и увидеть выздоровление как результат своей работы? Но не всегда это возможно!



# Сторона вторая: врач как участник конфликта

*проявляет свои личностные особенности*

-затруднения в процессе лечения совершенно естественно включают у врача механизмы психологической защиты, вплоть до ответной агрессии, направленной на пациента. Редкий доктор не находится под влиянием длительных переработок, ночных дежурств и прочих эмоциональных перегрузок. Всё это также истощает психику и постепенно формирует **синдром профессионального выгорания**



# Кафедра педагогики и психологии

## Спасибо за внимание

Профессор Амиров Артур Фердсович

