



Конфликтменеджмент в стоматологии



Главный врач к.м.н. Петров И.А.

Зам. главного врача по ЛПР Никишин Е.В.

«Если в вашей жизни нет конфликтов, проверьте, есть ли у вас пульс».

- ▶ Под **конфликтом** (лат. conflictus-столкновение) понимается столкновение сторон, имеющих противоположные цели, интересы, взгляды; серьезные разногласия, острый спор, приводящий к борьбе.
- ▶ **Конфликт** – это различные виды противодействия и противоборства, в ходе которых каждая из сторон стремится преодолеть возникшие противоречия в целях, интересах, ценностях.



**Конфликт – явление динамичное,
спонтанное и мало предсказуемое, однако им все
же возможно управлять.**

• Для этого требуется знать следующее

- ▶ **• *как предотвратить конфликт,*** грозящий погубить добрые отношения между людьми и втянуть их в трясину дрызг, интриг, бесконечных споров и «разборок», опасных для жизни и здоровья;
- ▶ **• *как вести себя в ходе конфликта,*** чтобы снизить остроту накала страстей и сделать переживания менее болезненными;
- ▶ **• *как завершить конфликт с*** наименьшими потерями и даже с возможным выигрышем.



Разделы конфликтменеджмента

- ▶ **Конфликтологическая компетентность**
- ▶ **Правила бесконфликтного общения**
- ▶ **Копинг-стратегии**

Конфликтологическая компетентность

включает в себя следующие составляющие:

- ▶ понимание природы противоречий и конфликтов при общении с пациентами;
- ▶ формирование конструктивного отношения к конфликтам ;
- ▶ обладание навыками неконфликтного общения с пациентами и коллегами ;
- ▶ умение оценивать и объяснять возникающие проблемные ситуации;



Конфликтологическая компетентность

- ▶ **наличие навыков управления конфликтными явлениями;**
- ▶ **умение развивать конструктивные начала возникающих конфликтов;**
- ▶ **умение предвидеть возможные последствия конфликтов;**
- ▶ **умение конструктивно регулировать противоречия и конфликты;**
- ▶ **наличие навыков устранения негативных последствий конфликтов**

Деструктивные (отрицательные) функции конфликтов

- ▶ · Большинство конфликтов оказывает выраженное негативное воздействие на психическое состояние его участников.
- ▶ · Конфликт — это деструкция системы межличностных отношений, которые сложились между субъектами взаимодействия до его начала.
- ▶ · Конфликты негативно отражаются на эффективности деятельности оппонентов. Участники конфликта обращают меньше внимания на качество работы.
- ▶ · Конфликты зачастую отрицательно влияют на развитие личности.
- ▶ Они могут способствовать формированию у человека неверия в торжество справедливости, убежденности, что руководитель всегда прав.
- ▶ · Конфликт неизбежно сопровождается нарушением системы коммуникаций, взаимосвязей в коллективе, организации.
- ▶ · Частые конфликты ослабляют ценностно-ориентационное единство группы, ведут к снижению групповой сплоченности.

Конструктивные (положительные) функции конфликтов

- ▶ · Конфликт высвечивает «узкие места», нерешенные проблемы.
- ▶ · Конфликт позволяет более глубоко оценить индивидуально-психологические особенности людей, участвующих в нем.
- ▶ · Конфликт позволяет ослабить психическую напряженность, являющуюся реакцией участников на конфликтную ситуацию.
- ▶ · Конфликтное взаимодействие приводит к последующему снижению интенсивности отрицательных эмоций.
- ▶ · Конфликт служит источником развития личности, межличностных отношений.
- ▶ · Конфликт может улучшить качество индивидуальной деятельности.
- Конфликт может выступать инструментом превентивного пресечения недобросовестного поведения.
- ▶ · Конфликт часто улучшает эффективность совместной деятельности коллектива.
- ▶ · Конфликт зондирует общественное мнение, коллективные настроения, социальные установки.

Управление конфликтом

Фаза конфликта	Этап конфликта	Возможность разрешения конфликта(%)
Начальная фаза	Возникновение и развитие КС осознание КС	92
Инцидент-эскалация	Начало открытого конфликтного взаимодействия	46
Пик конфликта	Развитие открытого конфликта	Менее 5
Фаза спада		Около 20

Кодекс поведения в конфликте

1. Дай партнеру «выпустить пар».
2. Потребуй от него спокойно обосновать претензии.
3. Сбивай агрессию неожиданными приемами.
4. Не давай ему отрицательных оценок, а говори о своих чувствах.
5. Люди – отдельно, проблемы – отдельно.
6. Предложи оппоненту высказать свои соображения и свои варианты решения.



7. В любом случае дай партнеру «сохранить свое лицо».

8. Отражай как эхо смысл его высказываний и претензий.

9. Держись твердо позиции «на равных».

10. Не бойся извиниться, если чувствуешь, что виноват.

11. Оформи принятую договоренность и оговори взаимоотношения на будущее.

12. Независимо от результатов разрешения конфликта старайся не разрушить отношения.



Заповеди поведения в конфликтной ситуации

К – критику по возможности устранить!

О – ответственность на 100 % брать на себя!

Как сказал И. Гете, «**В споре виноват тот, кто умнее**».

Н - непонимание предмета споров, интересов сторон и их позиций устранять!

Ф – фон конфликта не расширять!

И – интересы искать общие!

К – конструктивное решение искать сообща!

Т – терпимость сохранять в любых ситуациях!

Типы конфликтогенов

- ▶ стремление к превосходству;
- ▶ проявления агрессивности;
- ▶ проявления эгоизма.



Характер конфликтогена	Форма проявления
Прямое негативное отношение	Приказание, угроза; замечание, критика, обвинение, насмешка, издевка, сарказм
Снисходительное отношение	Унизительное утешение, унизительная похвала, подшучивание
Хвастовство	Восторженный рассказ о своих реальных и мнимых победах, успехах
Менторское отношение	Категоричные оценки, суждения, высказывания; навязывание своих советов, своей точки зрения, напоминание о неприятном; нравоучения и поучения
Нечестность и неискренность	Утаивание информации; обман или попытка обмана; манипуляция сознанием человека, шантаж
Нарушение этики	Причинение неудобств без извинения; игнорирование партнера по общению; перебивание собеседника; перекладывание ответственности на другого человека
Регрессивное поведение	Наивные вопросы; ссылка на других при получении справедливого замечания, пререкания

Запрещено употреблять следующие фразы – конфликтогены (провоцирующие конфликт)

«Что вам надо?!»

«Вы сами не знаете, чего хотите!»

«Решите, а потом приходите!»

«Вы здесь не один! А у меня не десять рук»

«Не нервничайте!»

«Я вам еще раз повторяю!»

«Самая умная, да?!»

«Там все написано! Смотрите сами»

«Какую ерунду вы говорите!»

«Вы не у себя дома!» и т.п.



Маркеры участия и сочувствия

Знаки проявления участия и сочувствия	Знаки отсутствия участия и сочувствия
Мягкий участливый взгляд	Строгий или хмурый взгляд
Теплая улыбка	Поджатые губы
Живая мимика	Лицо-маска или неадекватно подвижное лицо
Упреждение сомнений и затруднений	Взаимодействие в стиле «вопрос-ответ»
Мягкое интонирование голоса	Жесткое интонирование голоса. Формальный тон взаимодействия
Общение и информирование в стиле «как с хорошим другом»	Общение в стиле «автоответчика»

Маркеры внимания

Знаки, демонстрирующие внимание	Знаки, демонстрирующие пренебрежение
Контакт глаз	Отсутствие контакта глаз
«Шаг навстречу»	Отсутствие действия «Шаг навстречу»
Поворот головы и корпуса в сторону собеседника	Разговор с поворотом головы, но без поворота корпуса
Жесты и действия, показывающие внимание и интерес	«оцепинение»

Копинг-стратегии

- ▶ от англ. to cope with - справляться с чем-либо, совладать) - осознанно используемые человеком приемы совладания с трудными ситуациями (в т. ч. и в сфере коммуникации), состояниями и порождающими их условиями.



**«Самый сильный тот, у
кого есть сила управлять
самим собой».**

!

Сенека



e.nikishin2010@yandex.ru