

Тема конференции:

**«Конфликты в амбулаторной практике и пути их разрешения»**

1. *«Конфликты и правила поведения в конфликтной ситуации»* Федорова Мария Васильевна
2. *«Межличностные конфликты и пути их разрешения»* Будько Анастасия Михайловна
3. *«Межгрупповые конфликты и пути их разрешения»* Василенко Виктория Николаевна
4. *«Этические нормы поведения и требования к внешнему виду врача»* Серякова Юлия Александровна
5. *«Синдром эмоционального выгорания»* Абушенко Владислав Валентинович
6. *«Моральный кодекс врача»* Фомин Илья Сергеевич
7. *«Собственные исследования»* Сидорик Злата Вячеславовна

# Актуальность

Актуальность данной проблемы обусловлена тем, что конфликты и стрессовые ситуации неотъемлемая часть деятельности любой организации, в особенности сфере медицины.

Кроме того увеличивающаяся социальная напряженность, рост цен на медицинские услуги и медикаменты, все возрастающий темп жизни, а также специфика самих учреждений здравоохранения заставляет иначе оценивать и регулировать данную ситуацию.

# Цель

Целью конференции является выявление наиболее распространенных видов и причин конфликтов в сфере здравоохранения и возможных способов их разрешения.

# Конфликты и правила поведения в конфликтных ситуациях

*Подготовила  
Студентка лечебного факультета  
6 курса 1601 группы  
Федорова Мария Васильевна*

***Конфликтология*** как зарождающаяся наука, прежде всего опирается на знания социологии, психологии и педагогики о закономерностях, принципах, правилах разрешения конфликтов, а также методах их прогнозирования, с тем, чтобы лица, в них участвующие, имели наименьшие потери для себя и окружающих.



# Конфликт

(от лат. Conflictus – «столкновение») – это наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями.

Конфликтующими сторонами могут быть конкретные лица или группы людей:

- межличностные
- межгрупповые
- конфликт между личностью и группой

Чаще всего сопутствующее конфликтной ситуации - спор.  
**Спор** – это всякое столкновение мнений, при котором каждая из сторон отстаивает свою правоту.



# Виды конфликтов

```
graph TD; A[Виды конфликтов] --> B[Конструктивные]; A --> C[Деструктивные]; B --> D[Способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений]; C --> E[Препятствуют эффективному взаимодействию и принятию решений];
```

Конструктивные

Способствуют  
принятию  
обоснованных  
решений и развитию  
взаимоотношений

Деструктивные

Препятствуют  
эффективному  
взаимодействию и  
принятию решений



Основную роль в развитии конфликтов играют *конфликтогены*.

**Конфликтогены** - это слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту.

**Эскалация**(от лат. scala - лестница) конфликтов

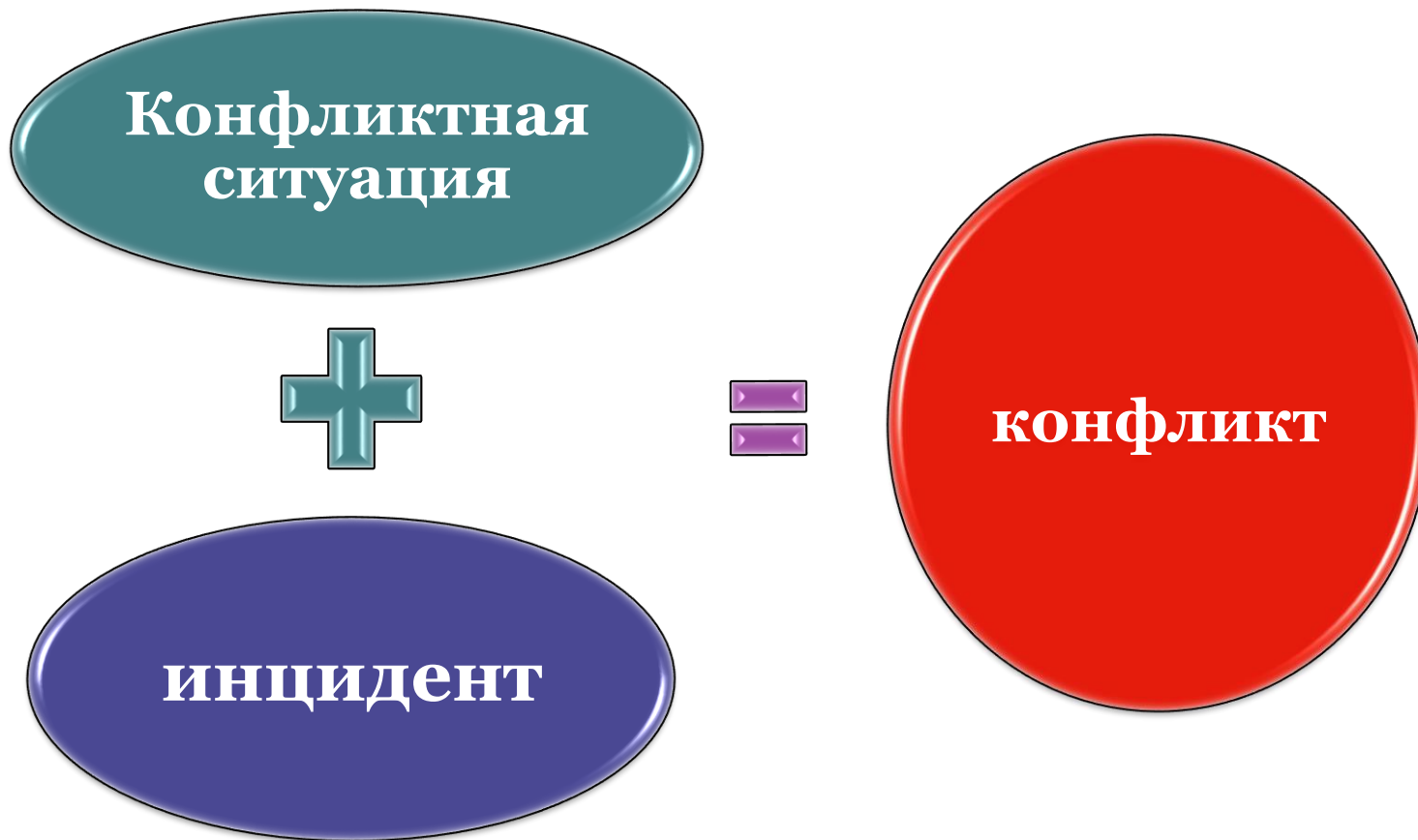
–это прогрессирующее во времени развитие конфликта, обострение противоборства, при котором на конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном, часто максимально сильным среди всех возможных.

Признаки:

1. Снижение когнитивной сферы
2. Снижение адекватного восприятия окружающего образом оппонента
3. Рост эмоционального напряжения
4. Расширение границ конфликта
5. Увеличение числа участников



# Формула конфликта



\*

**Конфликтная ситуация** – это накапливающиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов и создающие почву для реального противоборства между ними.

**Инцидент** (лат. incidentis – «случающийся») – случай, недоразумение, происшествие (обычно неприятное), столкновение

Конфликтная ситуация всегда возникает раньше конфликта. Конфликт же возникает одновременно с инцидентом. Таким образом, конфликтная ситуация предшествует и конфликту и инциденту.



# Разрешить конфликт-

- Значит устранить *конфликтную ситуацию* и *исчерпать инцидент*.
- Понятно, что первое сделать сложнее, но и более важно. К сожалению, на практике в большинстве случаев дело ограничивается лишь исчерпанием инцидента.

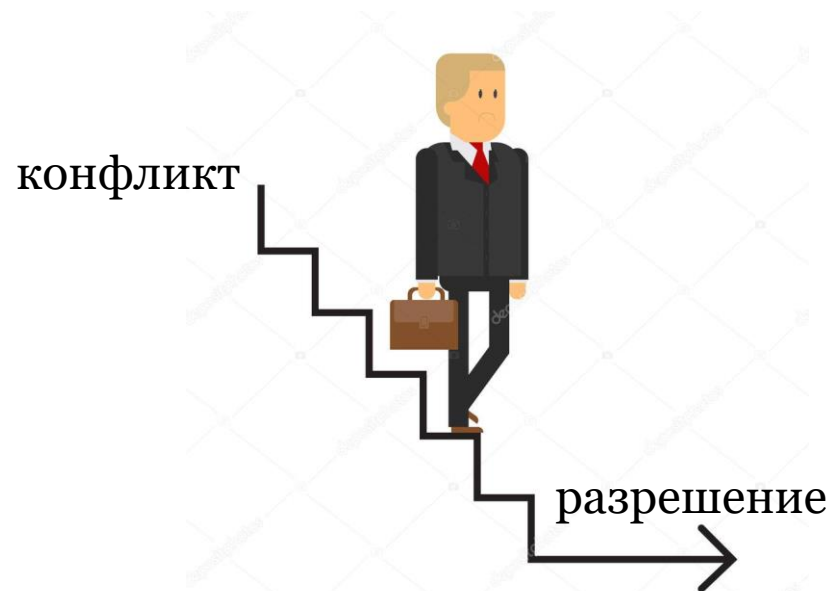
## Виды разрешения конфликтов:

- Полное
- Частичное



# Порядок действий, направленный на разрешение конфликта:

1. Определение наличия конфликта
2. Определение причины конфликта
3. Поиск возможных путей и способов разрешения конфликта
4. Совместное решение о выходе из конфликта
5. Реализация намеченного совместного способа решения конфликта.



# Аргументация

**Аргументация**- это приведение доказательств, объяснений и примеров для обоснования какой-либо мысли(тезиса) перед слушателями или собеседниками. От тезиса к аргументам можно поставить вопрос «Почему?..», а аргументы отвечают «Потому что...»

**Используйте специальные приемы аргументации ( по А. Петренко):**

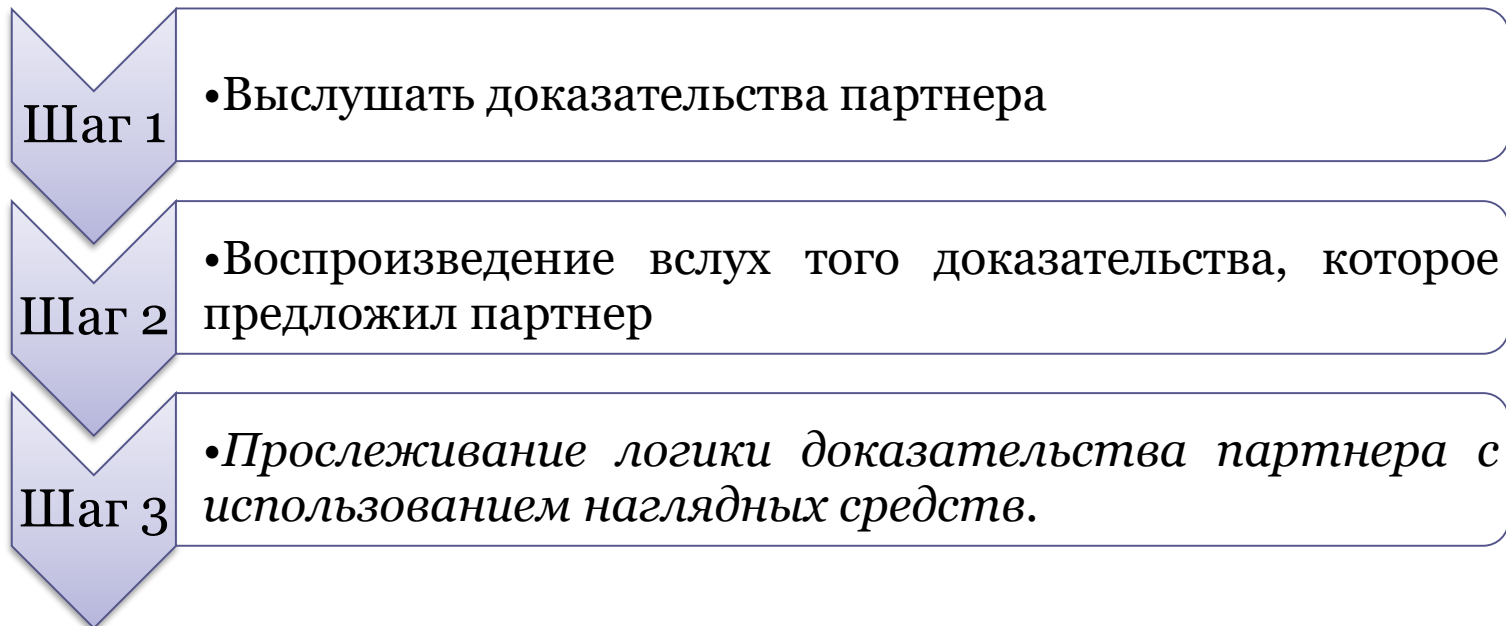
- Метод перелицовки
- Метод «Салями».
- Метод расчленения.
- Метод положительных ответов.
- Метод классической риторики.
- Метод замедления темпа.
- Метод двусторонней аргументации



# Метод перелицовки

Постепенное подведение партнера к противоположным выводам путем поэтапного прослеживания процедуры решения проблемы вместе с ним до обнаружения противоречий в аргументации оппонента.

Рекомендуется тщательно придерживаться логики чужого решения, вместо того, чтобы предлагать свою.



# Метод «салями»

Постепенное подведение партнера к полному согласию с вами путем получения от него согласия сначала в главном, а затем в необходимых для полного согласия частностях.

От каждого требования, которое трудно «раскусить» за один раз, можно отрезать тонкие кусочки и такими действиями привести дело к выгодному для себя результату.





# Метод расчленения

Разделение аргументов партнера на а)верные, б)сомнительные и в)ошибочные, с последующим доказательством несостоятельности его общей позиции.

При этом целесообразно не касаться сильных аргументов, а ориентироваться на слабые стороны и пытаться опровергнуть именно их.

*«Я согласен с тем, что...Однако сомневаюсь... Ну а насчет того, что...»*

Неверно!



## Метод положительных ответов или метод «трех да»

Ваш разговор с партнером строится таким образом, чтобы он на Ваши первые вопросы отвечал : «Да.. Да...»  
В последующем ему будет намного проще соглашаться с Вами и по более существенным вопросам.

*«Согласны ли Вы...»*



# Метод классической риторики

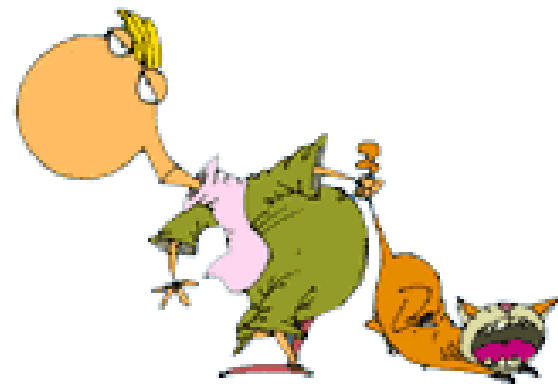
Соглашаясь с высказывание партнера, Вы внезапно опровергаете все его доказательства с помощью одного сильного аргумента. Этот метод особенно хорош, если партнер слишком агрессивен.



# Метод замедления темпа

Умышленное замедление проговаривания вслух наиболее слабых мест в аргументации партнера.

Это заставляет партнера внимательнее прислушаться к своим доказательствам.



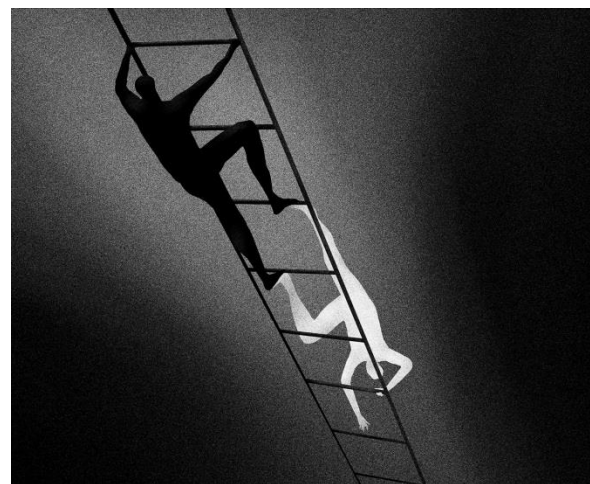
# Метод двухсторонней аргументации

Этот метод действует, когда собеседник представляет как преимущества, так и слабые стороны в своей аргументации и в аргументации оппонента.

Открытое предъявление как сильных, так и слабых сторон предлагаемого решения, дающие адресату понять, что инициатор влияния сам видит ограничения этого решения.

Предоставляет адресату самому вынести аргументы «за» и «против».

.



# Заключение:

Спор является неотъемлемой частью нашей жизни, поэтому мы должны уделять ему внимание, уметь минимизировать возможный ущерб, причиненный этим явлением, и извлекать из него как можно большую пользу.

