



основан в 1930 г.

С традициями милосердия  
в век инноваций

# Технологии разрешения и профилактики конфликтов во взаимодействии с пациентами и коллегами

**ПУПКОВА ИРИНА АЛЕКСАНДРОВНА,  
педагог-психолог ГБПОУ «СОМК»**



## Конфликт -

это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия.

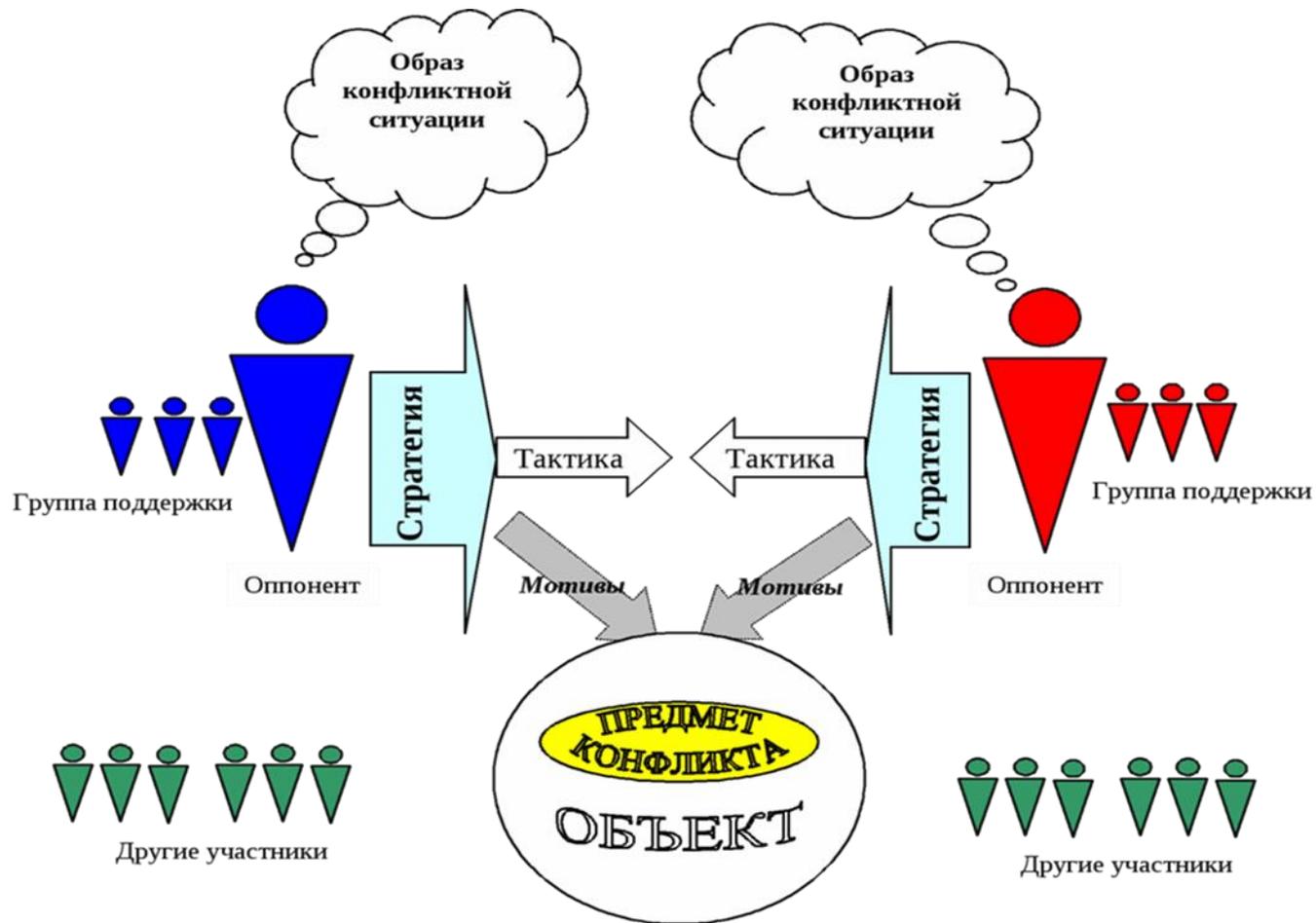


# Значение конфликта:

Станет конфликт конструктивным или деструктивным зависит от того, как его разрешат



# Структура конфликта





## Участники конфликта

1. Основные – как минимум две противоборствующие стороны (стороны конфликта, оппоненты, конфликтанты и пр.)
2. Дополнительные участники – группы поддержки, другие участники конфликта, социальная среда



## Объект конфликта -

это материальная, духовная, или социальная ценность из-за желания оппонентов единолично обладать которой возникает конфликт



## Предмет конфликта -

это объективно существующая или мыслимая (воображаемая) проблема, служащая источником борьбы между конфликтующими сторонами; основное противоречие, из-за которого возник конфликт



## Позиции конфликтующих сторон -

это то, о чем заявляют участники конфликта друг другу в ходе конфликтного взаимодействия.



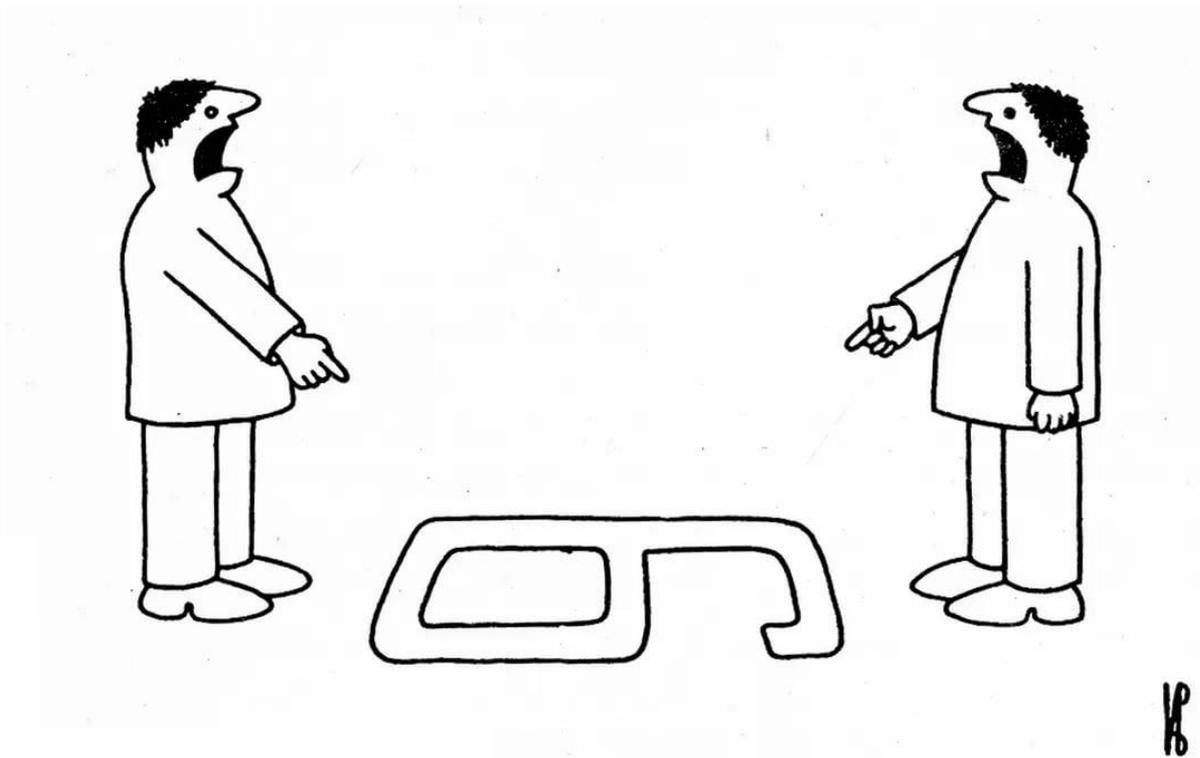
## Мотивы конфликта-

это внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту (потребности, интересы, цели, идеалы, суждения).



## Образ конфликтной ситуации -

это отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия.





## Стили поведения в конфликте





## Динамика конфликта

представляет собой последовательную смену определенных стадий, характеризующих процесс развертывания конфликта во всермени от возникновения конфликтной ситуации до разрешения конфликта в целом.

www.Scribble.com





# 1. Конфликтная ситуация -

это накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и создающие почву для реального противоборства между ними.





## 2. Осознание конфликтной ситуации

происходит осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия и эмоциональное переживание им этого факта.





### 3. Инцидент

Это слова или действия, которые переводят конфликтную ситуацию в открытый конфликт;

это сочетание обстоятельств являющихся поводом для конфликта





## 4. Эскалация

это развитие конфликта, который прогрессирует во времени; обострение противоборства, при котором последующие разрушительные воздействия оппонентов друг на друга интенсивнее, чем предыдущие





## Признаки эскалации конфликта:

1. Вытеснение адекватного восприятия другого, образом врага.
2. Рост эмоционального напряжения.
3. Переход от аргументов к претензиям и личным выпадам
4. . Сужение когнитивной сферы в поведении и деятельности
5. Рост иерархического ранга интересов, нарушается и защищается, его поляризация.
6. Применение насилия.
7. Потеря первоначального предмета разногласий
8. Расширение границ конфликта.
9. Увеличение количества участников.



## 5. Ослабление борьбы

С течением времени происходит ослабление борьбы, что позволяет перейти к завершению конфликта



## 6. Завершение конфликта

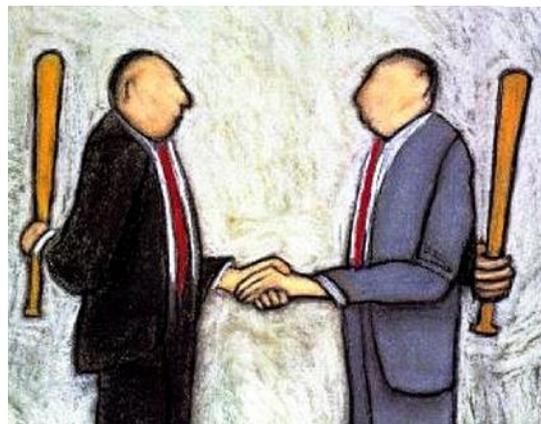
1. Разрешение конфликта



2. Затухание конфликта



3. Переход в скрытый конфликт





## 7. Постконфликтный период





## Бесконфликтное общение -

это вид общения, при котором участники своевременно и конструктивно предупреждают и разрешают конфликты, возникающие в ходе его осуществления





## Разрешение конфликта -

это процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющего общую значимость для участников конфликта, и на этой основе гармонизация их отношений





# Технологии разрешения конфликта





# 1. Выбор наиболее эффективного стиля поведения в конфликте





## 2. Речевой модуль «Конфликтный пациент»



# Этапы

1	Выслушайте пациента	
2	Держите себя в руках	
3	Извинитесь или выразите сожаление	
4	Уточните	
5	Предложите вариант решения проблемы	



# 1. Выслушайте пациента

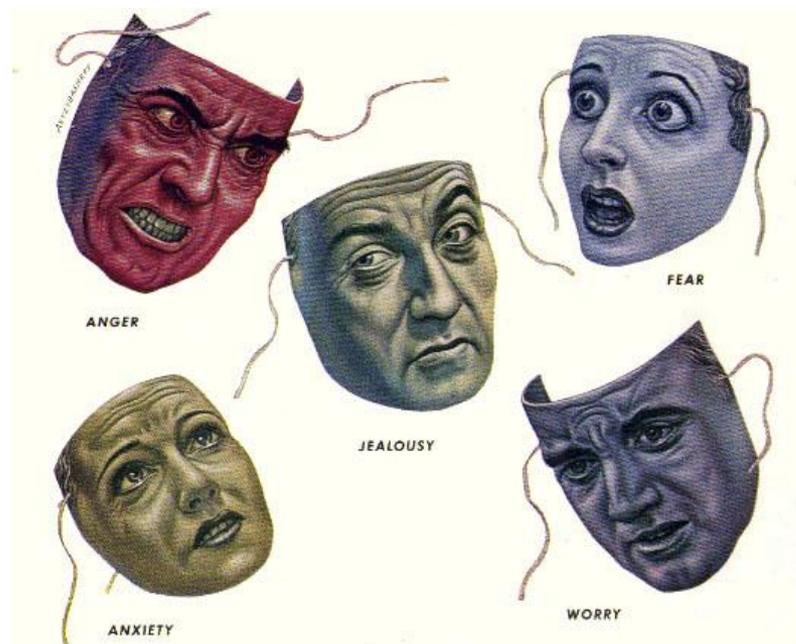


*Выслушивание без поддержки воспринимается как игнорирование и не успокаивает, а провоцирует агрессию.*



# Обеспечьте безопасность

- «Пойдемте в ..... (кабинет, просто отойти от скопления пациентов и т.п.), где Вы сможете рассказать мне что произошло и я помогу Вам найти решение»





# Обращайтесь по имени\отчеству

- «Представьтесь, пожалуйста», «Как я могу к Вам обращаться?» - если не знаете имя,
- Если знаете – чаще обращайтесь к пациенту по имени\отчеству

**ИМЯ  
СОБСТВЕННОЕ**



# Расспросите подробнее

- «Расскажите, пожалуйста, .....  
(имя\отчество пациента), что  
произошло?»
- «Что именно убедило Вас в этом?»





# Отразите эмоциональное состояние пациента

- «Заметно, что Вы расстроены. В этой ситуации такая реакция естественна.»
- «Да, я понимаю Вас. Ситуация очень неприятная»





# Обозначьте границы

- «Я прошу Вас, ..... (имя\отчество пациента) не оскорблять меня, так как это не поможет нам решить Вашу проблему. А в чем конкретно могла бы заключаться моя помощь?»





## 2. Держите себя в руках



*Никогда не отвечайте агрессией на агрессию*



# 3. Извинитесь или выразите сожаление





# Речевой модуль

- Если виноваты вы, то извинитесь от своего лица: «Извините, ...»
- Если в ситуации есть вина представителей ЛПУ, то извинитесь не лично, а от лица организации за ситуацию в целом: «Извините за эту ситуацию»; «Извините за неудобства».
- Если в ситуации виноват сам пациент, то выразите сожаление: «Сожалею, Иван Иванович, что ... .», «Мне искренне жаль, что это с Вами случилось»



# 4. Уточните





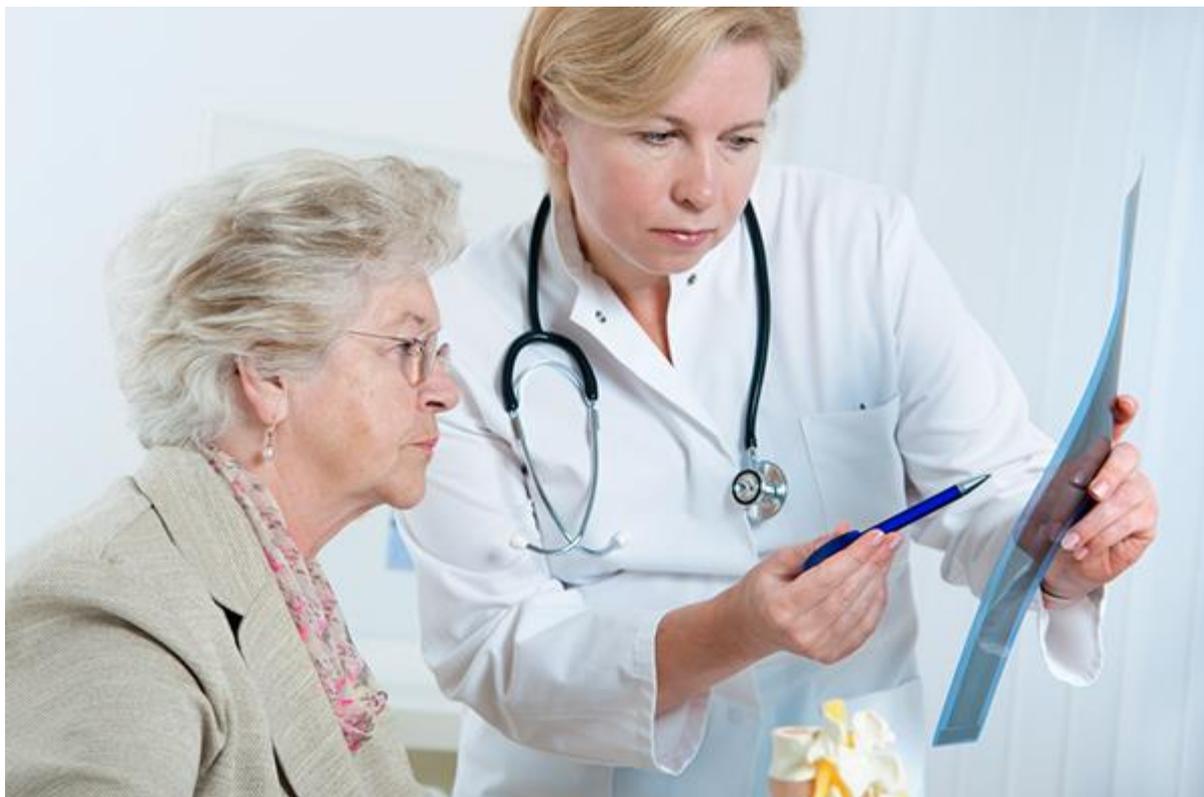
# Речевой модуль

*Уточнение применяется только, если пациент многословно выражает претензии. Если коротко и четко, то пропустите этот этап*

- «Позвольте мне уточнить ...» или «Правильно ли я Вас поняла, суть возникшей проблемы ...»



## 5. Предложите решение проблемы





# Речевой модуль

- «Я предлагаю такое решение проблемы ...»,
- «Я не могу решить эту проблему самостоятельно, поэтому давайте обратимся за помощью к тому, кто может это решить. Пройдемте к ...(врачу, старшей сестре и т.п.)».

# Речевой модуль «Конфликтный пациент»

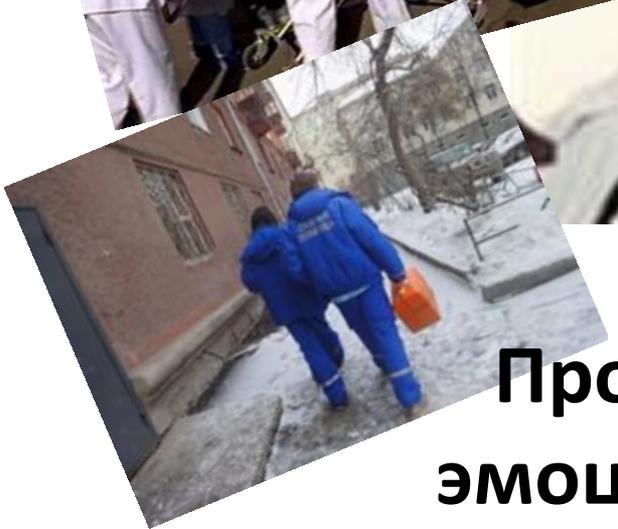
1	Выслушайте пациента	
2	Держите себя в руках	
3	Извинитесь или выразите сожаление	
4	Уточните	
5	Предложите вариант решения проблемы	



## Профилактика конфликтов -

создание таких условий деятельности и взаимодействия людей, которые минимизировали бы вероятность возникновения или деструктивного развития противоречий между ними.





**Профилактика синдрома  
эмоционального выгорания**



**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ДЕФОРМАЦИЯ –**  
когнитивное искажение, психологическая дезориентация личности, формирующаяся из-за постоянного давления внешних и внутренних факторов профессиональной деятельности, и приводящая к формированию специфически-профессионального типа личности.





# Основная причина СЭВ – профессиональные стрессы





# Эффективное общение





Техники эффективного общения - это психотехники, позволяющие точнее понимать психологическое состояние, чувства и мысли собеседника с помощью особых приемов участия в беседе.





# Техники эффективного общения: отказ по объективным причинам

- Выразить сожаление
- Предложить альтернативу
- Говорить максимально мягко и с пониманием

Сожаление	Альтернатива
К сожалению, время приема закончилось.	Вы можете прийти завтра с 9.00. Если, по каким-то причинам Вам это не подходит, то обратитесь в ... .
К сожалению, это лекарство я Вам поставить не могу, так как нет назначения лечащего врача	Завтра Вам стоит обратиться к своему лечащему врачу, рассказать о Вашем состоянии и попросить его включить это лекарственное средство в лист назначения.



## Техники эффективного общения: отказ по объективным причинам

Еще одна форма отказа – медработник говорит только о том, что он может предложить (не озвучивая того, чего не может):

- «На этот вопрос вам смогут ответить по телефону 111-11-11. Пожалуйста позвоните по этому номеру и вам предоставят всю информацию»;
- «На нашем сайте [www.r.u](http://www.r.u) есть подробная информация по ... (вопросу). Мы будем рады, если вас это заинтересует»



# Психологическая установка





# Профессиональная позиция специалиста

такое отношение к  
пациенту, себе,  
работе, которое  
позволяет быть  
эффективным в  
профессиональной  
деятельности





основан в 1930 г.

С традициями милосердия  
в век инноваций

# Технологии разрешения и профилактики конфликтов во взаимодействии с пациентами и коллегами

**ПУПКОВА ИРИНА АЛЕКСАНДРОВНА,  
педагог-психолог ГБПОУ «СОМК»**