

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ

Работа медсестры связана с пациентами, которые вследствие своего болезненного состояния испытывают различные негативные эмоции, такие как тревога, печаль, негативизм, озлобленность. Это в свою очередь может приводить к агрессивности и повышенной конфликтности. Медицинской сестре важно знать, как конструктивно реагировать и нивелировать негативное поведение.

Конфликт - это способ взаимодействия людей при столкновении противоположных точек зрения, мотивов, установок, интересов, потребностей, норм и типов поведения.

Конструктивные стороны конфликта:

- Вскрывает «слабое звено» в организации, во взаимоотношениях.
- Даёт возможность выплеснуть отрицательные эмоции, снять напряжение.
- Необходимость разрешения конфликта обуславливает развитие отношений.
- Способствует сплочению коллектива в противоборстве с внешним врагом.

Деструктивные стороны конфликта:

- Отрицательные эмоциональные переживания, которые могут привести к различным заболеваниям.
- Нарушение деловых и личных отношений между людьми.
- В целом - ухудшение социально-психологического климата.
- Ухудшение качества работы.
- Сложное восстановление деловых отношений.
- Представление о победителях или побеждённых как о врагах.
- Временные потери. На одну минуту конфликта приходится 12 минут послеконфликтных переживаний.

По какому пути пойдёт конфликт, деструктивному или конструктивному, во многом зависит от личности и состояния людей, вступивших в конфликт. Некоторые люди изначально бывают настроены на конфликтное противостояние и это важно учитывать при взаимодействии с ними.



Стратегии поведения в конфликте медсестры и пациента

Стратегии конфликтного реагирования

Как только человек вступает в конфликт или обостряется конфликтная ситуация, он может сознательно и целенаправленно выбрать свой подход к нему, вместо того, чтобы стихийно следовать наработанным штампам поведения. Рассматривая одну и ту же конфликтную ситуацию, можно проследить, как меняются психологические реакции поведения участников конфликта в зависимости от выбранной стратегии поведения.

Наиболее полное представление о стратегиях поведения в конфликте можно получить, зная типичные "**конфликтные привычки**" (психологические реакции поведения), которые свойственны всем людям, вступающим в конфликтные отношения.

Стратегии поведения:

1. Уклонение.

Конфликтные привычки:

- прекращаете разговаривать с этим человеком;
- подавляете в себе несогласие с ним;
- становитесь в позу обиженного;
- ощущаете подавленность от непонимания с его стороны;
- переходите на сдержанный тон в обращении с ним и на формальные

отношения;

- скажете неприятные слова о нем, но не ему;
- мысленно вычеркиваете его из списка друзей или партнеров по общему делу.

1. Улаживание.

Конфликтные привычки:

- делаете вид, будто ничего не произошло;
- предпочитаете пойти на его условия ради мира;
- ругаете себя впоследствии за то, что не смогли ничего противопоставить ему;
- ничего не предложите для решения проблемы, но подумаете, как организовать интригу;
- сделаете все, чтобы скрыть свое раздражение, огорчение и бессилие.

2. Конкуренция.

Конфликтные привычки:

- продолжаете доказывать человеку ошибочность его точки зрения;
- выражаете ему свое раздражение и демонстрируете его, пока человек не примет вашу точку зрения;
- пробуете его перехитрить;
- предпочитаете криком решить проблему;
- станете искать союзников с целью оказать на противника должное воздействие;

- твердо потребуете, чтобы ради соглашения противник уступил;
- можете прибегнуть к физическому или моральному насилию.

7. Компромисс.

Конфликтные привычки:

- предложите делить "конфликтный пирог" поровну;
- вам прежде всего нужны нормальные отношения на будущее (боязнь попасть под пресс давления своего противника дает выход на компромисс);
- вы немного уступите, но для того, чтобы потом получить чуть-чуть больше.

8. Сотрудничество.

Конфликтные привычки:

- признаете реально существующий конфликт без иллюзий, без недомолвок;
- не скрываете своих интересов, претензий и требуете этого от своего партнера;
- отказываетесь от своих имеющихся преимуществ, не злоупотребляете своим силовым потенциалом, так как предполагаете действовать с партнером на равных (паритетные социальные отношения);
- приглашаете партнера к совместному поиску решений конфликтной проблемы.

Рекомендации по использованию различных стратегий поведения для разрешения конфликтной ситуации

1. Соперничество (конкуренция) - («Акула»). Это ориентация на победу, не считаясь ни со своими жертвами, ни с ущербом, нанесенным противоположной стороне. Предпочтение такого поведения в конфликте часто обусловлено стремлением оградить себя от психологической травмы, вызванной чувством поражения. Эта стратегия отражает такую форму борьбы, при которой одна сторона выходит победителем.

2. Стратегию «Конкуренция» рекомендуется использовать, когда:

- исход очень важен для Вас и Вы делаете ставку на свое решение возникшей проблемы;
- Вы обладаете достаточным авторитетом для принятия решения и представляется очевидным, что предлагаемое Вами решение - наилучшее;
- решение необходимо принять быстро и Вы имеете достаточно власти для этого;
- Вы находитесь в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования;

6. Приспособление («Плюшевый медведь»). Этот тип реагирования направлен на максимум во взаимоотношениях и минимум в достижении личных целей. Это принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого. Применяя эту тактику Вы просто отталкиваете от себя проблему и другая сторона не получает в итоге ничего. Эту стратегию рекомендуется применять, когда:

- Вас не особенно интересует или волнует происходящее;
- Ваш вклад в данную ситуацию не слишком велик;
- Вы понимаете, что итог намного важнее для другого человека, чем для Вас;
- Вы хотите лучше сохранить в данной ситуации хорошие отношения с другими людьми, чем отстаивать свои интересы;
- правда не на Вашей стороне и у Вас мало власти или шансов победить;
- Вы полагаете, что другой человек может извлечь из ситуации полезный урок, если Вы уступите его желаниям, даже не соглашаясь с тем, что он делает, или, считая, что он допускает ошибку.

3. Компромисс («Лиса») 3. Этот стиль означает совместные действия с другим человеком, уступки в своих интересах, чтобы и противник сделал то же самое. Такие люди, как правило, предлагают среднюю позицию, стараясь найти сочетание выгод и потерь для обеих сторон. Стратегию рекомендуется использовать, когда:

- Вы испытываете дефицит времени и хотите найти наиболее быстрое и наиболее экономичное решение;
- обе стороны уравнины во властных полномочиях и имеют взаимоисключающие интересы;
- Вас может устроить временное решение;
- другие подходы к решению проблемы оказались неэффективными;
- компромисс позволяет сохранить значимые для Вас взаимоотношения и вы предпочитаете получить хоть что-то, чем потерять все.

5. Избегание («Черепашка»).

Как один из вариантов разрешения конфликта, при котором предоставляется возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса, избежать бесполезной напряженности.

Этот стиль может служить эффективным способом разрешения ситуации, а уход или отсрочка могут быть конструктивной реакцией на конфликтную ситуацию.

Эта стратегия рекомендуется, когда:

- напряженность ситуации слишком велика и ощущается необходимость ослабления накала;
- исход не очень важен для Вас;
- ситуация слишком сложна и ее решение потребует слишком многого от Вас;
- Вам необходимо выиграть время для того, чтобы получить дополнительную информацию или заручиться дополнительной поддержкой;
- пытаться решить проблему немедленно опасно, так как вскрытие немедленное обсуждение конфликта могут только ухудшить ситуацию;
- у Вас недостаточно власти принятия вашего способа решения этой проблемы.

6. Сотрудничество («Сова»).

Человек с таким типом реагирования открыто признает конфликт, предъявляет свои интересы, выражает свою позицию и предлагает пути выхода из конфликта. Улаживая спорную ситуацию, люди с таким типом реагирования пытаются определить в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

Участники конфликта приходят к разрешению его с полным удовлетворением интересов обеих сторон.⁴ Этот стиль рекомендуется использовать, когда:

- обе стороны осведомлены о проблеме, способны изложить суть своих интересов, готовы потрудиться над решением и выслушать друг друга;
- у Вас тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной;
- у Вас есть время поработать над возникшей проблемой;
- решение проблемы важно для обеих сторон и никто не хочет полностью от него уклониться;
- обе вовлеченные в конфликт стороны обладают одинаковыми возможностями для решения проблемы.



Независимо от результатов взаимодействия старайтесь сохранять деловые отношения сотрудничества и взаимопомощи.

