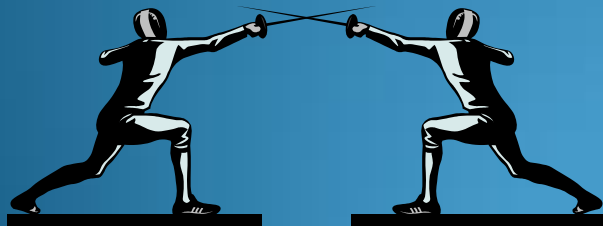


USMF "Nicolae Testemițanu"
Catedra **Management și Psihologie**

Психологические причины межличностных конфликтов в общении



Dr. în psihologie, conf. univ.,
FORNEA IULIANA

- **МЕДИЦИНА**, как область, затрагивающая важнейшие интересы каждого человека — жизнь и здоровье — не может существовать без конфликтов.
- В защите этих интересов даже от воображаемой угрозы человек легко может перейти разумные границы!!!

Теоретические основы конфликтологии

- **КОНФЛИКТЫ** — одно из важнейших явлений современной социальной и политической жизни. Конфликтные процессы мало кто одобряет, но почти все в них участвуют, независимо от пола и возраста. Использование обыденных знаний порой недостаточно, чтобы разрешить возникший конфликт с минимальными потерями для конфликтующих сторон.
- **Возникший конфликтный процесс трудно остановить.**
- Это объясняется тем, что конфликт имеет кумулятивную природу, т.е. каждое агрессивное действие приводит к ответному действию или возмездию, причем более сильному, чем первоначальное.

Теоретические основы конфликтологии

- Социология и психология описывают конфликты и поведение человека в них, исходя, в основном, из двух теоретических позиций.
- Согласно первой, конфликт — это частный случай социальной ситуации, имеющей свои нормативные законы развития.
- Второе направление исследований конфликтного поведения исходит из признания специфики личности и индивидуальности человека в качестве ведущей причины конфликтов.

Теоретические основы

Гипотеза:

- **для людей с завышенной самооценкой** характерно соперничество, т.к. они выбирают, как правило, наступательную стратегию в конфликте. Частичное достижение целей воспринимается самим оппонентом как поражение, приводит к отказу от разумных компромиссов и неоправданному риску.
- **заниженная самооценка и связанная с ней недооценка** благоприятных возможностей, которые представляет ситуация, порождают готовность довольствоваться малым, идти на "неразумные" компромиссы. Приспособление является еще одним важным способом реагирования в конфликте для людей с заниженной самооценкой, т.к. неуверенность такого человека в себе не позволяет четко представить ситуацию, вследствие чего ему легко навязать другое видение конфликта.
- **люди с адекватной самооценкой** способны реально оценить сложившуюся ситуацию и свое поведение в ней. Это свидетельствует о том, что они предпочитают пойти на компромисс и сотрудничество.

Развитие конфликтологии

- Первоначальное описание конфликтной проблематики в философско-социологической традиции было связано с рассмотрением процессов борьбы в человеческом обществе, нашедших наиболее полное выражение в школе социал-дарвинизма. Тезис о функциональном единстве приводил к трактовке конфликтов как патологии в функционировании общества, как аномалии, которая должна быть исключена из жизни общества.
- В противовес «теории равновесия» была сформулирована «теория конфликта», основанная на идее постоянного изменения общества. Ценностное предпочтение «модели порядка» сдерживало развитие и принятие «конфликтной модели». Основания теории конфликта и последующего формирования социологии конфликта были заложены Марксом и Зиммелем, авторами систематических описаний процессов борьбы и конфликта в обществе.

Развитие конфликтологии

- Продолжением исследований Маркса и Зиммеля и концептуальной основой современной парадигмы конфликта стали работы Дарендорфа и Козера. В их трактовке конфликт приобретает более определенное описание, **конкретную феноменологию**; его существование в социальном пространстве встраивается в более строгие рамки.
- Определение конфликта, принадлежащее Л. Козеру, является одним из наиболее распространенных в западной науке: «**Социальный конфликт** может быть определен как борьба из-за ценностей или претензий на статус, власть или ограниченные ресурсы, в которой целями конфликтующих сторон является не только достижение желаемого, но также и нейтрализация, нанесение ущерба или устранение соперника».

Теоретические и практические предпосылки конфликта

- Исследования конфликта как особой междисциплинарной области, объединяющей теоретические, методологические и практические подходы к описанию, изучению и развитию практики работы с конфликтными явлениями разного рода, возникающими в различных областях человеческого взаимодействия – новое...
- Современная конфликтология исходит из принципов признания конфликта в качестве закономерной и естественной характеристики социальных отношений.

Развитие конфликтологии

- Конфликтология на протяжении своего становления и развития постоянно обращалась к психологии в поисках возможностей понимания природы конфликтов и способов работы с ними.

Понимание конфликтов

- **Конфликт** – это распространенная черта социальных систем, он не изнежен и неотвратим, а потому должен рассматриваться как естественный фрагмент человеческой жизни. Конфликт должен быть принят как одна из форм нормального человеческого взаимодействия. Хотя конфликт, возможно, и не лучшая форма человеческого взаимодействия, мы должны перестать воспринимать его как какую-то патологию или аномалию. Конфликт – это нормально.

- Конфликт не всегда и не обязательно приводит к разрушениям. Напротив, это один из главных процессов, служащих сохранению целого.
- При определенных условиях даже открытые конфликты могут способствовать сохранению жизнеспособности и устойчивости социального целого.
- Конфликт не следует воспринимать как однозначно деструктивное явление и так же однозначно оценивать. Современное понимание конфликтов предполагает, что конфликт – это не обязательно плохо.

Понимание конфликтов в наше время

- Конфликт содержит в себе потенциальные позитивные возможности. Общая идея положительного эффекта конфликтов сводится к следующему: «продуктивность конфронтации проистекает из того факта, что конфликт ведет к изменению, изменение ведет к адаптации, адаптация ведет к выживанию»
- Конфликт – Изменение – Адаптация – Выживание

Понимание конфликтов в наше время

- В китайском языке иероглиф «кризис», «конфликт» образован сочетанием двух иероглифов. Один из них означает «риск», «опасность», а другой – «благоприятная возможность».
- Конфликт может быть управляем, причем таким образом, что его негативные, деструктивные последствия могут быть минимизированы или элиминированы, а конструктивные возможности усилены.
- Конфликт – это то, с чем можно работать.

Попытки систематизации

- **Конфликты ценностей**
- **Ресурсные конфликты** - конфликты интересов.
- **Мотивационные конфликты** – это ситуации, затрагивающие цели, планы, устремления, мотивы участников, оказывающиеся несовместимыми или противоречащими друг другу.
- **Когнитивные конфликты** – это конфликтные ситуации, в которых разногласия между участниками связаны с их противоречащими друг другу или несовместимыми представлениями, имеющими для них большое значение.

Попытки систематизации

- **Ролевые конфликты** - это конфликты возникающие из за нарушений норм или правил взаимодействия.
- Обозначенные виды **интерперсональных конфликтов**, вероятно, не исчерпывают всего их реального многообразия.
- **«Живые» конфликты** сочетают в себе компоненты их разных видов, кроме того, характер конфликта зависит не только от особенностей противоречий возникающих между участниками ситуации в процессе взаимодействия, но и от того значения, субъективного смысла, который они вкладывают в эту ситуацию.

Психологические причины межличностных конфликтов

- Возникновение конфликтной ситуации не является простым следствием возникающих противоречий, но представляет собой следующий процесс:
- Внешняя ситуация – определение ситуации как конфликтной – конфликтная ситуация
- Интерпретируя внешнюю ситуацию как конфликтную, человек начинает вести себя по правилам конфликтного взаимодействия, трансформируя тем самым ситуацию в конфликт. При этом принципиальное значение имеют две точки перехода: какие факторы обуславливают восприятие актуальной ситуации как конфликтной и как после определения ситуации как конфликтной осуществляется переход к конфликтному взаимодействию.

Факторы определения ситуации как конфликтной

- Принадлежность к определенной культуре, возрастной категории, полу, профессиональной группе делает наше восприятие и оценку тех или иных обстоятельств специфическим, особенным.
- Наконец, если мы обратимся **к внутреннему миру человека, его психологическим особенностям**, то на этом уровне восприятия людьми внешних ситуаций и событий становится еще более тонким и индивидуализированным, единичным.

Факторы определения ситуации как конфликтной

- Определение ситуации, с одной стороны, опирается на саму «определяемую» ситуацию, с другой – на существующие у субъекта индивидуальные когнитивные репрезентации ситуаций разного типа.
- Таким образом, определение ситуации детерминировано как внешней реальностью, так и внутренним субъективным миром человека, причем **сила влияния обоих «источников»** может различаться в зависимости от ситуации.

Факторы определения ситуации как конфликтной

- **«Объективные» факторы** определения ситуации
- Объективными мы обычно называем те обстоятельства, которые считаем независимыми от себя.
- **«Индивидуальные» факторы** определения ситуации.
- **«Субъективное»** в определении ситуации как конфликтной связано с индивидуальной склонностью человека к преимущественной оценке ситуаций тех или иных терминах.

Пациент как участник конфликта

- Любая врач, общаясь с пациентом, должен делать поправку на то, что каждая болезнь, так или иначе, изменяет душевное состояние человека, уводя его всё дальше от нормы. Даже незначительное заболевание пробуждает существующие у каждого в той или иной мере страхи:
 - страх тяжелой болезни или смерти
 - страх потерять работу
 - страх инвалидизации или физической ущербности

СТРАХИ...

- 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

*То есть любой пациент встречается с врачом уже находясь в состоянии **повышенной тревожности**, поскольку под угрозой находятся его базовые ценности.*

Профилактика:

- Пожалуй, единственный способ уменьшить беспокойство пациента (кроме того, чтобы вылечить его болезнь) — самому излучать спокойствие, говорить мягким голосом, не суетиться и проявить максимум внимания.
- **Не доверяет врачу.** К сожалению, сегодня престиж врачебной профессии и медицинских учреждений невелик. Общественное мнение утвердилось на позиции «врачи плохо работают», «поликлиники никуда не годятся». Из этого **недоверия** происходят попытки направлять и контролировать работу врача, а также растет популярность самолечения. И то и другое - **богатеишие источники конфликтных ситуаций.**

- Недостаток знаний о состоянии своего здоровья в сочетании с большим количеством неадекватной информации из посторонних источников рождает ошибочное восприятие болезни и лечения, а также неудовлетворенность действиями врача, то есть делает пациента **«конфликтноопасным»**.
- Кроме того, между врачом и пациентом без медицинского образования существует некоторое **информационное неравенство и ситуация зависимости**, и часто пациенты тяжело это переживают, что создает дополнительную подозрительность или тревожность.



● Профилактика:

- Покажите пациенту того врача, которого он хочет видеть, - внимательного, компетентного, понимающего его трудности и готового помочь. Желание скандалить, как правило, утихает по мере того, как появляется доверие.

ИСПЫТЫВАЕТ ФИЗИЧЕСКИЙ ДИСКОМФОРТ

- Надо также принимать во внимание банальный физический дискомфорт, который пациент, как правило, испытывает перед встречей с врачом.
- Болевые ощущения, одышка, длительное ожидание приема в некомфортных условиях, напр., стоя в душном коридоре.
- Всё это, так или иначе, искажает восприятие ситуации, ухудшает процессы торможения и повышает агрессивность.
- Для хронических больных всё вышесказанное еще более актуально: несмотря на то, что постоянство патологических синдромов дает им время и возможность адаптироваться, оно же и истощает резервы организма, в том числе и центральной нервной системы.

Заключение

- Конфликт относится к критическим жизненным ситуациям, которые представляют собой эмоционально переживаемые человеком жизненные обстоятельства, образующие в восприятии человека сложную психологическую проблему, требующую своего разрешения.

Заключение

- Для современных подходов характерно признание объективно-субъективной природы конфликтов, которая предполагает не только наличие «объективных» условий возникновения конфликта, но и субъективной оценки ситуации, такого ее восприятия, которое создает для субъекта **необходимость реагирования в виде выбора соответствующей стратегии конфликтного взаимодействия** (или ухода от него).

Заключение

- Принципиальное значение в возникновении конфликта имеет то, **будет ли актуальная ситуация восприниматься как конфликтная** и произойдет ли после определения ситуации как конфликтной переход к конфликтному взаимодействию.
- Решающим фактором в оценке ситуации как конфликтной является, по мнению специалистов, **воспринимаемая противоречивость** – несовместимость целей, действий, мотивов.



**«...Нашей задачей является
превращение деструктивных
конфликтов в конструктивные»!**

Литература:

- <https://cyberleninka.ru/article/v/k-voprosu-o-konfliktah-mezhdu-vrachami-i-patsientami-i-psihologicheskoy-gotovnosti-vrachey-k-rabote>
- https://www.katrenstyle.ru/articles/journal/conflict/vrach_vs_patsient_dve_storonyi_odnogo_konflikta