

Спілкування людей

Конфлікти та спроби їх розв'язання

Підготували студенти
1 групи 1 курсу
Спеціальність «педіатрія»
Собчинський С. Ю.

2011 р.

СПІЛКУВАННЯ ЯК КОМУНІКАЦІЯ

Специфіка спілкування визначається тим, що в процесі спілкування суб'єктивний світ однієї людини розкривається для іншої, відбувається взаємний обмін діяльністю, інтересами, почуттями та ін.

Результат спілкування — налагодження певних стосунків з іншими людьми.



Завдяки спілкуванню здійснюється інтеграція людей, виробляються норми поведінки, взаємодії. Зв'язок людей у процесі спілкування є умовою існування групи як цілісної системи.

СПІЛКУВАННЯ І ДІЯЛЬНІСТЬ

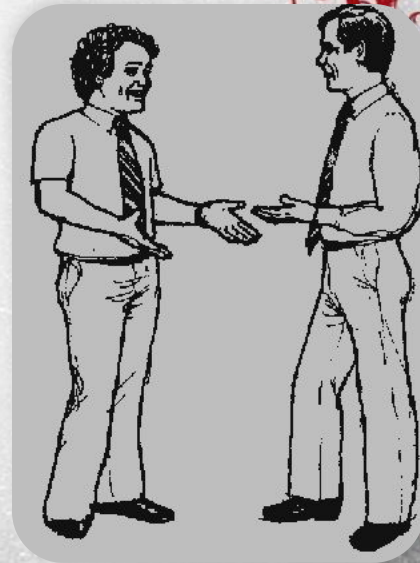
Спілкування тісно пов'язане з діяльністю. Будь-яка форма спілкування виступає як форма спільної діяльності, люди завжди спілкуються в процесі певної діяльності. Поєднання діяльності однієї людини з діяльністю інших людей утворює спільну діяльність.

У спільній діяльності формуються не тільки

суб'єкт-об'єктні (людина — предмет діяльності)

а й

суб'єкт-суб'єктні відносини (людина — людина)



Сутність спілкування полягає у взаємодії суб'єктів діяльності.

ФУНКЦІЇ СПІЛКУВАННЯ

1 рівень

- здійснюється вирівнювання розбіжностей у вихідній інформованості людей, що вступають у психологічний контакт

2 рівень

- передання інформації та прийняття рішень. На цьому рівні спілкування реалізує цілі інформування, навчання та ін.

3 рівень

- із прагненням людини зрозуміти інших. Спілкування тут спрямоване на формування оцінок досягнутих результатів (узгодження — неузгодження, порівняння поглядів тощо).

Інформаційно-
комунікативна

Регуляційно-комунікативна

Завдяки спілкуванню людина здійснює регуляцію не тільки власної поведінки, а й поведінки інших людей, і реагує на їхні дії. Відбувається процес взаємного налагодження дій

Афективно-комунікативна

функція Характеризує емоційну сферу людини. Спілкування впливає на емоційні стани людини. В емоційній сфері виявляється ставлення людини до навколишнього середовища, в тому числі й соціального.

Конфлікти та їх особливості

Конфлікт - це ситуація, набір обставин, при якій виникає:

- з'ясування протилежних сторін, сил чи поглядів; або має місце
- відсутність згоди між двома чи більше суб'єктами; або спостерігається
- внутрішній дискомфорт однієї особи



КОНФЛІКТНА СИТУАЦІЯ, СКЛАДОВІ ТА ЕТАПИ РОЗВИТКУ

Конфліктна ситуація - тобто, ситуація, у якій одна із складових змінює свої кількісні чи якісні значення, що призводить до загострення стосунків між конфліктуючими сторонами.

Конфліктна ситуація, що вимагає вирішення, передбачає існування кількох обов'язкових елементів:

- Учасників конфлікту (дві або більше сторони, що переслідують несхожі чи прямо протилежні цілі);
- Об'єкт конфлікту (конкретне явище, причина, стан справ, навколо якого розгортається суперечка);
- Рушійну силу - інцидент (факт зіткнення протилежних сил).

Учасники
конфлікту



Об'єкт
конфлікту



Інцидент



Конфлікт

Усі конфліктні ситуації розподіляються за ознакою результатів:

- функціональні - такі, що сприяють ефективній діяльності організацій, є позитивними за змістом, містять раціональне зерно та мають еволюційну спрямованість;
- дисфункціональні - паралізують нормальне функціонування організацій, обмежують перспективи розвитку, не сприяють максимально ефективному використанню власних і залучених ресурсів.

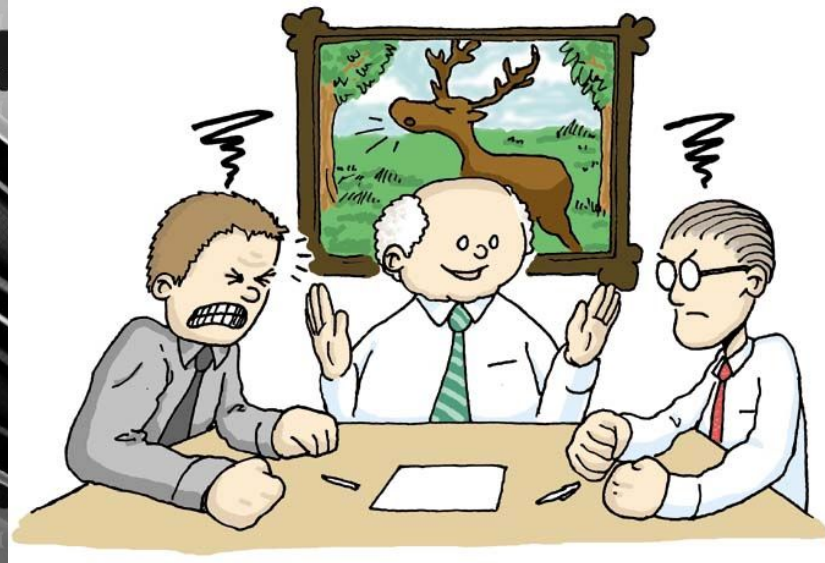
ОСНОВНІ ТИПИ КОНФЛІКТІВ

ВНУТРІШНЬООСОБОВИЙ (КОНФЛІКТ
ВИМОГ).

МІЖОСОБОВ
ИЙ

МІЖ ОСОБОЮ ТА
ГРУПОЮ

МІЖГРУПОВ
ИЙ



Основними причинами конфлікту вважаються:

- Різниця у цілях (*спеціалізація, конкретизація та дроблення на підрозділи передбачає їх різну стратегічну спрямованість*);
- взаємозалежність у досягненні результату (*вимагає співробітництва, хоча, реалізуючи власні завдання, люди інколи нехтують іншими*);
- різниця в уяві та цінностях (*відсутність об'єктивної оцінки ситуації*);
- незадовільні комунікації (*відсутність повної та достовірної інформації*);
- різниця у досвіді та манері поведінки;
- різка зміна подій чи умов.

Способи вирішення конфліктів

Ухилення - мається на увазі, що людина (група людей, підприємство, складова соціуму), передбачаючи наперед загострення ситуації прагне уникати дій, які провокують інцидент.

Згладжування - тип поведінки, який має багато спільного з попереднім. При цьому не помічаються ознаки майбутнього конфлікту, йде активна профілактика його вияву, ліквідовуються чи завуальовуються суперечності сторін;

Примус - контроль над ситуацією і регулювання її розвитку.

Компроміс - тимчасове чи нейтральне вирішення проблеми, що умовно задовільняє всі сторони, які беруть участь у конфлікті.

Вирішення конфлікту - найбільш бажаний і радикальний шлях розвитку ситуації. Сторони детально ознайомлюються з аргументацією як "за", так і "проти", йдуть на взаємні поступки, вузлові питання вирішують колективним ухваленням рішень.

Методика вирішення конфлікту шляхом розв'язання проблеми

№ п/п	ПОСЛІДОВНІСТЬ ДІЙ
1	Визначте проблему в категоріях цілей, а не рішень (тобто встановіть причину проблеми, а не зосереджуйтесь на боротьбі з її наслідками).
2	Після з'ясування суті проблеми, розгляньте варіанти її вирішення, які б влаштовували, певною мірою, всі зацікавлені сторони.
3	Сконцентруйте увагу на проблемі, а не на власних якостях опонента.
4	Створіть атмосферу довіри, поліпшивши інформаційний обмін і взаємний вплив.
5	Під час спілкування прагніть досягти результату, при цьому не здавайте власних позицій, але й враховуйте конструктивні зауваження іншої сторони.

