



ПОЛТАВСЬКИЙ
ДЕРЖАВНИЙ МЕДИЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ

Основи психології та міжособове спілкування.

Колектив. Емоційний клімат в колективі.
проблема міжособистісної сумісності в
колективі. Поняття конфлікту.
Класифікація конфліктів

д.мед.н., професор Васильєва Ганна Юріївна

Кафедра психіатрії, наркології та медичної психології

- Колектив- це соціальна група, об'єднання людей, які поєднані спільною діяльністю, цілями та інтересами, взаємною відповідальністю, певними взаєминами. Тут відбувається постійне спілкування і взаємодія членів одне з одним. Кожен відчуває свою належність до даної групи.



Класифікація колективів

За формою відносин:

- ▶ Державні;
- ▶ Змішані;
- ▶ Приватні

Класифікація колективів

За характером діяльності:

- ▶ Виробничі
- ▶ Торгові
- ▶ Наукові
- ▶ Навчальні
- ▶ Військові

Класифікація колективів

За формами зв'язку:

- ▶ Контактні
- ▶ Неконтактні

За значущістю:

- ▶ Первинні (коло найближчого оточення)
- ▶ вторинні

Класифікація колективів

За часом дії:

- ▶ Постійні
- ▶ Тимчасові

За ступенем контролю:

- ▶ Жорсткий контроль
- ▶ Гнучка організація

Одним із показників успішної діяльності керівника організації (фірми, колективу) є рівень сформованості соціально- психологічного клімату.

Соціально- психологічний клімат будь якої установи породжується міжособистісною взаємодією, що опосередковує не тільки міжособистісні впливи, а й вплив навколишнього фізичного середовища - речей, предметів, явищ природи тощо.

Настрій однієї людини впливає на настрій іншої, позначається на різноманітних актах поведінки, діяльності, життя людини.

Р.Х.Шакуров пропонує розглядати соціально-психологічний клімат з урахуванням трьох аспектів:

- ▶ психологічного,
- ▶ Соціального,
- ▶ соціально- психологічного.

ПСИХОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ

розкривається в емоційних, вольових і інтелектуальних станах і властивостях групи (так, можна говорити про атмосферу оптимізму, страху, цілеспрямованості або вольової розслабленості, творчого пошуку й інтелектуальної активності людини тощо.

СОЦІАЛЬНИЙ АСПЕКТ

виявляється в інтелекті, емоціях, волі
фіксувати їх соціальний зміст.

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ

виявляється в єдності, згоді,
задоволенні, дружбі, згуртованості.

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ КЛІМАТ

- якісний бік стосунків, що виявляється у вигляді сукупності психологічних умов, які сприяють або перешкоджають продуктивній соціальній діяльності і всебічному розвитку особистості в групі.

Такий клімат може бути сприятливим, несприятливим, нейтральним, позитивно чи негативно впливати на самопочуття людини.

НАЙВАЖЛИВІШІ ОЗНАКИ СПРИЯТЛИВОГО СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ ГРУПИ (КОЛЕКТИВУ):

Суб'єктивні ознаки:

- ▶ довіра взаємна вимогливість членів групи один до одного;
- ▶ доброзичливість і ділові претензії;
- ▶ вільне висловлення думок щодо справ колективу чи поведінки окремих осіб;
- ▶ відсутність тиску з боку керівництва на підлеглих і визначення за ними права приймати рішення, значущі для колективу;
- ▶ достатня поінформованість членів колективу про завдання і стан справ у колективі;
- ▶ високий ступінь взаємодопомоги;
- ▶ усвідомлення відповідальності за стан справ у групі кожним із її членів.

Об'єктивні ознаки :

- ▶ високі показники результатів діяльності;
- ▶ низька плинність кадрів;
- ▶ високий рівень трудової дисципліни;
- ▶ Відсутність напруження й конфліктності в колективі тощо.

Кожен колектив має своє неповторне обличчя, стиль, інтереси, однак перелічені ознаки характерні майже для кожного колективу.

Загальні фактори формування соціально- психологічного клімату:

- ▶ характер виробничих відносин суспільства, складовою частиною якого є група;
- ▶ організація й умови трудової діяльності;
- ▶ специфіка й особливості роботи органів управління та самоврядування;
- ▶ стиль і характерологічні форми керівництва;
- ▶ соціально- психологічні, гендерні й демографічні особливості групи;
- ▶ чисельність групи тощо.

Серед факторів формування соціально-психологічного клімату вирізняють фактори макросередовища і фактори мікросередовища.

Говорячи про фактори макросередовища, які впливають на психологічний клімат зовні, необхідно враховувати, що жодна група не може існувати а тим більше розвиватися ізольовано від навколишнього світу.

До факторів макросередовища належать:

- ▶ соціально- психологічні тенденції науково- технічного прогресу;
- ▶ особливості суспільно- економічної формації на конкретному етапі розвитку суспільства;
- ▶ особливості діяльності органів управління, вищих за рівнем;
- ▶ соціально- психологічні особливості територіального району, в якому функціонує організація тощо.

Значно більше впливають на соціально-психологічний клімат колективу фактори макросередовища. Основні з них такі:

- ▶ особливості матеріально-економічних, технологічних й організаційно-управлінських умов праці в колективі і ступінь задоволення людей цими умовами;
- ▶ особливості формальної структури в колективі та її співвідношення з неформальною;
- ▶ стиль керівництва колективу;
- ▶ рівень психологічної культури керівника і співробітників тощо.

Аби керівник сприяв згуртованості колективу, він має володіти такими особистісними характеристиками, як визначеність, усвідомленість, цілеспрямованість, вибірковість, тактовність, дієвість, вимогливість, критичність, відповідальність.

Отже, основними факторами, які впливають на стан соціально-психологічного клімату в колективі, є:

- ▶ зміст праці і ступінь задоволення людей роботою; умови праці й побуту, задоволеність ними;
- ▶ ступінь задоволення характером міжособистісних стосунків співробітників;
- ▶ стиль керівництва, особистість керівництва,
- ▶ чи задоволений він працівниками.

Конфлікти та їх класифікація



Поняття конфлікту

Конфлікт (від лат. *conflictus* — зіткнення) - відсутність згоди між двома або більше сторонами. Також можна сказати, що:

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

- ❖ зіткнення протилежних сторін, сил чи поглядів;
- ❖ відсутність згоди між двома чи більше суб'єктами;
- ❖ внутрішній дискомфорт однієї особи.

У конфліктній ситуації кожна зацікавлена сторона прагне відстоювати та досягати реалізації власних мети, цілей, думок, завдань, точки зору, при цьому вона наводить аргументи на свою користь, перешкоджає опоненту чинити так само.

Першоджерелом конфлікту або умовою його виникнення вважається **конфліктна ситуація** - тобто, ситуація, у якій одна із складових змінює свої кількісні чи якісні значення, що призводить до загострення стосунків між конфліктуючими сторонами.

Конфлікт не виявляється доти, поки існуюча ситуація або влаштовує усі задіяні чи зацікавлені сторони, або ж ці сторони ще не в змозі вплинути на розвиток ситуації.



Класифікація конфліктів

Ознака класифікації	Види конфліктів
По дії на функціонування групи/організації	• Конструктивні (функціональні) • Деструктивні (дисфункціональні)
За змістом	• Реалістичні (предметні) • Ціннісні конфлікти, коли учасники мають несумісні <u>цінності</u> • Нереалістичні (безпредметні)
За характером учасників	• Внутрішньоособистісні • Міжособистісні • Між особистістю і групою • Міжгрупові • Соціальні

Конструктивні конфлікти

Конструктивні (функціональні) конфлікти призводять до прийняття обґрунтованих рішень і сприяють розвитку взаємовідносин.

Виділяють наступні основні функціональні наслідки конфліктів для організації:

1. Проблема вирішується таким шляхом, який влаштовує всі сторони, і всі відчують себе причетними до її вирішення.
2. Спільно прийняте рішення швидше і краще втілюється в життя.
3. Сторони набувають досвід співпраці при вирішенні спірних питань.
4. Поліпшуються відносини між людьми.
5. Люди перестають розглядати наявність розбіжностей як «зло», що завжди приводить до поганих наслідків.

Деструктивні конфлікти

Деструктивні (дисфункціональні) конфлікти перешкоджають ефективній взаємодії і ухваленню рішень.

Основними дисфункціональними наслідками конфліктів є:

1. Непродуктивні, конкурентні відносини між людьми.
2. Відсутність прагнення до співпраці, добрих стосунків.
3. Уявлення про опонента, як про «ворога», про його позицію — тільки як про негативну, а про свою позицію — як про виключно позитивну.
4. Скорочення або повне припинення взаємодії з протилежною стороною.
5. Почуття образи, незадоволеності, поганий настрій.
6. Переконавання, що «перемога» в конфлікті важливіше, ніж вирішення реальної проблеми.

Конфлікти за змістом

Реалістичні конфлікти викликані незадоволенням певних вимог учасників або несправедливим, на думку однієї або обох сторін, розподілом між ними яких-небудь переваг.

Нереалістичні конфлікти мають на своїй меті відкритий вираз накопичених негативних емоцій, образ, ворожості, тобто гостра конфліктна взаємодія стає тут не засобом досягнення конкретного результату, а самоціллю.



Внутрішньоособистісний конфлікт



Внутрішньоособистісний конфлікт має місце тоді, коли відсутня згода між різними психологічними факторами внутрішнього світу особистості: потребами, мотивами, цінностями, почуттями і т. д.

Такі конфлікти, пов'язані з роботою в організації, можуть приймати різні форми, проте найчастіше це **рольовий конфлікт**, коли різні ролі людини пред'являють до нього різні вимоги. Наприклад, будучи хорошим сім'янином (роль батька, матері, дружини, чоловіка і т. д.), людина повинна вечори проводити вдома, а становище керівника може зобов'язувати його затримуватися на роботі. Тут причина конфлікту — неузгодженість особистих потреб і вимог виробництва.



Міжособистісний конфлікт

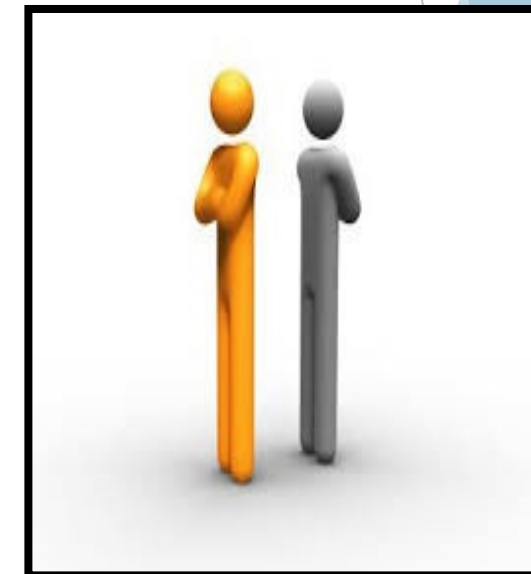
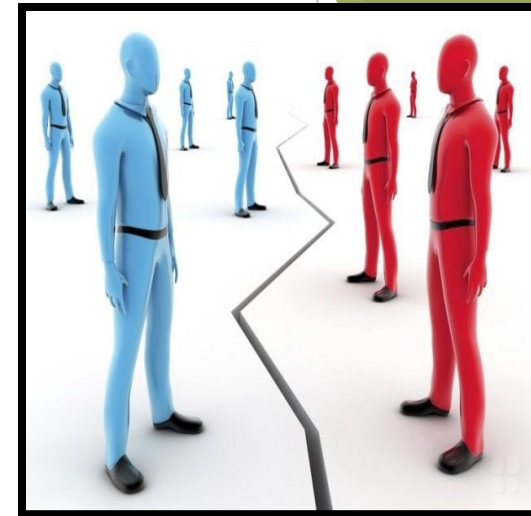
Міжособистісний конфлікт — це найпоширеніший тип конфлікту. В організаціях він проявляється по-різному. Однак причина конфлікту — це не тільки відмінності в характерах, поглядах, манері поведінки людей (тобто суб'єктивні причини), найчастіше в основі таких конфліктів лежать об'єктивні причини. Найчастіше це боротьба за обмежені ресурси (матеріальні засоби, обладнання, виробничі площі, робочу силу і т. п.). Кожен вважає, що в ресурсах має потребу саме він, а не хтось інший. Конфлікти виникають між керівником і підлеглим, наприклад, коли підлеглий переконаний, що керівник пред'являє до нього непомірні вимоги, а керівник вважає, що підлеглий не бажає працювати в повну силу.



Конфлікт між особистістю і групою виникає тоді, коли хто-небудь з членів організації порушує норми поведінки або спілкування, що склалися в неформальних групах. До цього виду відносяться і конфлікти між групою і керівником, які найбільш важко протікають при авторитарному стилі керівництва.

Міжгруповий конфлікт — це конфлікт між формальними і (або) неформальними групами, з яких складається організація. Наприклад, між адміністрацією і рядовими працівниками, між працівниками різних підрозділів, між адміністрацією і профспілкою.

Соціальний конфлікт — це виникнення суперечності між будь-якими складовими соціальної структури (людьми, соціальних груп) або зіткнення з причини подібності бажання володіти чимось або цінним для конфліктуючих сторін.



Причини конфліктів

Основними причинами конфлікту вважаються:

- ❖ розподіл ресурсів;
- ❖ взаємозалежність завдань;
- ❖ відмінності в цілях;
- ❖ відмінності в способах досягнення цілей;
- ❖ незадовільні комунікації;
- ❖ відмінності в психологічних особливостях;
- ❖ різка зміна подій чи умов.

Причини конфліктів

Розподіл ресурсів. У будь-яких організаціях, навіть у великих і багатих, ресурси завжди обмежені. Необхідність розподіляти їх практично завжди призводить до конфліктів, бо люди завжди хочуть одержувати не менше, а більше, і власні потреби завжди здаються більш обґрунтованими.

Взаємозалежність завдань. Якщо одна людина (або група) залежить від іншої людини (або групи) у виконанні задачі, то це завжди можливість для конфліктів.

Відмінності в способах досягнення цілей. Дуже часто керівники та безпосередні виконавці можуть мати різні погляди на шляхи і способи досягнення загальних цілей навіть при відсутності суперечливих інтересів. При цьому кожен вважає, що його рішення найкраще, і це є основою для конфлікту.

Причини конфліктів

Відмінності в цілях. Ймовірність такої причини зростає в міру збільшення організації, коли вона розбивається на спеціалізовані підрозділи.

Незадовільні комунікації. Неповна або неточна інформація або відсутність необхідної інформації часто є не тільки причиною, але і деструктивним наслідком конфлікту.

Відмінності в психологічних особливостях є ще однією причиною виникнення конфліктів. Кожна людина володіє певними особистісними особливостями: темпераментом, характером, потребами, установками, звичками.



Знайдено компроміс



Дякую за увагу

