

*Презентація на тему :*  
**«Конфліктна ситуація»**


**Виконав:**  
**студент 3-го курсу**  
**напряму навчання «соціальна робота»**  
**Минаєв Вадим**

**Київ - 2015**


# Поняття конфліктної ситуації

Конфліктна ситуація – це конкретний часовий період, який характеризується накопиченням напруги через хибне сприйняття реальних подій (визначають об'єктивний зміст) та неадекватну їх інтерпретацію кожною стороною (суб'єктивне значення), відповідно з якими суб'єкт починає діяти.






Хибне сприймання зазвичай пов'язано з неправильним тлумаченням слів і вчинків іншої людини. Воно зумовлюється різноманітними причинами: двозначністю повідомлення, викривленнями, які вносяться контекстом спілкування в його первісний зміст.



Конфліктна ситуація є суб'єктивною  
картиною ситуації, що складається у  
психіці кожного учасника.





# Причини виникнення конфліктних ситуацій у колективі:

- соціально – професійні;
- соціально – демографічні;
- соціально – психологічні;
- матеріально – технічні;
- організаційні.



# Соціально-професійні причини

- Недосконалість системи відбору і розстановки кадрів.
- Прагнення працівника зайняти більш високу посаду й обмеження можливостей цього прагнення у межах даного підрозділу.
- Різний ступінь зацікавленості під час взаємодії різних суб'єктів на різних етапах професійної діяльності.
- Різний підхід до оцінки результатів праці підлеглих.

# Соціально – демографічні причини



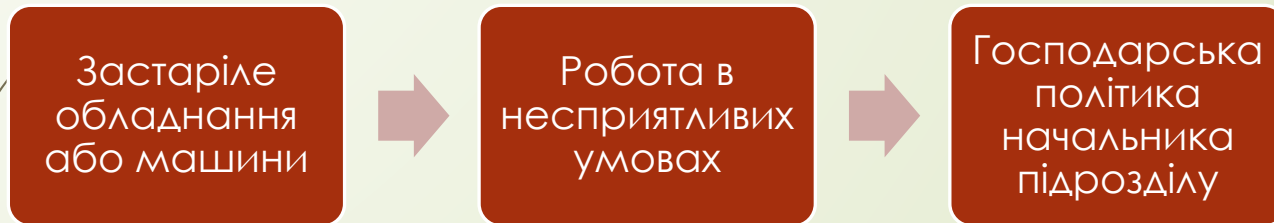


# Соціально-психологічні причини

- Невідповідність стилю керівництва, особистісних якостей начальника очікуванням колективу або окремих підлеглих.
- Психологічна несумісність.
- Хибне сприйняття слів начальника, особливо критичних.
- Втрата й перекручення інформації в процесі міжособистісної та міжгрупової комунікації.
- Розбалансована рольова взаємодія двох людей.
- Зміна ставлення до вас, яку можна побачити через вітання.

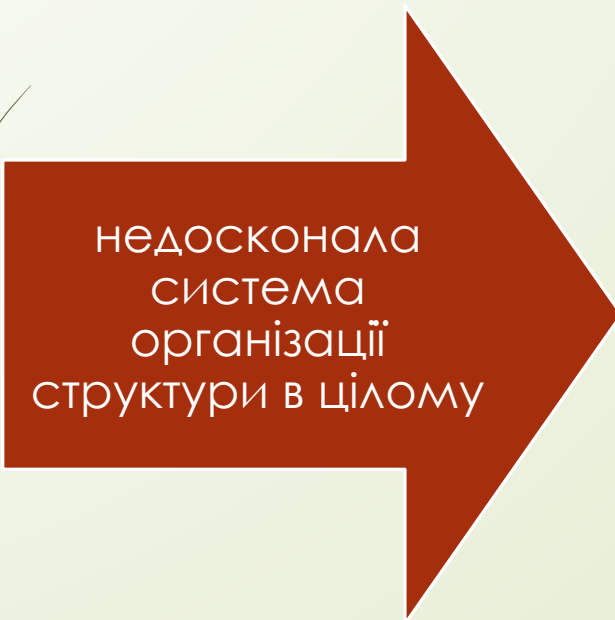


# Матеріально – технічні причини






# Організаційні причини



недосконала  
система  
організації  
структури в цілому



неправильна  
організація роботи  
в підрозділі

# Типи поведінки особистості у конфліктних ситуаціях


**За М. Х. Мескон**




практик


співрозмовник

мислитель




«Практик» прагне трансформувати середовище й завершити будь-які дії. Він менш чутливий до незначних недомовок, тому в результаті конфліктної ситуації стосунки руйнуються дуже сильно. Він діє під гаслом «Кращиц захист - напад».







«Співрозмовник» поверховий у стосунках, коло знайомих і друзів у нього досить велике. Його гасло – «Краще поганий мир, ніж хороша війна». Не здатні на довге протистояння у конфлікті, розв'язують його так, щоб менше зачепити глибинні почуття.



«Мислитель» орієнтований на пізнання себе й оточуючого світу. В конфлікті він вибудовує складну систему доказів своєї правоти й неправоти опонента. Його гасло – «Нехай думає, що він переміг!»





Згідно з конфліктологічною теорією Х. Кіндлера, виокремлюють такі типи стратегій поведінки:

- збереження («не розгойдуй човна»);
- згладжування («підкреслюй позитивне»);
- домінування («батько знає краще»);
- встановлення правил («грати за правилами»);
- співіснування («ви йдіть одним шляхом, а я піду іншим»);
- торгівля («ти – мені, я - тобі»);
- підкорення («пливи за течією»);
- підтримання свободи («я підтримую ваше право на помилку»);
- співпраця («одна голова добре, а дві краще»).



# Способи вирішення конфліктних ситуацій



структурні




міжособові



## До арсеналу структурних методів належать:

- • роз'яснення вимог до змісту роботи (делегування окремих обов'язків особам чи структурним підрозділам чітко окреслених повноважень для виконання покладених функцій і ознайомлення відповідальністю за їх виконання, оперативне доведення максимуму наявної корисної інформації з цього питання);
- • принцип використання ієрархії (звернення до керівника) при вирішенні конфліктних ситуацій. Ієрархія визначає порядок взаємодії та підпорядкованість, регулює інформаційні потоки, вказує на те, яка особа відповідальна за ухвалення конкретного управлінського рішення;

- 
- • підпорядкування цілей підрозділів загальноорганізаційним цілям. Загальна мета організації, якій підпорядковується решта цілей підрозділів, змушує всі ланки, формальні та неформальні групи і окремих осіб сприяти її досягненню;
  - • вплив на поведінку через систему винагород.

## Міжособові способи вирішення конфліктів зводяться до п'яти варіантів типу поведінки:

1. *ухилення* - мається на увазі, що людина (група людей, підприємство, складова соціуму), передбачаючи наперед загострення ситуації прагне уникати дій, які провокують інцидент. Така роль пасивного спостерігача притаманна особам, які не зацікавлені у змінах, прагнуть уникнути загострення суперечностей;
2. *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;

3. примус - контроль над ситуацією і регулювання її розвитку. При небажаному напрямі розвитку конфлікту, особа, яка наділена владою і повноваженнями втручається і силовими методами впливає на ситуацію, спрямовує конфлікт у бажане русло;

4. компроміс - тимчасове чи нейтральне вирішення проблеми, що умовно задовільняє всі сторони, які беруть участь у конфлікті. Суперники (опоненти) йдуть на взаємні поступки, частково приймають точку зору іншої сторони або ж відкладають вирішення питання на майбутнє, залишаючи його відкритим;

5. 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.



# Conclusion



У конфліктні ситуації ми потрапляємо майже щодня, а отже, потрібно знати яким чином їх правильно вирішувати, щоб не завдати шкоди собі та іншим, та не перетворити конфліктну ситуацію у конфлікт.

Дякую за увагу!

