

Лекция 2

КОГНИТИВНЫЙ ПОДХОД В КОНФЛИКТОЛОГИИ

Объективно-субъективная природа конфликта



Объективно-субъективная природа конфликта

- Для возникновения конфликта необходима не только конфликтная ситуация, но и
- Субъективная оценка ситуации, создающая для субъекта необходимость реагировать, то есть выбрать стратегию конфликтного взаимодействия

Объективно-субъективная природа конфликта

- Человек определяет ситуацию не только воспринимая ее, но интерпретируя ее
- Интерпретация (истолкование, объяснение) – это придание смысла воспринимаемым явлениям.
Интерпретации зависят от контекста, в котором случаются события, от представлений субъекта о мире, жизни, отношениях между людьми

Виды конфликтов



Виды конфликтов:

- Социальные возникают в результате социальных противоречий между социальными общностями
- Межгрупповые возникают при столкновении интересов малых групп
- Межличностные – конфликты между людьми
- Внутриличностные – столкновение мотивов, целей, интересов

Формулировка теоремы Томаса

«Если ситуации определяются как реальные они становятся реальными по своим последствиям.»

В приложении к конфликтам:
Если человек определяет ситуацию как конфликтную она становится конфликтом, так как основываясь на своей интерпретации, человек развивает конфликтное взаимодействие



Виды конфликтов по Л.Козеру

РЕАЛИСТИЧЕСКИЕ

- Реалистический конфликт связан с преследованием определенных целей, направлен на реальный предмет конфликта и имеет реальные причины враждебности. Конфликт как способ достижения цели.

НЕРЕАЛИСТИЧЕСКИЕ

- Нереалистический конфликт связан с открытым выражением враждебности, направленной не на те объекты, которые вызывают эту враждебность, а на другие. Конфликты – самоцели, для выражения враждебности.

Острота конфликта



Острота – степень прямой конфронтации и насилия сторон

- Потенциальные условия возникновения конфликта
- Степень эмоциональной включенности сторон
- Реалистичность конфликта
- Характер интересов и целей
- Характер отношений внутри группы
- Характер затрагиваемых ценностей
- Степень жесткости социальной структуры

Длительность конфликта

- Ясность целей – чем они определеннее, тем конфликт потенциально ограничен во времени
- Согласие сторон, что считать победой
- Позиция лидеров групп:
 1. Их способность реалистично оценивать цену победы
 2. Их способность убедить сторонников в целесообразности прекращения конфликта

Последствия для конфликтующих сторон

- Границы группы
- Внутренняя структура и иерархия
- Внутренняя сплоченность
- Внутренняя свобода в группах

Таким образом конфликт может способствовать более четкой организации групп, укреплению их единства, усилению социального контроля в группах, росту группового конформизма

Влияние конфликта на организацию

- Структурные изменения в подразделениях: ожесточение границ между группами и усиление централизации внутри группы
- Влияние на адаптационные и интегративные возможности системы
- Влияние на группообразование – интеграцию ранее не связанных групп

Стратегия и тактика

- Как только человек вступает в конфликт он может сознательно выбрать подход к нему, вместо того, чтобы стихийно следовать наработанным штампам поведения.
- Осознанное целенаправленное поведение в конфликте сводится к стратегии и тактике

Стратегия и тактика

- Стратегия – программа и план действий по удовлетворению своего конкретного интереса в данном конфликте
- Тактика – это средства, обеспечивающие данную стратегию, которые в конечном счете определяют стиль поведения в конфликте. Каждой стратегии присущи определенные тактические действия, для каждой требуются определенные качества личности.

Сотрудничество

Совместная выработка решения, удовлетворяющая интересы всех сторон. Может быть длительной, состоящей из нескольких этапов, но идущей на пользу делу.

Выгоды: доверие во взаимоотношениях, творчество и рост, раскрытие возможностей людей.

Цена при чрезмерном использовании: усталость и потеря времени; отвлечение внимания от более важных задач; паралич анализа.



Соперничество

Открытая борьба за свои интересы. Высокая степень настаивания на своем и низкая степень учета интересов другого.

Выгода: скорость, решительность, защита невинных, сохранение важных ценностей, стабильность.

Цена при чрезмерном использовании: разрушение отношений или формирование иерархических взаимоотношений, утеря сотрудничества, гнев, депрессия, застой.



Компромисс

Урегулирование разногласий путем взаимных уступок. Средняя степень настаивания на своем и средняя степень учета интересов другого.

Выгода: относительная быстрота; возможность дальнейшего продолжения; предусматривается выход из сложного положения, с готовностью понимается большинством людей, создает атмосферу спокойствия и рассудительности.

Цена при чрезмерном использовании: посредственность, вероятность улаживания симптомов и игнорирования причин.

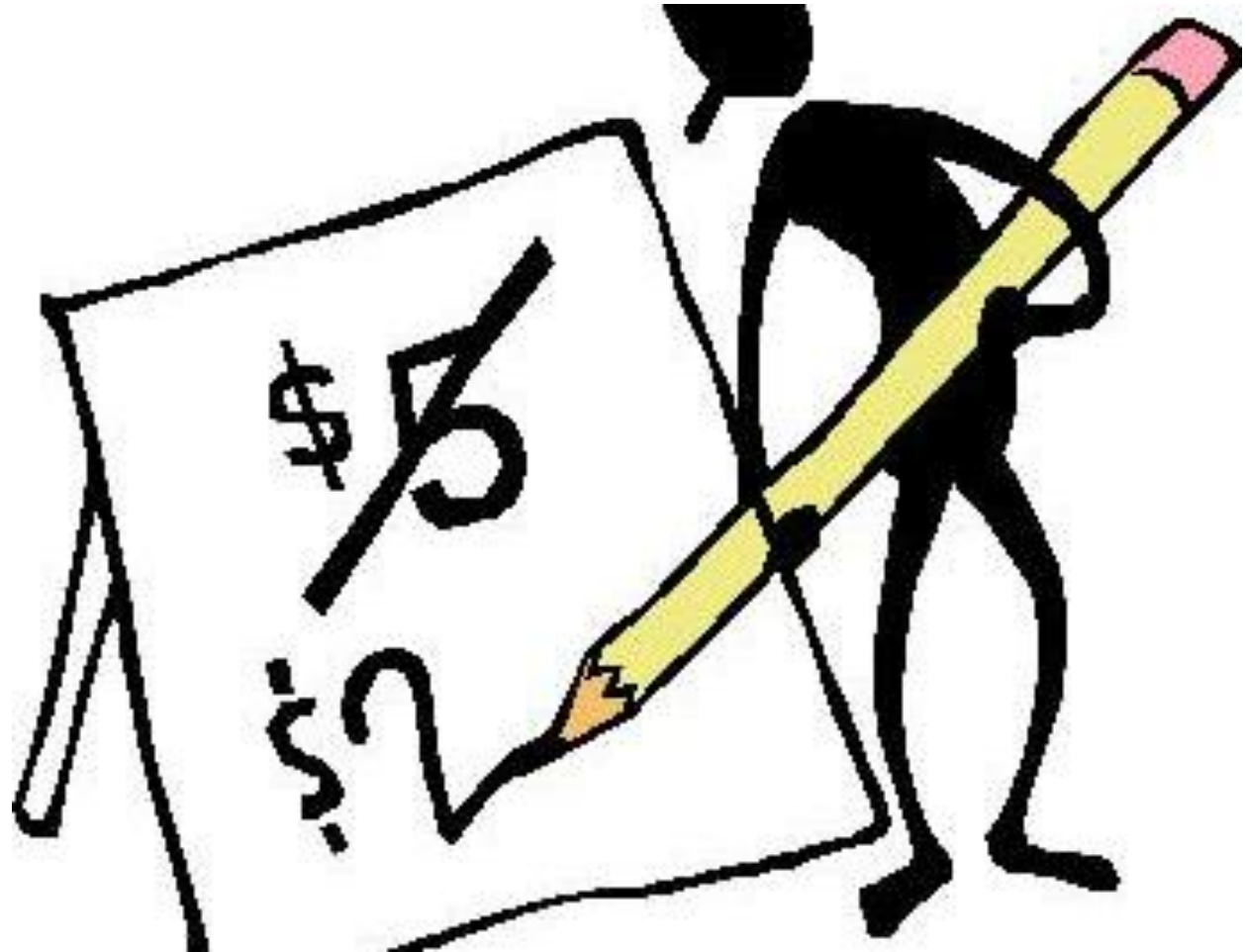


Приспособление

Изменение своей позиции, поступаясь своими интересами. Низкая степень настаивания на своем и высокая степень учета интересов другого.

Выгоды: одобрение или уважение со стороны других, свобода от усилий, по крайней мере, на короткое время, самодисциплина.

Цена при чрезмерном использовании: напряжение у тех, кто хочет сотрудничества, чувство обиды и депрессии, зависимость от других, отрицание выгод от здоровой конфронтации.



Избегание

Стремление выйти из конфликтной ситуации, не решая ее. Низкая степень настаивания на своем и низкая степень учета интересов другого.

Выгода: свобода от увязания в тривиальных и незначительных взаимоотношениях, стабильность, сохранение status que, способность влиять на других, не прилагая к этому усилий.

Цена при чрезмерном использовании: периодические взрывы сдерживаемого гнева, умирание отношений, застой и скука, утеря ответственности, истощение энергии.



Соперничество

УМЕСТНО ПРИМЕНЯТЬ

- В критической ситуации
- При уверенности в своей правоте
- Результат более важен, чем отношения
- Ваши позиции заведомо более сильны, чем позиции оппонента
- Дело не очень серьезное и другому безразлично

НЕУМЕСТНО

- Важно участие других
- Возможность сотрудничества не исследована
- Можно потерять «лицо» и уважение к себе
- Если данная стратегия слишком часто применяется

Сотрудничество

УМЕСТНО

- Сама проблема также важна как отношения
- Необходим творческий подход
- Важны отношения и участие
- Есть время и энергия на обсуждения
- Есть надежда на удовлетворения всех требований

НЕУМЕСТНО

- Недостаточно времени
- Проблема маловажная
- Ситуация «перегружена» разбирательствами
- Стремление другой стороны неоправданы

Приспособление

УМЕСТНО ПРИМЕНЯТЬ

- Дело Вас практически не трогает
- Вы бессильны и не хотите предотвратить действия Вашего оппонента

НЕУМЕСТНО

- Если в результате Вы затаите ненависть
- Этот стиль используется по привычке с тем, чтобы заслужить одобрение других. (Результат – депрессия и потеря уважения к себе)

Стратегия подавления, силового разрешения конфликтов

УМЕСТНО

- Преодолеть конфликт другими способами невозможно

НЕУМЕСТНО

- При разрешении конфликта с помощью данной стратегии важно не допускать экстремальных ситуаций

Стратегия силового разрешения конфликта



Компромисс

УМЕСТЕН

- Участие других важно, но времени недостаточно
- Решение важно, предпочтительней полного застоя
- Попытки сотрудничества могут быть проинтерпретированы как соперничество, напор

НЕУМЕСТЕН

- Творческий выход из положения совершенно необходим
- Последствия компромисса для Вас неприемлемы

Уход, избегание, уклонение

УМЕСТЕН

- Проблема маловажная
- Дальнейшее развитие отношений маловажно
- Времени недостаточно и решения необязательны
- Вы не располагаете реальной властью, но все равно хотите предотвратить действия Вашего оппонента

НЕУМЕСТЕН

- И дело и отношения для вас важны
- Он применяется по привычке по отношению к большинству проблем
- В результате будут отрицательные эмоции и неприятный осадок
- Люди нуждаются в продуманно организованном столкновении лицом к лицу

Причины конфликта

- Недостаточная согласованность и противоречивость целей отдельных групп и личностей
- Устарелость Организационной структуры
- Ограниченность ресурсов
- Различия в манере поведения и жизненного опыта
- Неопределенность перспектив роста
- Неблагоприятные условия труда
- Недостаточно благожелательного внимания со стороны менеджера

Другие стили при разрешении конфликтов

- Решение проблемы
- Координация
- Интегративное решение проблемы
- Конфронтация

Решение проблемы

Характеризуется признанием различия во мнениях и готовностью ознакомиться с иными точками зрения, чтобы понять причины конфликта и разрешить его приемлемым для всех сторон способом. Менеджер не добивается своих целей за счет других, а ищет лучший вариант решения проблемы из-за которой возник конфликт



Координация

Согласования тактических подцелей и поведения в интересах главной цели или решения общей задачи. При этом конфликты разрешаются с меньшими затратами и усилиями.



Конфронтация

Вынесение проблемы на всеобщее обозрения, привлекаются все участники конфликта. Менеджер и другая сторона вступают в конфронтацию с проблемой, а не друг с другом. Публичные и открытые обсуждения - одно из действенных средств управления конфликтом.



Социальный конфликт



Социальный конфликт



Социальный конфликт



Социальный конфликт













