INTERNATIONAL

PRAGUE

UNIVERSITY

Курсовая работа

По дисциплине «Конфликтология»

На тему: «Интересы, позиции и роли в конфликтах»

 Выполнила:

 Студентка 1 курса

 специальность Связи с общественностью

 Фаустова Я.И.

 Руководитель:

 Лисовская Людмила Михайловна

 Прага

 2016

Введение

Глава I

* 1. Конфликтногенные личности и их роли в конфликте
	2. Понятия конфликта интересов.

Глава II.

2.1. Субъекты, стороны и участники конфликта

Глава III

3.1. Выявление и исследование интересов и целей участников конфликта.

Заключение

Список литературы

Введение

В конфликте достаточно сложно выявить истинные интересы оппонентов, так как они в большинстве случаев скрывают их от участников конфликта. Декларируется интересы участия в конфликте, которые или значительно отличаются от истинных мотивов, или не имеют с ними ничего общего.

Людям не выгодно «раскрывать карты» и показывать, каковы на самом деле, их намерения.

Единицы предпочитают, вести конфликт открыто и показывать, то по какой причине они принимают участия или являются зачинщиком конфликта. В этом и есть сложность темы интересов, позиций и ролей в конфликте.

 Нелегко понять интересы человека в конфликте, когда он намеренно пытается скрыть истину.

А на показ выходят более выгодные интересы для существования в конфликте.

Но данная тема важнейшая деталь, которую обязательно иметь чтобы понять весь механизм и научиться правильному управлению конфликтов, что очень важно для жизни в любом социуме.

КОНФЛИКТОГЕННЫЕ ЛИЧНОСТИ И ИХ РОЛЬ

В КОНФЛИКТЕ

Людей, создающих вокруг себя проблемные ситуации и конфликтные отношения, причем в любых обстоятельствах и при любых условиях, психологи называют конфликтными или конфликтогенными личностями. Как правило, конфликтность — это неосознаваемая или частично осознаваемая установка личности. Конфликтная личность обладает индивидуальными и характерологическими особенностями, которые влияют на ее статус (положение) в группе и социальные роли. Убеждения такой личности основываются на уверенности в том, что «все люди злы», «мир опасен», «вселенная недружественна», все для них являются потенциальными врагами, которых следует либо обвести вокруг пальца, либо победить. Человек понимается такими личностями как изначально плохой, а низменные инстинкты стремятся взять верх. Интересы такой личности связаны прежде всего с удовлетворением эгоистических потребностей в самоутверждении и вытеснении внутренних страхов (например, страх возможных ошибок, общения и т.п.). Как отмечается в книге «Социальная психология под редакцией В.А.Лабунской, конфликтная личность часто характеризуется негативным самоотношением и неадекватной самооценкой (завышенной либо заниженной), самоуверенностью (неуверенностью в себе), избеганием изменений (отказ от работы над собой). Межличностные отношения характеризуются неприятием других людей такими, какие они есть, стремлением изменить окружающих, недоверием, отрицанием, неуважением, закрытостью, стремлением победить, доминированием, напористостью, полярностью оценок и интерпретаций в процессе общения Конфликтная личность не обладает предрасположением к успешному сотрудничеству, что проявляется в отсутствии: способности к диалогическому общению (слушает и слышит только себя); эмпатии (сочувствия, сопереживания); понимания другого человека и его позиции; коммуникативной компетентности (компетентность в общении очень низкая).

Одновременно с этим ее способы поведения и выбираемые стратегии демонстрируют агрессивные тенденции и, следовательно, позиции интолерантной личности: выбор стратегий доминирования во взаимодействии; слабый самоконтроль поведения, проявление насильственных;

тенденций; слабая саморегуляция эмоциональной сферы («Плохое настроение? Замечательно, так пусть будет еще хуже и у тех, кто рядом»).

Личностные качества людей конфликтного типа:

• излишняя критичность;

• полярность оценок, категоричность;

• принципиальность, прямолинейность, правдивость;

• настойчивость, упрямство;

• эгоцентризм, высокомерие, пренебрежение;

• лицемерие, приспособленчество;

• неадекватность самооценки, самолюбие;

• невоспитанность, несдержанность, агрессивность;

• мягкотелость, авторитарность и т. п.

В настоящее время существует много классификаций поведения личности в конфликте. Н. Обозов выделяет три типа

Практик. Его лозунг: «Лучшая защита — нападение». Потреб-]ность «практика» в преобразовании окружающего мира, в том числе потребность влиять на позиции других людей, может создавать напряженность и провоцировать разнообразные столкновения. Собеседник. Его лозунг: «Лучше плохой мир, чем хорошая война». Потребность в общении делает невозможным длительное противостояние в конфликте. «Собеседники» чувствительны к изменению настроения партнера и изначально предпочитают сотрудничество. Часто бывают эмоциональными лидерами, «жилетками» в коллективе. Мыслитель. Его лозунг: «Пускай думает, что он победил». «Мыслители» ориентированы на познание, в общении предпочитают, дистанцию, поэтому реже попадают в конфликтные ситуации.; Попадая в конфликт, они выстраивают сложную систему доказательств своей правоты, более чувствительны к конфликтам в сфере духовных ценностей или идей.

Очень часто конфликтная личность порождает особый вид конфликтов — так называемые нереалистические или субъективный нецеленаправленные конфликты. В таких конфликтах отсутствует реальная цель достижения какого-либо результата. Для личное становится важным процесс выражения аффективных состояний, негативных эмоций. Этот тип очень хорошо наблюдаем в поведении людей преклонного возраста. Иногда можно видеть, как бабушка в транспорте или в очереди явно проявляет стремление к конфликту, ищет зацепок, поводов. Все разговоры о том, что в «наше время молодежь была иная», «всегда все уступали место» и т.д.

Молодые могут раздражаться этим, но надо понимать, что недостаток общения и тактильных контактов порождает у пожилых потребность в таком взаимодействии. Изменить это можно, вступая в общение с такими людьми, не конфликтуя, а толерантно относясь к этому возрасту, понимая их потребности. Здесь конфликт носит форму проявления состояния, эмоционального реагирования. Иными словами, реальный результат в конфликте такого типа подменяется приобретением психологической выгоды — получением необходимого общения, самоутверждением за счет других, поддержанием и укреплением своей Я-концепции, освобождением от отрицательных эмоций и т. п.

Конфликтная личность не только ограничивает собственное развитие, раскрытие своих возможностей и способностей, но также оказывает значительное деструктивное влияние на участников и свидетелей конфликтного взаимодействия. Последствия таких конфликтов могут проявляться в различных формах, начиная от ситуативных невротических реакций и заканчивая психическими болезнями, в частности неврозами, в практикуме по конфликтологии С. М. Емельянов описывает пять основных типов конфликтных личностей; демонстративная, ригидная, неуправляемая, сверхточная и бесконфликтная. Эти типы выделены автором с помощью методики «Акцентуации характера» К.Леонгарда, Г. Шмишека на основе десяти типов акцентуаций. Автор дает определение бесконфликтной личности как зависимой от мнения других, ориентирующейся на ситуативный успех, как неустойчивой в оценках и мнениях, внутренне противоречивой и т.д. Думается, что важно исследовать этот тип, поскольку в такую категорию могут попадать как действительно конфликтные личности, так и толерантные. Бесконфликтная личность — это, с одной стороны, личность, тяготеющая к конфликтам, но стремящаяся избежать их внешнего проявления, а с другой стороны — обладающая гибкостью, отсутствием категоричности, умением учесть мнение другого и его интересы наравне со своими, т.е. толерантная. Возможно, здесь работает определенная исследовательская установка, определяющая бесконфликтность как негативное качество.

1.2. Понятие конфликт интересов

Конфликт интересов — ситуация, при которой личная заинтересованность человека может повлиять на процесс принятия решения и, таким образом, принести ущерб интересам общества либо компании, являющейся работодателем сотрудника.

Конфликт интересов — ситуация, при которой личная заинтересованность человека может повлиять на процесс принятия решения и, таким образом, принести ущерб интересам общества либо компании, являющейся работодателем сотрудника. Проблема конфликта интересов актуальна как для частного бизнеса, так и для государственных служащих. Национальное законодательство и нормативные документы корпораций требуют урегулировать конфликт интересов. Наибольшее значение для общества имеет проблема возникновения конфликта интересов у чиновников. Федеральный закон № 273 «О противодействии коррупции» определяет конфликт интересов как ситуацию, при которой личная заинтересованность (прямая или косвенная) государственного или муниципального служащего влияет или может повлиять на надлежащее исполнение им должностных (служебных) обязанностей и при которой возникает или может возникнуть противоречие между личной заинтересованностью государственного или муниципального служащего и правами и законными интересами граждан, организаций, общества или государства, способное привести к причинению вреда правам и законным интересам граждан, организаций, общества или государства. Под личной заинтересованностью понимается возможность получения государственным гражданским служащим при исполнении должностных обязанностей доходов в денежной либо натуральной форме, доходов в виде материальной выгоды непосредственно для себя или лиц близкого родства или свойства, а также для граждан или организаций, с которыми государственный гражданский служащий связан финансовыми или иными обязательствами

Виды конфликтов интересов

* Организационный

Организационный конфликт интересов возникает в случае, когда частная организация предоставляет услуги Государству и в силу иных видов деятельности или взаимоотношений эта организация не в состоянии оказывать услуги беспристрастно, ее объективность при выполнении возложенных на нее функций нарушается или может быть нарушена либо у этой организации появляются слишком большие конкурентные преимущества.

* Личный

Личный конфликт интересов — это ситуация, когда частные интересы человека — такие как профессиональные связи вне организации или личные финансовые активы — вступают в реальное или мнимое противоречие с выполнением им/ею служебных обязанностей.

Способы борьбы с конфликтом интересов

* Превентивный метод

 Предотвращение возникновения конфликта интересов — самый эффективный способ борьбы с данным проявление коррупции. Примером такого метода является отказ государственного служащего, получившего назначение, от доли в капитале компании.

* Раскрытие информации

Государственные служащие обязаны регулярно декларировать свое имущество и доходы. Это позволяет выявить и предотвратить возникновение конфликта интересов.

* Добровольный отказ от участия

Добровольный отказ от участия в процессе принятия решения, связанного с возникновением конфликтов интересов. К такому действию могут побудить общеэтические соображения, профессиональная этика, прописанный законодательный акт (устав).

* Мониторинг со стороны антикоррупционных организаций и коллегиальных органов.

В системе государственной службы существует Комиссия по соблюдению требований к служебному поведению государственных гражданских служащих и урегулированию конфликта интересов. Параллельно существуют независимые антикоррупционные организации, представляющие интересы общества и отслеживающие возникновение конфликта интересов.

2.1. Субъекты, стороны и участники конфликта

 Противоборствующими сторонами, участниками (субъектами) конфликта можно назвать лишь тех, кто совершает активные (наступательные или оборонительные) действия друг против друга. В конфликте присутствуют обычно две противоборствующие стороны (в межличностном конфликте — два человека), но в принципе может быть три стороны и больше — каждая со своими целями и задачами. Кроме того, в конфликт бывают вовлечены пособники, пассивные свидетели и очевидцы, посредники и другие фигуры. Так, в трудовых конфликтах участвуют рабочие и работодатели. На макроуровне интересы рабочих могут защищать трудовые коллективы, профсоюзы и политические партии. За работодателями могут стоять объединения предпринимателей и государственные организации. На микроуровне мозаика конфликта не менее сложна, поскольку на предприятиях в случаях острого конфликта (забастовки) стороны обычно ищут поддержку у максимально большего числа союзников. Каждая сторона может быть вовлечена, при этом одновременно, и в другие конфликты, связанные с еще большим числом участников. Но именно противоборствующие стороны — основной стержень конфликта. Если одна из них по той или иной причине прекращает свою деятельность, конфликт затухает или изменяется состав его участников.

В конкретном межличностном конфликте сторонами являются индивиды и поэтому каждый из них незаменим. Но заменимы ли эти индивиды в групповом конфликте? По сути дела в конфликте такого рода незаменимость относится не к личности, а к группе, как в межгосударственном — не к должностному лицу или органу, представляющему государство, а именно к государству.

Противоборствующие стороны могут относиться к разным социальным уровням. Так, индивид может конфликтовать не с другим лицом, а с группой или государством. Чиновники нередко конфликтуют не с равным себе партнером, а с общественной организацией, политической партией, группой экстремистов и т.п. Такие конфликты, протекающие в неинституциональных формах, обычно очень остры, жестоки и нередко заканчиваются гибелью слабой стороны.

В скрытой (латентной) фазе не всегда удается определить противоборствующие стороны конфликта. Но когда конфликт принимает открытую форму, участники противоборства могут быть выявлены со всей определенностью.

Проясним сказанное на примере процедуры уголовного разбирательства. Пока преступник не задержан, конфликт между ним и органами правосудия носит латентный характер. Конечно, сам виновный понимает, что он — одна из сторон конфликта, но органы следствия, дознания, суд и прокуратура могут не знать, кто именно совершил преступление. Процессуальная деятельность по раскрытию преступления и наказанию виновного переходит излатентной фазы в открытую, когда подозреваемый задержан. Тем самым конфликт приобретает явную форму.

К важнейшим характеристикам противоборствующих сторон, подчас однозначно определяющим исход конфликта, относятся их социальные, интеллектуальные, физические, материальные возможности, навыки, умения. Их социальные различия связаны не только с разным рангом или уровнем в том смысле, как употреблялось выше, но с широтой социальных связей, масштабами общественной или групповой поддержки. Интеллект и опыт ведения борьбы незаменимы во всех видах конфликтов — от дипломатического «торга» до вооруженного столкновения; именно эти качества позволяют формировать верную и выгодную стратегию противоборства и предвидеть поступки оппонента. Для прямых физических столкновений, вооруженных конфликтов особенно важны деструктивные потенциалы противников. В межличностных конфликтах — это физическая сила, угрозы, наличие оружия; в межгосударственных столкновениях, в войнах — это численность вооруженных сил, характер вооружения и эффективность военно-промышленного комплекса. Сильный «деструктивный потенциал», с одной стороны, кажется гарантом собственной безопасности, а с другой — провоцирует усиление потенциала других участников этого вида социального взаимодействия.

Одна или обе противоборствующие стороны могут на некоторое время выйти из конфликта (например, объявить перемирие). Однако факты свидетельствуют о том, что в большинстве конфликтов основная роль противоборствующей стороны остается практически неизменной в течение всего конфликта.

В массовых и продолжительных конфликтах возможны перегруппировки участников, временные коалиции между ними, сговор или внутренние разногласия, что крайне запутывает и усложняет общую картину.

Роли подстрекателей, пособников, организаторов конфликта, а также посредников и судей являются главным образом эпизодическими, но иногда довольно важными.

Используемая далее терминология является в основе юридической, но она четко характеризует не только криминальные, но и другие социальные конфликты.

Подстрекатель - это лицо, организация или государство, подталкивающее другого участника к конфликту. Подстрекатель может в этом конфликте и не участвовать; его задача ограничивается тем, чтобы спровоцировать, развязать конфликт между другими лицами (группами). Древний принцип «разделяй и властвуй» по сути олицетворяет такую практику разделения общества (группы) на конфликтующие группы, каждая из которых заинтересована в поддержке власти.

Пособник — лицо, содействующее конфликту советами, технической помощью и другими способами. При групповых конфликтах, в которых участвует неопределенный круг лиц, многие присутствующие фактически выступают как пособники основных участников — противоборствующих сторон. Одни выкрикивают лозунги, другие угрожающе размахивают палками и бросают камни, третьи подают советы, возбуждают окружающих. В большинстве случаев довольно трудно дифференцировать активных участников, пособников и пассивных наблюдателей происходящего. Однако такая задача всегда возникает перед органами правосудия, когда рассматриваются дела о массовых беспорядках, драках или групповом хулиганстве.

Организатор - лицо (группа), планирующее конфликт, намечающее его развитие, предусматривающее различные пути обеспечения и охраны участников и др. Организатором может быть одна из противоборствующих сторон («теневая») или самостоятельная фигура. Пример последнего — Яго из трагедии Шекспира «Отелло»: Яго сам не участвует в трагическом конфликте Отелло и Дездемоны, но тщательно организует его.

Посредников можно в определенной степени считать участниками конфликта, особенно тех, которые пытаются не просто разобраться в причинах и обстоятельствах происходящего (что делают и судьи), но предотвратить, остановить, разрешить конфликт. В связи с развитием множества национальных конфликтов в мире все чаще прибегают к посредничеству миротворческих сил, в том числе войск ООН. В Конго, Сомали, Косово среди посредников были убитые и раненые, хотя их целью является прекращение конфликта, по возможности ненасильственным путем.

Проблема посредничества имеет большое значение при разрешении конфликтов. Сам посредник должен быть строго нейтральным лицом, помогающим конфликтующим сторонам достигнуть согласия с помощью переговоров.

Таким образом, важнейшим структурным элементом конфликта являются его участники. Это могут быть как индивиды, так и социальные группы, совершающие активные (наступательные или оборонительные) действия друг против друга. В социологии выделяют первичных участников (оппонентов, которые непосредственно участвуют в конфликте), вторичных участников (тех, кто контролирует ход конфликта, не участвуя в нем) и третьи силы (заинтересованные в том или ином разрешении конфликта). Для понимания сущности конфликта необходимо также идентифицировать такие фигуры, как пособник, посредник, подстрекатель, судья, очевидец и т.д.

 3.1. Выявление и исследование интересов и целей участников конфликта.

Какие бы конкретные причины не лежали в основе поведения участников конфликта, и в первую очередь, противоборствующих сторон, в конечном счете, они обусловливают выбор позиции в конкретной ситуации. А за определенной позицией участника противоборства скрываются его потребности и интересы. Эти потребности и интересы в случае конфликта оказываются несовместимыми или противоположными.

Основным побудительным моментом, управляющим поведением человека, является мотив. Обычно потребности и интересы служат мотивами конкретных поступков.

Потребность, или нужда в чем-то, согласно классификации А.Маслоу подразделяются так:

1. физиологические потребности;

2. потребности в защите или безопасности;

3. потребности в любви или причастности;

4. потребности в признании, то есть в результатах и социальной идентификации;

5. потребности в самовыражении.

Существующие многообразные и даже противоречивые потребности человека складываются в определенную иерархию в зависимости от следующих факторов:

- значимости определенной потребности для субъекта;

- достижимости ее в конкретной ситуации и на перспективу;

- количества и качества препятствий на пути ее удовлетворения.

Многие потребности не осознаются субъектом как побудительная сила. Интерес представляет собой осознанную потребность, удовлетворению которой мешают конкретные препятствия.

Субъективные интересы также слагаются в определенную иерархическую систему, в которой выделяются доминирующие (актуальные) и вспомогательные (потенциальные).

При анализе потребностей и интересов участников конфликта стоит учитывать тот факт, что система потребностей и интересов каждого человека слагается из следующей совокупности:

1.Общие потребности и интересы, присущие всем людям; для их анализа можно воспользоваться приведенной выше классификацией А.Маслоу.

2.Особенные потребности и интересы, присущие конкретному человеку, как члену определенных социальных общностей - религиозных, партийных этнических, корпоративных, культурных, демографических и других (например, юной девушке, мусульманину, жителю Севера, коммунисту, больному сахарным диабетом и так далее).

3. Специфические потребности и интересы, характерные для конкретного человека, которые раскрывают его индивидуальность и неповторимость (например, потребность в инсулине, интерес к культуре Полинезии, обусловленная привычкой потребность в кубинских сигарах и др.).

Сложность в выявлении потребностей и интересов участников конфликта заключается в том, что они могут быть как реальными и обоснованными, так и основываться на неадекватном понимании сложившейся ситуации. В этой связи известный российский конфликтолог А.Зайцев выделяет шесть групп интересов:

1. Действительный интерес, фактически обоснованный и объективно отражающий положение субъекта в конфликтной ситуации и ее возможном завершении.

2. Ценностно-ориентированный интерес, связанный с пониманием как должно быть и разногласий по поводу возможных решений.

3. Интересы, связанные с ограниченностью ресурсов.

4 Завышенные интересы, связанные с переоценкой имеющихся сил и неадекватностью предъявляемых другим претензий

5. Гипотетический, надуманный интерес, основанный на искаженном понимании своего положения в социальном конфликте.

6. Транслируемый интерес, который не является реальным интересом субъекта, представляющего чужой интерес. Субъект в данном случае является объектом манипулирования.

Помимо потребностей и интересов влияние на конфликт оказывают убеждения и ценностные ориентации участников противоборства. Нравственные, социально-политические, экономические, правовые, религиозные, эстетические и прочие убеждения и ценности обычно представляют потенциальную, “свернутую” программу возможного поведения. Убеждения и ценности становятся мотивом в случае, если субъекта “загоняют в угол” прямым вопросом, затрагивающим эту деликатную сферу. Субъекту ничего не остается, как на практике демонстрировать свои убеждения и ценности, порой за счет отказа от реализации насущных потребностей и интересов.

На развитие конфликта и ролевое распределение также оказывают большое влияние цели участников. В идеале цель должна быть

* реальной;
* мотивированной;
* логически построенной.

Каждый субъект имеет

* стратегические, или долгосрочные, цели
* тактические, или краткосрочные цели

 Эти цели исходят не только из сложившейся конфликтной ситуации, но выходят далеко за ее пределы. При этом тактические цели участника конфликта зачастую противоречат его долгосрочным целям. Однако, краткосрочные цели более способствуют мобилизации усилий субъектов, поскольку ожидаемый результат выглядит вполне осязаемо и довольно легко достижимым.

Особенность конфликтной ситуации отражается на существовании у участников декларируемых и “теневых” целей, между которыми имеется определенное расхождение. Во время конфликта под влиянием обстоятельств могут актуализироваться одни и уходить на “второй” план другие.

Однако интересы и цели не являются абсолютными и неизменными выражениями намерений субъектов безотносительно к ситуации.

Взаимодействие, даже конфликтное, всегда предполагает определенное представление о допустимых и возможных интересах и целях других участников взаимодействия. Даже отчаянное желание с помощью конфликта реализовать свои планы не будет воплощено в жизнь, если потенциальный противник воспринимается как очень сильный и способный не только постоять за себя, но и выиграть противостояние.

Таким образом, для возникновения конфликта недостаточно наличия ситуации, при которой интересы и цели сторон противоречат друг другу. Необходимым условием возникновения конфликта является наличие готовности к конфликтному способу решения сложившейся ситуации – установки.

Установки участников взаимодействия оказывают сильное влияние на развитие ситуации и содержание взаимодействия.

Завершение:

Из выше перечисленной информации становится ясно, что позиции и роли основных участников конфликта определяется не только его ролью в конфликте или социальным положением, которое он занимает в обществе или системе межличностных отношений, в которой происходит конфликт.

 Его также характеризует положение, формирующееся в ходе развития конфликта, называемое рангом. Уровень ранга зависит от возможностей, которыми обладает участник конфликта (физические, материальные, социальные, интеллектуальные, личностные).

Влияют навыки и опыт субъекта конфликта, степень налаженности разносторонности его социальных связей. Ранги противоборствующих сторон различаются качественной характеристикой личностного потенциала и вероятности раскрытия потенциала в конфликтном взаимодействии.

Уровень социальных, интеллектуальных и физических сил состоит не только из сил основного участника, но и возможностей участников, которые поддерживают основного субъекта конфликта. Эта поддержка оказывается значимой в количественном и качественном отношении, влияет на весь ход развития противоречия и на способ его разрешения. Поддержка может выражаться как присутствием реальных действующих лиц конфликта, так и общественным признанием за той или иной стороной разногласия преимущества (например, через средства массовой информации или негласно).

Четко определять свою роль в конфликте и позиции и роли своих оппонентов необходимо даже, если человек не работает в большом коллективе, где конфликты не редкость, а скорее обыденность. Данное умение, скорее отличный навык для любой личности, имеющей, даже, достаточно, ограниченный круг знакомых и друзей. Уметь здраво смотреть на конфликты и правильно пользоваться данным инструментом общения- большое достоинство в современном обществе.

Список используемой литературы:

* Практикум по конфликтологии- Емельянов С.М.
* Конфликтология- Кибавнов А.Я.
* Сайт Википедия