



КАТЕДРА:

КУРСОВА РАБОТА

НА ТЕМА:

СПОСОБИ ЗА РАЗРЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТ НА ИНТЕРЕСИ

Изготвил:

Проверил:

Пловдив, 2015

УВОД

С развитието на човешките общности постепенно се установява, че сред различните форми на конфликтно противопоставяне могат да се установят и такива, които съдържат положителни характеристики. Те оказват позитивно влияние върху съдържанието на конфликта и възможностите му да влияе върху поведението на личността. Конфликтът и конфликтната ситуация са част от реалния човешкия живот и техните положителни страни е необходимо да се търсят, открият и да бъдат използвани. Прието е тези страни да се възприемат като конструктивни, продуктивни, ефективни, съзидателни, за разлика от деструктивните, които се оценяват като непродуктивни, неефективни, отрицателни и разрушителни.

В повечето случаи конфликтът се възприема и оценява отрицателно, тъй като общуването във формата на противопоставяне се явява резултат от индивидуалните различия между хората и възниква когато постъпките на участниците имат точно тази насоченост на поведението. Страните в конфликта съществуват обективно, но индивидуалните стратегии и начините за приложението им имат неповторим характер. Съзнателното, прогностично поведение на личността предполага избора на две основни насоки на поведение - към неговото разрешаване или към създаването на условия това да не стане.

Цел на настоящата разработка е да се разгледат способите за разрешаване на конфликти на интереси.

Де Дреу и Гелфанд (2008) твърдят, че имайки предвид, че ресурсите в организациите са ограничени, то има постоянен ресурс за тях¹. Това води до конфликт на трите основни нива в организациите, на индивидуално ниво, ниво група и организационно ниво. Де Дреу и Гелфанд (2008) твърдят, че за да се разбере конфликта на изчерпаните ресурси, е полезно да се разбере теорията на взаимозависимост, теория, която предполага, че участниците във всяка социална система зависят един от друг, за да достигнат до положителни резултати и да се избегнат отрицателни резултати². Това създава продължаващ конфликт на интереси, тъй като хората непрекъснато се борят с

¹ De Dreu, K. & Gelfand, M. (2008). Conflict in the Workplace. In De Dreu, K. & Gelfand, M. (2008) (Eds.). *The psychology of conflict and conflict management in organisations*. New York, NY: Lawrence Erlbaum Associates, с.32.

² Пак там.

вземането на решение дали да се действа егоистично за индивидуална облага или да си сътрудничат и да се постигне полза за колектива.

Такъв конфликт е например, когато в една организация, лице, което е индивидуално рационално, покаже „дефект”. Това означава, че той ще закъснява, ще работи бавно, може да открадне и няма да допринесе за благото на организацията. Едно лице, което е колективно рационално ще работи усилено. Рискът с индивидуалната рационалност е, че ако стане твърде широко разпространена организацията няма да успее, а след това всеки в организацията ще бъде по-зле. Това означава, че съществува постоянна ситуация на конфликт на интереси между колективно и индивидуално рационалните служители. Това важи на всички нива в организациите.

1. Същност на процеса на разрешаване на конфликт на интереси

Принципният подход в разрешението на конфликта на интереси се състои в търсенето на конструктивния му характер. Той се определя от следните фактори:

- признаване от участниците на факта за съществуването на конфликта, признаването на разногласията, а също и правото на страните на свои позиции
- насоченост на работа с конфликта за регулиране на проявите, предполагащи отказ от безполезни опити за отстраняване на причините
- организация на конфликтующите групи с цел манифестиране на конфликта
- съгласие на страните относно съблюдаването на определени правила на играта, която собствено прави възможна комуникацията между тях.

Да бъде конструктивен един конфликт означава, процесът на неговото управление или разрешение да има съзнателен характер, участниците в него отговорно и целенасочено да търсят позитивния за тях изход чрез прилагане на стратегии и прийоми на поведение, които да не накърняват достойнството и правото на избор на другата страна. Най-работен критерий за разрешението на конфликта е удовлетворението на участниците от неговия изход. Този процес не може да се реализира в ситуации, в които съзнателно една от двете страни желае конфликта да продължи, има пълен разпад на емоционални отношения или конфликта е крайна фаза в отношенията между страните, емоционалните отношения са такива, че не е възможно конструктивно взаимодействие или конфликтът е върха на айсберга и разрешението му няма значително влияние върху дълбоките му антагонистични корени.