

Общая конфликтология

Самостоятельная работа по дисциплине «Конфликтология». Карточку можно сохранить и запросить в приоритетную проверку.

Эта версия заново собрана из разрешённого текста. Исходные свойства Office, комментарии, исправления, вложения, изображения и внешние связи в неё не переносились.

Текст материала

□ САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ПСИХОЛОГИИ И СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Факультет прикладной психологии Кафедра прикладной социальной психологии Направление конфликтология

Самостоятельная работа

По дисциплине «Общая конфликтология»

Выполнила студентка 1 курса Очной формы обучения

Проверила Старший преподаватель кафедры прикладной социальной психологии и конфликтологии Андреева Ольга Ивановна

САНКТ-ПЕТЕРБУРГ

г. Задание 1.

1. История и контекст конфликта, в котором находятся участники.

Ольга долго искала работу, и, найдя подходящий вариант, решила попытать счастье в Сбербанке на должности менеджера. Стоит отметить, что Ольга очень целеустремленная по натуре женщина. Она старательно выполняет все задания, добиваясь при этом высоких результатов. Работа Ольги заключалась в привлечение новых клиентов, а также поддержание клиентской базы. Она познакомилась с коллективом, в котором все уже работали не первый год. Ольги выделили рабочее место. Вместе с ней на этой должности работал еще один сотрудник – Марина, которая уже несколько лет трудилась в стенах Сбербанка и имела большой опыт. Она не очень радушно встретила Ольгу, сразу обозначив, что её рабочее место не трогать и брать ничего нельзя. Спустя несколько дней работы Ольга обратилась к Марине за помощью, рассказать, как не запутаться в клиентской базе. На что Марина ответила: «Я занята, там все просто, поработаешь-поймешь». Но также Ольга услышала фразу, которая её сильно насторожила: «А если не поймешь, то велика потеря будет для нас». Поняв, что Марина ей ничем не поможет, она стала сама разбираться во всех тонкостях трудового процесса. И уже через месяц она перевыполнила план по привлечению новых клиентов. А через два месяца работы Ольги в Сбербанке, руководитель Ирина Александровна, пришла к ней в кабинет и объявила о повышении заработной платы. Также руководитель сказала, если Ольга будет продолжать работать в таком же темпе, то её ждет повышение по службе. Марина

возразила руководителю, сказав, что в отделе есть люди, которые уже давно работают в этой сфере и знают о данной работе больше, чем какие-то новенькие, и, что ставить новичков на высшие должности весьма не обдуманное решение. На что Ирина Александровна ответила: «Ольга имеет хороший потенциал, и ей нужна практика, чтобы достичь больших успехов. Прошел месяц и Ольга стала замечать, что количество клиентов у нее убавилось. Все чаще ее постоянные клиенты стали обращаться к Марине, а не к ней. И Ольга решила разобраться, в чем дело. Она всегда уходила на обеденный перерыв, а Марина же говорила, что еще поработает, и отказывалась от обеда. Вернувшись чуть раньше с обеда, Ольга застала Марину за своим компьютером. Марина не стала никак

оправдываться, а наоборот, сказала: «Не тебе же всегда быть самой лучшей». Ольга заявила, что все расскажет руководителю и потребует незамедлительного увольнения такого недобропорядочного сотрудника. На что Марина ответила: «Если расскажешь начальству, то долго здесь не проработаешь». Ольга долго думала на счет слов Марины, но все-таки приняла решение и пошла к руководителю. Она рассказала обо всей сложившейся ситуации и о том, как Марина подставляет её, забирая постоянных клиентов. Ирина Александровна, ответила, что Марина уже много лет работает в отделении и подобных ситуаций не случалось. Она не поверила Ольге, посоветовала собраться с силами и продолжить работать. Ситуация усугублялась все больше. Практически все постоянные клиенты перестали приходить к Ольге. Марина же стала при появлении руководителя говорить о промахах Ольги: «Олечка, у тебя снова не выполнен план за месяц». Ольга долго терпела, но вскоре стала отвечать на нападки Марины. Она решила написать письмо вышестоящему начальнику, в котором изложила жалобу на Марину.

Задание 2.

1. Участники конфликта

Ольга и Марина.

2. Уровень оппонентов

Оба участника конфликта являются оппонентами 1 уровня.

3. Цели оппонентов

Ольга хочет сохранить свою должность. Марина, завидуя и соперничая с Ольгой, хочет устранить конкурента.

4. Объект конфликта

Должность в отделе Сбербанка.

5. Интересы

Ольга – уважение, стабильность, финансы, карьерный рост. Марина – уважение, стабильность, финансы, авторитет среди коллектива.

6. Отношения (в двух аспектах)

Отношения между сторонами конфликта – имеются. Отношения к объекту конфликта – имеются.

7. Тип конфликта

Объективный

8. Уровень конфликта

Микросоциальный – организационный – межличностный.

9. Факторы конфликта

Информационный фактор. Отказ Марины рассказать поподробнее о базе клиентов. Кража Мариной клиентской базы Ольги. Жалобы Ольги на Марину. Структурный фактор. Характер, игнорирование руководителя жалобы Ольги на Марину. Ценностный фактор.

Профессиональные ценности. Марина ради своей должности готова идти по головам. Для Ольги же важно честное выполнение обязанностей. Фактор отношений. Марина боится, что если Ольга будет очень хорошо справляться со своей работой, то ее уволят. Поведенческий фактор. Марина сразу невзлюбила Ольгу. Смешки, угрозы Марины в адрес Ольги.

10. Динамика конфликта

Предконфликтная ситуация. Ольга, устроившись на работу, познакомилась с Мариной, которая сразу невзлюбила ее, обозначив границы. Когда Ольга попросила помощи, то Марина ответила, разберайся сама, а также «не поймешь - не велика будет потеря для нас».

Инцидент. Ольга обнаружила Марину за своим рабочим местом, когда та воровала ее базу клиентов. Конфликтная ситуация. Угроза Ольги, что расскажет руководителю про Марину. Угроза Марины: «Если расскажешь начальству, то долго здесь не проработаешь». Жалоба Ольги руководителю на Марину. Смешки Марины над Ольгой в присутствии руководителя. Жалоба Ольги вышестоящему начальству на Марину. Эскалация конфликта. Конфликт находится на стадии эскалации.

11. Тип инцидента (если он был)

Субъективный.

12. Какую функцию выполняет данный конфликт?

Деструктивную.

13. Проведите анализ интересов, позиций и проблем сторон по таблице В.Линкольна.

Подход – переговоры, законодательный. Тема для обсуждения – взаимоотношения. 14. Сформулируйте свое мнение о данном конфликте, возможных вариантах стратегии и тактики сторон для разрешения ситуации. Методы – прекращение, завершение, урегулирование. Рекомендации: В данной ситуации необходимо, чтобы Марина с Ольгой обсудили свои претензии друг к другу, и пришли к общему решению, которое будет удовлетворять обе стороны. Также, возможен перевод одной из сотрудниц в другой офис.

Используйте материал как ориентир: проверяйте источники, требования преподавателя и не сдавайте чужой текст как свой.