ФГБОУ ВПО "Казанский Национальный Исследовательский Технологический Университет"

Групповые конфликты.

Работу выполнила: Хузина Лия Марсовна

Оглавление.

1. Определение группового конфликта.
2. Типы групповых конфликтов.
3. Управление групповыми конфликтами.
4. Методы управления групповыми конфликтами.
5. Переговоры как метод разрешения конфликта.
6. Вопросы.
7. Литература

Определение.

- **Групповыми конфликтами** называют конфликты, возникающие между представителями разных социальных групп или одним человеком и социальной группой.
- Групповые конфликты представляют собой не что иное, как противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой. Такое противоборство возникает на основе

аправленных

Причины возникновения групповых конфликтов.

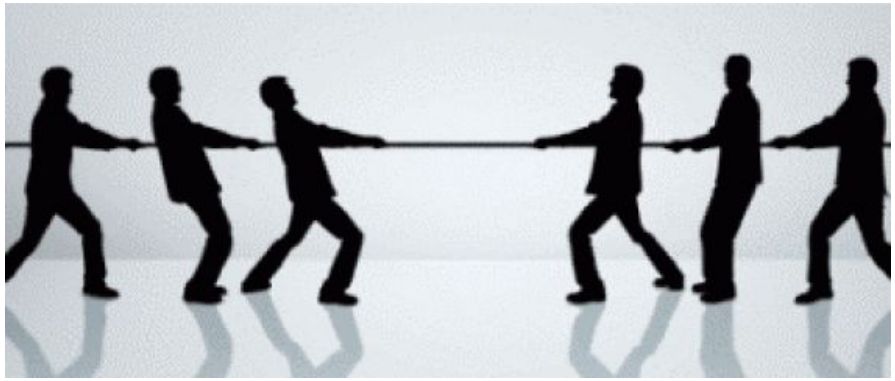
- 1. Личная неприязнь формальных или неформальных лидеров конфликтующих групп. Для возникновения конфликта на этой почве необходимым условием является поддержка большинством представителей группы своих лидеров.
- 2. Противостояние групп, одна из которых непременно является малой группой. Конфликт возникает на основе неудовлетворения малой группы обстоятельствами, которые складываются в зависимости от действий большой группы.
- 3. Расхождение мотивов и ценностных ориентаций разных групп, являющееся важным раздражающим фактором для представителей всех групп, которые конфликтуют.

Типы групповых конфликтов.

- выделить два основных типа групповых конфликтов:
- 1. конфликт «личность — группа»

›.

2. конфликт



Конфликт «личность – группа»

- Особенности:
- 1. Столкновение личностных и групповых интересов и мотивов;
- 2. Специфика причин противостояния и форм е проявления: применение групповых санкций, полное прекращение неформального общения членов группы с конфликтующим и т.д.
- Причины:
- 1) ожидания личности противоречат ожиданиям группы;
  2) противоречия между личностью и группой в целях, ценностях, интересах, позициях и т. д.;
  3) борьба за повышение своего статуса в группе;
  4) конфликт между руководящими органами и неформальной группой;
  5) поиск и нахождение реального и мнимого виновника неудач.

Конфликт «группа – группа»

- Особенности:
- 1. Ярко выраженный субъективный характер; 2. Специфичность форм их протекания (забастовки, митинги, демонстрации и др.);
- 3. Антагонизм субъектов конфликта, обусловленный тем, что члены конфликтующих групп воспринимают обычно друг друга по принципу «мы - они» и «свои - чужие»
- Причины:
- 1. максимилизации общего выигрыша (кооперация).
- 2. максимилизации собственного выигрыша (индивидуализм).
- 3. максимилизации относительного выигрыша (соперничество).
- 4. максимилизации выигрыша другого (альтруизм).
- 5. минимизации выигрыша другого (агрессия).
- Минимизация различий между собственными и чужим выигрышем (равенство).

Управление конфликтом.

- Управление конфликтом – это целенаправленное воздействие по устранению причин или по коррекции поведения участников конфликта.

- **Диагностика конфликта. Выявление:**
- - причин или источников конфликта (которые могут быть явными и скрытыми);
- - природы конфликта и его биографии;
- - сторон конфликта и отношение сторон к конфликту;
- - формальных и неформальных взаимоотношений и позиций сторон.
- **Профилактика конфликта**
- - правильный подбор и расстановка кадров;
- - совершенствование систем оплаты труда;
- - контроль за соответствием прав и обязанностей;
- - создание благоприятного климата;
- - уделение внимания неформальным коммуникациям в коллективе.

- **<u>Стратегии управления конфликтом:</u>**
- - нормативная, административно-правовая или морально-правовая (максимальное использование норм, законов, использование суда и т.д.);
- - реалистическая стратегия (использование силы, торг, обман);
- - идеалистическая стратегия (предполагает выигрыш всех сторон с изменение отношений и целей для снятия самой проблемы, породившей конфликт).

Стили разрешения конфликта.

- Силовой (выигрыш-проигрыш):
  - явное преимущество в силе и ресурсах;
  - достижение цели имеет высокую значимость;
  - компромисс затруднителен, (объект неделим)
- Избегание конфликта (проигрыш-проигрыш):
  - недостаток ресурсов;
  - значимость проблемы невысока;
  - целесообразно затянуть время.
- Как вариант этого стиля – поддержание статус-кво (мирное сосуществование), часто в организациях реализуется в форме неофициального соглашения.
- 3. Приспособление (невыигрыш-выигрыш):
  - высокая значимость сохранения взаимоотношений

  4. Компромисс (непроигрыш-непроигрыш)

  5. Сотрудничество (выигрыш-выигрыш)
  - поиск взаимоприемлемого решения на основе идеалистической стратегии.

Методы управления конфликтом.

- **<u>Организационно-структурные:</u>**
- - четкая формулировка требований;
- - соблюдение принципа единоначалия;
- - существование координационных механизмов;
- - установление общих целей;
- - система вознаграждения.

- **<u>Межличностные (персональные):</u>**
- - убеждение участников конфликта (беседы, оказание психологической помощи);
- - использование позитивных и негативных санкций;
- - изменение состава участников конфликта;
- - вхождение в конфликт в качестве эксперта.

- **<u>Альтернативные методы разрешения конфликтов:</u>**
- - переговоры;
- - фасилитаторство (обеспечение процесса взаимодействия конфликтующих сторон);
- - посредничество;
- - моделирование арбитража (приглашение арбитра-эксперта

Переговоры как метод разрешения конфликта.

- **<u>Условия проведения переговоров:</u>**
- - существование взаимозависимости сторон;
- - отсутствие значительного различия в силе субъектов;
- - стороны реально могут принимать решения;
- - соответствие стадии развития конфликта возможностям переговоров напряженность - рано еще не определились позиции сторон, соперничество враждебность – рационально, агрессивность, эскалация- посредник нужен, насилие - переговоры невозможны).

Стадии переговоров.

- - подготовка (провести диагностику, сильные и слабые стороны участников, определить цель, каковы альтернативы, каковы последствия , в чем взаимозависимость, важны ли дальнейшие отношения)
- - первоначальный выбор позиции (заявление обеих сторон об их желании и позиции),
- возможные тактики: (оказание давления, агрессивность , взаимовыгодный компромисс, маленькие уступки, небольшое доминирование манипуляция, новая информация, - позитивные личные отношения);
- - поиск взаимоприемлемого решения, психологическая борьба;
- - завершение или выход.

Вопросы:

- 1. Групповые конфликты: понятии, типы?
- 2. Причины возникновения групповых конфликтов?
- 3. В чем особенность конфликта «группа-группа» ?
- 4. тили разрешения конфликта?
- 5. Стадии переговоров?
- 6. Методы управления конфликтом?

Литература

- 1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. – М.: ЮНИТИ, 1999.
- 2. Н. А. Лобан. Конфликтология УМК - Минск.: Изд-во МИУ, 2008.
- 3. Белкин А.С., Жаворонкоа В.Д., Зимина И.С. Конфликтология: Наука о гармонии. – Екатеринбург: Глаголь, 1995.
- 4. Гришина Н. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2000.
- 5. Громова О.Н. Конфликтология. Курс лекций. – М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем», ЭКМОС, 2000.

- СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ.