

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.

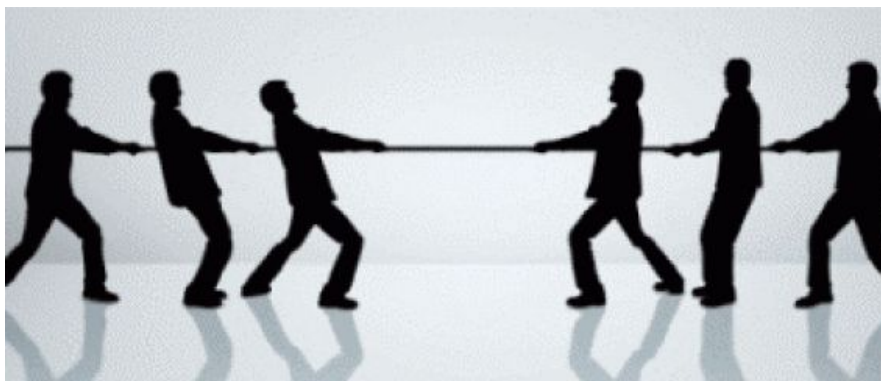
- 1. Личная неприязнь формальных или неформальных лидеров конфликтующих групп. Для возникновения конфликта на этой почве необходимым условием является поддержка большинством представителей группы своих лидеров.
- 2. Противостояние групп, одна из которых непременно является малой группой. Конфликт возникает 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 его 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. максимизации общего выигрыша (кооперация).
  2. максимизации собственного выигрыша (индивидуализм).
  3. максимизации относительного выигрыша (соперничество).
  4. максимизации 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.

- **Стратегии управления конфликтом:**
- - 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 изменением 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.

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



- **Межличностные (персональные):**

- - убеждение участников конфликта (беседы, оказание психологической помощи);
- - использование позитивных и негативных санкций;
- - изменение состава участников конфликта;
- - вхождение в конфликт в качестве эксперта.



- **Альтернативные методы разрешения конфликтов:**

- - переговоры;
- - фасилитаторство (обеспечение процесса взаимодействия конфликтующих сторон);
- - посредничество;
- - моделирование арбитража (приглашение арбитра-эксперта



# Переговоры как метод разрешения конфликта.

- **Условия проведения переговоров:**

- - 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 желаниии 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: понятия, 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.