



ЧТО ТАКОЕ МЕЖГРУППОВОЙ КОНФЛИКТ?

Межгрупповой конфликт - столкновение, разногласие между отдельными группами или подразделениями, вызываемые несовершенством организационной структуры и неотлаженностью функционального взаимодействия, необходимостью распределения ограниченных материальных, финансовых и иных ресурсов, недостаточностью взаимной информации, различиями во взглядах на служебную мотивацию, формы стимулирования, деловое сотрудничество и т.п.

ПРИЧИНЫ МЕЖГРУППОВЫХ КОНФЛИКТОВ

1) различия интересов (расхождение целей, конкурентная борьба за ограниченные ресурсы, требования большей автономии);

2) разное понимание ситуации, вытекающее из различия обязанностей;

3) различия в информации, получаемой о некоторой ситуации;

4) споры о вероятных последствиях выбора определенного курса действия.

- Межгрупповой конфликт возникает, когда одна группа начинает пытаться выдвинуться вперед относительно других групп. Конфликт означает, что группы непосредственно сталкиваются друг с другом и оказываются друг к другу в глубокой оппозиции.

- Конфликт напоминает конкурентную борьбу, но он намного серьезнее. Конкурентная борьба означает соперничество между группами в погоне за общепринятыми благами, в то время как конфликт предполагает прямое вмешательство в достижение целей.

КЛАССИФИКАЦИЯ МЕЖГРУППОВЫХ КОНФЛИКТОВ:

Вариант конфликта	Возможные причины
Руководство организации - персонал	неудовлетворительные коммуникации; нарушение правовых норм; невыносимые условия труда; низкая заработная плата и др.
Администрация - профсоюзы	нарушение трудового законодательства со стороны администрации; неудовлетворительные условия труда; низкая заработная плата и т. п.
Конфликт между подразделениями внутри организации	взаимная зависимость по выполняемым задачам; распределение ресурсов; неудовлетворительные коммуникации; структурная перестройка и др.
Конфликт между организациями	нарушение договорных обязательств; борьба за ресурсы, сферы влияния, рынки сбыта и т. п.
Конфликт между микрогруппами внутри коллектива	противоположность интересов, ценностей, целей; амбиции лидеров и т. д.
Конфликты между неформальными группами в обществе	противоположность духовных интересов, ценностей; групповой экстремизм.

УПРАВЛЕНИЕ МЕЖГРУППОВЫМИ КОНФЛИКТАМИ:

При принятии управленческих решений по межгрупповым конфликтам важно учитывать не только особенности, но и функции этих конфликтов. В этом плане следует иметь в виду такие функции, как:

- сплочение группы, отстаивающей справедливые интересы;
- раскол группы, отстаивающей незаконные интересы;
- утверждение статуса личности в группе.

Этап управления	Основное содержание управленческих действий
Прогнозирование конфликта	постоянное взаимодействие по всем коммуникационным каналам с внешними организациями работа с лидерами в микрогруппах внутри коллектива и внутри подразделений, входящих в структуры организации; анализ общественного мнения; знание ранних симптомов межгрупповых конфликтов в их латентной фазе
Предупреждение конфликта	на основе углубленного анализа причин и факторов назревающего конфликта предпринять меры по их нейтрализации; активная работа с лидерами с целью обмена информацией о потенциальных соперниках; использование педагогических и административных мер по предупреждению мотивов зреющего конфликта
Регулирование конфликта	добиться признания реальности конфликта лидерами конфликтующих групп; легитимизация конфликта, установление норм и правил взаимодействия по решению конфликтных споров; институциация конфликта, создание соответствующих рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия; широкое применение технологий регулирования конфликта.
Разрешение конфликта	организация переговорного процесса по разрешению конфликта; заключение договора о согласовании интересов и позиций конфликтующих сторон.

