

Управление группой

Взаимодействие человека и группы

Группа - это относительно обособленное объединение небольшого количества людей (обычно не более десяти) для достижения общей цели.

Характерные особенности группы

- члены группы идентифицируют себя и свои действия с группой;
- взаимодействие носит характер непосредственных устойчивых контактов;
- наличие не формального распределения ролей, признаваемое группой.

Формальные группы - это структурные подразделения организации.

Неформальные группы создаются членами организации в соответствии с их общими интересами, увлечениями и взаимными симпатиями.

Роль - это относительно
постоянная система
поведения согласно более
или менее четко
установленному эталону.

- *Координатор*
- *Генератор*
- *Контролер*
- *Шлифовальщик*
- *Энтузиаст*
- *Искатель выгод*
- *Исполнитель*
- *Помощник*

Производственные роли

**Повышение
эффективности
формальных групп**



Рис. 1 Факторы, влияющие на эффективность работы групп

Внутриорганизацио нные конфликты

Конфликты – столкновение
противоположно
направленных интересов,
целей и мнение двух или
более сторон. При этом одна
или обе стороны не идут на
уступки друг другу, а
стремятся к достижению
односторонних выгод.

| Классификационный признак | Виды конфликтов | Сущность или причины конфликтов |
|------------------------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Субъекты конфликтов | Внутриличностные | Обусловлены противоречием человека с самим собой; порождаются: а) необходимостью выбора между взаимоисключающими вариантами действий; б) потребностями и возможностями; в) влечениями и обязанностями |
| | Межличностные | На 75-80% порождаются столкновением материальных интересов отдельных субъектов |
| | Между личностью и группой | Обусловлены несовпадением индивидуальных и групповых норм поведения |
| | Межгрупповые | Порождаются борьбой за ограниченные ресурсы или сферы влияния |
| Уровень конфликта | Горизонтальные | Конфликты между отдельными подразделениями |
| | Вертикальные | Конфликты между различными уровнями иерархии |
| Характер конфликта | Объективные | Связаны с реальными проблемами и недостатками, возникающими в организации |
| | Субъективные | Обусловлены психологической несовместимостью людей, их нежеланием понять друг друга |
| Степень открытости конфликта | Скрытые | Конфликты прячут от посторонних глаз. Они развиваются в форме интриги |
| | Открытые | Конфликты, о которых знает руководство организации и ее члены |
| Последствия конфликта | Конструктивные | Предполагают возможность рациональных преобразований в организации, способствующих ее развитию |
| | Деструктивные | Конфликты, не имеющие под собой реальной почвы |

Конфликт можно рассматривать как развивающийся процесс, состоящий из нескольких этапов

- **конфликтная ситуация**
- **инцидент**
- **кризис и разрыв отношений**
- **его завершение**

Преодоление конфликтов

- ▣ **Стратегия ухода от конфликта**
- ▣ **Стратегия приспособления**
- ▣ **Стратегия решения конфликта силой в свою пользу**
- ▣ **Стратегия примирения через поиск компромисса**
- ▣ **Стратегия окончательного разрешения конфликта в рамках добровольного сотрудничества сторон**
- ▣ **Предупреждение конфликта**
- ▣ **Разрешение конфликта.**

Стратегии поведения участников конфликта