

Тема 6

Лекция № 9

Психология коллектива.

1. Коллектив как социальная группа. Классификация социальных групп. Структурная организация группы. Характеристика групповых процессов.
2. Психология конфликта в группе. Понятие конфликта, сущность, поведение в конфликте.

Дисциплина

«Этика и психология семейных и деловых отношений»

Доцент Юсупова Ф.А.

Группа и ее структурная организация

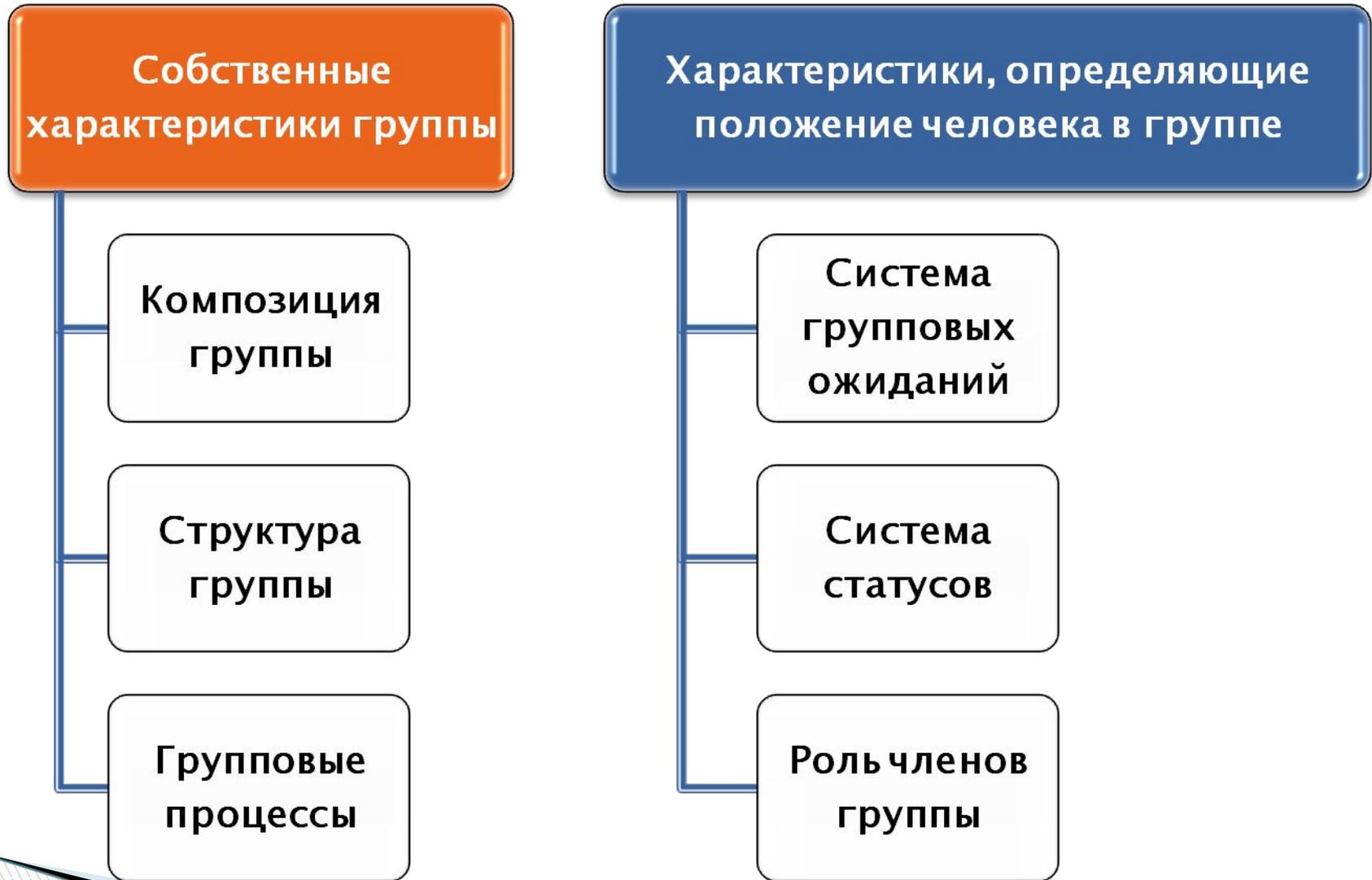
«Лучше быть одиноким,
чем водиться с кем попало»

Омар Хаяйм

Группа - это самостоятельный субъект деятельности, который может быть рассмотрен с точки зрения своих свойств, процессов и структур.



Социально-психологический анализ группы.



Собственные характеристики группы

Композиция группы, или ее состав, – это совокупность характеристик членов группы, важных с точки зрения анализа группы как целого. Например, численность группы, ее возрастной или половой состав, национальность или социальное положение членов группы и так далее.

Таких характеристик множество, выбор наиболее значимых производится с учетом конкретных задач, которые ставятся исследователем.

Так, если ставится цель проанализировать определенную студенческую группу как малую группу, среди особенностей композиции должны быть указаны: соотношение студентов различного пола, социальные различия между студентами, успешность обучения членов группы и т. д.

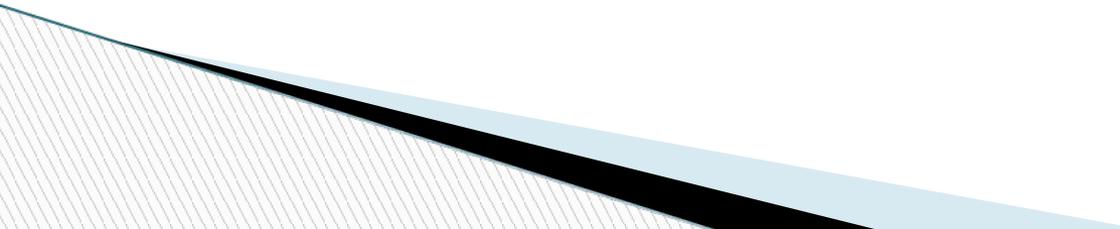
Собственные характеристики группы

Структура группы рассматривается с точки зрения тех функций, которые выполняют отдельные члены группы, а также с точки зрения межличностных отношений в ней.

Выделяют структуры предпочтений (социометрическая структура),
власти и коммуникаций.

Собственные характеристики группы

Групповые процессы:

1. процесс развития и сплочения группы,
 2. процесс группового давления,
 3. Процесс выработки решений.
- 

Характеристики, определяющие положение человека в группе

Статус (или позиция) - это сумма, или совокупность психологических характеристик человека, определяющих его место в группе и то, как его будут воспринимать другие члены группы.

Статус реализуется через систему ролей, то есть различных функций, которые человек должен выполнять в соответствии со своим положением в группе.

По отношению к каждому члену у группы есть **система ожиданий** в отношении его поведения.

Поведение, соответствующее образцу, поощряется, а не соответствующее - наказывается группой. То есть система ожиданий строится на основе групповых норм и правил и контролируется через групповые санкции.

Классификация групп

1. К большим по численности группам относятся, с одной стороны, стихийные, кратковременно существующие, случайно возникающие общности типа **толпы, публики, аудитории**, а с другой стороны – длительно существующие, исторически обусловленные, устойчивые образования, такие как **этнические, профессиональные или социальные группы**.

2. Под малой социальной группой понимается немногочисленная по составу группа, члены которой объединены общей целью своей деятельности и находятся в непосредственном личном контакте (общении), что является основой для возникновения и развития группы как целого.

Социально-психологический анализ малой группы



Социометрическая структура – это совокупность соподчиненных позиций членов группы в системе внутригрупповых межличностных предпочтений.

Иначе говоря, это система предпочтений и отвержений, эмоциональных симпатий и антипатий между членами группы

Характеристики, описывающие систему внутригрупповых предпочтений:

1. социометрические статусы членов группы. В соответствии с результатами социометрии, статус рассматривается как сумма отвержений и предпочтений, получаемых членом группы. Статусы имеют различный "вес" в зависимости от доли в них положительных выборов, а совокупность статусов всех членов группы задает статусную иерархию, в которой выделяются:

- **социометрические "звезды"** - наиболее предпочитаемые члены группы, стоящие на вершине иерархии;
- **высокостатусные, среднестатусные и низкостатусные**, определяемые по числу положительных выборов и не имеющие большого числа отвержений;
- **изолированные** - члены группы, у которых отсутствуют любые выборы, как положительные, так и отрицательные;
- **пренебрегаемые** - члены группы, имеющие большое количество отрицательных выборов и малое количество предпочтений;
- ▣ **отверженные ("изгои")** - члены группы, не имеющие по результатам социометрии положительных выборов, а только отрицательные.

Однако знания величины социометрического статуса недостаточно для точного представления о системе эмоциональных отношений в группе.

2. взаимность эмоциональных предпочтений членов группы.

Так, у студента в группе может быть только один положительный выбор, но если он взаимный, данный студент будет чувствовать себя в группе значительно увереннее, чем в том случае, если его предпочитают несколько одноклассников, но он сам ориентирован на других, не замечающих или, что еще хуже, отвергающих его.

Также и для "звезды" важно не просто иметь большое число выборов, но значительное число взаимных выборов, обеспечивающих устойчивость ее положения в группе и комфортное состояние.

3. наличие устойчивых групп межличностного предпочтения. Важно проанализировать не только само наличие - отсутствие таких мини-групп, но и исследовать взаимоотношения между ними, понять, по какому принципу они образовывались.

Имеет значение, на какие группы ориентированы отверженные и изолированные члены группы, как соотносятся в этих группах люди с различными статусами.

Возникающие в группе мини-объединения могут быть очень различны по своему внутреннему строению, сплоченности, могут иметь или не иметь внутри себя членов, отвергающих друг друга, что тоже важно для общей характеристики группы.

4. система отвержений в группе.

Социометрическая матрица дает возможность понять, как распределяются отвержения в группе.

Например, в группе могут быть "козлы отпущения", которых не любит почти вся группа, или наоборот, почти у всех могут быть отвержения, но ни у кого они не преобладают значительно над предпочтениями, или девочки все отвержения пересылают мальчикам и наоборот.

Коммуникативная структура группы - это совокупность позиций членов группы в системах информационных потоков, связывающих членов группы между собой и внешней средой, а также концентрация у них того или иного объема групповой информации.

Владение информацией – важный показатель положения члена группы.

С одной стороны, доступ к получению и хранению информации обеспечивает человеку в группе особую роль, особые групповые "привилегии".

В ряде случаев человека, являющегося информационным центром группы, называют "коммуникативным лидером", насколько близки его возможности к лидерским.

С другой стороны, информация адресуется обычно именно высокостатусным членам группы, то есть обладание информацией связано с величиной статуса индивида.

Характер сообщаемой информации также зависит от групповой позиции человека: чем выше статус, тем более доброжелательный характер придается передаваемой информации.

При анализе информационных групповых связей часто используют

термин "коммуникативная сеть"

и выделяют два типа таких сетей:

централизованного и децентрализованного типа.

При анализе информационных групповых связей
часто используют

термин "коммуникативная сеть"

и выделяют два типа таких сетей:

централизованного и децентрализованного типа.

Варианты централизованной сети:

1. Фронтальная структура специфична тем, что ее участники, не вступая в контакт друг с другом, все же находятся рядом, видят друг друга. Этот факт во многом помогает им, так как позволяет учитывать реакции и поведение других участников взаимодействия.

2. Радиальный вариант отличается тем, что здесь вся информация передается членам группы только через центральное лицо. Это затрудняет получение обратной связи от партнеров, которых нельзя увидеть или услышать, но зато обеспечивает возможность работать полностью самостоятельно, до конца реализуя свою собственную позицию.

3. В иерархической структуре имеется два и более уровней соподчинения членов группы, причем часть из них может видеть друг друга в процессе совместной деятельности, а часть - нет.

Варианты децентрализованных сетей.

Их основное отличие от сетей первого типа состоит в "коммуникативном равенстве" всех участников, то есть каждый из участников этой сети обладает одинаковыми со всеми остальными возможностями принимать, передавать и перерабатывать информацию, вступая в прямое общение с участниками совместной деятельности.

1. **Цепной вариант** децентрализованной сети предполагает, что общение и взаимодействие между членами группы осуществляется **по цепочке**.

Такая система коммуникаций работает в конвейерных производствах.

2. **Круговая система** предполагает, что информация может бесконечно долго циркулировать между членами группы, дополняясь и уточняясь.

Кроме того, она предполагает **контакт "лицом к лицу"** всех участников совместной деятельности.

3. **Полная, или неограниченная сеть коммуникации**. В ней нет никаких препятствий для свободного межличностного общения участников, и каждый член группы может свободно взаимодействовать с любым другим.

Структура социальной власти в малой группе – это система взаиморасположений членов группы в зависимости от их способности оказывать влияние в группе.

Социальная власть в группе, реализуемая через актуальное или потенциальное право на влияние со стороны определенных членов группы, может осуществляться в различных формах, среди которых наиболее изучены **феномены лидерства и руководства**.

Лидерство в группе –

это процесс межличностного влияния



Лидерство в группе – это процесс межличностного влияния

Виды лидерства. Так как лидерство тесно связано с решением тех или иных групповых задач, его можно типологизировать в соответствии с видами групповых деятельностей.

Различают групповую деятельность инструментального и экспрессивного вида.

1. Инструментальная деятельность направлена на выполнение группой ее целевых функций, ради которых она и была создана.

2. Экспрессивная деятельность направлена на поддержание группы как единого целого, ее дальнейшее развитие и сплочение.

Интересно, что в силу своей направленности на определенную сферу жизнедеятельности группы тот или иной лидер всегда находится как бы в оппозиции либо к членам группы, ориентированным на общение, либо к задачам и целям группы.

Лидер, ориентированный на эффективность выполнения групповой цели, вынужден идти на ухудшение взаимоотношений с членами группы, которыми общегрупповые цели полностью или частично не принимаются.

Лидеру же экспрессивного типа, направленному на интересы отдельных лиц и их взаимоотношения, приходится заниматься улучшением взаимоотношений в ущерб общим целям и задачам.

Лидерство в группе – это процесс межличностного влияния

В любой реальной группе может одновременно существовать несколько **разноплановых лидеров**, занимая в ней свои собственные "экологические" ниши и не вступая друг с другом в серьезные противоречия. Это тем более возможно, что внутри каждой из двух выделенных сфер может происходить еще более глубокая дифференциация лидерских ролей.

Так, внутри **инструментального лидерства** можно выявить лидера-организатора, лидера-инициатора, лидера-эрудита, лидера-мастера, лидера-скептика и т. д.

А среди **экспрессивных лидеров** существуют: лидер эмоционального напряжения (социометрическая "звезда"), лидер-генератор эмоционального настроения и т. д.

В целом, чем выше уровень развития группы, тем больше в ней может быть различных проявлений процесса лидерского влияния

Руководство

Руководство - процесс управления группой, осуществляемый руководителем как посредником социального контроля и власти на основе правовых полномочий и норм более широкой, социальной, общности, в которую включена данная малая группа.

То есть, с одной стороны, руководство и лидерство решают однорядковые близкие задачи: стимулирование группы, нацеливание ее на выполнение определенных задач, поиск средств для их эффективного решения.

С другой стороны, лидерство представляет собой психологическую характеристику поведения определенных членов группы, а руководство является социальной характеристикой отношений в группе, прежде всего, с точки зрения распределения ролей управления – подчинения.

Психология конфликта в группе

Понятие конфликта, его сущность

Конфликт (лат. **conflictus** - столкновение) - столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия.

Конфликты могут быть **скрытыми или явными**, но в основе их всегда лежит отсутствие согласия. Поэтому определим конфликт как **отсутствие согласия** между двумя или более сторонами - лицами или группами.

Главную роль в возникновении конфликтов играют так называемые **конфликтогены** - слова, действия (или бездействия), способствующие возникновению и развитию конфликта, то есть - приводящие к конфликту непосредственно.

Эскалация конфликтогенов - на конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном, часто максимально сильным среди всех возможных.

Выделяют три основных типа конфликтогенов:

- стремление к превосходству;
- проявления агрессивности;
- проявления эгоизма.

Психология конфликта в группе

Как избежать конфликтогенов в процессе общения и взаимодействия с другими людьми?

1. Необходимо твердо помнить, что всякое наше неосторожное высказывание в силу эскалации конфликтогенов может привести к конфликту.
2. Необходимо проявлять эмпатию к собеседнику (представьте, как отзовутся в его душе ваши слова, действия).

Психология конфликта в группе

Классификация конфликтов

1. Если конфликты способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений, то их называют **функциональными (конструктивными)**.

Конфликты, препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений, называют **дисфункциональными (деструктивными)**.

2. В соответствии с классификацией Л. Коузера [393] конфликты могут быть **реалистическими (предметными)** или **нереалистическими (беспредметными)**.

Реалистические конфликты вызваны неудовлетворением определённых требований участников или несправедливым, по мнению одной или обеих сторон, распределением между ними каких-либо преимуществ и направлены на достижение конкретного результата.

Нереалистические конфликты имеют своей целью открытое выражение накопившихся отрицательных эмоций, обид, враждебности, то есть острое конфликтное взаимодействие становится здесь не средством достижения конкретного результата, а самоцелью.

Психология конфликта в группе

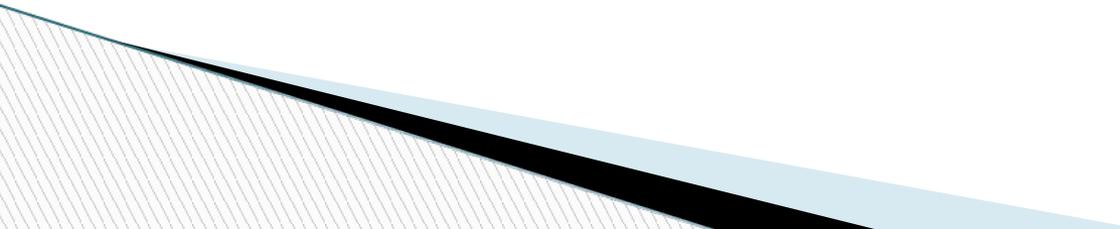
3. Существуют 2 основных типа конфликтов – **внутриличностный** и **межличностный** (хотя некоторые авторы увеличивают это число до 4, 6 и более).

Внутриличностный конфликт - состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей, порождающих аффекты и стрессы. Ролевой конфликт.

Межличностный конфликт - трудноразрешимое противоречие, возникающее между людьми и вызванное несовместимостью их взглядов, интересов, целей, потребностей.

Психология конфликта в группе

Основные причины конфликтов в организациях:

1. Распределение ресурсов.
 2. Взаимозависимость задач
 3. Различия в целях
 4. Различия в способах достижения целей
 5. Неудовлетворительные коммуникации.
 6. Различия в психологических особенностях
- 

Формулы конфликта

Формула первая

Конфликтная ситуация + Инцидент = Конфликт.

Конфликтная ситуация – это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.

Инцидент - это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

Конфликт – это открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций.

Из формулы наглядно видно, что конфликтная ситуация и инцидент независимы друг от друга, то есть ни одно из них не является следствием или проявлением другого.

Разрешить конфликт - значит:

1. Устранить конфликтную ситуацию.
2. Исчерпать инцидент.

Практика показывает, что в жизни много случаев, когда конфликтную ситуацию устранить невозможно по объективным причинам.

Из формулы конфликта следует: чтобы избежать конфликта, следует проявлять максимальную осторожность, не создавать инцидента.

К сожалению, на практике в большинстве случаев дело ограничивается лишь исчерпанием инцидента.

Формула вторая

Конфликтная ситуация + Конфликтная ситуация + ... = Конфликт.

Сумма двух (или более) конфликтных ситуаций приводит к конфликту.

При этом конфликтные ситуации являются независимыми, не вытекающими одна из другой.

Данная формула дополняет первую (здесь каждая из конфликтных ситуаций своим проявлением играет роль инцидента для другой).

Разрешить конфликт по этой формуле - значит устранить каждую из конфликтных ситуаций.

Во многих конфликтах можно обнаружить не одну конфликтную ситуацию или найти несколько вариантов ее формулировки.

Именно по этой причине ключевую роль в разрешении конфликта играет умение правильно определить и сформулировать конфликтную ситуацию.

Важно помнить, что конфликтная ситуация - это диагноз болезни, имя которой "конфликт". Только правильный диагноз дает надежду на исцеление.

Для того чтобы сделать эту процедуру наиболее эффективной, приведем следующие несложные для запоминания **правила**:

- 1. Помните, что конфликтная ситуация - это то, что необходимо устранить.**
- 2. Конфликтная ситуация всегда возникает раньше конфликта.**
- 3. Формулировка должна подсказывать, что делать.**
- 4. Задавайте себе вопросы "почему?" до тех пор, пока не докопаетесь до первопричины, из которой проистекают другие.**
- 5. Сформулируйте конфликтную ситуацию своими словами, по возможности не повторяя слов из описания конфликта.**
- 6. В формулировке обойдитесь минимумом слов.**

Еще Будда сказал: "Истинная победа та, когда никто не чувствует себя побежденным"

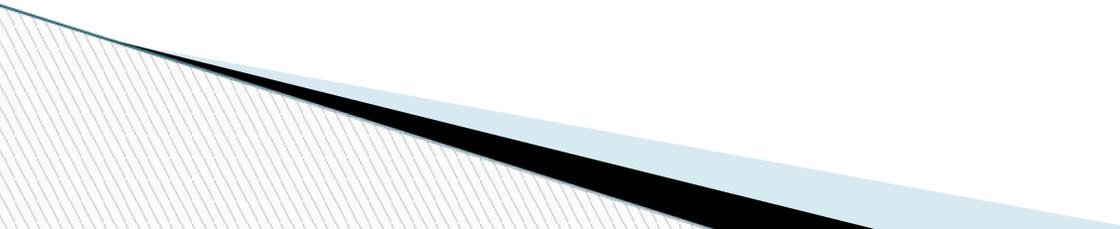
Поведение в конфликтах

Основные функциональные последствия конфликтов для организации:

1. Проблема решается таким путем, который устраивает все стороны, и в результате люди чувствуют себя причастными к решению важной для них проблемы.
2. Совместно принятое решение быстрее и лучше претворяется в жизнь.
3. Стороны приобретают опыт сотрудничества при решении спорных вопросов и могут использовать его в будущем.
4. Эффективное разрешение конфликтов между руководителем и подчиненными разрушает так называемый "синдром покорности" - страх открыто высказывать свое мнение, отличное от мнения старших по должности.
5. Улучшаются отношения между людьми.
6. Люди перестают рассматривать наличие разногласий как "зло", всегда приводящее к дурным последствиям.

Поведение в конфликтах

Основные дисфункциональные последствия конфликтов:

1. Непродуктивные, конкурентные отношения между людьми.
 2. Отсутствие стремления к сотрудничеству, добрым отношениям.
 3. Представление о противоположной стороне как о "враге", о своей позиции - как об исключительно положительной, о позиции оппонента - только как об отрицательной.
 4. Сворачивание или полное прекращение взаимодействия с противоположной стороной, препятствующее решению производственных задач.
 5. Убеждение, что "победа" в конфликте важнее, чем решение реальной проблемы.
 6. Чувство обиды, неудовлетворенности, плохое настроение, текучесть кадров.
- 

Поведение в конфликтах

Способы управления конфликтами



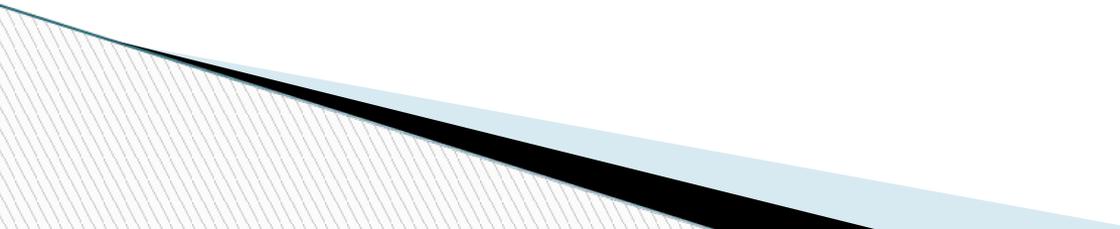
структурный



межличностный

Поведение в конфликтах

Структурные методы управления конфликтами

1. Четкая формулировка требований
 2. Использование координирующих механизмов
 3. Становление общих целей, формирование общих ценностей.
 4. Система поощрений.
- 

Поведение в конфликтах

Межличностные способы разрешения конфликтных ситуаций.

Участники конфликтной ситуации оказываются перед необходимостью выбора одной из трех принципиальных возможностей своих действий в сложившихся обстоятельствах.

Известный российский конфликтолог Н. В. Гришина [80] описывает их следующим образом:

- 1. Путь "борьбы", направленный на то, чтобы всеми доступными средствами добиться желаемого.**
- 2. Уход от конфликта.**
- 3. Ведение переговоров с целью найти приемлемое решение возникшей проблемы.**

Каждая из этих возможностей предполагает соответствующие стратегии поведения участников конфликта.

Поведение в конфликтах

Основные *тактики (или стили) поведения в конфликтах*

сотрудничество

компромисс

**Уступка
(приспособление)**

избегание

противоборство

Поведение в конфликтах

Общие рекомендации по управлению конфликтами

1. Надо знать, как развивается конфликт.

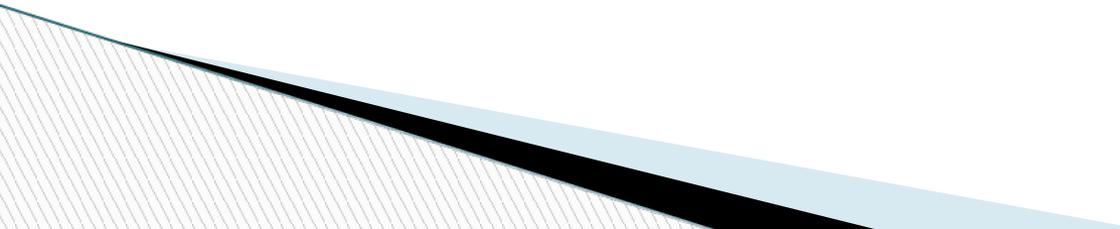
Обычно он проходит несколько этапов:

- а) возникновение разногласий;
- б) возрастание напряженности в отношениях;
- в) осознание ситуации как конфликтной хотя бы одним из ее участников;
- г) собственно конфликтное взаимодействие, использование различных межличностных стилей разрешения конфликтов, сопровождающееся возрастанием или понижением эмоциональной напряженности;
- д) исход (разрешение) конфликта.

При рациональном поведении участников конфликт, проходя все этапы своего развития, может оставаться функциональным. Разрешением конфликта в полном смысле является устранение проблемы, породившей конфликтную ситуацию и восстановление нормальных отношений между людьми.

Поведение в конфликтах

Общие рекомендации по управлению конфликтами

- 2. Выясните скрытые и явные причины конфликта, определите, что действительно является предметом разногласий, претензий.** Порой сами участники не могут или не решаются четко сформулировать главную причину конфликта.
 - 3. Определите проблему в категориях целей, а не решений, проанализируйте не только различные позиции, но и стоящие за ними интересы.**
- 

Поведение в конфликтах

4. Сконцентрируйте внимание на интересах, а не на позициях. Наша позиция – это то, о чем мы заявляем, на чем настаиваем, наша модель решения.

Наши интересы – это то, что побудило нас принять данное решение. Интересы – это наши желания и заботы. Именно в них – ключ к решению проблемы.

5. Делайте разграничения между участниками конфликта и возникшими проблемами. Поставьте себя на место оппонента (оппонентов). "Ваша проблема – не вина других", – утверждают известные американские специалисты по управлению конфликтами Р. Фишер и У. Юри [333]. Будьте жестки по отношению к проблеме и мягки по отношению к людям.

Поведение в конфликтах

6. Справедливо и непредвзято относитесь к инициатору конфликта.

Не забывайте, что за недовольством и претензиями, как правило, стоит достаточно существенная проблема, которая тяготит человека, доставляет ему беспокойство и неудобство.

7. Не расширяйте предмет конфликта, старайтесь сократить число претензий. Нельзя сразу разобраться во всех проблемах.

8. Придерживайтесь правила "эмоциональной выдержки".

Осознавайте и контролируйте свои чувства. Учитывайте эмоциональное состояние и индивидуальные особенности участников конфликта. Это препятствует перерастанию реалистических конфликтов в нереалистические.

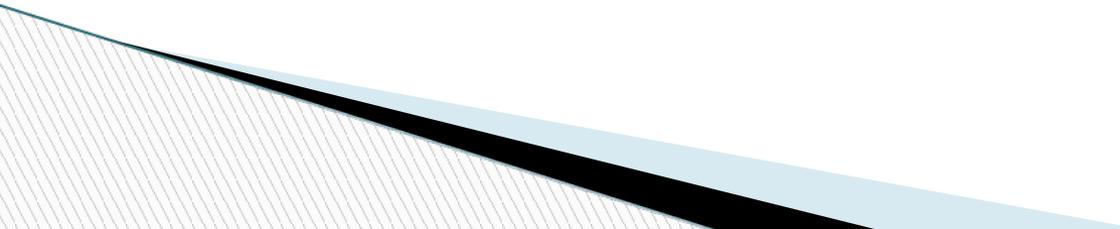
Поведение в конфликтах

Факторы, которые препятствуют возникновению и развитию конфликтов

1. выверенная кадровая политика.
2. авторитет менеджера.
3. положительные традиции, сложившиеся в коллективе

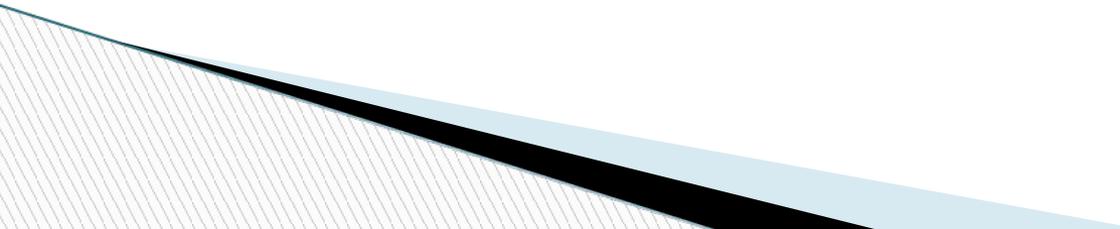
Поведение в конфликтах

Принципы разрешения конфликтов

1. Разрешение конфликта с учетом сущности и содержания противоречия
 2. Разрешение конфликта с учетом его целей
 3. Разрешение конфликта с учетом эмоциональных состояний.
 4. Разрешение конфликта с учетом особенностей его участников
 5. Разрешение конфликта с учетом его динамики
- 

Поведение в конфликтах

Методы разрешения конфликтов

- 1. формирование в коллективе определенного общественного мнения о конфликтующих сторонах.**
 - 2. обращение к "третейскому судье".**
 - 3. объективизация конфликта.**
- 

A pair of human hands is shown from the palm side, held open and facing each other. In the center, between the hands, is a glowing yellow and white silhouette of a family consisting of a man, a woman, and two children. The background is a bright blue sky with white, fluffy clouds. The overall image conveys a sense of care, protection, and gratitude.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!