###### КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

по дисциплине «Конфликтология»

на тему: «Источники и последствия групповых конфликтов»

**План**

Введение

1. Групповые нормы
2. Виды групповых конфликтов
3. Причины возникновения групповых конфликтов
4. Конфликт между формальной и неформальной

системами отношений

1. Межгрупповые конфликты и причины их возникновения
2. Последствия групповых конфликтов

Заключение

Список использованной литературы

**Введение**

Рассмотрим конфликты, возникающие в малых социальных группах и межгрупповых взаимоотношениях.

Малая социальная группа – это группа людей, объединенных совместной деятельностью, общими целями и интересами, находящимися в непосредственных взаимоотношениях друг с другом. Количественный состав малой группы может варьироваться от двух-трех до нескольких десятков членов, например, экипаж самолета, рабочая бригада и т.д.

Для малой социальной группы характерными являются следующие отличительные признаки:

* непосредственность общения между ее членами;
* общие интересы, цели и совместная деятельность;
* разделение труда, координация и дополнительность деятельности;
* внутренняя расчлененность функций и групповых ролей;
* общие нормы, установки, ценностные ориентации и способы поведения;
* определенная локализация в пространстве и устойчивость во времени;
* определенный способ взаимодействия между членами;
* членство, чувство принадлежности к данной группе;
* групповая идентичность с точки зрения посторонних.

В зависимости от целей и способов объединения малые социальные группы делятся на временные и постоянные, свободные (членство в которых основано на добровольном выборе) и обязательные (основанные на принудительном членстве, например, группа заключенных), открытые и закрытые (например, религиозная секта), формальные и неформальные.

*Формальные группы* образуются по заданным параметрам: определенная структура организации, строгая иерархия, наличие должностей, прав и обязанностей, регламентация деятельности, определенная процедура власти и подчинения. Формальные отношения между людьми в основном обусловлены не личными качествами, а безличными статусно-ролевыми позициями.

*Неформальные группы* возникают стихийно. Основанием для их образования являются взаимные потребности, интересы, ценности. В неформальных группах отсутствуют фиксированные цели и должности, нет ясно регулируемых правил членства. Распределение функциональных обязанностей и ролей происходит стихийно в результате внутригруппового взаимодействия и зависит от личностных качеств каждого члена группы. Лидер группы определяется произвольно.

Роли в неформальной группе постепенно закрепляются за каждым членом, их исполнение становится обязательным. Неисполнение ролей или их «несанкционированное» перераспределение чревато конфликтами.

В любой формальной и неформальной группах возможно образование небольших по размерам первичных групп или подгрупп. Взаимоотношения в первичных группах основываются на индивидуальных особенностях членов, например, взаимных симпатиях или антипатиях. Эти отношения более тесные и доверительные нежели в основной группе.

В любой (формальной или неформальной) группе нет «чистых» общественных отношений. «Поэтому, по мнению Г.М. Андреевой, практически во всех групповых действиях участники их выступают как бы в двух качествах: как исполнители безличной социальной роли и как неповторимые человеческие личности. Это дает основание ввести понятие «межличностная роль» как фиксацию положения человека … в системе групповых связей».[[1]](#footnote-1) Таким образом, наряду с формальной структурой отношений в группе стихийно возникает неформальная система связей и предпочтений, в основе которой находятся индивидуальные социально-психологические особенности людей.

**1. Групповые нормы**

Функционирование и развитие группы невозможно без норм и правил внутреннего общения. Государственные нормы складываются спонтанно в процессе взаимодействия и представляют систему социальной регуляции поведения индивидов в группе. Они формируются на базе общности взглядов, целей, ценностей всех членов группы и той социальной среды, в которой происходит ее образование. Сам процесс формирования ценностно-нормативной системы является достаточно сложным и противоречивым. В ходе него происходит естественный отбор людей, разделяющих групповые нормы, и «отсев»[[2]](#footnote-2) тех, кто эти нормы не признает. Сформировавшаяся группа, как правило, имеет достаточно четкую систему своих групповых норм, соблюдение которых является обязательным для всех членов.

Чем сплоченнее группа, тем строже она контролирует исполнение норм и требований, и тем острее может быть конфликт в случае их нарушения. Но не бывает правил без исключений. Как и в обществе в целом, так и в группе люди занимают разные статусно-ролевые, структурно-функциональные и иные позиции. Поэтому одни члены группы имеют больше возможностей уходить от ответственности за нарушение норм, другие же могут стать «козлом отпущения» и отвечать как за свои, так и за чужие «грехи». Чем привлекательнее группа для индивида, чем ближе ему групповые цели, тем больше он с читается с ее нормами и требованиями.

Групповые нормы выполняют жизненно важные для группы функции:

* обеспечивают единообразие поведения и способствуют координации деятельности;
* направляют, регулируют, контролируют и оценивают поведение членов группы;
* выполняют функции интеграции, упорядочения и сохранения стабильности в группе;
* обеспечивают предсказуемость поведения членов группы;
* избавляют человека от тревоги и неопределенности;
* создают индивидуальное лицо каждой группы.

Групповые нормы являются не единственным регулятором внутригруппового общения. В ходе функционирования группа вырабатывает свои традиции, свою систему и иерархию ценностей, особый язык внутригруппового общения. Все это представляет определенную субкультуру, характерную только для той или иной конкретной группы.

**2. Виды групповых конфликтов**

Любая социальная группа – сложное социальное, социально-психологическое образование. В ней одновременно могут функционировать формальная и неформальная системы отношений. В свою очередь, неформальные отношения в группе включают ценностно-нормативную систему, статусно-ролевую структуру и систему межличностных связей и предпочтений. Такая группа находится в сложной системе взаимоотношений с другими группами. Образно говоря, в социальной группе, как в капле воды, отражается все многообразие общества. Поэтому в ней, в той или иной степени, могут возникать самые разнообразные конфликты. Наиболее характерными из них являются:

1. Внутриличностный конфликт:

а) вызванный внутригрупповыми проблемами;

б) привнесенный из вне и вызывающий внутригрупповую напряженность.

2. Межличностный конфликт:

а) ценносто-нормативный;

б) статусно-ролевой;

в) психологической несовместимости.

3. Конфликт между группой (подгруппой) и членом группы.

4. Конфликт между подгруппами в отдельной группе.

5. Конфликт между формальной и неформальной системами отношений.

6. Межгрупповые конфликты.

Классификацию групповых конфликтов можно рассматривать также в зависимости от разновидностей социальных мотивов внутригруппового взаимодействия. Ч. Макклинток выделил шесть разновидностей таких мотивов:

1. Мотив максимилизации общего выигрыша (кооперация).
2. Мотив максимилизации собственного выигрыша (индивидуализм).
3. Мотив мксимилизации относительного выигрыша (соперничество).
4. Мотив максимилизации выигрыша другого (альтруизм).
5. Мотив минимизации выигрыша другого (агрессия).
6. Минимизация различий между собственными и чужим выигрышем (равенство).

Каждый из перечисленных мотивов предполагает свои причины возникновения противоречий, свою конфликтную установку и свои способы конфликтного взаимодействия.

**3. Причины возникновения групповых конфликтов**

В основе групповых конфликтов, как правило, лежат определенные изменения (попытки изменений) в группе и во вне. Например, изменение групповых норм и ценностей, структуры, числа членов группы, форм и способов взаимодействия между отдельными членами и т.д. При этом конфликт может быть как следствием, так и причиной этих изменений, а сами изменения – реакцией на возникновение каких-либо проблем.

Рассмотрим некоторые причины групповых конфликтов, связанные с изменением (нарушением, несоблюдением) групповых норм.

Групповые нормы выполняют двойственную роль в функционировании группы. С одной стороны, они обеспечивают стабильность и предсказуемость групповой деятельности, а с другой – могут стать препятствием на пути дальнейшего развития группы. Поэтому периодически возникает необходимость в изменении групповых норм. Такая необходимость может быть обусловлена как внешними, так и внутригрупповыми причинами. Внешние причины связаны с изменениями во внешней среде и необходимостью приспособления групповых норм к изменившимся условиям. Внутренние причины стимулируются внутригрупповыми процессами, например, изменениями в интересах и целях совместной деятельности, сменой лидера, структуры управления, желанием отдельных членов группы (подгруппы) изменить нормы для достижения личных целей.

Изменения групповых норм – процесс сложный и, как правило, связан с внутригрупповыми противоречиями и конфликтами. Даже если большинство членов группы понимают необходимость этих изменений и одобряют их, то отдельные члены группы по разным причинам могут оказаться в оппозиции и даже выйти из состава группы. Если же нормы пытается изменить отдельный член группы (или подгруппа) без поддержки других членов, то к нему будут применены соответствующие санкции, вплоть до исключения из группы[[3]](#footnote-3).

Само членство индивида в группе является конфликтным. С одной стороны, человек нуждается в других для реализации своих личных целей и интересов, а с другой – он вынужден подчиняться групповым нормам и требованиям, которые не всегда соответствуют его планам и желаниям. Поэтому нарушение групповых норм является наиболее характерной причиной внутригрупповых конфликтов. Можно выделить несколько причин, вследствие которых член (члены) группы нарушает нормы и требования.

* 1. Индивид преднамеренно нарушает групповые нормы, преследуя (защищая) свои личные цели, интересы, ценности.
	2. Индивид нарушает групповые нормы случайно или вследствие того, что еще не в полной мере освоил эти нормы (например, новый член группы).
	3. Индивид не в состоянии по тем или иным причинам выполнить предписываемые нормами требования.

Рассмотрим некоторые из этих причин:

а) группа преднамеренно предъявляет индивиду невыполнимые требования для полного его подчинения (такое случается в криминальных группах) или принуждения покинуть группу;

б) потенциал индивида (физический, интеллектуальный и др.) не позволяет выполнять в полном объеме групповые нормы и требования (например, группа альпинистов готовится к восхождению, а один из ее членов не имеет достаточной физической подготовки);

в) внешние, независящие от индивида обстоятельства помешали выполнить групповые нормы и требования (например, поломка автомобиля, задержка авиарейса и т.д.).

Другим основанием для возникновения групповых конфликтов являются структурные и статусно-ролевые изменения (попытки изменений) в группе. Если группа функционирует достаточно длительно, то в ней возникает устойчивая социально-психологическая структура. Неформальные групповые отношения постепенно формализуются и приобретают относительно стабильную систему функций, ролей, норм, прав, обязанностей и взаимных ожиданий. Каждый член группы как бы «закрепляется»[[4]](#footnote-4) в групповой структуре со своей ролью, статусом и ресурсами.

Групповое место имеет сложную структуру взаимосвязанных и взаимообусловленных функций, средств, прав, обязанностей, ответственности, власти и т.д. (рис. 1)

Статусно-ролевые позиции в группе (как и в больших социальных общностях) дифференцированы по горизонтали и иерархизированы по вертикали. Одни члены группы занимают престижные места, выполняют ответственные роли и имеют высокий статус. Члены группы, находящиеся на менее престижных местах, как правило, стремятся улучшить свои статусно-ролевые позиции. В результате могут возникнуть так называемые *статусно-ролевые* внутригрупповые конфликты.

Групповые нормы

Групповая роль (функции)

Права

Обязанности

Власть

Ответственность

Рис. 1 Схема структуры места в группе

Статусно-ролевые изменения могут быть также обусловлены ролевыми конфликтами, которые возникают по причине несовпадения роли индивида с групповыми нормами и ожиданиями. Чаще всего конфликты случаются, когда вакантное групповое место занимает новичок. Адаптация и социализация в группе проходит сложно. Во-первых, требования группы к новичкам, как правило, бывают завышенными. Во-вторых, новый член обычно не в полной мере владеет тонкостями внутригруппового взаимодействия и не всегда адекватно реагирует на нормы требования.

Структурные и статусно-ролевые изменения также могут быть связаны с изменением групповых целей и видов деятельности, которые предполагают перераспределение ролей, функций, средств, прав, обязанностей, ответственности и власти. Увеличение или уменьшение числа членов группы также ведет к перераспределению групповых мест и к возможности возникновения групповых конфликтов.

Можно выделить целый ряд причин, лежащих в основе конфликтов между личностью и группой:

* ожидания личности противоречат ожиданиям группы, например, качественные характеристики личности, ее поведение не соответствует групповым ожиданиям, или сама группа не соответствует групповым ожиданиям личности:
* противоречия между личностью и группой в целях, ценностях, интересах, позициях и т.д.;
* борьба личности за повышение своего статуса в группе, в том числе и за место лидера;
* конфликт меду лидером и группой;
* конфликт между руководителем организации и неформальной группой;
* поиск и нахождение реального или мнимого виновника неудач в деятельности группы.

Серьезную опасность для сохранения групповой сплоченности (идентичности) представляют конфликты, возникающие между подгруппами. В результате такого конфликта группа может разделиться на два враждебных лагеря во главе со своими лидерами и своей программой. Итогом такого противостояния может стать распад группы и образование новых.

В основании конфликтов, возникающих между подгруппами, могут быть разные причины. Например, борьба за лидерство (доминирование) в группе, специфические интересы, ценности, цели, распределение и перераспределение ресурсов и т.д. Само возникновение подгрупп связано с дифференциацией общегрупповых интересов, изменениями в расстановке сил в групповой иерархии, неудовлетворенностью отдельных членов группы проводимой лидером «политикой», потерей привлекательности членства в группе и т.д.

Всякие изменения в группе имеют сторонников и противников. Сторонники изменений стремятся повысить свои статусно-ролевые позиции, а противники – защитить уже достигнутые. Дело в том, что любая позиция в групповой и в любой другой социальной структуре, как бы жестко она не была зафиксирована, всегда имеет «зону неопределенности», контролируемую членом группы (группой, институтом) – актером, занимающим эту позицию.

«Зона неопределенности»[[5]](#footnote-5) прозрачна для актера и непрозрачна для членов группы. Чем значительнее эта зона, тем большей властью обладает актер, ее контролирующий, и тем большее влияние он может оказывать на других, вступающих в зону.

Роль и должность актера «оборудуется», как правило, под конкретного человека. Актеры могут играть роль, использую формальную должность в своих целях.

Любые изменения в группе (социальной общности) могут привести к уменьшению контролируемой актером зоны неопределенности или к тому, что она станет прозрачной для других (например, станут известны имена инициаторов Чеченской войны или тайны антинародной приватизации). Поэтому в группе как в обществе, всегда имеются противники изменений, а сами изменения предполагают конфликт.

**4. Конфликт между формальной и неформальной системами отношений**

Многие неформальные группы возникают на основе существующей формальной организации (например, футбольная команда цеха). Но возможны варианты, когда неформальная группа трансформируется в формальную организацию (например, группа друзей создает свою фирму). И в том, и в другом случае члены неформальной группы будут взаимодействовать сразу в двух системах отношений – формальной и неформальной. При этом формальные функции и неформальные роли переплетаются, заменяются одна другой. Вчерашние друзья-приятели могут стать оппонентами и даже врагами из-за возникновения проблем в совместной деятельности, а ранее незнакомые люди могут подружиться в процессе делового общения.

Неформальная группа может по числу членов совпадать с формальной организацией (например, экипаж самолета), может составлять лишь определенную часть организации, а может и выходить за «границы» организации (иметь часть своих членов во вне). Наиболее удачным для предупреждения и разрешения конфликтов считается вариант, когда неформальную группу и формальную организацию образуют одни и те же люди, а неформальный лидер является одновременно и формальным руководителем организации. Но и такое удачное совпадение не гарантирует бесконфликтное существование формальных и неформальных отношений в группе.

Противоречия и конфликты между формальной и неформальной системами отношений возникают также на основании различий в статусно-ролевых (функциональных) позициях, занимаемых одними и теми же людьми в разных системах отношений. Например, лидер неформальной группы может быть рядовым работником формальной организации, на базе которой функционирует эта группа, а руководитель организации – рядовым членом неформальной группы.

В таких случаях возможен перенос неформальных отношений на формальные и наоборот. В стабильной группе такое замещение функций и ролей, как правило, не вызывает особых противоречий и даже способствует укреплению межличностных отношений. Но в условиях «организационно-групповой» нестабильности различные статусно-ролевые позиции, занимаемые одним и тем же человеком в разных системах отношений, могут стать причиной конфликтов (внутриличностных, межличностных и др.).

Взаимодействие членов группы в разных системах отношений (формальной и неформальной) порождает различия в межличностных восприятиях. Так, межличностная совместимость в инструментальной, деловой сфере отношений еще не означает, что партнеры находят взаимопонимание. Эмоциональная совместимость также не является гарантией совместимости функциональной. Перенос межличностной несовместимости из одной системы отношений в другую – причина для возникновения конфликтов.

Еще одним основанием для возникновения конфликтов между формальной и неформальной системами являются цели и интересы. Интересы неформальной и формальной групп могут совпадать (полностью или частично); могут сосуществовать как бы параллельно (нейтрально), а могут быть и несовместимыми.

Проблема совместимости целей и интересов совместно функционирующих систем является одной из наиболее сложных. Если решить эту проблему не удается, то вопрос может стоять либо о ликвидации организации, либо о распаде неформальной группы.

Большинство интересов формальной организации (администрации) и неформальной группы (трудового коллектива) концентрируются в сфере производства и распределения. Несовпадение интересов и конфликты могут быть обусловлены обоюдной или односторонней неудовлетворенностью организацией труда и результатами совместной деятельности. Например, недостаточной квалификацией работников, низкой производительностью труда, несоблюдением трудовой и технологической дисциплины; плохой организацией производства, неудовлетворительной оплатой за труд, отсутствием перспективы и т.д. (Подробнее эти вопросы будут рассмотрены в главе «Конфликт в организации»[[6]](#footnote-6). Здесь же речь идет не только о совместных (несовместимых) интересах, но и о совместимости в более широком смысле (например, о функциональной совместимости).

Любой конфликт между неформальной системами отношений по мере своего развития персонифицируются в лице неформального лидера и руководителя организации. Роль лидера заключается в защите групповых интересов и сохранении (укреплении) единства группы. В отличие от лидера формальный руководитель прежде всего обязан всячески способствовать достижению интересов и целей организации. Поэтому даже частный конфликт между рядовым работником (членом неформальной группы) и администрацией, если группа в лице лидера встала на защиту своего члена, может превратиться в глобальное противостояние. Конфликт между формальным и неформальным лидером может возникнуть не только по поводу групповых вопросов. Это может быть и обыкновенный межличностный конфликт, причинами которого являются проблемы доминирования или личности несовместимости. Но если группа поддерживает своего лидера, то межличностный конфликт формального и неформального лидеров также может стать полномасштабным.

В таких случаях возможны следующие варианты разрешения и исхода конфликтов:

1. Нахождение компромисса между руководителем и неформальным лидером, например, разграничение сфер влияния (формальной и неформальной).

2. Руководитель находит разногласия между членами неформальной группы с целью привлечь на свою сторону определенное число членов группы. Если такой вариант удается, то группа может расколоться на две подгруппы. Возможен также вариант со сменой лидера.

3. Замена руководителя организации (подразделения). Возможен вариант, когда вакантную должность руководителя займет неформальный лидер.

4. Подавление конфликта административными методами. При таком варианте урегулирования конфликта его последствием может стать увольнение (добровольное или принудительное) всех или определенной части членов неформальной группы.

**5. Межгрупповые конфликты и причины их возникновения**

Межгрупповые конфликты – столкновение отдельных групп по поводу возникновения между ними конфликтных противоречий. Эти противоречия могут быть обусловлены самыми различными причинами. Например, борьба за ограниченные ресурсы, стремление к доминированию, удовлетворению потребностей и т.д. Все эти противоречия присущи и другим видам конфликтов. Однако межгрупповые конфликты имеют и свои особенности.

В основе межгруппового взаимодействия лежат такие понятия, как *социальная идентичность и социальное сравнение*. Эти понятия предполагают деление людей на своих и чужих, выделение своей группы (мы-группы) из общей массы других групп (аут-групп). Через сравнение и противопоставление отдельные индивиды идентифицируют себя с определенной социальной общностью и обеспечивают относительную стабильность внутригрупповых отношений. Отнесение себя к какой-либо группе порождает негативный образ «внешних других даже в том случае, если отсутствует реальное столкновение интересов и сколько-нибудь длительная история межгрупповых отношений».

Феномен социальной (групповой) идентичности включает в себя следующие основные положения:

* 1. стремление индивида сохранить позитивный образ «Я» и собственную социальную идентичность;
	2. принадлежность к группе;
	3. оценка группы по принципу сравнения;
	4. позитивная оценка достоинств собственной группы и негативная оценка аутгрупп.

Таким образом, наряду с положительной функцией – обеспечение психологического благополучия личности, социальная идентичность стимулирует негативный процесс социального сравнения (противопоставления) и дискриминации аутгрупп.

Межгрупповые конфликты способствуют укреплению внутригрупповых связей и отношений, объединению членов группы для борьбы с внешним врагом. Например, до начала Чеченской войны в республике Ичкерия существовала достаточно мощная оппозиция правящему режиму во главе с генералом Дудаевым. Ввод федеральных войск в Чечню (декабрь 1994 г.) сплотил весь чеченский народ на борьбу с «внешней агрессией»[[7]](#footnote-7), а оппозиция потеряла свою социальную базу и, по сути, прекратила свое существование.

Конфликтующие группы отличаются нетерпимостью к нарушителям внутреннего единства. Подавление «инакомыслия» в таких группах, как правило, находят поддержку и одобрение у большинства членов группы (например, борьба с врагами народа в СССР).

Феномен сплочения перед лицом внешней угрозы часто используют лидеры групп и больших социальных общностей для сохранения внутригруппового единства и укрепления личной власти. В наибольшей степени такая «политика» присуща закрытым группам с авторитарной системой управления. Например, иранский диктатор Садам Хусейн для сохранения режима личной власти постоянно провоцирует внешние конфликты.

В открытых группах с демографическими методами управления внутригрупповое равновесие поддерживается благодаря множественности конфликтных ситуаций, разнообразию способов и механизмов их разрешения. «В условиях структурной гибкости неоднородные внутренние конфликты постоянно накладываются друг на друга, предотвращая тем самым глобальный раскол группы в каком-либо одном направлении»[[8]](#footnote-8).

Взаимодействие различных групп в обществе может быть построено по различным основаниям. Группы могут соблюдать относительный нейтралитет по отношению друг к другу; сотрудничать на основе разделения и дополнения функций в совместной деятельности; конкурировать в определенных сферах и видах деятельности; вести неприемлемую борьбу на уничтожение друг друга.

В рыночных условиях стратегия и тактика индивидуального и группового выживания объективно предполагает межгрупповую конкуренцию и борьбу за ресурсы. Особенно эта борьба обостряется в периоды крупных социально-политических, экономических и социокультурных изменений, когда меняются нормы, ценности, отношения к власти, собственности и к моральным принципам. В такие периоды межгрупповая борьба за распределение и перераспределение ресурсов переходит в открытую «войну всех против всех» без правил и морали.

**6. Последствия групповых конфликтов**

В зависимости от конфликтной ситуации, мотивов возникновения конфликтов и способов их разрешения групповые конфликты могут иметь как положительные (конструктивные), так и отрицательные (деструктивные) последствия. К конструктивным можно отнести те конфликты, которые способствуют развитию и совершенствованию группового взаимодействия. Деструктивные конфликты ухудшают взаимоотношения между ее членами и ведут группу к распаду.

Рассмотрим некоторые основные последствия групповых конфликтов.

1. Снятии социального напряжения и утверждение новой расстановки сил.
2. Решение насущных проблем группы.
3. Изменения в ценностно-нормативной системе.
4. Организационные изменения в группе.
5. Появление или смена руководителя.
6. Удаление инакомыслящих членов.
7. Укрепление внутригруппового единства.
8. Поиски виновного.
9. Образование подгрупп.
10. Распад группы.

**Заключение**

Конфликт означает несогласие сторон, при котором одна сторона пытается добиться принятия своих взглядов и помешать другой стороне сделать то же самое. Конфликт может иметь место между индивидуумами и группами и между группами.

Потенциальные причины конфликта – Совместно используемые ресурсы, взаимозависимость заданий, различия в целях, различия в восприятиях и ценностях, различия в стиле поведения и биографиях людей, а также плохая коммуникация. Люди часто не реагируют на ситуации потенциальных конфликтов, если это ситуации не связаны с минимальными личными потерями или угрозами.

Структурные методы разрешения конфликтов включают уточнение производственных ожиданий, механизмы координирования и интегрирования, постановку более высоких по уровню заданий и систему вознаграждений.

К потенциальным отрицательным последствиям конфликта относятся: снижение производительности, неудовлетворенность, снижение морального состояния, увеличение текучести кадров, ухудшение социального взаимодействия, ухудшение коммуникаций и повышение лояльности к подгруппам и неформальным организациям. Однако при эффективном вмешательстве конфликт может иметь положительные последствия. Например, более углубленная работа над поиском решения, разнообразие мнений при принятии решений и улучшение сотрудничества в будущем.

Имеется пять стилей разрешения конфликтов. *Уклонение* представляет уход от конфликта. *Сглаживание* – такое поведение, как будто нет необходимости раздражаться. *Принуждение* – применение законной власти или давление с целью навязать свою точку зрения. *Компромисс* – уступка до некоторой степени другой точке зрения, является эффективной мерой, но может не привести к оптимальному решению. *Решение проблем* – стиль, предпочитаемый в ситуациях, которые требуют разнообразие мнений и данных, характеризуется открытым признанием разницы во взглядах и столкновение этих взглядов для того, чтобы найти решение приемлемое для обеих сторон.

**Список использованной литературы:**

1. Андреева Г.М. Социальная психология. – М., 1994. – С. 350.
2. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию: Учебное пособие – М.: Гуманист. изд. центр ВАЛДОС, 1999. – 176 с.
3. Дмитриев А.В., Конфликтология / А.В. Дмитриев. – М.: Гардарика, 2000. – 318 с.
1. Андреева Г.М. Социальная психология. – М., 1994. – С.63 [↑](#footnote-ref-1)
2. Андреева Г.М. Социальная психология. – М., 1994. – С.69 [↑](#footnote-ref-2)
3. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию: Учебное пособие – М.: Гуманист. изд. центр ВАЛДОС, 1999.- 99 с. [↑](#footnote-ref-3)
4. Козырев Г.И. Введение в конфликтологию: Учебное пособие – М.: Гуманист. изд. центр ВАЛДОС, 1999.- 100 с. [↑](#footnote-ref-4)
5. Козырев Г.И. введение в конфликтологию: Учебное пособие – М.: Гуманист. изд. центр ВАЛДОС, 1999.- 102 с. [↑](#footnote-ref-5)
6. Дмитриев А.В., Конфликтология / А.В.Дмитриев. – М.: Гардарика, 2000. – 215 с. [↑](#footnote-ref-6)
7. Дмитриев А.В., Конфликтология / А.В.Дмитриев. – М.: Гардарика, 2000. – 116 с. [↑](#footnote-ref-7)
8. Дмитриев А.В., Конфликтология / А.В.Дмитриев. – М.: Гардарика, 2000. – 116 с. [↑](#footnote-ref-8)