

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Саратовский национальный исследовательский  
государственный университет имени Н.Г. Чернышевского»

Кафедра социальной психологии образования и развития

**ВЗАИМОСВЯЗЬ ЛИЧНОСТНЫХ ОСОБЕННОСТЕЙ И УРОВНЯ  
КОНФЛИКТНОСТИ ЧЛЕНОВ ТРУДОВОГО КОЛЛЕКТИВА**

**АВТОРЕФЕРАТ  
ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**

4 курса 444 группы  
направления 44.03.02 Психолого-педагогическое образование  
профиля «Психология образования»  
факультета психолого-педагогического и специального образования

**ШАГИНОЙ ОЛЕСИ АЛЕКСАНДРОВНЫ**

Научный руководитель  
к.пед.н, доцент

\_\_\_\_\_

Т.В. Хуторянская

Зав. кафедрой  
д.пс.н, профессор

\_\_\_\_\_

Р. М. Шамионов

Саратов  
2016

## ВВЕДЕНИЕ

Актуальность данной темы как теоретическая, так и практическая весьма велика, она обусловлена логикой развития научного знания в данной проблематике и практическим интересом к вопросам бесконфликтного развития психологического климата в коллективе. В современной литературе не достаточно подробно рассмотрено влияние таких личностных характеристик как агрессия, уровень субъективного контроля, стиль руководства и нервно-психическая устойчивость на конфликтность в организации, хотя эти характеристики имеют сильное влияние на конструктивное разрешение конфликтов в организациях.

При всем многообразии материала по данной теме практически нет литературы, в которой бы анализировались истоки конфликтов, возникающих между членами трудового коллектива и их влияние на жизнь всего общества. Проблематика конфликта носит сугубо прикладной характер и для того чтобы принять нужное решение необходимо знать как развиваются такие конфликты. Данные знания позволят выбрать необходимую линию поведения, повысить культуру общения и сделать жизнь человека не только более спокойной, но и более устойчивой в психологическом отношении.

В работе рассматриваются виды конфликтов в трудовом коллективе, с которыми приходится сталкиваться сотрудникам в своей повседневной деятельности, психологические условия для конструктивного разрешения конфликта. Так же подробно изложены способы конструктивного разрешения конфликта и проведено исследование личностных характеристик, и их влияние на конфликтность личности.

В современной литературе данный аспект психологической деятельности освещен не достаточно широко и глубоко, однако, есть книги и публикации, в которых дан довольно полный анализ конфликтов в организации. Например, Гришина Н.В. выпустившая несколько книг посвященных конфликтам, в ее работах наиболее четко и понятно дано

определение конфликтам. Другим литературным источником, изучившим данную проблематику довольно глубоко, является книга Бабосова Е.М. «Конфликтология», а также книга Петрушина В.И. «Психология менеджмента: Как сделать счастливыми себя и своих подчиненных: Учебное пособие», изданное в 2004 году. Э.А. Уткин, в своей работе «Курс менеджмента: Учебник для вузов» рассматривал конфликт наиболее глубоко.

Среди периодической литературы особо следует отметить статью Баринова В.А. и Баринова Н.В. «Организационный подход к управлению конфликтом в кризисной ситуации» в журнале «Менеджмент в России и за рубежом», 2006 г., а также работу Фогмина Г.П. «Модели конфликтов», опубликованную в журнале «Вопросы практической психологии», 2008 г.

В трудовых коллективах различных уровней недостает конфликтологической культуры, знаний о конфликтах и путей их разрешения. Многим руководителям проще применить силовые методы решения возникшего конфликта, так как они даже не догадываются что можно мирным и конструктивным путем выйти из создавшегося положения и создать ситуацию «выигрыш – выигрыш».

На современном этапе развития психологии необходимо получение новых научных знаний о роли личностных особенностей в конфликтных ситуациях трудового коллектива. Изучение проблемы не только углубит общенаучное понимание механизмов возникновения конфликтов, но и позволит осуществлять профилактику, коррекцию и поиск путей конструктивного разрешения конфликтов в трудовых коллективах.

**Объект** исследования: личностные особенности и уровень конфликтности членов трудового коллектива.

**Предмет** исследования: взаимосвязь личностных особенностей и уровня конфликтности членов трудового коллектива комитет по финансам администрации муниципального образования «Город Саратов».

**Цель** исследования: выявить взаимосвязь личностных особенностей и уровня конфликтности членов трудового коллектива.

**Гипотеза** исследования: выдвигается предположение, что существует взаимосвязь личностных особенностей и уровня конфликтности членов трудового коллектива.

**Задачи** исследования:

Провести изучение и анализ психолого-педагогической и социальной литературы по теме исследования.

Определить личностные особенности членов трудового коллектива и уровень конфликтности в нем.

Выявить взаимосвязь личностных особенностей и уровня конфликтности членов трудового коллектива.

**Методы** исследования: изучение и анализ научной и методической литературы; метод наблюдения и беседы; тестирование. В качестве диагностического инструментария применялся комплекс психодиагностических методик: методика К. Томаса и Р. Килменна, методика диагностики межличностных отношений Лири, диагностика уровня субъективного контроля (УСК), методика Басса-Дарки. Для обработки полученных результатов использован метод математической статистики: корреляционный анализ Пирсона. Статистическая обработка данных проводилась с помощью приложения Microsoft Excel for Microsoft Office XP.

**Практическая значимость** данного исследования: обоснования результатов диагностики по исследуемым психологическим характеристикам могут использоваться для более подробного изучения конфликта, и методов разрешения конфликтных ситуаций в трудовом коллективе. А выводы, основанные на результатах данной диагностики, могут использовать в практике психологи для психологического консультирования и коррекционной работы.

**База** исследования: Комитет по финансам администрации муниципального образования «Город Саратов» в количестве 50 человек.

Дипломная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников и приложения

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Познание социальных процессов, происходящих в обществе, показывает, что конфликт это одна из важных социальных проблем. В проведенном исследовании мы рассмотрели виды конфликтов в трудовом коллективе, с которыми приходится сталкиваться сотрудникам в своей повседневной деятельности, психологические условия для конструктивного разрешения конфликта, также подробно охарактеризовали способы конструктивного разрешения конфликта.

Проведено эмпирическое исследование, целью которого было определение взаимосвязи особенностей личности и степени конфликтности в трудовом коллективе. Для исследования взаимосвязи личностных особенностей и уровня конфликтности членов трудового коллектива были использованы следующие методики: методика К. Томаса и Р. Килменна, методика диагностики межличностных отношений Лири, диагностика уровня субъективного контроля (УСК) и методика Басса-Дарки.

Анализ полученных результатов по методике «Опросник Томаса-Килменна по изучению стратегий поведения в конфликтной ситуации» показал, что у членов трудового коллектива преобладает средний уровень конфликтности (46,67%). В ходе анализа средних значений по каждой шкале, можно отметить, что преобладают такие стратегии поведения в ситуации конфликта, как компромисс и сотрудничество (6,82 и 6,77). Также для членов трудового коллектива характерны такие стратегии поведения в конфликтной ситуации, как избегание и приспособление (6,22 и 5,52).

В результате анализа полученных показателей по методике Т. Лири можно отметить, что у членов трудового коллектива высокие результаты получены по шкалам Авторитарность, Дружелюбность и Альтруистичность.

По итогам анализа результатов по методике УСК было выявлено:

- низкий уровень субъективного контроля (показатель экстернальности) выявлен у одной трети респондентов (32%). Для них

характерно незначительное прослеживание связи между своими действиями и значимыми для них событиями жизни, они эмоционально неустойчивы, склонны к неформальному общению и поведению, у них плохой самоконтроль и высокая напряженность;

- высокий уровень субъективного контроля (показатель интернальности) выявлен у одной четверти респондентов (24%). «Интерналы» с высокими показателями субъективного контроля обладают эмоциональной стабильностью, упорством, решительностью, отличаются общительностью, хорошим самоконтролем и сдержанностью.

Анализ полученных результатов по методике Басса-Дарки показал, что у членов трудового коллектива преобладает средний уровень агрессивности (48%). В ходе анализа средних значений по каждой шкале, можно отметить, что у респондентов наблюдается повышение показателей по шкалам Раздражение и Вербальная агрессия.

В результате корреляционного анализа Пирсона были получены следующие данные.

Прямая значимая статистическая связь была выявлена между доминированием и уровнем конфликтности. Чем выше уровень доминирования над окружающими, тем сильнее проявляется конфликтность. Это может быть связано с тем, что доминирование проявляется в стремлении и способности постоянно занимать в любой группе главенствующее положение, и при этом влиять на других людей, диктовать свою волю. Чем меньше доминирование над окружающими, тем ниже уровень конфликтности. Не стремящийся к доминированию человек не ставит себя выше других, не командует процессом их деятельности, следовательно, у него нет предрасположенности к конфликтному поведению.

Обратная значимая статистическая связь получена между дружелюбием и уровнем конфликтности ( $r=-0,36$ , при  $p<0,05$ ). Чем больше проявление дружелюбия с окружающими, тем ниже уровень конфликтности. Это может быть связано с тем, что дружелюбие основано на уважении и признании прав

другого человека, оно проявляется в стремлении к доброжелательному взаимодействию, и тем самым, к мирному спокойному решению возникающих конфликтов.

Обратная значимая статистическая связь обнаружена между интернальностью (высоким уровнем субъективного контроля) и уровнем конфликтности ( $r=-0,39$ , при  $p<0,01$ ). Чем выше уровень субъективного контроля, тем ниже конфликт с другими. Это может быть связано с тем, что «интерналы» с высокими показателями субъективного контроля обладают эмоциональной стабильностью, отличаются общительностью, хорошим самоконтролем и сдержанностью, следовательно, у них значительно снижается склонность к конфликтам.

Прямая значимая статистическая связь обнаружена между экстернальностью (уровнем субъективного контроля) и уровнем конфликтности ( $r=0,38$ , при  $p<0,01$ ). При увеличении конфликта с другими уровень субъективного контроля снижается. Для низкого уровня субъективного контроля характерна неспособность контролировать развитие значимых событий, поэтому «экстерналы» эмоционально неустойчивы, у них плохой самоконтроль и высокая напряженность, что приводит к повышенной конфликтности с окружающими.

Прямая значимая статистическая связь была выявлена между таким показателем агрессивности как Раздражение и уровнем конфликтности ( $r=0,30$ , при  $p<0,05$ ). Чем выше уровень раздражения с окружающими, тем сильнее проявляется конфликтность. Это может быть связано с тем, что раздражение определяется как склонность к неадекватным, чрезмерным реакциям на обычные раздражители окружающей среды. Чаще всего оно проявляется в виде эмоций агрессии и гнева, когда человеку становится сложно контролировать себя и, тем самым, возникает конфликтная ситуация.

Прямая значимая статистическая связь была выявлена между таким показателем агрессивности как Вербальная агрессия и уровнем конфликтности ( $r=0,46$ , при  $p<0,01$ ). Чем выше уровень вербальной агрессии

по отношению к окружающим, тем выше уровень конфликтности. Это может быть связано с тем, что вербальная агрессия определяется как склонность к выражению негативных чувств как через крик и угрозы, что однозначно может привести к возникновению конфликтной ситуации.

Таким образом, гипотеза нашего исследования о том, что существует взаимосвязь личностных особенностей и уровня конфликтности членов трудового коллектива, подтвердилась.

В заключении исследования, исходя из полученных результатов были разработаны рекомендации по снижению конфликтности в трудовом коллективе.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. – М., 2009. - 551 с.
2. Бабосов Е.М. Конфликтология. – М., 2001. - 221 с.
3. Баринов В.А., Баринов Н.В. Организационный подход к управлению конфликтом в кризисной ситуации / Менеджмент в России и за рубежом., 2007. - № 6. - 90 с.
4. Березин Ф.Б. Психическая и психофизиологическая адаптация человека. – М., 2000. - 341 с.
5. Березин Ф.Б. Психическая и психофизиологическая интеграция / Бессознательное. – М., 2004. - 251 с.
6. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт. – Новосибирск, 2002. -190с.
7. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Методы практической психологии общения. – М., 2000. - 411 с.
8. Бороздина Г.В. Психология делового общения. – М., 2004. - 171 с.
9. Василюк Ф.Е. Проблема критической ситуации. – М., 2008. -272 с.
10. Василюк Ф.Е. Психология переживания. – М., 2000. - 290 с.
11. Веснин В.Р. Практический менеджмент персонала. – М.: Экономистъ, 2006. - 496 с.
12. Гиппенрейтер Ю.Б., Фаликман М.В. Психология мотивации и эмоций. – М., 2002. - 290 с.
13. Головин С.Ю. Словарь психолога практика / Под ред. Тарас А.Е. – М., 2003. - 200 с.
14. Гришина Н.В. Психология конфликта. - СПб., 2000. - 464 с.
15. Гришина Н.В. Психология межличностного конфликта. – СПб., 2005. - 361 с.
16. Гришина Н.В. Хрестоматия. Психология конфликта. – СПб., 2001. - 420 с.
17. Громова О.Н. Конфликтология. – М., 2000. - 320 с.

18. Дружинин В.Н. Психология. Учебник для гуманитарных вузов. – СПб., 2002. - 280 с.
19. Дубровская О.Ф. Конфликт: что о нем желательно знать / Справочник кадровика. - М., 2001. - 300 с.
20. Зайцев А.К. Социальный конфликт на предприятии. – М., 2003. - 188с.
21. Здравомыслов А.Г. Четыре точки зрения на причины социального конфликта. – М., 2006. - 304 с.
22. Зеркин Д.П. Основы конфликтологии. – Ростов н/Д, 2000. - 480с.
23. Иванцевич Дж., Лобанов А.А. Человеческие ресурсы управления. – М., 2003. - 481 с.
24. Кабаченко Т.С. Психология управления: Учебное пособие. – М., 2001. - 84 с.
25. Кибанова А.Я. Управление персоналом. – М., 2003. - 374 с.
26. Китаев-Смык Л.А. Психология стресса. – М., 2003. - 351 с.
27. Козер Л. Функции социального конфликта / пер. с англ. О. А. Назаровой. М.: Идея-Пресс; Дом интеллектуальной книги, 2000. - 208 с.
28. Коротков Э.М. Концепция менеджмента: Учебное пособие для вузов. – М., 2000. - 271 с.
29. Петровская Л.А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта. – М., 2007. - 392 с.
30. Петрушин В. И. Психология менеджмента: Как сделать счастливыми себя и своих подчиненных: Учебное пособие. – М., 2004 г. - 205 с.
31. Пономарёв Ю.П. Игровые модели: математические методы, психологический анализ. – М., 2004. - 51 с.
32. Попов Р.А. Антикризисное управление: Учебник для вузов. – М., 2003. - 235 с.
33. Почебут, Л.Г., Чикер В.А. Организационная социальная психология: Учебное пособие. – СПб., 2000. - 298 с.
34. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учеб. пособие / под ред. Д.Я. Райгородского. – Самара, 2000. - 672 с.

35. Психология конфликта / сост. Гришина Н.В. – СПб., 2001. - 448 с.
36. Розанова В., Беседина Н. Психологические особенности конфликтов / Управление персоналом., 2000. – № 3. – 163 с.
37. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии: в 2т. / Рубинштейн С.Л. – М., 1989. - 434с.
38. Селье, Г. Стресс без дистресса. – М., 1993. - 371 с.
39. Социальная конфликтология / Под ред. А.В. Морозова. - М., 2002. - 336 с.
40. Станкин М. Конфликт и его разрешение / Управление персоналом. – М., 2006. –№ 7. – 40 с.
41. Станкин М. Психологический климат коллектива / Консультант директора. – М., 2001 - №12. – 16 с.
42. Тренев Н. Управление конфликтами / Консультант директора. – М., 2000. – № 7. – 50 с.
43. Уткин Э.А. Курс менеджмента: Учебник для вузов. – М.: Зерцало, 2001. – 431с.
44. Фёдоров Г.А. Факторы снижения риска внутрифирменных конфликтов / Проблемы теории и практики управления. – Саратов, 2005. - № 6. – 50с.
45. Шапарь В.Б. Практическая психология. Инструментарий. - Ростов н\Д: Феникс, 2002.
46. Шипилов А.И. Искусство конструктивно разрешать конфликты / Кадры предприятия. – М., 2002 - №3 – 53с.
47. Щербак В.Е. Конфликтные ситуации на предприятии. ЭКО. – 2005. – № 11. – 157с.