

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра общей и социальной психологии

**Связь стиля поведения руководителя в конфликтной ситуации и
социально-психологического климата в современных организациях**

Полное наименование темы бакалаврской работы

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Студентки 4 курса 461 Группы

Направления 37.03.01 «Психология»

Факультета психологии

Леонтьевой Александры Олеговны

(ФИО студента)

Научный руководитель
доцент, к. соц.н

должность, уч. степень, уч. Звание

подпись, дата

А.А. Понукалин

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой

профессор, д. псих.н.

должность, уч. степень, уч. Звание

подпись, дата

Л.Н. Аксеновская

инициалы, фамилия

Саратов, 2018

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время исследования конфликтных ситуаций и социально-психологического климата в организациях являются одной из наиболее актуальных проблем современного общества.

В основе каждой организации лежит взаимодействие людей между собой. Такое взаимодействие наполнено межличностными противоречиями, вследствие этого возникают конфликты.

Конфликты являются частью любой современной организации. Источником конфликтных ситуаций служат различные противоречия: в целях, мотивах, потребностях, взглядах, позициях, интересах. Большинство людей характеризуются неумением находить выход из конфликтных ситуаций. Что часто приводит к расширению и усилению разногласий.

Существует множество определений конфликта. С точки зрения психологии, конфликт можно определить как отсутствие согласия между двумя или более сторонами. Отсутствие согласия обуславливается рядом причин.

Причины возникновения конфликтов в организации отличаются многообразием. Неправильные действия руководителя, расхождение мнений и интересов сотрудников, нарушения норм поведения внутри группы, личностные качества отдельных сотрудников, неблагоприятные условия труда – все это в какой-то степени приводит к появлению конфликтных ситуаций.

Конфликт несет как отрицательное, так и положительное значение. К отрицательным сторонам конфликта можно отнести угрозу стабильности социальной системы, расширение конфликтных ситуаций, угрозу интересам других людей, отвлечение от реальной проблемы, недоверие между участниками конфликта, потеря времени, снижение производительности труда. К положительным сторонам конфликта можно отнести нахождение новых идей для развития коллектива, выявление общности интересов, проблем в организации и истинных точек зрения каждого из участников конфликтной ситуации.

От того, насколько эффективным будет управление конфликтом, зависит какой характер будут носить его последствия: положительный или отрицательный. Это повлияет на повторное возникновение конфликтных ситуаций, устранил причины конфликтов или создаст их.

Несмотря на то, что у конфликтов есть положительные стороны, они являются одной из главных причин неблагоприятной обстановки в организации. Способность искать лучшие пути разрешения конфликтных ситуаций во многом помогает нормализовать социально-психологический климат в коллективе, а, следовательно, и улучшить качество выполняемой сотрудниками деятельности.

Одной из важных задач психолога в организации является создание благоприятного социально-психологического климата. Это позволяет поддерживать положительные межличностные отношения, которые являются важным условием эффективной работоспособности коллектива организации.

Положительное воздействие на создание социально-психологического климата оказывают ответственные, дисциплинированные, общительные и тактичные люди. Отрицательную роль в формировании климата играют эгоистичные и бестактные люди. Такие люди могут стать источником разногласий между сотрудниками и создать почву для возникновения конфликтных ситуаций. Поэтому при создании благоприятного климата в первую очередь нужно обратить внимание на сотрудников, у которых есть конфликтные черты характера, такие как эгоистичность, бестактность, агрессивность, вспыльчивость, завистливость, стремление к превосходству, завышенная самооценка.

Продуктивность деятельности в организации зависит от наилучшей реализации возможностей как личности, так и группы. Благоприятный климат в коллективе продуктивно влияет на деятельность организации. Вследствие этого возникает необходимость в оптимизации межличностных отношений.

Таким образом, актуальность данного исследования отвечает потребностям практики, которые обусловлены проблемами эффективности деятельности различных организаций, проблемами регуляции межличностных отношений в коллективе и оптимального решения конфликтных ситуаций.

Объект данного исследования – особенности личности руководителя и социально-психологический климат в коллективе.

Предмет – стиль поведения руководителя в конфликтной ситуации и социально-психологический климат в коллективе.

В качестве гипотезы исследования было выдвинуто следующее положение: существует связь между стилем поведения руководителя в конфликтной ситуации и социально-психологическим климатом в организации.

Цель исследования – выявление связи между стилем поведения руководителя в конфликтной ситуации и социально-психологическим климатом в организации.

Исходя из сформированной цели, можно определить следующие задачи исследования:

- 1) рассмотреть основные теоретические подходы к исследуемой проблеме;
- 2) получить данные по результатам диагностики выбора руководителем стиля поведения в конфликтной ситуации, социально-психологического климата в организации;
- 3) провести сравнительный анализ корреляционных связей между выбором руководителем стиля поведения в конфликтной ситуации и социально-психологическим климатом.

Новизна исследования: подобраны новые методические средства, позволяющие отслеживать связь между стилем поведения руководителя в конфликтной ситуации и социально-психологическим климатом в организации.

Практическая значимость: определяется тем, что полученные в ходе исследования данные могут быть использованы в различных областях психологической практики при решении вопросов, связанных с управлением и решением конфликтных ситуаций в различных организациях, профессиональным подбором кадров. Исследования в этой области могут быть полезны для работы, связанной с межличностным общением в коллективе. Также, полученные данные могут быть использованы в коррекционной, тренинговой и профориентационной работе.

Выводы к главе 1

В настоящее время все также актуальна тема конфликтов и социально-психологического климата в организациях.

Многие ученые занимались изучением данной темы и проводили исследования. В подтверждение этого существует множество определений конфликта и социально-психологического климата, были определены стили поведения в конфликтных ситуациях и способы их разрешения, а также пути формирования социально-психологического климата.

Конфликт – это столкновение противоречивых взглядов, интересов, мотивов и целей. Некоторые авторы различают понятия «конфликт» и «конфликтная ситуация». Не все противоречия приводят к конфликту, конфликт возникает в том случае, когда стороны конфликтной ситуации не находят более подходящего способа ее разрешения.

Выделяют пять стилей поведения в конфликтной ситуации: конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество и компромисс. Данные стили были выделены Кеннетом У. Томасом и Ральфом Х. Килменном. С помощью сетки Томаса – Килменна, которую они разработали, для каждого человека можно определить свой стиль поведения в конфликтных ситуациях.

Рассматривая конфликты в организации, необходимо обратить внимание и на социально-психологический климат в коллективе.

Социально-психологический климат – это психологическая характеристика, которая отражает взаимоотношения в коллективе между работниками и их удовлетворенность условиями труда.

Социально-психологический климат влияет на мотивацию работников. Чем благоприятнее климат в коллективе, тем выше трудовая мотивация, работоспособность, эффективность работников и всего коллектива в целом.

Основными характеристиками благоприятного социально-психологического климата являются доверие и взаимопомощь членов коллектива друг к другу, свободное выражение собственного мнения, отсутствие давления руководителей на подчиненных.

Выводы к главе 2

Проведя анализ по результатам теста описания стратегий поведения в конфликте К. Томаса (в адаптации Н.В. Гришиной), можно сделать вывод, что общим для всех трех руководителей является стиль компромисса, что означает взаимные уступки для достижения определенной цели.

Основным стилем поведения в конфликте первого руководителя является соперничество. Этот руководитель склонен решать возникшие разногласия, исходя только из собственных интересов, возможно действует в ущерб интересам других людей.

Основным стилем поведения в конфликте второго руководителя является сотрудничество. Этот руководитель стремится к удовлетворению интересов всех сторон конфликта.

Основным стилем поведения в конфликте третьего руководителя является избегание. Этот руководитель не стремится к объединению, кооперации, у него может отсутствовать или быть низким стремление к достижению собственных целей.

По результатам теста-опросника Л.Н. Лутошкина «Психологический климат коллектива» можно сделать вывод, что наиболее благоприятный социально-психологический климат во втором коллективе, об этом говорит среднегрупповая оценка, которая равна 24,6, что относится к высокой степени благоприятности климата, однако 10% исследуемых оценили климат как недостаточно благоприятный для коллектива.

В первом коллективе, 60% исследуемых оценили социально-психологический климат как неблагоприятный, среднегрупповая оценка довольно низкая: -5,3, что говорит о неблагоприятности климата.

В третьем коллективе 27,3% исследуемых оценили социально-психологический климат как неблагоприятный, среднегрупповая оценка данного коллектива равна 6,2. Это говорит о низкой степени благоприятности климата.

По результатам «СПСК» (методики Р.С. Немова) можно сделать вывод, что такие признаки социально-психологического климата как стремление к сохранению целостности группы, сплоченность, контактность, открытость, организованность, информированность и ответственность наиболее развиты во втором коллективе. Интенсивность развития данных признаков в первом коллективе низкая.

Полученные результаты могут свидетельствовать о высоком благоприятном социально-психологическом климате во втором коллективе, невысоком благоприятном климате в третьем коллективе и неблагоприятном климате в первом коллективе.

По результатам проведения корреляционного анализа можно сделать вывод, что такие признаки социально-психологического климата как стремление к сохранению целостности группы, сплоченность, контактность, открытость, организованность, информированность и ответственности находятся в весьма высокой прямой связи с такими стилями поведения, как сотрудничество и компромисс, в высокой связи с приспособлением и в обратной связи с соперничеством.

А также, благоприятный социально-психологический климат находится в весьма высокой прямой связи с сотрудничеством и компромиссом, высокой связи с приспособлением, обратной связи с соперничеством и избеганием.

Полученные результаты свидетельствуют о том, что при выборе таких стилей поведения в конфликте как сотрудничество, компромисс или приспособление признаки социально-психологического климата, указанные выше будут наиболее развитыми, а также будет наиболее благоприятным климат в коллективе. В коллективе, в котором руководитель решает конфликты с помощью соперничества или избегания, возможно развитие неблагоприятного климата. Интенсивность развития признаков социально-психологического климата, в особенности стремления к сохранности целостности группы, при выборе соперничества будет также крайне низкой.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В соответствии с проанализированной литературой, были изучены основные особенности конфликта, стилей поведения в конфликтной ситуации и социально-психологического климата в коллективе.

Проблему определения конфликта рассматривали многие ученые, среди которых такие авторы как А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов, Л. Козер, Л.Г. Здравомыслов, Е.П. Ильин и многие другие.

Проблема конфликтов изучалась в рамках различных наук: конфликтологии, психологии, социологии, педагогики, философии, политологии, экономики и других. Рассматривая конфликт с точки зрения психологии, мы можем определить его как отсутствие согласия между двумя или более сторонами. Конфликты выполняют как отрицательные, так и положительные функции.

Организационные конфликты являются одной из значимых групп конфликтов. Среди них выделяются конфликты между работниками одного коллектива, между работниками и руководителем или между работниками разных коллективов, т.е. межгрупповые конфликты. Одной из важнейших задач руководителя является управление конфликтами и поиски способов их разрешения.

Существует пять стилей поведения в конфликте, выделенные американским социальным психологом К. Томасом: конкуренция, уклонение, приспособление, сотрудничество и компромисс.

Еще одним важным явлением организации является социально-психологический климат. Он отражает отношения между работниками и их удовлетворенность условиями труда. Когда в организации благоприятный социально-психологический климат, может повышаться трудовая мотивация и эффективность деятельности работников коллектива.

Проведя практическое исследование связи стиля поведения руководителя в конфликтной ситуации и социально-психологического климата в современных организациях, мы выяснили, что такая связь существует, и мы можем отметить, что поставленные цели и задачи нами реализованы, а наша гипотеза подтвердилась.

Практическая значимость данной работы заключается в использовании полученных в ходе исследования данных в различных областях психологической практики при решении вопросов, связанных с управлением и решением конфликтных ситуаций в различных организациях, профессиональным подбором кадров. Также, полученные результаты могут быть использованы в коррекционной, тренинговой и профориентационной работе.