

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

Влияние организационной культуры и
эмоционального интеллекта менеджера на выбор
стратегий проведения в конфликте.

Автореферат магистерской работы

2 курса
направления 37.04.01 «Психология»

факультет психологии

Прудниковой Анны Сергеевны

Научный руководитель
д. псих.н., профессор
подпись, дата

Аксеновская Л.Н.

Зав. кафедрой
д. псих.н., профессор
подпись, дата

Аксеновская Л.Н.

Саратов, 2018

Введение.

Организация – это сообщество людей, которые координируют свою деятельность для достижения общих целей. Под этим словом можно понимать и маленькую фирму, и громадную корпорацию, научное учреждение и армейское подразделение. В качестве примеров организаций могут выступать как международные объединения и крупные концерны, так и малые предприятия, и частные фирмы. Организация – один из основных субъектов хозяйственных отношений в рыночной экономике.

Перед каждой организацией стоят определенные цели и задачи. Чтобы их достичь, она использует все ресурсы, которые ей доступны. Примером могут служить: человеческие ресурсы, материальные, финансовые и т.д. Чем больше целей стоит перед организацией, тем сложнее ее структура.

Проблема исследования организационной культуры и способов взаимодействия сотрудников в компании является важной до сих пор. В любой организации могут возникать спорные ситуации при взаимодействии сотрудников, поэтому важно знать основные причины возникновения конфликтов, основные стратегии поведения и способы их решения.

Причин возникновения спорных вопросов в организации может быть очень много. Это могут быть и недостатки в организации производственных процессов, неблагоприятные условия труда, незнание способов мотивации труда. И неправильные действия руководителя из-за отсутствия у него опыта (неумение распределить задание, некорректная мотивации труда, неумение понять психологию сотрудников). И столкновение со стереотипами, которые сформировались у сотрудников под влиянием организационной культуры и лидера организации. И многие другие факторы.

Так же значимым фактором является и уровень развития эмоционального интеллекта. В психологии еще с начала XX в. велись поиски способностей, которые в отличие от традиционно выделяемого общего

интеллекта связаны с социально-эмоциональной сферой психики. Эмоциональный интеллект – это способность воспринимать, вызывать эмоции, повышать эффективность мышления, понимать эмоции и регулировать их с целью эмоционального и интеллектуального развития.

Цель исследования

Изучение влияние эмоционального интеллекта и организационной культуры на стратегии поведения в конфликтных ситуациях у менеджеров.

Объект исследования

Организационная культура и эмоциональный интеллект.

Предмет исследования.

Влияние эмоционального интеллекта организационной культуры, на стратегии поведения в конфликтных ситуациях менеджеров организации.

Задачи исследования:

1. Изучить теоретические источники по проблеме организационной культуры.
2. Изучить теории конфликта и конфликтной компетентности.
3. Проанализировать основные теории, посвященные эмоциональному интеллекту.
4. Изучить и выявить взаимосвязь между стратегиями поведения в конфликте, эмоциональным интеллектом и организационной культурой.

Гипотеза исследования

Использование менеджерами соперничества как стратегии поведения в конфликте обусловлено средним показателем их эмоционального интеллекта, выраженностью «семейного» субордината организационной культуры при его недостаточной сформированности.

Методики исследования.

1. Методика «Ордерная диагностика организационной культуры» направлена на оценку степени развитости трех основных субордеров организационной культуры»
2. Методика «Ордерная диагностика степени сформированности субордеров организационной культуры»
3. Опросник К. Томаса «Стиль поведения в конфликте»
4. Методика эмоционального интеллекта М.А. Манойловой

Новизна исследования.

Данное исследование направлено на изучение взаимосвязи эмоционального интеллекта, стратегий поведения в конфликте и организационной культуры. В рамках исследования был создан тренинг на изучение новых стратегий поведения в конфликтных ситуациях.

Выводы по первой главе.

В первой главе мы рассмотрели такие понятия как организационная культура, конфликт, причины его возникновения и стратегии решения спорных ситуаций, и понятие эмоционального интеллекта.

1) Выполненный нами анализ теоретических источников по проблеме социально-психологического изучения организационной культуры показал, что Большинство современных исследователей под культурой понимают специфический способ организации и развития человеческой жизнедеятельности, представленный в продуктах материального и духовного производства, системе социальных норм и духовных ценностей, совокупности отношений людей к природе, друг к другу и к самим себе.

Одни авторы понимают под организационной культурой сложную композицию важных предположений, бездоказательно принимаемых и разделяемых членами коллектива.

Другие авторы трактуют организационную культуру как философию и идеологию управления, ценностные ориентации, верования, ожидания, расположения и нормы, лежащие в основе отношений и взаимодействий как внутри организации, так и за ее пределами.

Под организационной культурой понимается система исторически сложившихся общих традиций, ценностей, символов, убеждений, формальных и неформальных правил поведения администрации и персонала, выдержавших испытание временем. Большинство из них неосознаны, не измеряемы в количественных показателях. Это образ жизни и деятельности группы лиц, который осознанно или неосознанно воспринимается ею и передается из поколения в поколение.

Так же под организационной культурой понимается система коллективно разделяемых ценностей, символов, убеждений, образцов поведения членов организации, выдержавших испытание временем.

Содержание организационной культуры влияет на направленность поведения людей и определяется связанностью норм и ценностей, принятых в организации. Организационная культура не статична, хотя в ней присутствуют устойчивые черты, которые не меняются с течением времени. Отличительной чертой той или иной культуры является относительный порядок базовых предположений, который может указывать на то, какая политика и какие принципы должны превалировать в случае смены ситуации.

Культура организации может и должна претерпевать изменения, особенно когда она не способствует изменению поведения работников до состояния, нужного для достижения желательного уровня организационной эффективности.

2) Социально-психологическое понимание представлено в ордерном подходе к изучению организационной культуры. Ордерный подход

располагает системой диагностических инструментов для всестороннего изучения этого феномена.

3) Выполненный нами анализ теоретических источников по проблеме конфликта показал, что во все времена человек сталкивается с конфликтом с самого рождения. С развитием общества менялись и конфликты. По началу никто не задумывался о роли конфликта, но со временем многих ученых заинтересовал этот вопрос. Но не только ученые изучают конфликт, каждый человек стремится его познать, опираясь на свой житейский опыт. Опираясь на коллективный и жизненный опыт, можно прогнозировать течение той или иной конфликтной ситуации. Изучение рисков возникновения конфликтов будет актуально всегда, пока существует человеческое общество.

Конфликт – столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанной с острыми отрицательными эмоциональными переживаниями.

Конфликт, независимо от его природы, выполняет ряд функций, среди которых наиболее важными являются:

диалектическая — служит для выявления причин конфликтного взаимодействия;

конструктивная — вызываемое конфликтом напряжение может быть направлено на достижение цели;

деструктивная — появляется личностная, эмоциональная окраска взаимоотношений, которая мешает решению проблем.

Управление конфликтом можно рассматривать в двух аспектах: внутреннем и внешнем. Первый из них заключается в управлении собственным поведением в конфликтном взаимодействии. Внешний аспект

управления конфликтами предполагает, что субъектом управления может выступать руководитель.

Таким образом, конфликт может быть функциональным и вести к повышению эффективности организации. Или он может быть дисфункциональным и приводить к снижению личной удовлетворенности, группового сотрудничества и эффективности организации. Роль конфликта в основном зависит от того, насколько эффективно им управляют.

Причины возникновения конфликтных ситуаций в организации могут быть весьма разнообразны. К ним можно отнести и недостатки в организации производственных процессов, неблагоприятные условия труда, несовершенство форм его стимуляции. И неправильные действия руководителя из-за отсутствия у него опыта (неумение распределить задание, неправильное использование системы стимулирования труда, неумение понять психологию подчиненного). И недостатки стиля работы, и неправильное поведение руководителя, столкновение со стереотипами, утвердившимися в сознании подчиненных под влиянием стиля работы прежних руководителей. И многие другие факторы.

Эффективное разрешение конфликта, т.е. разрешение при наименьших потерях ресурсов и сохранении жизненно важных общественных структур, возможно при наличии некоторых необходимых условий: наличие организационно-правового механизма разрешения конфликта; наличие опыта конструктивного решения конфликтов; развитие коммуникативных связей; наличие ресурсов для осуществления системы компенсаций.

Существует достаточно много методов управления конфликтами.

Все методы делятся на две группы: негативные, включающие в себя все виды борьбы, преследующие цель достижения победы одной стороны над другой; позитивные, при использовании их предполагается сохранение основы взаимосвязи между субъектами конфликта. Это - разнообразные

виды переговоров и конструктивного соперничества. Различие негативных и позитивных методов условно. Эти методы нередко дополняют друг друга. Целью борьбы является изменение конфликтной ситуации пользу одной из сторон.

4) Выполненный нами анализ теоретических источников по проблеме изучения ЭИ показал, что в психологии еще с начала XX в. велись поиски способностей, которые в отличие от традиционно выделяемого общего интеллекта связаны с социально-эмоциональной сферой психики. Эмоциональный интеллект – это способность воспринимать, вызывать эмоции, повышать эффективность мышления, понимать эмоции и регулировать их с целью эмоционального и интеллектуального развития.

Введение в научный оборот термина «эмоциональный интеллект» происходит в 1990 году, чему способствуют американские психологи Дж. Мейер и П. Сэловей. Понимание эмоционального интеллекта они связывают со способностью личности отслеживать как свои, так и чужие эмоции для того, чтобы в дальнейшем можно было использовать полученную информацию в различных видах деятельности.

Конструкт эмоционального интеллекта (или модель способностей) был представлен следующим образом:

- 1) способность к идентификации и выражению эмоций;
- 2) способность регуляции эмоций;
- 3) способность к использованию эмоциональной информации в мышлении и деятельности.

Выводы по второй главе.

1. Проведя методику, направленную на изучение ведущего стиля поведения личности в конфликте, мы выявили, что ведущей стратегией поведения является соперничество.

Такая стратегия поведения в конфликте, как соперничество подразумевает под собой победу одного и поражение другого оппонента. Человек выбирающий такую стратегию поведения уверен, что его точка зрения единственная правильная, и что он сможет ее отстоять любыми способами, не смотря на последствия и возможно испорченные отношения. Такая стратегия может быть и полезна, но может и навредить человеку. Например, когда человек обладает определенным влиянием и старается отстоять свою точку зрения, потому что видит, что это может принести определенные бонусы организации в сложившейся ситуации, то такая стратегия может быть актуальной. Но когда возникает конфликтная ситуация с человеком, обладающим большим влиянием, и стоящим выше по карьерной лестнице, то такая стратегия может быть не уместна.

После проведенного тренинга результаты методики изменились, и ведущей стратегией поведения в конфликте у управленческой команды стала стратегия сотрудничества.

Сотрудничество является еще одной из стратегий поведения в конфликте. Сотрудничество, является конструктивным способом решения конфликтной ситуации, подразумевающий под собой диалог, в котором обе стороны заинтересованы в положительном решении спорного вопроса для обеих сторон. Оба оппонента готовы услышать интересы друг друга, и сделать все возможное, чтобы эти интересы были удовлетворены в обе стороны. При этом сотрудничество подразумевает под собой достаточно трудоёмкий и долгий процесс решения возникшей ситуации. Но при решении конфликта именно таким способом, помогает или сохранить, или наладить дружеские отношения и при этом позволяет лучше понять другого человека и его интересы.

2. Проведя методику на изучение эмоционального интеллекта, мы выявили средние показатели во внутриличностном аспекте, связанном с

пониманием своих эмоций, и в межличностном с пониманием эмоций других людей. При это высокие баллы в способности управления своими эмоциями и низкие баллы в способности управления эмоциями других людей.

Средние баллы в способности к пониманию своих эмоций говорят, что человек не во всех ситуациях может понимать природу своих эмоций, иногда переоценивать или недооценивать свои способности в зависимости от ситуации.

Высокий показатель контроля собственных эмоций говорит о том, что человек может управлять своими эмоциями для достижения поставленных перед собой целей в деятельности и коммуникации. Характеризуется позитивным мышлением в поиске решения различных задач.

Средние баллы по шкале способности понимания эмоций других людей говорит нам о том, что человек может распознавать эмоции других людей, обладает способностью сопереживать. Понимать какие эмоции у собеседника связаны с какой ситуацией.

Низкие баллы по шкале способность к управлению эмоциями других людей, говорит о том, что человек не может предугадать, как себя почувствует его собеседник в следующий момент времени, после того что он скажет или сделает. Не может не предвзято и беспристрастно оценить другого человека.

После проведенного тренинга и повторного проведения методики мы можем наблюдать что баллы изменились. Увеличились баллы и по шкале способность к пониманию эмоций как во внутреличностном аспекте, так и в межличностном. Так же увеличились данные и по шкале контроля эмоций в межличностном аспекте.

3. При проведении методики диагностики выраженности субордеров организационной культуры, мы можем наблюдать, что в организации у

лидера и менеджеров в существующем состоянии выражен «семейный» субордер, но в желаемом состоянии менеджеры отдают предпочтение «армейскому» субордеру.

После проведения тренинга баллы изменились. Баллы по «армейскому» и «семейному» субордерам стали выше. Соответственно «армейский» субордер стал более выражен после проведения тренинга.

4. При проведении методики диагностики степени сформированности субордеров организационной культуры у менеджера мы можем наблюдать низкую сформированность «семейного» субордера. На уровне лидера всего 34%, что значит не доверяю, на уровне менеджера и сотрудников 53% и 65%, что значит скорее не доверяю, чем доверяю, но нравится на 86% что значит скорее доверяю, чем нет

После проведенного исследования результаты изменились.

На уровне лидера сформированы «армейский» и «церковный» субордера на 91% и 95% соответственно, что значит уверен и верит в своего лидера, но «семейный» сформирован на 50%, что означает не доверяю. На уровне менеджеров более сформирован «армейский» субордер на 81%, что означает скорее уверен, чем нет, на уровне сотрудников более сформирован «семейный» субордер, на 67% что означает скорее не доверяю, чем доверяю.

5. Можно подвести итог, что по результатам проведенного эмпирического исследования наша гипотеза о использовании такой стратегии поведения в конфликте, как соперничество, менеджерами, занимающими управляющие должности обусловлено средним показателем эмоционального интеллекта и с выраженным семейным субордером, но при этом недостаточной сформированностью данного субордера, подтвердилась.

Заключение.

В своем исследовании мы ставили перед собой цель изучение влияние эмоционального интеллекта и организационной культуры на стратегии поведения в конфликтных ситуациях, у менеджеров.

Нами был сделан теоретический обзор, в котором мы рассмотрели различные теории организационной культуры, причины возникновения и способы решения конфликтов. Так же рассмотрели понятие эмоционального интеллекта, и его влияние на поведение человека в различных ситуациях.

Наша гипотеза заключается в том, что использование такой стратегии поведения в конфликте, как соперничество, менеджерами, занимающими управляющие должности обусловлено средним показателем эмоционального интеллекта и с выраженным семейным субордером, но при этом недостаточной сформированностью данного субордера.

Наша гипотеза в итоге подтвердилась. По данным исследования мы получили изначально выраженный «семейный» субордер, но недостаточно сформированный у менеджеров, занимающих управляющие должности в организации, не смотря на его сформированность у лидера организации. И так же благодаря проведенным методикам мы можем наблюдать средние показатели в понимании как своих, так и чужих эмоций, и низкой способности управлять эмоциями других людей. И ведущей стратегией поведения в конфликтной ситуации является стратегия соперничества.