

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Саратовский национальный исследовательский
государственный университет имени Н.Г. Чернышевского»

Кафедра социальной психологии образования и развития

**СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ
ЛИЧНОСТИ СОТРУДНИКОВ КОММЕРЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ В
КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ**

АВТОРЕФЕРАТ

студента 3 курса 354 группы
направления 44.04.02 Психолого-педагогическое образование
профиля «Социальная психология образования»
факультета психолого-педагогического и специального образования
Сидорова Максима Вячеславовича

Научный руководитель
к. психол. наук, доцент

Н.С. Аринушкина

Зав. кафедрой
доктор психол.наук, профессор

Р.М. Шамионов

Саратов
2020

Введение

Современное общество являясь целостным образованием определяется как сложная система отношений - социальных, политических, экономических, нравственных и других. Интересы, потребности людей — это основа данных отношений. И если при их реализации появляются преграды, то возникает обострение противоречий между самими людьми, социальными группами, возникают напряжение, кризисные ситуации. Особенное место среди них занимают конфликты в организациях.

Одной из важных функций для управленцев, а также специалистов различных уровней является решение проблемы через разрешение возникающих конфликтов и противоречий в коллективе сотрудников. Для этой цели необходимы теоретические разработки определенного уровня технологий, применяемых непосредственно в практике организации.

Выявлено, что проблема конфликтного взаимодействия людей, работающих в организациях из года в год оставаться до настоящего времени одной из наиболее актуальных проблем изучаемой современной организационной психологии. Поскольку в основе каждой организации находится трудовой коллектив - люди, то взаимодействие их как отмечено нами ранее невозможно без присутствия конфликтов. Кроме того, современный мир меняется и усложняется, а, следовательно, и все те процессы человеческого взаимодействия в нем делают проблему появления в организациях конфликтов особенно актуальной. Возникающие постоянно разнообразные конфликтные ситуации наносят ущерб, приводят к огромным убыткам, потерям ресурсов организации.

Таким образом, очень важно и необходимо изучать, и снижать уровень конфликтов в современных организациях.

Актуальность выбранного нами исследования основывается на том, что проблема конфликтов – очень важная социально-психологическая проблема, а вместе с тем не так много исследований, проводимых в этой области. Основные

теоретические подходы представлены Р. Килменом, Н. В. Гришиной, Л.А. Петровской, А.Я. Анцуповым, Н. И. Леоновой, К. Томасом, Б. И. Хасаном, Т. А. Полозовой, А. И. Шпиловой, Ф.М. Бородкиной и др. авторами.

Необходимо отметить то, что до сих пор нет универсального выработанного способа урегулирования конфликтов.

Очень часты случаи перерастания конфликтных ситуаций в достаточно серьезные конфликты подчиненных и руководителей, а также коллег между собой. Управленческая практика показала, что часть конфликтов носят чисто деловой характер, разрешается рациональным путём. Данный факт подтверждается Гришиной Н. В. Однако, конфликты, имеющие межличностный характер, в своем большинстве остаются неразрешенными. Такое положение дел серьезно затрудняет работу не только самих руководителей, но и работников организации.

Исследователями М. Фоллетом, Э. Мэйо проблема конфликта в организации впервые зародилась в первой половине двадцатого века. В конце 20 -х гг. Автор Э. Мэйо предложил идею бесконфликтного существования в организации. Автор посчитал, что возможно обучение администрации предприятия конкретным, определенным методам, которые помогают решить конфликты мирным путем.

Представители организационной психологии Э. Торсрад, Ф. Эмери определили, что конфликты в любой организации неизбежно приводят к изменениям, порождающим новые конфликты. Известные психологи Ковалев А. Г., С.К. Рошин, другие обозначили особую опасность деструктивного конфликта, вносящего рассогласование в работу организации.

Проблема конфликтных взаимодействий в организациях и как следствие неблагоприятный морально-психологический климат продолжает оставаться одной из самых актуальных проблем современной организационной психологии. Ведь в основе любой организации лежит трудовой коллектив – сотрудники. Проблема предупреждения конфликта в трудовых коллективах, ее

социальная значимость во многом зависят от изучения социально-психологических характеристик личности сотрудников организации в конфликтной ситуации.

Актуальность выбранной темы обусловлена также как малой проработанностью всех аспектов процесса урегулирования конфликта, так и существующей сегодня необходимостью использования совершенно новых подходов к разрешению конфликтов в организации, а также необходимостью выработки эффективных мер по оптимизации условий ее функционирования.

Объект исследования: личность сотрудников коммерческой организации в конфликтной ситуации.

Предмет исследования – социально-психологические характеристики личности сотрудников коммерческой организации в конфликтной ситуации.

Цель: изучение личности сотрудников и психологического климата коммерческой организации в конфликтной ситуации.

Для достижения цели поставлены следующие задачи:

1. Изучить и проанализировать психолого-педагогическую и методическую литературу по теме исследования;
2. Раскрыть сущность, типы, функции и стадии конфликта, психологического климата, стратегий преодолевающего поведения.
3. Провести эмпирическое исследование социально-психологических особенностей личности сотрудников и психологического климата в коммерческой организации в напряженной ситуации.
4. Проанализировать результаты исследования и охарактеризовать личностные характеристики сотрудников и психологический климат организации в ситуации конфликта.
5. Дать рекомендации по оптимизации психологического климата в коллективе организации

Гипотеза: в процессе профессиональной деятельности в коммерческой организации возникают конфликтные ситуации, что существенным образом

влияет на социально-психологические характеристики личности сотрудников, а именно их индивидуальные и социально-психологические особенности личности, морально-психологический климат в коллективе, а также определенные способы совладающего поведения.

В зависимости от уровня морально-психологического климата в отделах организации различаются способы преодоления конфликта, конфликтность личности, индивидуальные и социально-психологические характеристики личности и эмоциональное ее благополучие, что выражается в характере выявленных корреляционных взаимосвязей и статистически значимых различиях между данными явлениями.

Теоретической и методологической основой исследования являются ведущие принципы, подходы, положения и концепции в психологии: положение о сущности конфликтов А.Я. Анцупова, А.И. Шипилова; теория групповой динамики конфликтов К. Левина, концепция о конфликтности личности Л.И. Божович, подход о стилях поведения личности К. Томаса; работы Божович, Л. С. Славиной, Б. С. Волкова, В. И. Илийчука, в которых конфликтное поведение рассматривается как результат внутренних, внешних противоречий между обществом, микросредой, человеком; исследование Н.В. Гришиной по взаимодействию личностей в конфликте и др.

Для достижения поставленной цели и решения выдвинутых задач мы использовали следующие **методы**:

1. Теоретический анализ психологической литературы по теме исследования;
2. Эмпирические методы исследования: методика «Диагностика психологического климата в малой производственной группе» (В.В. Шпалинский, Э.Г. Шелест), методика «Экспресс - диагностика устойчивости к конфликтам», методика «Диагностика личностной агрессивности и конфликтности» (Е. П. Ильин, П. А. Ковалев), «Диагностика способов

совладающего поведения» (Лазаруса), диагностика с помощью 16 - факторного личностного опросника Кеттелла.

3. Качественный и количественный анализ, содержательная интерпретация результатов.

База исследования. Выборку составили сотрудники организации в возрасте 22 – 45 лет. Общее количество принявших участие в исследовании 50 человек: отдел 1 – 23 человека, отдел 2 – 27 человек. Исследование организовано на базе Общества с ограниченной ответственностью «Максима Групп» города Саратова.

Новизна исследования состоит в том, что научные факты изучены в новых условиях привязки к региону, а именно определены особенности поведения личности работников конкретного предприятия города Саратова в конфликтной ситуации; существующие методы исследования применены к новой задаче.

Практическая значимость заключается в том, что полученные результаты можно использовать с целью оптимизации взаимодействия работников в коллективе предприятия, организации эффективного трудового процесса в условиях созданного благоприятного психологического климата.

Структура дипломной работы. Выпускная работа объемом 79 страниц, состоит из введения, двух глав, включающих 10 параграфов, выводов, заключения, списка использованной литературы, включающего 49 источников

КРАТКОЕ СОДЕРЖАНИЕ

Первая глава «Теоретические аспекты исследования социально-психологических характеристик личности в конфликтной ситуации» позволила провести теоретическое исследование по следующим основным аспектам.

1. Характеристика конфликта как социально-психологического явления

Термин конфликт (от латинского «conflictus» – знач. столкновение) – довольно распространенное явление в нашей общественной жизни.

Существуют разные определения понятия конфликт, они все подчеркивают наличие противоречия, принимаемого форму разногласия, если мы говорим о взаимодействии, конфликты бывают неявными или скрытыми, но в их основе - отсутствие согласия

В психологической литературе понятие «конфликт» применимо довольно широко и фактически адресовано ко многим разнообразным явлениям, которые связаны с психикой людей. Существуют разные конфликты: межгрупповой, группы и личности, межличностный, внутриличностный.

Причины в межличностных конфликтах можно подразделить на несколько видов – объективные (ресурсно-материальные факторы, социальные отношения, восприятие человеком уже сложившейся ситуации и др.) и субъективные (факторы поведенческие, существующие между взаимодействующими людьми отличия в ценностях, личностные особенности взаимодействующих индивидов). Чаще всего межличностный конфликт порождается объективными причинами, которые даже не осознаются оппонентами конфликта, их окружением. Однако, во время преломления через личностные характеристики участников конфликта, эти причины зачастую воспринимаются как исключительно субъективные.

2. Типология и причины появления конфликтов

Анализирование конфликтов в условиях организации позволяет вскрывать истинные поведенческий мотив участников конфликта, менять их цели, интересы, находить способы делать конфликт управляемым, сводить к минимальному значению отрицательные последствия конфликта.

Исследователи определяют виды конфликтов более часто выявляющиеся и наблюдаемые в организации: конфликт между работодателем и служащими, между подразделениями в организации, конфликты межличностные, конфликты межэтнические.

Для разрешения конфликта очень важно знать все явные, а также скрытые его причины, важно провести анализирование разных позиций, интересов

сторон, важно также сконцентрировать внимание непременно на интересах, так как именно в них кроется решение проблемы.

В реальности универсальных способов по преодолению конфликта все-таки нет.

3. Методы разрешения конфликтов и приемы урегулирования конфликтных ситуаций в организации

Учитывая всю сложность в управлении межличностными конфликтами в организации, в каждом случае методы решения их должны быть определены в индивидуальном порядке.

Среди таких методов выделяют следующие: экспертный метод; определение возможных последствий; разъяснение собственных намерений, поддержание оптимального уровня интенсивности конфликта, синтез, и детализация конфликта, установление, определение процедур достижения компромисса для конфликтующих сторон, конфронтация и др.

Методы разрешения конфликтов: метод разъяснение. Данный метод предотвращает дисфункциональный конфликт, применение интеграции, осуществляющей связь между функциями, иерархией управления, межфункциональными группами, метод установления общеорганизационных целей, вознаграждения тоже можно применять как метод эффективного управления конфликтом, оказывая при этом влияние на поведение сотрудников во избежание дисфункциональных последствий.

Каждый руководитель может применять также и такие инструменты разрешения конфликтов как: сглаживание конфликта, уклонение от конфликта, принуждение в конфликте, компромисс в конфликте, решение проблемы в конфликте.

В результате многих исследований выяснилось, что в конфликте использование высокоэффективными компаниями стилия решения проблемы больше, чем в малоэффективных компаниях. Руководители хорошо развитых

компаний открыто обсуждают все расхождения во взглядах, не подчеркивая при этом разногласий, и не подавая вида, что их вовсе не существует.

4. Морально-психологический климат в производственном коллективе и социально-психологические характеристики личности

Морально-психологический климат определяется как преобладающий в определенной группе относительно устойчивый психологический настрой его членов, который проявляется во всех многообразных формах их деятельности.

Морально-психологический климат предполагает под собой систему отношений членов коллектива друг к другу, к окружающим событиям и к организации в целом.

Важнейшая особенность морально-психологического климата в том, что он дает наиболее интегральную и динамичную характеристику психического состояния всех проявлений жизни коллектива, так как аккумулирует в себе в конечном итоге взаимодействие всех факторов и компонентов внутри коллективной жизни: самочувствия и деятельности, руководства и лидерства, и др.

К индивидуально-психологическим свойствам личности относятся темперамент, характер, направленность и способности.

5. Особенности личности в конфликтной ситуации

Личность — это совокупность индивидуальных различий, на которые влияет развитие личности: отношения, ценности, личные воспоминания, привычки и навыки, социальные отношения.

Термин черта личности относится к прочным личностным характеристикам, которые выявляются в той или иной модели поведения в различных ситуациях, в том числе и конфликтных.

Профессиональные исследования часто фокусируются на роли, которую играют личностные черты, т. е. привычные виды поведения, мышления и переживания эмоций, которые, как правило, являются относительно

стабильными с течением времени, различаются между индивидами и влияют на поведение в реакции на конфликтную ситуацию.

Предполагается, что эти личностные черты влияют на особенности поведения личности в конфликте и главным образом влияют на уровни заботы о себе и других, которые имеют важное значение для его разрешения.

При анализе поведения личности в конфликте необходимо учитывать типичные модели поведения личностных субъектов конфликтного взаимодействия. Среди них выделяют: принуждение, уход, уступка, компромисс, сотрудничество

Во второй главе «Эмпирическое исследование социально-психологических особенностей личности сотрудников коммерческой организации в конфликтной ситуации» приводится обоснование исследования, его результаты и рекомендации.

Методическое обоснование исследования.

Исследование проходило на базе Общества с ограниченной ответственностью «Максима Групп» города Саратова.

Выборку исследования составили сотрудники организации 50 человек в возрасте 22 – 45 лет. Из двух отделов организации: отдел 1 – 23 человека, отдел 2 – 27 человек.

Исследование проводилось с помощью следующих методик: методика «Диагностика психологического климата в малой производственной группе» (Э.Г. Шелест, В.В. Шпалинский), методика «Диагностика личностной агрессивности, конфликтности» (П.А. Ковалев, Е.П. Ильин), методика «Экспресс - диагностика устойчивости к конфликту», «Диагностика способов совладающего поведения» (Лазаруса), диагностика с помощью 16 - факторного личностного опросника Кеттелла.

Данные психодиагностические методики, которые позволили:

1. изучить и проанализировать психолого-педагогическую и методическую литературу по теме исследования;

2. раскрыть сущность, типы, функции и стадии конфликта, психологического климата, стратегий преодолевающего поведения.

3. провести эмпирическое исследование социально-психологических особенностей личности сотрудников и психологического климата в коммерческой организации в напряженной ситуации.

4. проанализировать результаты исследования и охарактеризовать личностные характеристики сотрудников и психологический климат организации в ситуации конфликта.

5. дать рекомендации по оптимизации психологического климата в коллективе организации.

Результаты эмпирического исследования.

В ходе исследования:

Выявлены незначительные показатели благоприятности психологического климата у 18%, неблагоприятный психологический климат у 22% сотрудников организации.

У сотрудников коммерческой организации был изучен показатель устойчивости к конфликтам. По результатам: половина сотрудников организации (25 человек) имеет средний уровень конфликтоустойчивости и составляют 50% от общего числа испытуемых. Низкий уровень конфликтоустойчивости определяется у 10% испытуемых (5 человек). Уровень выраженной конфликтности и высокий уровень конфликтности определены у равного количества испытуемых (10 человек и 10 человек), что составило по 20% от общего количества испытуемых.

Определены показатели склонности к конфликтности, агрессивности: высокая эмоциональная возбудимость, которая может проявляться в таких особенностях поведения, как вспыльчивость, раздражительность; наступательность, упрямство, несговорчивость, неуступчивость в споре, непокладистость, прижимистость, неуживчивость, неподатливость, упорство, бескомпромиссность, склонность проявлять агрессию, подозрительность.

Определены показатели копинг-механизмов, способов преодоления трудностей в различных сферах психической деятельности которые показали, что среди сотрудников коллектива выявлены высокие показатели по шкалам, отражающие следующие особенности поведения и личности испытуемых: импульсивность в поведении враждебность, трудности планирования действий, неоправданное упорство; стремление скрывать от окружающих переживания, боязнь самораскрытия, чрезмерная требовательность к себе, приводящая к сверх контролю поведения; отрицание либо полное игнорирование проблемы, уклонение от ответственности и действий по разрешению возникших трудностей, пассивность, нетерпение, вспышки раздражения и т.д.

Определены индивидуально-психологические особенности личности испытуемых сотрудников: собранность, активность, энергичность, высокий уровень мотивации, порой раздражительность, агрессия и излишняя нервозность; обязательные, ответственные, дисциплинированные стараются выполнять свои обещания и придерживаются общественных норм и правил, добросовестно выполняют обязанности, настойчиво идут к своим целям.

Определили статистически значимые различия у испытуемых двух отделов по показателям конфликта в зависимости от социально-психологических характеристик личности у сотрудников отделов (морально-психологический климат, индивидуальные особенности, способы совладающего поведения), проведен типологический анализ.

Установлено, что у сотрудников отделов существуют различия в существующем морально-психологическом климате, который непосредственно оказывает влияние на социальную и экономическую эффективность работы организации, и возрастающая потребность его членов в благоприятной морально-психологической атмосфере ставит руководство перед острой необходимостью освоения научно - обоснованных методов регуляции морально-психологического климата и их совершенствования в практической работе.

На основании средних результатов проведен типологический анализ результатов испытуемых с высокими и низкими показателями морально-психологического уровня в отделах. Статистически значимые различия (t-критерий Стьюдента) обнаружены по исследуемым показателям.

Также определено различие между отделами по показателям морально-психологического климата. Видно, что между отделами с высокими и низкими показателями морально-психологического климата существуют различия по способам совладающего поведения и индивидуальным и социально-психологическим особенностям личности.

Таким образом, для сотрудников с высокими показателями морально-психологического климата характерны здоровье, социальная активность для достижения позитивных результатов. Привлекательными для них являются творчество и познание, а доступными – активная жизнь, интересная работа и красота.

У сотрудников 1 отдела организации отмечены низкие показатели морально-психологического климата и отмечаются индивидуальные и социально-психологические особенности такие как робость, подозрительность, тревожность, напряженность, а у сотрудников 2 отдела с показателями высокого морально-психологического климата отмечаются общительность доминантность, практичность, спокойствие.

Мы проанализировали полученные численные данные по выборке при помощи корреляции М. Пирсона с помощью компьютерной программы для статистической обработки данных IBM SPSS Statistics, которая показала, что обнаружены некоторые взаимосвязи, интересные для нашего исследования.

Учитывая полученные результаты исследования нами рекомендовано применение ряда организационных и социально-психологических приемов в целях улучшения социально-психологического климата в коллективе организации.

Заключение

Подводя итог исследованию характеристик личности сотрудников организации, можно сделать следующие выводы.

Конфликт можно определить, как несогласие сторон, в котором одна из них пробует добиться принятия именно ее взглядов и старается тем самым помешать другой сделать то же самое. Конфликт может охватить индивидуума и группу, может случиться между группами, между отдельными людьми.

Среди причин конфликта выделяют: отличия в восприятии ценностей, различия в целях, ресурсы общего использования, взаимозависимость предлагаемых к выполнению заданий, стиль поведения, а также неэффективную коммуникацию. Довольно часто, люди не реагируют на те потенциальные ситуации конфликтов, если они не связаны с минимальными личными угрозами.

Для разрешения конфликта очень важно знать все явные, а также скрытые его причины, важно провести анализирование разных позиций, интересов сторон, важно также сконцентрировать внимание непременно на интересах, так как именно в них кроется решение проблемы.

К негативным, отрицательным последствиям конфликта относятся: неудовлетворенность, снижение производительности, ухудшение социального взаимодействия, снижение морального состояния, увеличение текучести кадров, ухудшение коммуникаций и повышение лояльности к подгруппам и неформальным организациям. Однако при оперативном и эффективном вмешательстве конфликт может иметь и положительные последствия.

В ходе исследования получены следующие результаты:

- отмечаются высокие показатели благоприятности психологического климата у 20% испытуемых сотрудников коммерческой организации, средние у 40%, незначительные показатели у 18%, неблагоприятный психологический климат отмечен у 22% сотрудников организации;

- выявлен средний уровень конфликтоустойчивости у 50% от общего числа испытуемых. Высокий уровень у 10% испытуемых (5 человек). Уровень выраженной конфликтности и высокий уровень конфликтности определены у равного количества испытуемых (10 человек и 10 человек), что составило по 20% от общего количества испытуемых.

- обнаружен высокий уровень позитивной агрессивности (сумма баллов по шкалам наступательность и неуступчивость) - 17,6 балла, который отражает наступательные тенденции и склонность к неуступчивости; средний уровень негативной агрессивности (сумма баллов по шкалам нетерпимость к мнению других и мстительность) - 14,9 балла, который отражает нетерпимость к мнению других и мстительность; высокий уровень конфликтности (сумма баллов по шкалам бескомпромиссность, вспыльчивость, обидчивость и подозрительность) – 34 балла. Испытуемых с высоким уровнем позитивной агрессивности - большинство 98 % от выборки. Им характерна неуступчивость и напористость в отстаивании своего мнения и в достижении желаемого. Испытуемые со средним уровнем позитивной агрессивности составили 2 % от выборки. В зависимости от ситуации такой человек может проявлять черты, как характерные для низкого, так и для высокого уровня позитивной агрессивности.

- определён высокий уровень негативной агрессивности у 54% сотрудников от выборки. Они склоны к мстительности и проявлению враждебной агрессии, которая является не средством достижения какой-то значимой цели (как например, защитить себя, отстоять свое мнение и т. п, а агрессии как разрушения, причинения вреда.

- выявлен средний уровень негативной агрессивности у 46% от общей выборки. В зависимости от сложившейся ситуации они проявляют черты, как характерные для низкого, так и для высокого уровня негативной агрессивности.

- общий уровень конфликтности определен как средний и составил 82%, низкий уровень конфликтности составил 18% от общего числа испытуемых.

- выявлены высокие показатели по шкалам, отражающие следующие особенности поведения и личности испытуемых: импульсивность в поведении, враждебность, трудности планирования действий, неоправданное упорство; стремление скрывать от окружающих переживания, боязнь самораскрытия, чрезмерная требовательность к себе, приводящая к сверх контролю поведения; отрицание либо полное игнорирование проблемы, уклонение от ответственности и действий по разрешению возникших трудностей, пассивность, нетерпение, вспышки раздражения и т.д.;

- определены наиболее выраженные индивидуально-психологические особенности личности сотрудников организации такие как собранность, активность, энергичность, высокий уровень мотивации, порой раздражительность, агрессия и излишняя нервозность; обязательные, ответственные, дисциплинированные стараются выполнять свои обещания и придерживаются общественных норм и правил, добросовестно выполняют обязанности, настойчиво идут к своим целям.

Обобщая все вышесказанное можно констатировать, что цели и задачи, поставленные в работе, полностью решены. Актуальность проблемы подтверждена результатами, полученными в ходе эмпирического исследования.

Данные исследования представляется возможным использовать для повышения эффективности деятельности в организации.