

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.
ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра консультативной психологии
наименование кафедры

Психологические аспекты управления конфликтной ситуацией
наименование темы выпускной квалификационной работы полужирным шрифтом

В трудовом коллективе

АВТОРЕФЕРАТ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ
БАКАЛАВРА

студента (ки) 5 курса 510 группы

направления
(специальности) 37.03.01 «Психология»
код и наименование направления (специальности)

факультета психологии
наименование факультета, института, колледжа

Ложкиной Ольги Николаевны
фамилия, имя, отчество

Научный руководитель
(руководитель)
профессор, д. псих. н.

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Т.В. Белых

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой
профессор, д. псих. н.

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Т.В. Белых

инициалы, фамилия

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 отдела финансового управления в организации.

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:

1. Провести изучение и анализ психолого-педагогической и социальной литературы по теме исследования.
2. Определить личностные особенности членов трудового коллектива и уровень конфликтности в нем.
3. 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 использоваться в практике психологи для психологического консультирования и коррекционной работы.

База исследования: трудовой коллектив отдела финансового управления в организации в количестве 50 человек.

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

У. Ф. Линкольн классифицирует причины конфликтов по пяти

основаниям: информация, структура, ценности, отношения и поведение, и соответственно выделяет пять основных факторов (причин) конфликтов.

Основные изменения в парадигме исследования конфликтов, оказавшие влияние на отношение к конфликтам и практику работы с ними, могут быть сформулированы в нескольких простых тезисах:

1. Конфликт – это распространенная черта социальных систем, он неизбежен и неотвратим, а потому должен рассматриваться как естественный фрагмент человеческой жизни. Конфликт должен быть принят как одна из форм нормального человеческого взаимодействия. Хотя конфликт, возможно, и не лучшая форма человеческого взаимодействия, мы должны перестать воспринимать его как какую-то патологию или аномалию.

2. Конфликт не всегда и не обязательно приводит к разрушениям. Напротив, это один из главных процессов, служащих сохранению целого. При определенных условиях даже открытые конфликты могут способствовать сохранению жизнеспособности и устойчивости социального целого. Конфликт не следует воспринимать как однозначно деструктивное явление и так же однозначно оценивать.

3. Конфликт содержит в себе потенциальные позитивные возможности. Общая идея положительного эффекта конфликтов сводится к следующему: «Продуктивность конфронтации проистекает из того факта, что конфликт ведет к изменению, изменение ведет к адаптации, адаптация ведет к выживанию».

Конфликт → изменение → адаптация → выживание.

Если мы перестанем воспринимать конфликт как угрозу и начнем относиться к нему как к сигналу, говорящему о том, что надо что-то изменить, мы займем более конструктивную позицию. Ценность конфликтов в том, что они предотвращают окостенение системы, открывают дорогу инновациям. Конфликт – это стимул к изменениям, это вызов, требующий творческой реакции.

4. Конфликт, может быть, управляем, причем управляем таким

образом, что его негативные, деструктивные последствия могут быть минимизированы или элиминированы, а конструктивные возможности усилены.

Эмпирическое исследование проводилось на базе отдела финансового управления в организации, в нем принимало участие 50 членов трудового коллектива.

В результате анализа полученных показатели по опроснику Томаса-Килменна изучения стратегии поведения в конфликтной ситуации, представленных в таблице 1, сотрудники трудового коллектива были разделены на три группы на основании общего уровня конфликтности. Полученные результаты представлены в таблице 2.

Таблица 1 – Полученные средние показатели по методике Томаса-Килменна

Стратегия поведения в конфликте	Средний балл
Соперничество	4,68
Сотрудничество	6,76
Компромисс	6,82
Избегание	6,22
Приспособление	5,53
Уровень конфликтности	13,6

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). Сотрудники стремятся урегулировать разногласия, уступая в чем-то в обмен на уступки партнера. Также для членов трудового коллектива характерны такие стратегии поведения в конфликтной ситуации, как избегание и приспособление (6,22 и

5,52). Они пытаются избежать ссоры, стараясь не накалять ситуацию. Стремятся выйти из конфликта, не уступая, но и не настаивая на своем.

Таблица 2 – Результаты исследования уровня конфликтности

	Уровень конфликтности		
	Высокий	Средний	Низкий
Количество респондентов	10	30	10
%	26,67	46,67	26,67

Затем в нашем исследовании мы использовали методику Т. Лири для выявления у испытуемых представлений о взаимоотношениях личности с ближайшим окружением. Данная методика позволяет провести более углубленную диагностику тех характеристик респондента, которые касаются межличностных отношений в трудовом коллективе. Результаты первичной обработки и сравнения средних величин по показателям в выборке представлены в и таблице 3.

Таблица 3 – Средние значения показателя в выборке по методике Т. Лири

Название показателя по шкале Т. Лири	Средние значения показателя
1) авторитарность	9,08
2) эгоистичность	6,08
3) агрессивность	6,72
4) подозрительность	6,57
5) подчиняемость	5,81
6) зависимость	6,79
7) дружелюбность	8,9
8) альтруистичность	8,63

При исследовании уровня агрессивности по различным ее проявлениям по методике Басса-Дарки были получены следующие результаты, которые сведены в таблицу 4 и 5.

Таблица 4 - Полученные средние показатели по методике Басса-Дарки

Показатели агрессивности	Средний балл

Физическая агрессия	3,6
Косвенная агрессия	4,7
Раздражение	5,8
Негативизм	2,2
Обида	3,5
Подозрительность	4,1
Вербальная агрессия	5,6
Чувство вины	3,4

У респондентов наблюдается повышение показателей по шкалам Раздражение и Вербальная агрессия. Такие показатели можно трактовать, как готовность к проявлению негативных чувств при малейшей грубости и как готовность выражать негативные чувства через словесную форму.

Из данных, представленных в таблице 4, был подсчитан индекс враждебности и индекс агрессивности. Индекс враждебности включает в себя шкалы № 5 и 6 (обида и подозрительность), индекс агрессивности, как прямой, так и мотивационной, включает в себя шкалы № 1, 3 и 7 (физическая агрессия, раздражение, вербальная агрессия).

Таблица 5 - Индекс враждебности и индекс агрессивности

Индекс враждебности	8,5
Индекс агрессивности	17

Нашей дальнейшей задачей было установление связей между личностными особенностями и уровнем конфликтности членов трудового коллектива. Для этого мы вычисляли коэффициент корреляции Пирсона между показателями по методикам: К. Томаса и Р. Килменна, диагностики межличностных отношений Лири, диагностики уровня субъективного контроля (УСК), методики Басса-Дарки. Вычисления осуществлялись в программе Microsoft Excel.

В результате проведенного нами корреляционного анализа мы выявили: прямые корреляционные взаимосвязи между уровнем конфликтности в коллективе и такими личностными особенностями сотрудников, как доминирование, экстернальность, раздражение и вербальная агрессия; обратные корреляционные взаимосвязи между уровнем конфликтности в коллективе и такими личностными особенностями сотрудников, как интернальность и дружелюбие. Следовательно, гипотеза нашего исследования о том, что существует взаимосвязь личностных особенностей и уровня конфликтности членов трудового коллектива, подтвердилась.

Таким образом, проведенное нами исследование позволяет утверждать, что задачи, которые мы ставили, были достигнуты, а выдвинутая нами гипотеза подтвердилась.

Заключение

Нами 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.