

кафедра педагогики и психологии
специальность - 050706 – Педагогика и психология

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

КОНФЛИКТЫ В ОРГАНИЗАЦИИ КАК СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПРОЦЕСС

Содержание

Введение	3
Глава 1. НАУЧНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ПО ИССЛЕДОВАНИЮ КОНФЛИКТОВ	7
1.1. Теоретические подходы к исследованию конфликтов	7
1.2. Практические подходы к исследованию конфликтов	16
Глава 2. КОНФЛИКТЫ В ОРГАНИЗАЦИИ	19
2.1. Причины и функции конфликтов	19
2.2. Классификация конфликтов	24
2.3. Структура и уровни конфликтов	28
2.4. Некоторые подходы к изучению и разрешению конфликтных явлений	39
Глава 3. ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КЛИМАТА В ТРУДОВЫХ КОЛЛЕКТИВАХ....	50
3.1. Описание выборок	50
3.2. Методики исследований	50
3.3. Обработка и интерпретация полученных результатов	52
Заключение	60
Литература	64
Приложения	
Приложение 1	69
Приложение 2	73

Введение

Основой любой организации являются люди (коллектив), и без них функционирование организации невозможно. Трудовой коллектив – формальная (формализованная) общность людей, объединенных совместной деятельностью для достижения определенных целей (производство продукции, ремонт зданий, научные изыскания). Совокупность объективных условий, в которых оказываются люди в процессе совместной деятельности, предопределяет и ограничивает способы их взаимодействия. Количество потребностей, которые могут быть удовлетворены в общении, также оказывается ограниченным сложившимися обстоятельствами. В этой связи в коллективах часто возникают производственные ситуации, в ходе которых между людьми обнаруживаются противоречия по широкому кругу вопросов: расхождения во взглядах, разногласия и противоборства мнений, побуждения, надежды, нужды, интересы и личностные особенности и др. Сами по себе эти разногласия и противоречия могут выступать в качестве положительного фактора движения творческой мысли. Однако, становясь острыми, они могут препятствовать успешной совместной работе и вести к конфликтам.

Конфликт в организации - это осознанное противоречие между общающимися членами этого коллектива, который сопровождается попытками его решить на фоне эмоциональных отношений в рамках организации или в междуорганизационном пространстве. В психологии пока не сложилось общепринятого понимания сущности конфликта. Одни авторы трактуют его как столкновение, противодействие, противоречие. Другие понимают конфликт как вид общения, ситуационную несовместимость, ситуацию ненайденного выхода, тип конкурентного взаимодействия. Среди сущностных черт конфликта выделяют: наличие противоречия между субъектами, их

противодействие, негативные эмоции по отношению друг к другу. Конфликты происходят и в больших компаниях, и в маленьких фирмах, они могут привести к закрытию организации.

Каждый человек на протяжении своей жизни неоднократно сталкивается с разного рода конфликтами. Без конфликтов человеческая жизнь невозможна.

При конфликте человек испытывает дискомфорт и напряжение, часто приводящее к стрессовой ситуации, выйти из которой бывает порой нелегко. В сущности, там, где есть люди, имеющие различные представления о целях и способах их достижения, о планах и принципах жизнедеятельности, где не подавляется проявление человеческой индивидуальности, творчества, неизбежно возникают конфликты.

Конфликты – это неотъемлемая часть человеческих взаимоотношений, составляющая функционирования не только любой организации, но и отдельных ее структур. Однако, конфликт может выполнять как положительные, так и отрицательные функции. Хотя, часто говорят, что определенный уровень конфликта может быть функциональным, большинство рекомендаций по организационным конфликтам преимущественно опирается на методы его разрешения, редукции или минимизации. Но конфликт необязательно должен устраняться вовсе, скорее, им нужно эффективно управлять [3].

Переход общественной жизни в России к рыночной экономике резко повысил уровень конфликтности в социальной и профессиональной сферах жизнедеятельности человека.

Сегодня для эффективного управления персоналом руководитель любого уровня должен обладать не только профессионализмом, но и уметь управлять конфликтами, а, следовательно, ему необходимы знания по выявлению, диагностике и разрешению конфликтов. С помощью рационально построенного конфликта можно существенно облегчить введение инноваций, превратить его в инструмент развития организации и, наоборот, интуитивное урегулирование конфликтов может вызвать недовольство

сотрудников, перевести конфликт на эмоциональный уровень, сделать его затяжным, а значит, и снизить качество работы.

Таким образом, исследования, направленные на изучение источников конфликтов в организации, методов управления ими и разрешения их являются актуальными.

Целью данной работы является рассмотрение конфликта как социально-психологического процесса, характеризующегося определенными стадиями протекания и выполняющего специфические функции в отношениях между персоналом организации.

Цель работы обусловила постановку следующих задач исследования:

- выполнить аналитический анализ и обобщить научные направления по исследованиям конфликтов в условиях организации;
- проанализировать структуру и уровни организационных конфликтов;
- рассмотреть методики исследования психологического климата в коллективе и разрешения конфликтных ситуаций;
- провести исследования по выявлению личностных психологических качеств, влияющих на динамику конфликтов в коллективе.

Методы исследования: аналитического и сравнительного анализа, систематизации, обобщения, психологического и педагогического наблюдения и анализа полученных данных..

Объект исследования – конфликт как неотъемлемая часть человеческих взаимоотношений.

Предметом исследования являются процессы возникновения, эволюции, управления и разрешения конфликтов в трудовом коллективе.

Рабочая гипотеза: психологический климат в трудовом коллективе зависит от индивидуальной стратегии поведения в конфликте, которая определяется интересами и ценностными ориентирами взаимодействующих личностей.

Новизна работы. В современных социально-экономических условиях развития России, когда появились такие понятия как рынок, безработица,

конкуренция и другие конфликтные ситуации становятся общественным явлением и одним из способов взаимоотношений людей, проявлением их позиций и интересов.

Конфликты в организации, причинами которых могут быть стиль деятельности руководителя; мотивации и структура взаимодействия индивидов, межличностные отношения и др. нередко оказывают определяющее влияние на качество их деятельности.

Практическое значение работы состоит в том, что результаты выполненных теоретических и экспериментальных исследований могут быть использованы с целью прогнозных оценок конфликтности в трудовом коллективе.

Заключение

Анализ социально-экономических условий России и наблюдения показывают, что конфликтные ситуации становятся общественным явлением и одним из способов взаимоотношения людей практически во всех сферах общественной жизни и особенно на рынке труда.

Деятельность любой организации невозможна без людей, их межличностных отношений и управления производственным процессом. В современной организации резко изменились условия труда, появилась конкуренция, усилился контроль за работниками и их профессиональными качествами. В свою очередь, у персонала выросли личностные запросы к трудовой деятельности, которая становится смыслом жизни, поменялась мотивация к труду. Поэтому в управлении персоналом организации как специфической деятельности, наряду с административными и экономическими методами важную роль стали играть и социально-психологические. Например, кадровая психодиагностика, как технология изучения психологических и профессиональных качеств работника, призвана осуществлять отбор кадров, соответствующих интересам организации.

Известно, что не только организации, но и любые учреждения представляют собой довольно сложные системы из различных взаимодействующих структур, внутри которых и между ними повседневно происходит общение, в процессе которого могут возникать острые ситуации по самым разнообразным причинам. Здесь для каждого участника важно научиться не доводить такие ситуации до конфликтов, а разрешать их. Естественно, это требует соответствующих знаний о конфликтах, их причинах, функциях и путях превращения конфликтных ситуаций в положительный опыт.

Аналитический анализ научных теорий конфликта показал, что приблизительно до середины прошлого столетия конфликт рассматривался

только как составная часть более широких психологических концепций. Основное внимание уделялось последствиям и причинам конфликта. Со второй половины века стал разрабатываться понятийный аппарат теории конфликта, появились научные направления психологических исследований: теории социометрии (Я.Морено), транзактного анализа (Э.Берн), структурного анализа (Х.Хайдер), теоретико-игровое направление (М.Дойч), теория организационных систем (Р.Блейк и К.Томас) и др. В качестве самостоятельного стало формироваться направление по изучению переговорного процесса как части конфликтного взаимодействия.

В развитии отечественной школы по изучению конфликтов за то же время условно выделяют три периода: 30-е – 70-е годы исследования характеризуются фрагментарностью; 70-е – 80-е годы появляются работы теоретического и обобщающего характера, разрабатываются понятийные схемы психологического анализа конфликта; 80-е – 90-е годы - на основе методологических и общетеоретических разработок начинается интенсивное изучение конфликтов в различных сферах деятельности.

Наряду с теоретическими развивались и чисто эмпирические направления в изучении конфликта. Среди них можно выделить следующие: экспериментальное конструирование конфликта; личные опросники, тесты, приемы социометрии и ретроспективный анализ конфликтных ситуаций. Каждое из этих направлений обладает определенными недостатками и не позволяет дать обобщающих выводов.

Рассмотрение конфликтов в организации позволяет отметить две точки зрения на их причины: конфликт является свойством характера человека и имеет субъективные причины; конфликт не зависит от личности, а связан с объективными факторами.

По-видимому, считая конфликт общественным явлением, можно предполагать, что он вызывается как субъективными, так и объективными причинами.

В соответствии с указанными причинами конфликтов обсуждаются и их типы, уровни, функции, структуры, факторы и другие признаки. По каждому из этих признаков разработано большое количество различных классификаций конфликтов.

Общим в этих классификациях и типологиях можно выделить то, что конфликт рассматривается как социально-психологический процесс, развивающийся по определенным стадиям: возникновение и осознание конфликтной ситуации; конфликтное поведение и взаимодействие; завершение конфликта. Последняя стадия может иметь несколько состояний: полное разрешение; мнимый выход из конфликта; возврат к состоянию готовности к конфликту; спад и переход в хроническое состояние.

В современной конфликтологии широко развиваются научные исследования по поиску путей прогнозирования, предупреждения и разрешения конфликтов в коллективах. Например, К.У.Томасом разработан метод оценки стратегии поведения индивида в конфликте. Отечественными специалистами Гришиной Н.В. и Ошурковой Н.А. предложены методики оценки реакции на конфликт, а также модели развития конфликтов и ряд других разработок.

Однако в любом конфликте наиболее важное значение имеет поиск путей его конструктивного и успешного разрешения. В качестве примера таких научных разработок нами рассмотрены рационально-интуитивный метод и метод принципиальных переговоров, развиваемых В.И.Постоевым.

Сущность первого метода заключается в выборе стратегии распознавания и контроля над конфликтом на основе предложенной схемы. Другой из предлагаемых методов заключается в использовании принципиальных переговоров между конфликтующими сторонами как механизма человеческого общения. Особенностью этих методов является

то, что они позволяют выработать собственную модель поведения в конфликтной ситуации, обеспечивающую взаимовыгодное решение.

Экспериментальные исследования, выполненные нами в двух небольших коллективах с целью оценки стратегии поведения их членов в конфликтной ситуации с применением методик К.Томаса и В.Н.Вишняковой позволили установить сходимость выводов по результатам опроса с наблюдениями за психологическим климатом в этих коллективах.

Рассматривая конфликт как общественное явление, следует согласиться с тем, что конфликты неизбежны и повсеместны, поскольку любое общество состоит из индивидов и их групп, имеющих собственные интересы и позиции.

Литература

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник. – М.: ЮНИТИ, 2002.- 551 с.
2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: теория, история, библиография. – М.: Изд-во Военного Университета, 1996. – 145 с.
3. Базаров Т.Ю., Еремин Б.Л. Управление персоналом – М.: ЮНИТИ, 2001.- 554 с.
4. Бойко В.В., Ковалев А.Г., Панферов В.Н., Социально-психологический климат коллектива и личность. – М.: Мысль, 1983. – 207 с.
5. Большаков А.Г., Несмелова М.Ю. Конфликтология организаций. – М.: МЗ Пресс, 2001.- 182 с.
6. Бородкин Ф.М., Коряк И.М. Внимание: конфликт! – Новосибирск: Наука, 1989. – 189 с.
7. Выханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: Учебник. – М.: Гардарики, 1996. – 435 с.
8. Вишнякова Н.Ф. Конфликтология: Учебное пособие – Минск: Университетское, 2002. – 312 с.
9. Гришина Н.В. Закономерности возникновения межличностных производственных конфликтов /Автореферат дис. канд. псих. наук. – Л.: ЛГУ, 1978. – 20 с.
10. Гришина Н.В. Психология межличностного конфликта: /Автореферат дис. докт. псих. наук. – СПб: СПбГУ, 1995. – 36 с.
11. Гришина Н.В. Я и др. Общение в трудовом коллективе. – Л.: Лениздат, 1990. – 174 с.
12. Грызунова Т.В. Межличностный конфликт в сфере управленческой деятельности /Автореферат дис. канд. псих. наук. – М.: РАУ, 1994.- 20 с.

- 13.Данькова Т.М. Некоторые аспекты производственных конфликтов на промышленных предприятиях / Материалы IV Всесоюзного съезда общества психологов. Тбилиси, 21-24 июня 1971. – Тбилиси: Мецниереба, 1971. – 105 - 112 с.
- 14.Джерелевская М.А. Установки коммуникативного поведения: диагностика и прогноз в конкретных ситуациях. – М.: Смысл, 2000. - 191 с.
- 15.Дмитриев А.В. Конфликтология: Учебное пособие – М.: Гардарики, 2002. – 320 с.
- 16.Донцов А.И. Психология коллектива.- М.: Изд-во МГУ, 1984. – 204 с.
- 17.Донцов А.И., Полозова Т.А. Проблема конфликта в западной социальной психологии// Психологический журнал. – Т. 1, № 6. – 1980. – 119-134 с.
- 18.Донцов А.И., Полозова Т.А. Проблема объективных детерминант межличностного конфликта в группе// Вестник МГУ, – 1982 - № 4 –с. 23- 32 (сер. 14.Психология).
- 19.Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – СПб: Питер, 2001. – 400 с.
- 20.Ершов А.А., Личность и коллектив. – Л.: Знание, 1976. – 40 с.
- 21.Игумнова Г.В. Методы разрешения конфликтов. – Йошкар-Ола: Изд-во Марийского унив-та, 1996. – 64 с.
- 22.Кайдалов Д.П., Суименко Е.И. Единоначалие и коллегиальность. – М.: Мысль, 1979. - 254 с.
- 23.Калашников Д. Конфликты в организации: социально – конфликтологический уровень анализа (по результатам экспертного опроса управленческого персонала)// Управление персоналом. – 1999. - № 7. – с. 17-22.
- 24.Ковалев А.Г. Коллектив и социально-психологические проблемы руководства. – М.: Политиздат, 1975. – 271 с.

- 25.Ковачик П., Малиева Н. Предупреждение и разрешение конфликтов. – М.: Ин-т психологии РАН, 1994. – 56 с.
- 26.Коллектив. Личность. Общение: Словарь социально-психологических понятий /Под ред. Е.С. Кузьмина, В.Е. Семенова-.Л.: Лениздат, 1987.- 143 с.
- 27.Конфликт и пути его разрешения (сост. Лисепкий К.С.). – Куйбышев: Изд-во КГУ, 1990. – 19 с.
- 28.Конфликт: борьба, взаимодействие, сотрудничество /Под ред. Потанина Г.М. –Белгород: Изд-во Белгородского ГУ, 1997. – 342 с.
- 29.Конфликтные ситуации в трудовых коллективах и методы их разрешения (сост. Лысов О.Е.). – Л.: ИПК СП, 1990. – 44 с.
- 30.Кричевский Р.Л., Дубовская Е.М. Психология малой группы: Теоретический и прикладной аспекты. – М.: Изд-во МГУ, 1991.-207 с.
- 31.Леонтьев Д.А. Шанс для творчества (конфликты и стратегии их разрешения)// Конфликт в конструктивной психологии. Тезисы докладов и сообщений на II научно-практической конференции по конструктивной психологии. Красноярск, 7-10 июня 1990 года. Красноярск, 1990. – С. 17-19.
- 32.Линчевский Э.Э. Конфликты в общении и общение в конфликтах. – СПб: Изд-во Военмеха, 2000. – 72 с.
- 33.Машков В.Н. Психология управления: Учебное пособие. СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2002.- 254 с.
- 34.Минаева В.М. Психолого-педагогический практикум- М.: Трикта, 2004.- 30 с.
- 35.Мириманова М.С. Конфликтология. – М.: Академа, 2003. – 390 с.
- 36.Морозов А.В. Социальная конфликтология. – М.: Академа, 2002. – 376 с.
- 37.Ошуркова Н.А. Конфликт в трудовом коллективе и способы их разрешения //Автореферат дис. канд.психо. наук.–М.: 1992. – 25 с.

38. Парыгин Б.Д. Социально-психологический климат коллектива: пути и методы изучения. – Л.: Наука, - 1992.- 192 с.
39. Петровская Л.А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта // Теорет. и методолог. проблемы соц. психологии. – М.: Изд-во МГУ, 2001. с. 126-143.
40. Пищелко А.В. Личность в конфликте (влияние установки на тип конфликтного поведения). – Домодедово: Изд-во Всероссийского института повышения квалификации работников МВД России, 1999. – 52 с.
41. Платонов Ю.П. Психология коллективной деятельности: Теоретико-методологический аспект.- Л.: Изд-во ЛГУ, 1990.- 184 с.
42. Постоев В.И. Методики и стратегические средства разрешения конфликтных ситуаций.- Люберцы. Изд-во ГСИ, 2005. 20 с.
43. Свенцицкий А.Л. Социальная психология управления. – Л.: Изд-во ЛГУ, 1996. – 176 с.
44. Скотт Д.Г. Конфликты пути их преодоления. – Киев: Внешторгиздат, 1991. – 191 с.
45. Соколов С.В. Социальная конфликтология: Учебное пособие.- М.: ЮНИТИ – ДЛНА, 2001. – 327 с.
46. Соснин В.А. К исследованиям конфликтов в социальной психологии США в связи с психологическим климатом// В сб.: Социально-психологический климат коллектива: теория и практика изучения. – М.: Наука, 1989. – с.176- 181.
47. Социально-психологические проблемы производственного коллектива / Под ред. Шороховой Е.В.). – М.: Наука, 1983. – 240 с.
48. Теоретические и методологические проблемы социальной психологии /Под ред. Г.М. Андреевой, Н.Н. Богомоловой). – М.: Изд-во МГУ, 1997. – 239 с.

49. Тернер Дж. Ключевые тезисы Маркса // В сб. : Психология конфликта (хрестоматия) (сост. Гришина Н.В.). – СПб: Питер, 2001. – С. 298-309.
50. Уткин Э.А. Конфликтология: теория и практика. – М.: «Тандем», 2000. – 272 с.
51. Фишер Р., Юрии У. Пути к согласию или переговоры без поражения.- М.: Наука, 1990.- 158 с.
52. Черняк Т.В. Конфликты в организациях и технологии их разрешения. – Новосибирск: Изд-во СибАГС, 1998. – 120 с.
53. Шаленко В.И. Исследование конфликтных ситуаций в первичном производственном коллективе и пути их разрешения /Автореф. Дис. канд. филос. наук. – М.: Изд-во ИСИ АН СССР, 1990. – 20 с.
54. Шаленко В.Н. Конфликты в трудовых коллективах. – М.: Изд-во МГУ, 2002. – 80 с.
55. Шепель В.М. Социологические и психолого-педагогические основы хозяйственного руководства химическими предприятиями. – М.: НИИ техн. – экон. иссл-ний, 1994. – 164 с.
56. Шепель В.М. Управленческая антропология: человековедческая компетентность менеджера. – М.: Дом педагогики, 2000. – 544 с.
57. Шепель В.М. Управленческая психология. – М.: Экономика, 2002. – 246 с.
58. Mayers B. The dynamics of conflict resolution: a practitioner' s guide. San Francisco: Jossey-Bass. – 2000.- 233 p.

Приложения

Приложение 1

Методика диагностики стратегий поведения личности в конфликте.

1. А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.
2. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
Б. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.
3. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
4. А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
5. А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.
Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. А. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.
Б. Я стараюсь добиться своего.
7. А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
Б. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
8. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

9. А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10. А. Я твердо стремлюсь достичь своего.

Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

12. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

13. А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

14. А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

15. А. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

16. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17. А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18. А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

19. А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

20. А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21. А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22. А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.

Б. Я отстаиваю свои желания.

23. А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

Б. Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24. А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25. А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26. А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

27. А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28. А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29. А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

30. А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

Таблица 5.

Ключ к определению вида стратегии

№	Соперничес тво	Сотрудничес тво	Компроми сс	Избегание	Приспособлен ие
1.				А	Б
2.		Б	А		
3.	А				Б
4.			А		Б
5.		А		Б	
6.	Б			А	
7.			Б	А	
8.	А	Б			
9.	Б			А	
10.	А		Б		
11.		А			Б
12.			Б	А	
13.	Б		А		
14.	Б	А			
15.				Б	А
16.				Б	А
17.	А			Б	
18.			Б		А
19.		А		Б	
20.		А	Б		
21.		Б			А
22.	Б		А		
23.		А		Б	
24.			Б		А
25.	А				Б

26.		Б	А		
27.				А	Б
28.	А	Б			
29.			А	Б	
30.		Б			А

Приложение 2

Подсчет баллов

1. В коллективе преобладает жизнерадостное настроение	1. Преобладает отрицательный психологический микроклимат
2. Доброжелательность по отношению к другим членам коллектива	2. Конфликт, агрессивность, антипатии
3. Между группировками взаимопонимание и расположение	3. Группировки внутри коллектива, конфликты между членами группы
4. Сотрудникам нравится участвовать в делах коллектива	4. Сотрудники сторонятся участвовать в общих делах, избегают друг друга
5. Успехи и удачи одновременно радуют всех	5. Сотрудники завидуют друг другу.
6. Взаимоотношения между сотрудниками отличаются поддержкой	6. Сотрудники торжествуют над неудачами друг друга; критика в виде явных и скрытых выпадов
7. Сотрудники мнения друг друга уважают	7. Сотрудникам не интересны мнения других
8. В трудных случаях сотрудники поступают по принципу «один за всех»	8. В трудных случаях коллектив теряется, распадается на группы
9. В коллективе справедливое отношение ко всем	9. Успех и неудачи коллектива не находят отклик у всех
10. Коллектив быстро откликается, если нужно провести какое-нибудь мероприятие	10. В коллективе есть привилегированные члены и пренебрегаемые

7 – это происходит всегда;

- 6 – это происходит в большинстве случаев;
- 5 – это происходит достаточно часто;
- 4 – трудно соглашаться с левым или правым утверждением;
- 3 – это происходит достаточно часто;
- 2 – это происходит в большинстве случаев;
- 1 – это происходит всегда.

Доклад

Ниязиева Людмила Викторовна

Уважаемые Председатель и члены Государственной экзаменационной
комиссии!

Вашему вниманию предлагается выпускная квалификационная работа, выполненная на тему: «Межличностные конфликты в трудовых коллективах».

Актуальность работы состоит в том, что для эффективного управления персоналом руководитель любого уровня должен обладать не только профессионализмом, но и уметь управлять конфликтами, а, следовательно, ему необходимы знания по выявлению, диагностике и разрешению конфликтов в коллективе. С помощью рационально построенного конфликта можно существенно облегчить введение инноваций, превратить его в инструмент развития организации и, наоборот, интуитивное урегулирование конфликтов может вызвать недовольство сотрудников, перевести конфликт на эмоциональный уровень, сделать его затяжным, а значит, и снизить качество работы. Поэтому исследования, направленные на изучение источников конфликтов в организации, методов управления ими и разрешения их являются актуальными.

Целью данной работы является рассмотрение конфликта как социально-психологического процесса, характеризующегося определенными стадиями протекания и выполняющего специфические функции в отношениях между персоналом организации.

Цель работы обусловила постановку следующих задач исследования:

- выполнить аналитический анализ и обобщить научные направления по исследованиям конфликтов в условиях организации;
- проанализировать структуру и уровни организационных конфликтов;
- рассмотреть методики исследования психологического климата в коллективе и разрешения конфликтных ситуаций;
- провести исследования по выявлению личностных психологических качеств, влияющих на динамику конфликтов в коллективе.

Методы исследования: аналитического и сравнительного анализа, систематизации, обобщения, психологического и педагогического наблюдения и статистического анализа полученных данных.

Объект исследования – конфликт как неотъемлемая часть человеческих взаимоотношений.

Предметом исследования являются процессы возникновения, эволюции, управления и разрешения конфликтов в трудовом коллективе.

Рабочая гипотеза: психологический климат в трудовом коллективе зависит от индивидуальной стратегии поведения в конфликте, которая определяется интересами и ценностными ориентирами взаимодействующих личностей.

Новизна работы. В современных социально-экономических условиях развития России, когда появились такие понятия как рынок, безработица, конкуренция и другие конфликтные ситуации становятся общественным явлением и одним из способов взаимоотношений людей, проявлением их позиций и интересов.

Конфликты в организации, причинами которых могут быть стиль деятельности руководителя; мотивации и структура взаимодействия индивидов, межличностные отношения и др. нередко оказывают определяющее влияние на качество их деятельности.

Практическое значение работы заключается в том, что результаты выполненных теоретических и экспериментальных исследований могут быть

использованы с целью прогнозных оценок конфликтности в трудовом коллективе.

Структурно работа состоит из введения, 3-х глав, заключения, списка использованных литературных источников из 58 наименований и двух приложений.

В первой главе проанализировано основные научные направления, а также отечественные и зарубежные школы по исследованию конфликтов.

Вторая глава посвящена теоретическому анализу конфликтов в организации. Рассмотрены причины и функции конфликтов, их классификации, структура и уровни. Особое внимание уделено анализу научно-методических подходов к изучению и разрешению конфликтных ситуаций, среди которых выделены методики Томаса, Постоева, Вишняковой и Гришиной.

Две из этих методик, а, именно, Томаса и Вишняковой использованы нами для проведения экспериментальных исследований по оценке психологического климата в трудовых коллективах. Исследования, методика, и результаты которых изложены в 3 главе работы, проводились достаточно длительное время и в несколько этапов. Сначала проводились наблюдения взаимоотношений членов испытуемых коллективов, беседы с ними, обсуждение мнений по различным вопросам. Результаты психологических исследований отражены в баллах за ответы по тестам, обработаны и представлены в работе в виде гистограмм. Эти исследования позволили установить сходимость выводов по результатам опроса с наблюдениями за психологическим климатом в этих коллективах.

Рассматривая конфликт как общественное явление, следует согласиться с тем, что конфликты неизбежны и повсеместны, поскольку любое общество состоит из индивидов и их групп, имеющих собственные интересы и позиции.

Таким образом, выдвинутая нами гипотеза подтверждена, цель работы достигнута и поставленные задачи решены.