

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ М.А. ШОЛОХОВА**

**ИНСТИТУТ ПСИХОЛОГИИ, ПЕДАГОГИКИ И УПРАВЛЕНИЯ  
ЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ**

***КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТА И СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ***

Сучилина Марина Владимировна

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**

**Связь уровня конфликтности с доверием сотрудников в  
организациях ресторанного бизнеса**

Научный руководитель:  
кандидат психологических наук,  
доцент  
В.В. Ермолаев


Москва – 2015

- **Актуальность** нашего исследования обусловлена недостаточной изученностью вопроса отношения двух рассматриваемых понятий. Таким образом, именно связь уровня конфликтности с доверием вызывает интерес в данной работе. Установив связь между конфликтностью и доверием сотрудников, в дальнейшем, путем проведения различных мероприятий по сплочению коллектива, снятия напряженности и повышения деловой кооперации, можно снизить конфликты в организации и как следствие повысить эффективность трудовой деятельности.
- **Объект:** уровень конфликтности в организации
- **Предмет:** связь уровня конфликтности с доверием сотрудников

**Цель:** выявление связи между уровнем конфликтности в организации и доверием сотрудников с последующей разработкой методической программы по формированию доверия с целью снижения конфликтности.

**Задачи:**

- Составить теоретический обзор по проблеме конфликта в отечественной и зарубежной литературе.
- Составить теоретический обзор по проблеме доверия в отечественной и зарубежной литературе
- Составить этапы исследования и определить методы
- Провести исследование уровня конфликтности и доверия сотрудников в конкретной организации.
- Обработать результаты и сформулировать выводы.
- Разработать методические рекомендации по формированию доверия и как следствие снижению уровня конфликтности в группе.

- 
- **Гипотеза:** существует связь между уровнем конфликтности и доверием сотрудников: чем выше уровень доверия, тем ниже уровень конфликтности.

- **Практическая значимость** работы заключается в разработке методических рекомендаций по формированию доверия, и как следствие снижение конфликтности сотрудников организации. Данные могут быть полезны для руководителей организации, менеджеров высшего и среднего звена и использоваться с целью улучшения взаимоотношений в коллективе, что в свою очередь будет способствовать повышению эффективности труда и работы организации.

- **Конфликтность** - степень готовности человека к развитию и завершению проблемных ситуаций взаимодействия по пути конфликтов, а также частота участия человека в реальных конфликтах по сравнению с другими людьми. (А.Я. Анцупов, А. И. Шипилов)
- **Доверие** - психологическое отношение и взаимоотношение партнеров, формирующееся на основе сопоставления взаимных оценок, установок, представлений и ожиданий. (А.Б. Купрейченко)
- Доверие личности имеет 3 основные формы: к миру, себе, другим людям. (Т.П. Скрипкина)
- **Доверие в организации** - это ожидание того, что человек или организация будут действовать в наших интересах или не в ущерб нам даже тогда, когда мы уязвимы и не можем их контролировать. (Т.А. Нестик)

## **Методы:**

- Теоретические: анализ научной литературы;
- Эмпирические: психодиагностическое обследование, количественный и качественный анализ данных
- Статистические: математическая обработка эмпирических данных с помощью корреляционного анализа Ч.Э. Спирмена.

## Методики:

- Купрейченко А.Б. «Доверие личности к себе, другим людям, миру»
- Р.Б. Шо «Оценка уровня доверия в организации»
- Ильин Е.П., Ковалев П.А. «Оценка уровня личностной агрессивности и конфликтности»
- Емельянов С.М. «Самооценка конфликтности»

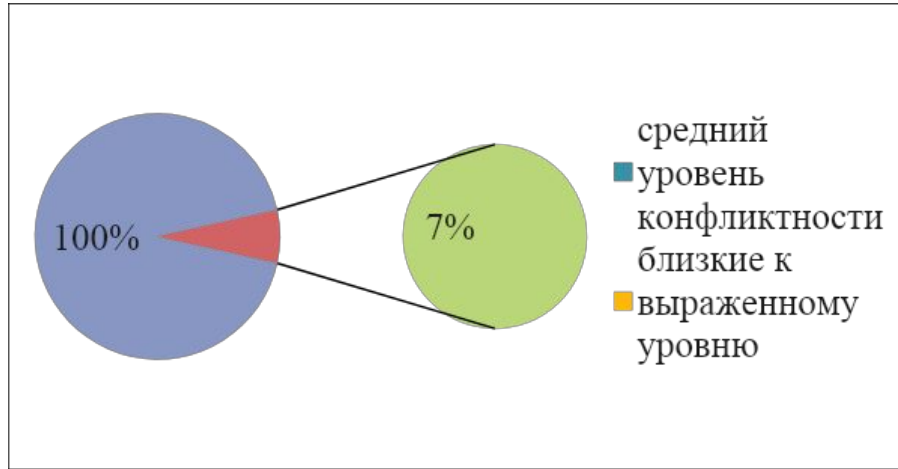
**Выборка:** в исследовании принимали участие сотрудники ресторана «Будвар». Общее число выборки составило 40 человек в возрасте от 21 до 40 лет женского и мужского пола со стажем работы от 1 года.



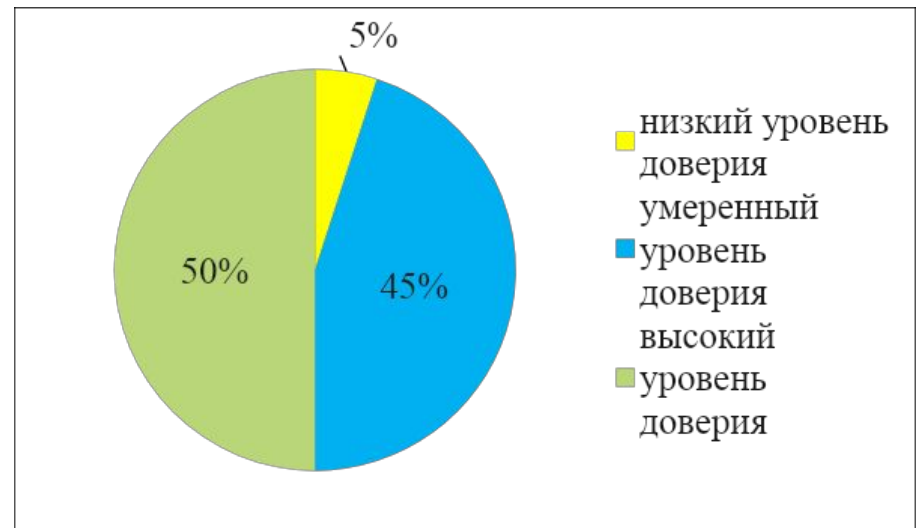
## Этапы эмпирического исследования:

- проведение диагностики уровня конфликтности и доверия в выбранных группах;
- обработка собранного материала по эмпирическому исследованию и анализ полученных данных;
- проведение корреляционный анализа на выявление связи уровня конфликтности с доверием сотрудников
- формулирование выводов по полученным данным о подтверждении или опровержении гипотезы.

# Результаты эмпирического исследования исследования



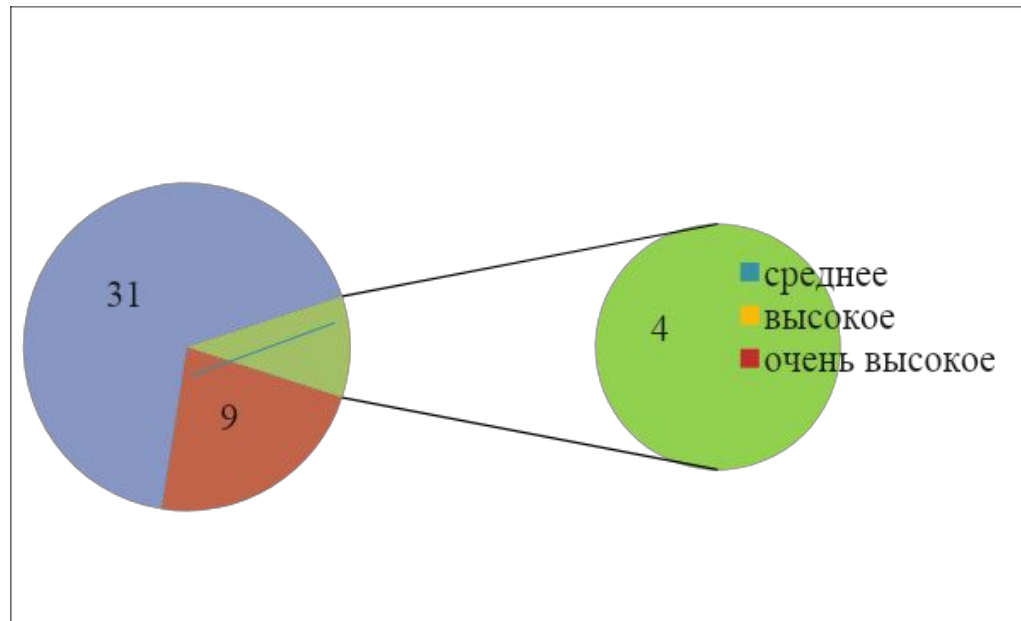
Уровень конфликтности



Уровень доверия в организации



### Самооценка конфликтности



Оценка доверия/недоверия к миру, другим людям, себе.

# Результаты корреляционного анализа

1. Личностное доверие по методике А.Б. Купрейченко и личностная конфликтность по методике С.П. Емельянова. По результатам была выявлена обратная корреляционная связь с тенденцией к значимости ( $-0,224^*$ ) на уровне 0,05. Таким образом, чем больше человек склонен доверять себе, другим людям и миру в целом, тем меньше он будет вступать в конфликты.

2. Уровень конфликтности (Е.П. Ильин, П.А. Ковалев) и доверие в организации (Р.Б. Шо). Была выявлена отрицательная корреляционная связь с тенденцией к значимости на уровне 0,05 ( $-,232^*$ ). Значит чем выше доверие в организации, тем ниже будет показатель конфликтности.

# Программа по формированию доверия

1. Рекомендации по формированию доверия к руководителю.
2. Рекомендации по формированию доверия между сотрудниками организации.
3. Рекомендации по отбору и адаптации сотрудников.
4. Рекомендуемые для прохождения «внешние» тренинги
5. Тренинг «Доверие»

# Вывод

В результате проведенной диагностики и обработки полученных данных **цель** нашего исследования выявить связь между уровнем конфликтности в организации и доверием сотрудников и разработать методическую программу по формированию доверия с целью снижения конфликтности была **достигнута**.

Данные эмпирического исследования позволяют говорить что **гипотеза** о том что существует связь между уровнем конфликтности и доверием сотрудников **полностью подтвердилась**.