

Московский Государственный Гуманитарный Университет имени М.А.
Шолохова

Изучение причин и видов конфликтов в организации

Земцова Оксана Вячеславовна

Научный руководитель:
Пучкова Елена Борисовна
Кандидат психологических наук, доцент



Актуальность

Актуальность данной темы как теоретическая, так и практическая весьма велика. В настоящее время наблюдается определенный дефицит теоретических исследований в области социологии конфликта. При большом количестве публикаций, посвященных конкретно-прикладным аспектам конфликтологии, практически нет работ, в которых бы анализировались глубинные причины конфликтов и их влияние на жизнь общества в целом и индивида в частности. Вместе с тем, проблематика конфликта носит сугубо прикладной характер. Она пользуется широким спросом при решении вполне конкретных ситуаций, в которых наблюдается столкновение интересов двух или большего числа сторон. Чтобы найти оптимальное решение, нужно обладать знанием того, как развиваются такого рода конфликты. Столкновение точек зрения, мнений, позиций - очень частое явление производственной и общественной жизни. Чтобы выработать верную линию поведения в различных конфликтных ситуациях, очень полезно знать, что такое конфликты и как люди приходят к согласию. Знание конфликтов повышает культуру общения и делает жизнь человека не только более спокойной, но и более устойчивой в психологическом отношении.

С практической точки зрения актуальность работы не менее значительна. В настоящее время руководителям многих уровней не хватает элементарной конфликтологической культуры, не хватает знаний о конфликтах, о путях их мирного решения. Многие руководители предпочитают решать возникающие конфликтные ситуации силовыми методами, даже не догадываясь, что есть мирные и конструктивные методы выхода их конфликта, приводящие к ситуации «выигрыш-выигрыш».



Практическая значимость

Данная работа может быть использована при подготовке лекций, для оптимизации процесса профессионального выбора, разработанные материалы могут быть использованы для оптимизации профессионального развития и разработке рекомендаций по профессиональному устранению конфликтов в организации.

Цель и задачи

Цель данной работы – изучить природу возникновения и разработать пути разрешения конфликтной ситуации в трудовом коллективе. Исходя из поставленной цели, были выделены следующие **задачи**:

- рассмотреть теоретические аспекты управления конфликтными ситуациями;
- осуществить анализ природы конфликтов и действующие методы их разрешения в организации;
- провести подбор психологических методик;
- провести предварительный отбор по ряду параметров выборки для исследования;
- провести эмпирическое исследование по теме работы;
- сформулировать основные выводы по проведенному исследованию.



Объект, предмет и гипотеза

- **Объектом** данного исследования является персонал предприятия.
 - **Предметом** исследования – процессы возникновения, протекания и разрешения конфликтов.
 - **Гипотеза работы** - существует ли взаимосвязь между осознаваемостью предпочтения стратегии соперничества в конфликте и конфликтностью испытуемого.
-

Методика исследования

Методика исследования:

- – Теоретический анализ литературы;
- – Психодиагностическое обследование с помощью методик: методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению К. Томаса; методика диагностики степени конфликтности личности под редакцией А. Н. Лебедева; социометрия группы;
- Использование математических методов обработки данных – корреляционный анализ;
- В качестве испытуемых были выбраны работники ОАО «ХЦ» в возрасте 22-60 лет, всего 50 человек, из них 28 женщины и 22 мужчины.

Краткие теоретические выводы

- Конфликт - это важная сторона взаимодействия людей в обществе, это форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями.
- Существуют четыре основных типа конфликта: внутриличностный, межличностный, конфликт между личностью и группой и межгрупповой конфликт.
- Процесс разрешения любого конфликта складывается из трех этапов: диагностика конфликта; разработка стратегии разрешения и технологии; непосредственная практическая деятельность по разрешению конфликта — реализация комплекса методов и средств.
- Существуют пять стилей поведения индивидов в конфликтной ситуации: стиль конкуренции, уклонения, сотрудничества, компромисса, приспособления.
- Вся совокупность методов, в зависимости от типов моделей разрешения конфликтов, целесообразно разделить на две группы: негативные методы (борьба) и позитивные методы (переговоры).
- Также существуют структурные методы разрешения конфликтов: разъяснение требований к работе; координационные и интеграционные механизмы; общеорганизационные комплексные цели; структура системы вознаграждений.



Этапы практического исследования

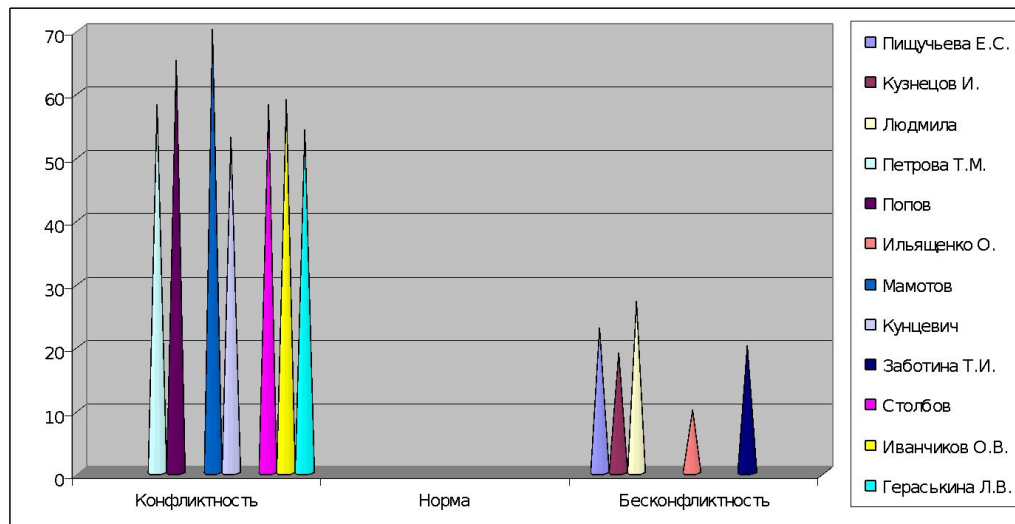
- По запросу ОАО «ХЦ» было проведено исследование, направленное на исследование психологических причин конфликтности личности в организации.
- Для исследования были применены 3 методики: методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению К. Томаса; методика диагностики степени конфликтности личности под редакцией А. Н. Лебедева; социометрия.
- На завершающем этапе мы провели корреляционный анализ методом ранговой корреляции Спирмена для выяснения влияния одних факторов на другие.

Результаты исследования.

По результатам социометрии менее конфликтные люди получили больше положительных выборов, т. е. с ними предпочли бы иметь профессиональные отношения. Так же по результатам исследования было выделено 12 испытуемых. Из них 5 с низким уровнем конфликтности и 7 с высоким уровнем конфликтности.

Данные по методике диагностики степени конфликтности личности

под редакцией А. Н. Лебедева





Результаты исследования.

1. Существует взаимосвязь между самооценкой уровня конфликтности и предпочитаемой стратегией поведения в конфликте, которую можно проиллюстрировать корреляцией низкой самооценки уровня конфликтности личности и выбором стратегии сотрудничества в конфликте (по методике К. Томаса);
2. Сотрудники, которых воспринимают неконфликтными, предпочитают стратегию избегания (по методике К. Томаса);
3. Причиной конфликтности сотрудников в организации на психологическом уровне может являться неосознаваемая потребность в соперничестве, т. е. желание удовлетворить свои интересы в ущерб интересам других сотрудников на уровне скрытых мотивов.

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

- В первой главе нами предпринята попытка отразить современное состояние проблемы конфликта и ее исследование отечественными и зарубежными учеными. Подводя итог всему вышеизложенному, можно сделать следующие выводы: несмотря на накопленный опыт в области исследования конфликтов, на сегодняшний день нет единой и законченной теории конфликта, отражающей его природу и влияние на развитие общества.
- Во второй главе нами предпринята попытка экспериментального изучения выбора стиля поведения в конфликтной ситуации на примере коллектива фирмы ОАО «ХЦ». Экспериментальное исследование включало в себя: диагностику стратегий поведения в конфликтной ситуации членов организации по методике К. Томаса, методику диагностики степени конфликтности личности под редакцией А. Н. Лебедева, социометрию. Тестирование выявило, что преобладающей стратегией поведения в конфликтной ситуации в коллективе является компромисс, самооценка испытуемых по методике диагностики степени конфликтности личности под редакцией А. Н. Лебедева совпадает с результатами методики конфликтности личности по К. Томасу, менее конфликтные люди в группе испытуемых получили больше положительных выборов. В результате проведенного корреляционного анализа была обнаружена взаимосвязь между стратегией компромисса (по К. Томасу) и степенью конфликтности личности (по нашей шкале рангов). Неконфликтные люди в группе испытуемых предпочитают уход от конфликта. Положительные выборы по результатам социометрии отражают то, что в отношениях предпочтение отдается неконфликтным членам коллектива. Менее привлекательными для построения отношений в группе испытуемых являются более конфликтные личности.