

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 важнейшая 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

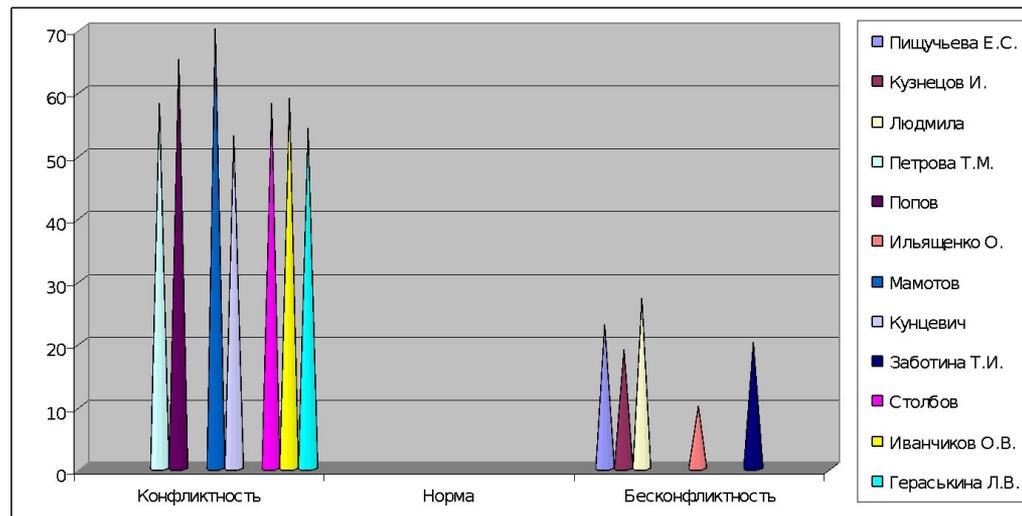
- По запросу ОАО «ХЦ» было проведено исследование, направленное на исследование психологических причин конфликтности личности в организации.
- Для исследования были применены 3 методики: методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению К. Томаса; методика диагностики степени 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.

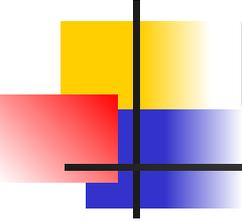
# Результаты исследования.

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.