

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Московский государственный лингвистический университет»  
Евразийский лингвистический институт в г. Иркутске (филиал)

Кафедра психологии и безопасности жизнедеятельности

Вьюнова Ольга Владимировна

**ФОРМИРОВАНИЕ КОНФЛИКТООУСТОЙЧИВОСТИ В ТРУДОВОМ  
КОЛЛЕКТИВЕ**

Выпускная квалификационная работа студента группы ЕАЛИ2-5-91

Направление подготовки: 37.04.02 Конфликтология

Направленность (профиль): Прикладная конфликтология

Научный руководитель: кандидат биологических наук, доцент, заведующий  
кафедрой психологии и безопасности жизнедеятельности, Гречман Людмила  
Николаевна

\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(подпись)

Заведующий кафедрой:

кандидат биологических наук, доцент, Гречман Людмила Николаевна

\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(подпись)

Заведующий выпускающей кафедрой психологии и безопасности  
жизнедеятельности

кандидат биологических наук, доцент, Гречман Людмила Николаевна

\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(подпись)

Иркутск 2016

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ.....</b>	<b>3</b>
<b>ГЛАВА I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ХАРАКТЕРНЫХ ОСОБЕННОСТЕЙ КОНФЛИКТООУСТОЙЧИВОСТИ.....</b>	<b>6</b>
1.1. Подходы к трактовке понятия конфликтостойчивость .....	6
1.2. Анализ характерных особенностей тренинговой работы.....	13
1.3. Методические проблемы применения <u>      </u> психологического тренинга.....	21
Выводы по первой главе .....	26
<b>ГЛАВА II. ОРГАНИЗАЦИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ ФОРМИРОВАНИЯ КОНФЛИКТООУСТОЙЧИВОСТИ В ТРУДОВОМ КОЛЛЕКТИВЕ .....</b>	<b>28</b>
2.1. Подходы к изучению проблемы конфликтов в организации .....	28
2.2. Организация и проведение исследования .....	35
Выводы по второй главе .....	51
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....</b>	<b>53</b>
<b>БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....</b>	<b>56</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Конфликт является собой двухполярное явление проявляющееся в интенсификации сторон. Идея «многосубъектности» имманентного мира человека анализируется в трудах множества авторов, особенно тех, которые происходят из структурного построения личности. Определение конфликтоустойчивости, которая является одним из факторов, обуславливающих происхождение, динамику и заключительный результат роста конфликта, необходимо для осмысления психологических механизмов регуляции поведения личности. К тому же, этот вопрос является немаловажным для разработки методологических основ психодиагностики, прогностики и корректирования межличностных конфликтов в гораздо более объемном контексте. Дефиниция конфликтоустойчивости обуславливается пониманием определения психики человека и, а именно, его поведения.

В работах Л.И. Божович, Л.С. Славиной, Б.С. Волкова, В.И. Илийчука результат внутренних и внешних противоречий между обществом, микросредой и самим человеком. рассматривается как конфликтное поведение. Это есть следствие внутренних и внешних противоречий между необходимостью в самоутверждении и вероятностью ее удовлетворения, между оценкой группы и самооценкой, между притязаниями группы и личностными убеждениями и установками, следовательно конфликтное поведение выступает как склонность человека к конфликту при взаимодействии личностных факторов и факторов внешней среды.

*Актуальность* исследования заключается в том, что конфликтные взаимодействия в корпоративной сфере — это реально существующий факт, который нельзя отвергать и факт существующий не только в рамках социопрофессиональной категории работников, но и выходит за ее пределы, поэтому так важно развивать конфликтоустойчивость в коллективах.

*Цель* — изучить основные направления формирования конфликтоустойчивости в коллективе сотрудников трудового коллектива.

В основу нашего исследования положена *гипотеза* о том, тренинг является эффективным средством формирования конфликтоустойчивости в трудовом коллективе.

*Объектом исследования* является уровень конфликтоустойчивости трудового коллектива

*Предметом* является тренинг как технология формирования конфликтоустойчивости трудового коллектива.

Цель реализуется в решении следующих задач:

- 1) рассмотреть сущность понятий конфликтность, конфликтоустойчивость, тренинг;
- 2) провести диагностику конфликтоустойчивости работников до и после проведения тренинга;
- 3) разработать тренинг развития конфликтоустойчивости

Практическая значимость данной работы состоит в разработке тренинга формирования конфликтоустойчивости трудового коллектива.

*Апробация работы.* Основные аспекты исследования были представлены в виде докладов и обсуждались на Неделях науки ИГЛУ и МГЛУ ЕАЛИ (2013-2014; 2014-2015).

*Информационная база* исследования включала материалы публикаций в российской периодической печати, в электронных изданиях, учебные пособия по конфликтологии и психологии зарубежных и отечественных авторов.

*Исследование проводилось на базе* ООО «Газпром добыча Иркутск». В исследовании принимали участие 25 (16 женщин и 9 мужчин) работников данного учреждения. Исследование проходило в три этапа, включающие в себя констатирующий, формирующий и контрольный. На констатирующем этапе проводилось тестирование, на формирующем – разработанный тренинг по формированию конфликтоустойчивости в коллективе, на контрольном этапе исследования – вновь тестирование при помощи тех же методик.

*Структура данной работы* традиционна, она включает введение, две главы, заключение, список литературы из источников и приложения. В пер-

вой главе освещается теоретическая база, большое внимание в ней уделяется раскрытию понятия конфликтоустойчивости, анализу характерных особенностей тренинговой работы и методическим проблемам применения психологического тренинга. Во второй главе рассматриваются подходы к изучению проблемы конфликтов в организации, а также описываются организация, проведение и результаты исследования. В текст магистерской работы включено 8 рисунков.

## ГЛАВА I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ХАРАКТЕРНЫХ ОСОБЕННОСТЕЙ КОНФЛИКТООУСТОЙЧИВОСТИ

### 1.1. Подходы к трактовке понятия конфликтостойчивость

Вопрос о психологических причинах происхождения конфликтов, позволяющий выявить мотивы конфликтного поведения, занимает значительной место в изучении конфликтного взаимодействия. Для лучшего осмысления конфликта и управления им необходимо точно определять суть понятия «конфликтность». Конфликтность — это черта характера, способствующая частоте возникновения конфликта и вступления в них человека [5].

В работе М.А. Разумовой конфликтность выражается как признак личности, которое выражается в необходимости поиска конфликтных ситуаций, характеризующее личность как неспособную признать мнение оппонента и выбрать плодотворное решение для избегания трансформации конфликтной ситуации в инцидент. Каждый человек отличается детерминированной степенью конфликтности, одновременно с этим степень конфликтности может увеличиться под натиском отрицательных обстоятельств. Изучение операционализации конфликтности сделало возможным нам выдвинуть на первый план те критерии — когнитивные, эффективные, рефлексивные, поведенческие, — по которым можно делать выводы о существовании конфликтности у личности и об особенностях ее проявления [4].

На когнитивном уровне присутствуют такие факторы, как искаженное восприятие ситуации, намерений других людей; неспособность выйти за пределы ситуации: недостаточный анализ ситуации, негативная оценка поведения оппонента. На аффективном уровне ярко выражены такие признаки, как отсутствие контроля над эмоциями, низкое или отсутствующее отсутствие контроля над своими эмоциями, низкое самообладание, нетерпимость к недостаткам. На рефлексивном уровне присутствуют такие факторы, как неадекватная самооценка, предубеждение по отношению к другим людям, от-

сутствие критичности по отношению к своему поведению, пренебрежение последствиями своих поступков. На поведенческом уровне можно увидеть негибкость поведения при достижении целей, импульсивность, агрессивность, доминантность и давление на оппонента, неумение планировать и корректировать свое поведение [5].

Конфликтность это сложное, многоуровневое образование обусловленное разноуровневыми свойствами кумулятивной индивидуальности. Отмечается, что структура кумулятивной индивидуальности неконфликтных людей более гармонична и направлена в основном на интраиндивидуальный уровень (внутренняя конфликтность), а структура кумулятивной индивидуальности конфликтных людей в основном направлена на социальный уровень и олицетворяет собой поведенческую конфликтность. В качестве еще одной основы конфликтности выступает неадекватность сформировавшихся представлений о других, завышенная самооценка, которая не отвечает реальным возможностям человека, тенденция к самоутверждению за счет других. В этих случаях возможно возникновение стойкой ориентации на преимущественное восприятие негативных качеств окружающих, преобладание в отношениях негативных оценок [4].

Компоненты конфликтности имеют следующий вид:

- а) эмоциональный компонент (это состояние личности в ситуации межличностного взаимодействия, неумение управлять своими эмоциями в предконфликтных и конфликтных ситуациях);
- б) волевой компонент (это неспособность личности к сознательной мобилизации сил и самоконтролю);
- в) познавательный компонент (включает уровень восприятия провокационных действий оппонента, субъективность, неумение анализировать и прогнозировать ситуацию);
- г) мотивационный компонент (отражает состояние внутренних побуждающих сил, которые не идут на благо адекватному поведению в конфликте и решению проблемы);

д) психомоторный компонент (неумение владеть своим телом, управлять жестикой и мимикой) [6].

Соглашаясь с авторами, которые указаны выше, что конфликтность является чертой личности, первичными факторами которой выступают природные задатки и социальный опыт, можно допустить, что существует три вида психологических определителей конфликтности:

а) определители, которые связаны с психофизиологическими особенностями развития (перенесенные травмы мозга или инфекции, наследственные болезни, отставание умственного развития, особенности нервной системы, а также процессов возбуждения и торможения);

б) психологические определители. Иначе говоря особенности личности (половозрастные особенности, ситуация внутрисемейного развития, уровень самооценки, акцентуации характера);

в) социальные определители или факторы микро- и макросреды. Соответственно определению понятия «конфликтность» эти определители включают социальный опыт: социальную некомпетентность (недостаточный уровень способов социального реагирования), возможно, тип учебного заведения [9].

Представленные выше психологические определения в разной степени детерминируют конфликтность. Знание факторов конфликтности важно для усовершенствования у людей навыков сообразной самооценки, для корректировки личного поведения в отношениях с людьми, выработки навыков анализа обстоятельств межличностного взаимодействия; и для трансформации конфликтности в конфликтоустойчивость посредством активных методов обучения. До сих пор исследование психологической устойчивости человека в сложных ситуациях представляло интерес преимущественно для представителей военной психологии и инженерной. Только в последние годы возникают работы, посвященные вопросам психологической устойчивости личности в ситуациях социального взаимодействия [4].



Психологическая устойчивость — это свойство личности, которая состоит в поддержке оптимального функционирования психики в условиях фрустрирующего и стрессогенного воздействия трудных ситуаций. Психологическая устойчивость не обозначается как врожденное свойство личности, а вырабатывается во время ее развития и зависит от типа нервной системы человека, опыта человека, его профессиональной подготовки, навыков и умений поведения и деятельности, а так же уровня усовершенствования главных познавательных структур личности [12].

Среди компонентов психологической устойчивости выделяют следующие: эмоциональный, волевой, интеллектуальный, мотивационный и психомоторный. Некоторые ученые полагают, что ведущим компонентом является познавательный компонент. Зачастую эмоциональный и волевой компоненты описывают как эмоционально-волевую устойчивость и полагают, что она является ведущей (А. Столяренко, М. Дьяченко, Н. Феденко, В. Власов, П. Корчемный). В других исследованиях ведущим компонентом психологической устойчивости признают мотивационный компонент. Несмотря на расхождение точек зрения касательно иерархии компонентов, большинство авторов согласны, что психологическая устойчивость — это не просто их общее число, а совокупное образование [13].

Сумма, которая составляет структурные компоненты психологической устойчивости у конкретного человека не может быть одинаковой. Нельзя быть устойчивым ко всему, т.е. психологическая устойчивость — это не устойчивость вообще. Индекс устойчивости является не постоянностью сама по себе, а изменчивость, Вариативность расценивается как скорость приспособляемости к постоянно изменяющимся условиям жизнедеятельности, гибкость, высокий уровень мобильности психики при переходе от задачи к задаче [22].

Конфликтоустойчивость личности это своеобразное проявление психологической устойчивости. Конфликтоустойчивость — это специфическое проявление психологической устойчивости, возможность человека опти-

мально сформировать свое поведение в сложных ситуациях социального взаимодействия, бесконфликтно разрешать возникающие трудности в отношениях с другими людьми. Высокий уровень конфликтоустойчивости подразумевает концентрацию усилий на конструктивных действиях во время конфликта. Как вид психологической устойчивости конфликтоустойчивость обладает собственным строением, которое включает эмоциональный, волевой, познавательный, мотивационный и психомоторный компоненты [4].

Эмоциональный компонент конфликтоустойчивости показывает эмоциональное положение личности в обстоятельствах взаимодействия, степень и характер возбудимости психики и ее влияние на благополучие общения в затруднительной ситуации. Также этот компонент содержится в навыке контроля своими эмоциями в предконфликтных и конфликтных ситуациях, не впадать в депрессивные состояния в случае затяжного конфликта или проигрыша в нем, умении беспрепятственно показывать свои эмоции без использования оскорблений в адрес оппонента [5].

Волевой компонент конфликтоустойчивости расценивается как умение личности сознательно мобилизовать силы в соотношении с ситуацией взаимодействия, к сознательному контролю и управлению собой, своим поведением и психическим состоянием. Собственно волевой компонент дает возможность контролировать свое эмоциональное возбуждение в конфликте. В основном волевой компонент обеспечивает толерантность, терпимость к чужой точке зрения, несогласностью с другими людьми, самообладание и самоконтроль.

Познавательный компонент понимается как неизменность функционирования познавательных процессов личности, неподверженность подстрекательским поступкам оппонента.

Он включает такие факторы, как: навык определения начало предконфликтной ситуации; изучение поводов начала конфликтной ситуации; навык сведения к минимуму искажение перцепции конфликтной ситуации и личности оппонента. А также собственного поведения; способность давать объ-