

Слайд 1

Уважаемый председатель, уважаемые члены государственной аттестационной комиссии!

Тема моей выпускной квалификационной работы - **«Влияние индивидуально-психологических особенностей сотрудника на его поведение в конфликтных ситуациях на примере «ООО Экспо-Московия М»».**

Слайд 2

Итак, **актуальность** определяется тем, что жизнь современного человека не обходится без конфликтов, они неизбежно возникают и поражают особенно болезненно, когда человек наименее готов к ним. Это их коварный механизм. Споры и ссоры отнимают порой столько времени и сил, что остается только удивляться.

Слайд 3

Итак, **целью** работы является в ходе теоретического и эмпирического исследований изучить влияние индивидуально - психологических характеристик сотрудников на стратегии их поведения в конфликтных ситуациях

Задачи исследования представлены на слайде.

Слайд 4

В свою очередь, **Объектом исследования** является индивидуально-психологические характеристики сотрудников.

Предметом исследования является влияния индивидуально-психологических характеристик сотрудников на стратегии их поведения в конфликтных ситуациях.

Слайд 5

Также **гипотеза исследования** заключается в том, что индивидуально-психологические характеристики персонала оказывают влияния на стратегии поведения в конфликте.

Слайд 6

Итак, **экспериментальное исследование проводилось** на базе «ООО Экспо-Московия М». В нем приняли участие 30 сотрудников предприятия. В составе выборки 11 мужчин и 19 женщин, выполняющих работу по менеджменту. Возраст испытуемых от 27 до 54 лет.

Слайд 7

Далее проведем анализ распределения нашей выборки по основным результатам, полученным по всем использованным методикам. Первой методикой в интерпретации стал тест определения темперамента. В.М. Русалова, который позволяет выявить восемь параметров индивидуально-психологических особенностей личности. Каждая из восьми шкал содержит по 12 вопросов, в силу чего возможный максимум по каждой шкале – это 12 баллов, а уровни выраженности отдельных индивидуально психологических особенностей могут различаться по следующим уровням: 1-4 балла по шкале – низкий

уровень выраженности компонента, 5-8 баллов – средний уровень выраженности, 9-12 баллов – высокий уровень. В соответствии с полученными данными результаты диагностики представителей нашей выборки испытуемых были соотнесены с уровнями и описаны. Далее нами будут представлены описания проявлений индивидуально-психологических особенностей в авторской терминологии. Графическое отображение частоты преобладания в темпераменте отдельных черт представлено на рисунке.

Слайд 8

Далее будут представлены результаты по методике описания поведения в конфликте К. Томаса. Сравнение преобладающих тенденций поведения испытуемых в конфликтной ситуации нами представлено в гистограмме на рисунке. Анализ численных данных по тесту показал значительную выраженность конструктивных стратегий преодоления конфликтов. В целом по выборке можно говорить, что стратегия сотрудничество в значительной степени выражена у 46,6% испытуемых нашей выборки. Стратегия компромисс с высоким уровнем выраженности наблюдается у 63,3 % испытуемых. В значительной степени мы объясняем полученные результаты тем, что данные стратегии являются социально одобряемыми и поэтому они часто отмечаются испытуемыми. То же объяснение можно дать и довольно низкому в среднем по выборке уровню шкалы соперничество - только 20 % испытуемых. Стратегия избегание выражена в достаточно высокой степени по сравнению с другими шкалами данной методики. В более или менее значительной степени она представлена у 36,6 % испытуемых. Полученные результаты можно объяснить тем, что нашу выборку составили социально активные молодые люди – студенты, образ жизни которых предполагает активную позицию, а не избегание социальных контактов и решения спорных вопросов.

Слайд 9

Также проанализируем результаты диагностики особенностей поведения в конфликтных ситуациях по тесту А. Ассингера. Методика выявляет склонность агрессивно реагировать на других людей, а также показывает, в какой мере проявляется способность корректно вести себя в отношениях с окружающими и демонстрировать легкость в общении. По количеству полученных баллов в методике выделяются три уровня агрессивности: умеренная агрессивность, излишняя агрессивность и чрезмерное миролюбие. Выраженность уровней агрессивности по методике А. Ассингера отражена на рисунке.

Слайд 10

Далее нами будут проанализированы результаты по методике диагностики самоконтроля в общении М. Снайдера. По количеству набранных баллов в этом тесте выявляется уровень, в котором испытуемому свойственен контроль за своими реакциями в процессе коммуникации с другими людьми (низкий, средний или высокий). Полученные результаты показаны на рисунке в виде диаграммы. В представленной выборке оказалось 11 испытуемых с высоким коммуникативным контролем, что составляет 36,6 % от общего числа. Представители этой группы основное время нахождения среди других людей следят за своими проявлениями, вполне отдают себе отчет в том, как себя вести в сложившейся ситуации, умело управляют выражением своих чувств. С другой стороны, у них может оказаться сложной для проявления спонтанность и искренность выражения своих потребностей и эмоций. В связи с таким ограничением, они избегают плохо прогнозируемых ситуаций. Благодаря способности к самоконтролю представители этой

подгруппы все же адаптивно себя ведут в случае изменения ситуации в общении. Для них значимость общения является высокой, они используют свою способность к контролю своих проявлений для снижения напряженности в отношениях. Возможен высокий самоконтроль также в связи с актуальной потребностью в самоутверждении в социальной сфере. 14 человек из выборки (46,6 %) продемонстрировали средний уровень выраженности коммуникативного контроля, что проявляется, как непоследовательность проявления способности сдерживать спонтанные реакции, они могут быть непосредственны в общении, предпочитают, когда люди искренне относятся к другим. Эти испытуемые проявляют в поведении с равной вероятностью, как признаки контроля, так и его отсутствия, т.к. обладают средним уровнем коммуникативного контроля в общении. В принципе, для них может быть характерна определенная сдержанность в эмоциональных проявлениях, благодаря чему они успешно соотносят свои реакции с текущим поведением окружающих и конфликтным в чистом виде их поведение назвать нельзя. Оставшиеся 5 испытуемых оказались с низким коммуникативным контролем, что соответствует 16,6 %. Описание их поведения выглядит следующим образом: они более непосредственны и открыты, у них возможна сложность в реагировании на изменения текущей ситуации, связанной с коммуникацией. Поведение таких людей не всегда соотносится с реакциями других людей, может быть продиктовано ригидностью или, напротив, высокой импульсивностью, раскованностью, плохим регулированием своих невербальных и эмоциональных реакций. Испытуемые с низкими показателями по выраженности коммуникативного контроля могут действовать спонтанно и в силу своего желания доказать свою правоту, они могут быть не способны отказаться от своих установок, не способны принять мнение собеседников, если оно не совпадает с их собственным. Излишняя импульсивность и плохая способность сдерживать свои реакции может провоцировать конфликты с другими людьми. Поведение испытуемых из этой подгруппы часто описывается как несдержанное или даже агрессивное. Спонтанность реакций может проявляться, как тенденция применять давление для достижения решения в спорных вопросах. Несдержанность в споре характерна для общения с совершенно разными людьми, без какого-то принципиального отношения к конкретной или типичной ситуации.

Слайд 11

Далее нами были сопоставлено количество испытуемых в нашей выборке по уровню коммуникативного контроля и агрессивности с разными стратегиями поведения в конфликте. Результаты представлены в таблице.

Слайд 12

Итак, анализ полученных данных позволил сделать следующие выводы: профилактические меры по предупреждению конфликтных ситуаций должны состоять в оценке предрасположенности индивида к агрессивному поведению и его потенциальной способности самоконтроля коммуникативной деятельности. Благодаря этой работе возможно обеспечение правильной расстановки кадров, создание атмосферы корпоративного духа, благоприятного социально-психологического климата.

Слайд 13

Таким образом, Цель работы достигнута.

Спасибо за внимание! Доклад окончен.