

Выпускная квалификационная работа на тему:

**Влияние индивидуально-психологических особенностей сотрудника на
его поведение в конфликтных ситуациях на примере
«ООО Экспо-Московия М»**

Работу выполнил: Гордякова М.Г.

Научный руководитель: Кочнев В.А., старший преподаватель

Москва, 2022 г.



Актуальность исследования

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.

Сложная система социально-трудовых отношений в современных организациях переполнена конфликтами, которые разнообразны по своему содержанию. Основу данных конфликтных ситуаций составляют различия в восприятии индивидами совокупности разнообразных социально-экономических и психологических факторов, которые оказывают непосредственное влияние на внешнюю и внутреннюю среду организаций. Организационный конфликт проистекает из субъективного осознания работниками противоречивости своих интересов, потребностей и мотивов как представителей разных социальных групп.

Индивидуально-психологический уровень конфликта связан с личностными характеристиками участников. Данные особенности личности напрямую влияют на осознание причин конфликта, форму его протекания, динамику развития, стратегию поведения, исход, на выбор методов урегулирования и разрешения. Сама трудность понимания всех этих аспектов связана с выявлением в поведении конфликтующих сторон неосознанных или мало осознанных явлений их подсознания.

Цели и задачи исследования

Цель: в ходе теоретического и эмпирического исследований изучить влияние индивидуально- психологических характеристик сотрудников на стратегии их поведения в конфликтных ситуациях.

Задачи:

1. Разработать этапов экспериментального исследования.
2. Осуществить отбор испытуемых в соответствии с экспериментальным планом.
3. Подбор диагностического инструментария.
4. Исследование психологических особенностей работников и стратегии поведения в конфликте.
5. Обработка результатов исследования, формулировка выводов.



Объект и предмет исследования

Объект исследования – факторы, обуславливающие стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Предмет исследования – влияния индивидуально-психологических характеристик сотрудников на стратегии их поведения в конфликтных ситуациях.



Гипотеза исследования

Индивидуально-психологические характеристики персонала оказывают влияния на стратегии поведения в конфликте.



База и ход исследования

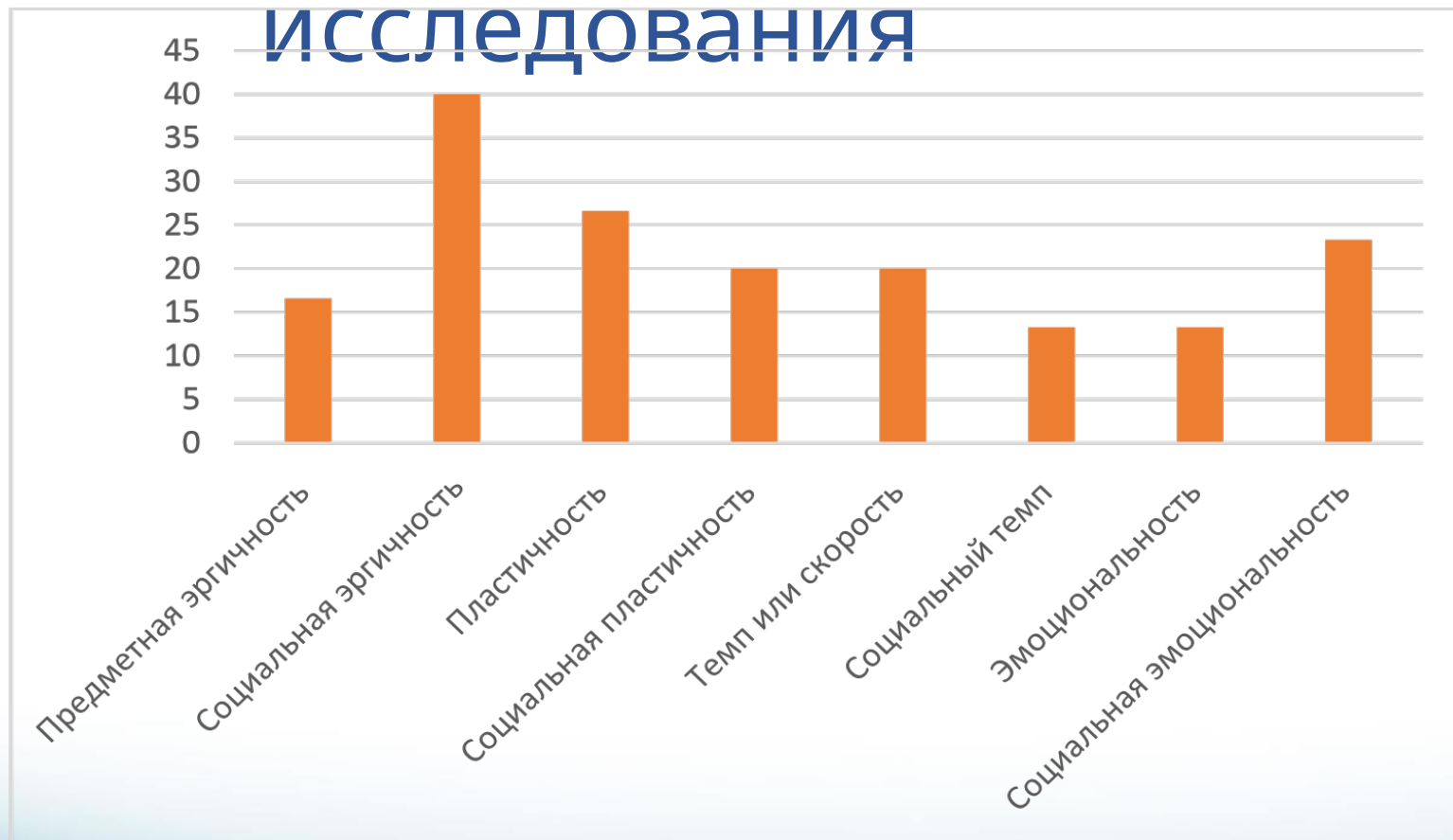
Свободная выборка:

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.

3 этапа:

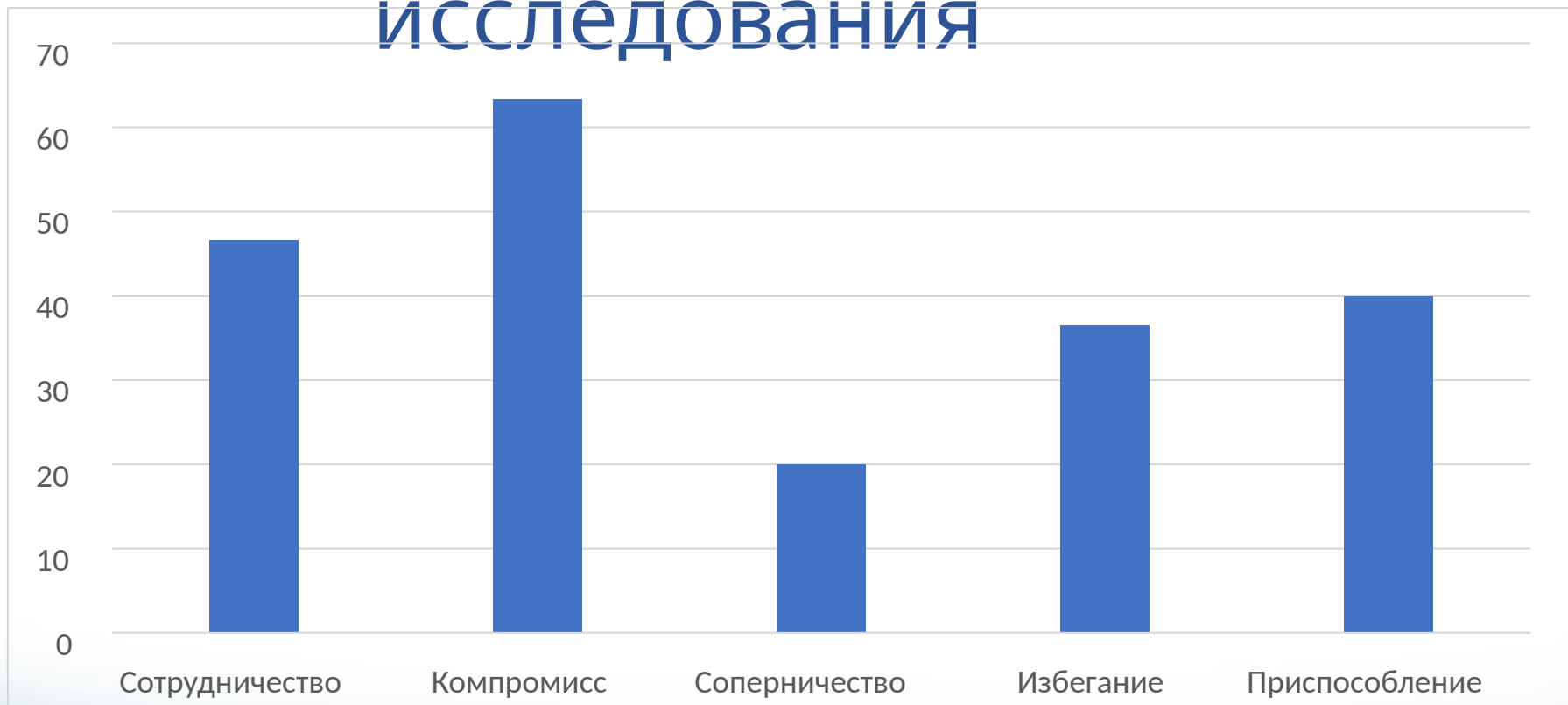
1. **этап** - подбор диагностического инструментария.
2. **этап** - исследование психологических особенностей работников и стратегии поведения в конфликте.
3. **этап** - обработка результатов исследования, формулировка выводов.

Результаты исследования



Процентная выраженность высоких показателей по шкалам методики В.М. Русалова

Результаты исследования



**Выраженность преобладающих
стратегий поведения в конфликте по К.
Томасу, %**

Результаты исследования



**Распределение уровней выраженности
баллов по методике А. Ассингера, %**

Результаты исследования



Распределение испытуемых по уровням коммуникативного контроля по методике М. Снейдера

Результаты

ИССЛЕДОВАНИЯ

Название	Конструктивные стратегии: сотрудничество, компромисс	Пассивные стратегии: избегание, приспособление	Неконструктивная стратегия соперничество
Коммуникативный контроль высокий	53,3	43,3	23,3
средний	30	50	33,4
низкий	16,7	6,7	43,3
Агрессивность высокая	36,6	16,7	76,6
средняя	30	20	16,7
низкая	33,4	63,3	6,7

Процентное соотношение испытуемых по уровню агрессивности и коммуникативного контроля в группах с разными стратегиями поведения в конфликте

Заключе ние

- В исследовании обнаружена статистически значимая и положительная взаимосвязь между уровнем коммуникативного контроля и степенью выраженности индивидуально-типологической особенности личности, называемой социальной пластичностью. Чем выше выраженность социальной пластичности, тем вероятнее высокая выраженность коммуникативного контроля.
- Коммуникативный контроль, как нам представляется, играет роль механизма взаимного приспособления индивидуально-типологических особенностей и проявлений различных стилей коммуникативного и конфликтного поведения. Со степенью коммуникативного контроля имеет
- Взаимосвязь социальной эмоциональности выявлена со стратегией поведения в конфликте сотрудничество, что объяснимо следующим образом. Способность различать эмоции других людей, чувствовать настроение, предвидеть реакции делает возможной более эффективное взаимодействие и облегчает выбор этой стратегии, поскольку такое поведение не представляется личности сложным.

Благодарю за
внимание!