Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/nauchno-issledovatel'skaya-rabota/156710>

Тип работы: Научно-исследовательская работа

Предмет: Конфликтология

Введение 3

Теоретические аспекты изучения поведения в конфликтных ситуациях 5

Эмпирическое исследование психокоррекционной помощи в решении конфликтных ситуаций 16

Организация исследования 16

Результаты исследования 17

Практические рекомендации для формирования конструктивного поведения в конфликтных ситуациях 20

Заключение 26

Список литературы 27

Введение

Актуальность исследования. Условия, в которых происходит взаимодействие членов группы, влияют на успешность их совместной деятельности, на удовлетворенность процессом и результатами учебы и труда. В частности, к ним относят санитарно-гигиенические условия, в которых работают сотрудники: температурный режим, влажность, освещенность, просторность помещения, наличие удобного рабочего места и т.д. Но так же большое значение имеет и характер взаимоотношений в самой группе, доминирующее в ней настроение.

Рабочая группа характеризуется сложной системой взаимоотношений, направленных на достижение определенных целей – как групповых, так и личных. Субъекты этих отношений зачастую преследуют различные цели, порой кардинально противоположные, что приводит к возникновению определенных трудностей в общении, вытекающих в конфликты.

Конфликт это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений и взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия. Конфликт рассматривают и как психологическое и как социальное явление, характеризующееся наличием внутри организации взаимно противоречивых с точки зрения экономической и социальной эффективности интересов и соответственно наличием не стыкуемых тенденций поведения.

Современное представление о конфликтах таково, что сами по себе они являются естественным механизмом, что говорит об их относительной безвредности для человека. Однако деструктивное поведение в конфликте отдельных сотрудников может стать препятствием в профессиональной деятельности коллектива, нарушить взаимоотношения сотрудников внутри группы.

Несмотря на то, что проблема поведения в конфликтных ситуациях затрагивается многими известными специалистами (К. Томас, А.Я. Анцупов, М. О.Н. Громова, В.И. Васильева, З. Салимгереев, Е. И. Степанов, Б.Г. Ананьев, Р. Бернс, В.С. Мухина, С.Л. Рубинштейн и др.) все же недостаточно разработанными остаются особенности психокоррекционной помощи в решении конфликтных ситуаций.

Цель исследования – изучить особенности стратегий поведения в конфликтных ситуациях.

Объект исследования – поведение в конфликтах.

Предмет исследования – особенности стратегий поведения в конфликтных ситуациях у сотрудников.

Задачи исследования:

1. Проанализировать теоретические аспекты изучения стратегий поведения в конфликтах.
2. Организовать и провести эмпирическое исследование поведения в конфликтных ситуациях в рабочем коллективе.
3. Разработать практические рекомендации для формирования конструктивного поведения в конфликтных ситуациях.

Методы исследования: теоретический анализ научной литературы по изучаемой проблеме, эмпирическое исследование, анкетирование, метод психодиагностического тестирования, методы качественной и количественной обработки данных.

Выборка исследования. В исследовании приняли участие сотрудники организации в количестве 30 человек из них 18 женщин и 12 мужчин, возраст испытуемых – от 22 до 45 лет. Стаж сотрудников от 1 до 24 лет.

Практическая значимость: полученные в ходе исследования ре-зультаты могут быть использованы для использования и разработки ре-комендаций и системы психогигиенических, профилактических и психокоррекционных мероприятий, обеспечивающих конструктивное разрешение конфликтов.

Теоретические аспекты изучения поведения в конфликтных ситуациях

Конфликт определяется как столкновение несовместимых, противоположно направленных тенденций. Это может быть отдельный эпизод в жизни человека, в межличностных или в межгрупповых отношениях, но он всегда связан с острыми эмоциональными переживаниями. Отсюда следует, что основу конфликтов составляют столкновения несовместимых интересов, мнений, потребностей, ценностей, различных представлений о способах их достижения [15].

О.Н. Громова рассматривает конфликт как активные взаимно направленные действия каждой из конфликтующих сторон для реализации своих целей, окрашенные сильными эмоциональными переживаниями [7].

Социальные науки всегда уделяли внимание изучению противоречий, но их нельзя рассматривать синонимами конфликта. Противоречия, противоположности, различия - это необходимые, но еще недостаточные условия для конфликта; они превращаются в конфликт тогда, когда начнут взаимодействовать силы, являющиеся их носителями. Конфликт - это наиболее острое проявление различных противоречий, которое отражается в противоборстве их носителей, то есть сторон. Вопрос о природе социального конфликта связано с изучением природы человека, его взаимосвязи с обществом и государством.

Субъектами конфликтов могут быть индивиды, малые и большие группы, социальные движения, экономические и политические группировки и тому подобное [11].

Конфликт возможен, как отмечает А. Г. Здравомыслов, во-первых, только при наличии двух и более сторон, причем в процессе его развития возникают тенденции к поляризации сторон (субъектов), что противостоят друг другу. Во-вторых, необходимым условием конфликта является наличие «дефицита», то есть ограниченного количества материальных или духовных благ, когда все желающие не могут удовлетворить своей потребности в них. Дефицит может быть в виде вещей, материальных или духовных ценностей, престижных занятий, профессий, рабочих мест и др. В-третьих, конфликт возникает только тогда, когда стороны стремятся достичь цели за счет друг друга. Достижения одной стороны означает неудачу другой. В-четвертых, важным аспектом конфликтных отношений является власть, потому что, только имея ее, можно контролировать и направлять поведение другой стороны [9].

В социопсихологической литературе сложилось несколько определений понятия конфликта. Наиболее распространено в западной литературе определение конфликта, предложенное Л. Козером: под конфликтом он предлагает понимать борьбу за ценности и претензии на отдельный социальный статус, власть и недостаточные для всех материальные блага; борьбу, в которой стилями конфликтующих сторон является нейтрализация, нанесение ущерба или уничтожения противника. Психологи интерпретируют конфликт как разновидность психологического напряжения между двумя сторонами, вызванного открытым антагонизмом, враждой. Культурологи рассматривают конфликт как противодействие или противостояние культур, гибель цивилизаций.

Конфликт, как и противоречия, является проявлением самых слабых мест в социальных отношениях, указывает на разделение интересов между различными группами людей, выступает как осознанное, обдуманное противоречие между отличными (или противоположными) по интересам сторонами, которые готовы осуществить соответствующие действия. Поэтому социальный конфликт является реальной борьбой между действующими людьми или группами независимо от того, какие истоки этой борьбы и средства, мобилизуют каждую из сторон (Э. Гидденс) [3].

Конфликт - это результат социального напряжения, которое возникло из-за неудовлетворенности базовых потребностей человека и социальных групп. Каждый конфликт характеризуется неудовлетворенностью потребностей и попыткой найти средства для их удовлетворения. Конфликт возникает тогда, когда подавляются главные человеческие инстинкты: пищевой, самосохранение, собственнический, каждый из которых может быть причиной революции.

Глубокий социальный конфликт можно предотвратить тогда, когда те, кто удерживает власть, признают потребности различных социальных слоев, а также находят средства для их удовлетворения или компенсации, поддерживая социальное неравенство на уровне социальной нормы. Конфликт - это результат социального неравенства между людьми. Положение людей и уровень социальных требований определяются не базовыми инстинктами, а сопоставлением с другими людьми [2].

В ситуации конфликта каждый из ее участников сравнивает и оценивает свои собственные интересы с интересами партнера, анализирует предмет спора и ищет ответы на вопросы: «Что я могу выиграть в этой ситуации?», или: «Что я могу в данной ситуации потерять?». Основываясь на этих ответах, человек выбирает ту или иную стратегию поведения. Выделяют пять основных стратегий поведения в конфликтной ситуации [15].

1. Бездействие или уклонение. Человек осознает проблему, но ни личные интересы, ни интересы партнера не становятся стимулом к активным действиям для решения проблемы. Человек проявляет нежелание вступать в конфликт. Он не обсуждает ситуацию и всячески подчеркивает, что его это не касается. Причинами такого поведения могут быть:

- отсутствие интереса в результате решения спорной проблемы;
- понимание того, что шансы на победу в противостоянии невелики, потому что силы участников неравны;
- необходимость сделать перерыв, чтобы подумать, что делать.

2. Приспособление. В этой стратегии интересы противника превыше всего. Поведение участника конфликта при выборе этой поведенческой стратегии характеризуется стремлением к поддержанию отношений. В свою очередь, он готов смягчить противоречия и отодвинуть свои интересы на второй план.

Человек может это сделать, если:

- отношения для него важнее, чем предмет спора;
- проблема несогласия не очень важна;
- считает, что у него нет ни шансов на победу, ни сил на победу;
- понимает, что лучше отказаться от боя, чтобы не потерять текущие привилегии.

3. Конкуренция. Эта поведенческая стратегия предполагает исключительную заинтересованность в достижении целей, обычно путем навязывания предпочтительного решения друг другу. Человек, выбирающий эту стратегию, активно борется с другими участниками, отстаивая их интересы, заставляя их действовать так, как им нужно, против интересов других. Соревнование как стиль поведения в конфликте выбирается, если:

1. Алёшина Ю. Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. — 2-е изд. — М. : Независимая фирма «Класс», 2000. — 208 с.
2. Антонова-Турченко А. Г. От конфликта к взаимопониманию /А. Г. Антонова-Турченко. - М.: АСТдрук, 2012. - 37 с.
3. Анцупов А. Я. Конфликтология: учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - М.: ЮНИТы, 2015. - 312 с.
4. Водопьянова Н.Е. Психодиагностика стресса. - СПб.: Питер, 2009. - 336 с.
5. Волков Б.С., Волкова Н.В. Конфликтология. - М.: Академический Проект, 2010. - 416 с.
6. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. - СПб. :Питер, 2010. - 322 с.
7. Громова О.Н. Конфликтология: курс лекций. - М.: Экмос, 2000. - 319 с.
8. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – М., 2000.
9. Здравомыслов А.Г. Социология конфликта: Россия на путях преодоления кризиса. - М.: Аспект-Пресс, 1995. - 320с.
10. Зеленков М. Ю. Конфликтология. - М.: Дашков и Ко, 2012. - 324 с.
11. Ишмуратов В. А. Конфликт и согласие / В. А. Ишмуратов. - М.: Наука, 2012. - 99 с.
12. Коваленко Б.В. Конфликты: психологический анализ, диагностика и разрешение. – Монография. – М.: МОСУ. – 2001. – 228с.
13. Кузьмина Т.В. Конфликтология: учебное пособие. - Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2012.
14. Лебедева М. Урегулирования конфликтов: подходы, решения, техно-логии / М. Лебедева. - М.: Аспект Пресс, 2017. - 288 с.
15. Марков Г.Н. Справочник по конфликтологии, общению и менеджменту. - СПб: Альфа, 2000. - 174 с.
16. Осипова А.А. Общая психокоррекция. Учебное пособие. - М.: Издательство Сфера, 2002. - 510 с.
17. Основы психокоррекции, психопрофилактики и реабилитации: Учебное пособие. Под ред. Белых Т. В. - 70 с.
18. Практикум по возрастной психологии //под редакцией Головей Л.А., Рыбалко Е.Ф. – СПб.: Речь, 2008.
19. Рубинштейн, С.Л. Основы общей психологии [Текст] / С.Л. Рубинштейн. - СПб.: Питер, 2017. - 718 с.
20. Румянцева Т.В. Психологическое консультирование: Диагностика отношений в паре. – СПб.: Речь, 2006. – 280с.
21. Салимгереев З. Управление конфликтом как способ его предупреждения и урегулирования // Закон и

право. - 2010. - № 12. - С. 36 - 37.

22. Хасан Б.И. Психотехника конфликта и конфликтологическая компетентность. Красноярск, 2003.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/nauchno-issledovatelskaya-rabota/156710>