

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/glava-diploma/162903>

Тип работы: Глава диплома

Предмет: Конфликтология

Глава 2. Исследование причин возникновения конфликтов среди персонала ООО «Эйч энд Эм» 3

2.1. Программа исследования 3

2.2. Анализ исследования причин межличностных конфликтов сотрудников 10

2.3. Программа профилактики межличностных конфликтов сотрудников организации ООО «Эйч энд Эм» 21

Приложение.....28

Глава 2. Исследование причин возникновения конфликтов среди персонала ООО «Эйч энд Эм»

2.1. Программа исследования

Объектом эмпирического исследования выступило поведение сотрудников в межличностных конфликтах, предметом были определены психологические причины межличностных конфликтов сотрудников. Целью эмпирического исследования стало выявление психологических причин межличностных конфликтов сотрудников.

В качестве гипотезы исследования было выдвинуто предположение о том, что существует связь между выбором стратегии конфликтного поведения у сотрудников ООО «Эйч энд Эм» и такими психологическими характеристиками как стратегия преодоления стрессовых ситуаций, уровень толерантности к организационному стрессу и уровень субъективного контроля.

Объект, предмет, цель и гипотеза обусловили необходимость достижения следующего перечня задач в рамках эмпирического исследования:

1. Сформировать выборку испытуемых и подобрать методики исследования.
2. Эмпирически выявить преобладающие стратегии конфликтного поведения у сотрудников ООО «Эйч энд Эм».
3. Эмпирически выявить преобладающие стратегии преодоления стрессовых ситуаций у сотрудников ООО «Эйч энд Эм».
4. Эмпирически выявить уровень толерантности к организационному стрессу у сотрудников ООО «Эйч энд Эм».
5. Эмпирически выявить уровень субъективного контроля у сотрудников ООО «Эйч энд Эм» по различным шкалам.
6. Выполнить корреляционный анализ данных и провести обсуждение.
7. Подвести итоги проведенного эмпирического исследования и составить тематическую программу.

Исследование причин возникновения конфликтов среди персонала ООО «Эйч энд Эм» было проведено при участии 30 сотрудников этой компании. В результате анкетирования (с целью выявления социо-возрастных характеристик сотрудников) было выявлено следующее:

- в выборке 24 женщины (79,2%) и 6 мужчин (19,8%);
 - возраст испытуемых – от 19 до 29 лет, средний – 24,5;
 - в выборке состоят в браке 6 человек (19,8%), 2 разведены (6,6%), 22 человека (72,6%) не состояли в браке, холосты (не замужем);
 - образование в выборке следующее: 6 человек (19,8%) имеют высшее образование, 18 человек (59,4%) обучаются в высших учебных заведениях, 6 человек имеют среднее специальное образование (19,8%).
- Все участники исследования принимали в нем участие при соблюдении принципов добровольности и конфиденциальности. При желании по окончании тестирования могли получить свои результаты с краткими индивидуальными рекомендациями.

Исследование причин возникновения конфликтов среди персонала ООО «Эйч энд Эм» было проведено в три основных этапа:

- на первом – подготовительном – этапе исследования была подобрана соответствующая цели исследования выборка испытуемых и психодиагностические методики;

- на втором – диагностическом – этапе исследования была реализована непосредственно диагностика сотрудников при помощи подобранных методик, выполнен анализ полученных данных и их интерпретация; также на этом этапе была произведена математико-статистическая обработка эмпирических данных в виде корреляционного анализа данных;

- на третьем – итоговом – этапе исследования были подведены итоги проведенного исследования и составлена программа профилактики межличностных конфликтов сотрудников организации ООО «Эйч энд Эм».

В качестве диагностических методик в рамках эмпирического исследования выступили следующие методики:

1. Методика «Доминирующие стратегии конфликтного поведения».
2. Методика преодоления стрессовых ситуаций С. Хобфолла.
3. Методика «Диагностика толерантности к организационному стрессу» А.А. Маклина.
4. Тест-опросник «Уровень субъективного контроля».

Представим описание использованных психодиагностических методик более подробно.

Целью методики «Доминирующие стратегии конфликтного поведения» является выявление характерных для респондента стратегий конфликтного поведения.

Эта методика представляет собой 35 метафор, с которыми респондент должен согласиться или нет.

Использование именно метафорического материала вместо традиционно сформулированных вопросов призвано снизить влияние стереотипов, самоидеализации, дачи квазиответов.

По итогам диагностики каждый испытуемый может быть отнесен к одному из пяти типов конфликтного поведения:

- типу Черепахи – как примеру стратегии ухода;
- типу Акулы – как примеру силовой, агрессивной стратегии;
- типу Медвежонка – как примеру стратегии сглаживания острых углов;
- типу Лисы – как примеру стратегии компромисса;
- типу Совы – как примеру честной и открытой конфронтации.

В проводимом эмпирическом исследовании данная методика используется с целью выявления доминирующей стратегии конфликтного поведения у исследуемых сотрудников.

Целью методики преодоления стрессовых ситуаций С. Хобфолла является изучение моделей и стратегий копинг-поведения (поведения в ситуации преодоления стресса).

Методика представляет собой 54 утверждения, каждое из которых необходимо оценить применительно к себе по следующей шкале:

- 1 – нет, это совсем не верно;
- 2 – скорее нет, чем да;
- 3 – не знаю;
- 4 – скорее да (чаще да);
- 5 – да, совершенно верно.

В результате диагностики испытуемого можно выявить выраженность у него следующих стратегий преодоления стресса:

- активной стратегии с уверенными действиями;
- просоциальной стратегии с моделью поведения в виде вступления в социальный контакт;
- просоциальной стратегии с моделью поведения в виде поиска социальной поддержки;
- пассивной стратегии с осторожными действиями;
- прямой стратегии с импульсивными действиями;
- пассивной стратегии с моделью поведения избегание;
- непрямой стратегии с моделью поведения в виде манипулятивных действий;
- асоциальной стратегии с жесткой и циничной моделью поведения;
- асоциальной стратегии с моделью поведения в виде агрессивных действий.

Данная методика была использована в рамках диагностики с целью выявления преобладающей стратегии поведения в ситуации стресса.

Целью методики «Диагностика толерантности к организационному стрессу» А.А. Маклина является выявление восприимчивости к организационному стрессу, связанной с недостаточным умением общаться, принимать ценности других людей, адекватно оценивать ситуацию без ущерба для своего здоровья и работоспособности, негибкостью поведения и пассивностью по отношению к активным формам отдыха и восстановления жизненных сил.

Методика представляет собой 20 утверждений, каждое из которых необходимо оценить применительно к себе по следующей шкале:

- абсолютно верно (всегда);
- верно в большинстве случаев;
- нечто среднее;
- не совсем верно / скорее неверно;
- абсолютно неверно (никогда).

В соответствии с общим «ключом» подсчитывается общее количество баллов – общий индекс организационного стресса. Чем меньше его величина, тем выше толерантность к стрессу и устойчивость продуктивной деятельности.

- организационный стресс больше 50 баллов – высокая восприимчивость к организационному стрессу и предрасположенность к поведению типа «А»;
- организационный стресс в интервале 49-40 баллов – средняя стресс-толерантность и предрасположенность к поведению типа «АВ» (промежуточный тип поведения);
- организационный стресс меньше 39 баллов – высокая толерантность к организационному стрессу и предрасположенность к поведению типа «В» – «иммунному» типу поведения.

В проводимом эмпирическом исследовании данная методика была предназначена для выявления толерантности к организационному стрессу у сотрудников.

Целью теста-опросника «Уровень субъективного контроля» является выявление локуса контроля в различных ситуациях достижения, неудачи, в области производственных и семейных отношений, в области здоровья.

Тест-опросник представляет собой перечень из 44 утверждений, с каждое из которых необходимо оценить по отношению к себе по следующей схеме:

- -3 – не согласен полностью;
- -2 – не согласен частично;
- -1 – скорее не согласен, чем согласен;
- +1 – скорее согласен, чем не согласен;
- +2 – согласен частично;
- +3 – согласен полностью.

Полученные в ходе диагностики баллы переводятся в стенов. Отклонение вправо (>5,5 стенов) свидетельствует об интернальном типе контроля (УСК) в соответствующих ситуациях. Отклонение влево от нормы (5,5 стенов) свидетельствует об экстернальном типе субъективного контроля.

В рамках диагностики можно получить сведения о характере субъективного контроля испытуемого по следующим категориям:

- шкале общей интернальности;
- шкале интернальности в области достижений;
- шкале интернальности в семейных отношениях;
- шкале интернальности в области производственных отношений;
- шкале интернальности в области межличностных отношений;
- шкале интернальности в отношении здоровья и болезни.

В рамках эмпирического исследования данный опросник был применен для выявления уровня субъективного контроля у сотрудников в различных отраслях жизни.

Для выявления взаимосвязи изученных при помощи вышеописанных методик параметров был также проведен ранговый корреляционный анализ (был выбран расчет критерия Спирмена, обработка эмпирически данных произведена при помощи пакета статистических программ «SPSS»).

Сутью корреляционного анализа является проверка гипотезы о статистической зависимости значений двух или нескольких переменных в том случае, если исследователь может их регистрировать, но не контролировать.

Неоспоримыми достоинствами корреляционного анализа выступают:

- возможность изучения широкого круга переменных;
- получение за короткое время ценных сведений о больших количествах исследуемых лиц;
- возможность оперировать информацией, полученной в условиях, максимально приближенных к реальным;
- возможность создания предпосылки к достоверному прогнозированию психологических процессов и явлений.

Ограничениями использования корреляционного анализа являются:

- переменные вполне могут коррелировать и при отсутствии причинно-следственной связи между собой вследствие действия случайных причин, при неоднородности выборки, из-за неадекватности исследовательского инструментария поставленным задачам;
- наличие корреляций не является показателем выраженности и направленности причинно-следственных отношений.

Для вычисления корреляции используется следующая формула:

;

где d – разности между рангами каждой переменной из рядов x и y ,

n – число сопоставляемых пар.

Таким образом, для исследования причин возникновения конфликтов среди персонала ООО «Эйч энд Эм» была подобрана выборка из 30 сотрудников организации, выбраны 4 психодиагностические методики, определен используемый критерий математико-статистической обработки данных. Далее представим результаты проведенного исследования и их анализ.

2.2. Анализ исследования причин межличностных конфликтов сотрудников

Сводная таблица первичных данных приведена в Приложении 1.

Далее представим уже систематизированные результаты исследования в виде рассчитанного процентного соотношения, среднего арифметического и стандартного отклонения.

Для наглядности все систематизированные данные приведем в виде диаграмм и гистограмм.

-

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/glava-diploma/162903>