

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ
И СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Кафедра социальной работы и реабилитологии

КОВАЛЕВСКАЯ
Инесса Михайловна

КОНФЛИКТЫ В ТРУДОВОМ КОЛЛЕКТИВЕ И СПОСОБЫ ИХ
РЕШЕНИЯ

Дипломная работа

Научный руководитель:
кандидат педагогических наук,
доцент, Л.С. Димский

Допущена к защите

« ____ » _____ 2015 г.
Зав. кафедрой
социальной работы и реабилитологии
кандидат медицинских наук, доцент
_____ К.Э. Зборовский

Минск, 2015

РЕФЕРАТ

Дипломная работа содержит 63 страницы, 6 таблиц, 15 рисунков, 62 источника, 3 приложения.

Перечень ключевых слов:

- конфликты в организации;
- психологическая атмосфера в коллективе;
- личностная агрессивность и конфликтность;
- стратегии поведения в конфликте;
- коррекционная программа уровня конфликтности;
- технологии работы с конфликтом;
- конфликтология.

В дипломной работе изучена взаимосвязь психологической атмосферы в коллективе с личностными качествами сотрудников организации: уровнем личностной агрессивности и конфликтности, стратегиями поведения в конфликтной ситуации.

В исследовании приняли участие 60 сотрудников организации Еврооптавто, трудоустроенных на должность водителя. Возрастная группа испытуемых от 25 до 40 лет. С целью гармонизации психологического климата в трудовом коллективе и снижения уровня конфликтности в сфере профессиональной деятельности была проведена коррекционная программа, направленная на снижение уровня личностной агрессивности и конфликтности.

В ходе исследования была доказана эффективность программы коррекции личностной конфликтности и агрессивности: выявлено снижение уровня проявления вербальных или символических по своей природе действий, включая вербальные нападки, мимику и пантомимику, выражающую негативные эмоции, критику, обесценивание, публичное осмеяние, использование в общении ненормативной лексики. Проведение психокоррекционной работы с сотрудниками позволило в значительной степени снизить уровень их личностной конфликтности и бескомпромиссности, способствовало понижению уровня обидчивости, агрессивности, подозрительности, нетерпения к мнению других. В результате проведения психологической коррекции отмечается снижение склонности к неконструктивным стратегиям поведения в конфликте. В результате коррекции личностной агрессивности и конфликтности, психологическая атмосфера коллектива улучшилась: в результате проведения коррекционных мероприятий значительно возрос уровень благополучия психологического климата в коллективе за счет повышения согласия, дружелюбия, теплоты и сотрудничества между персоналом.

РЭФЕРАТ

Дыпломная праца ўтрымлівае 63 старонкі, 6 табліц, 15 малюнкаў, 62 крыніцы, 3 дадатку.

Пералік ключавых слоў:

- конфликты ў арганізацыі;
- психологическая атмасфера ў калектыве;
- личностная агрэсіўнасць і канфліктнасць;
- стратегии паводзінаў у канфлікце;
- коррекционная праграма ўзроўню канфліктнасці;
- тэхналогіі працы з канфліктамі;
- канфлікталогія.

У дыпломнай працы вывучана ўзаемасувязь псіхалагічнай атмасферы ў калектыве з асобаснымі якасцямі супрацоўнікаў арганізацыі: узроўнем асобнай агрэсіўнасці і канфліктнасці, стратэгіямі паводзін у канфліктнай сітуацыі.

У даследаванні прынялі ўдзел 60 супрацоўнікаў арганізацыі Еврооптавто, працаўладкаваных на пасаду кіроўцы. Ўзроставая група паддаспытных ад 25 да 40 гадоў. З мэтай гарманізацыі псіхалагічнага клімату ў працоўным калектыве і зніжэння ўзроўню канфліктнасці ў сферы прафесійнай дзейнасці была праведзена карэкцыйная праграма, накіраваная на зніжэнне ўзроўню асобнай агрэсіўнасці і канфліктнасці.

У ходзе даследавання была даказаная эфектыўнасць праграмы карэкцыі асобнай канфліктнасці і агрэсіўнасці: выяўлена зніжэнне ўзроўню праявы вербальных ці сімвалічных па сваёй прыродзе дзеянняў, уключаючы вербальныя напады, міміку і пантоміміку, якая выказвае негатыўныя эмоцыі, крытыку, абясцэньванне, публічнае абсмейванне, выкарыстанне ў зносінах ненарматыўнай лексікі. Правядзенне психокоррекцыйнай працы з супрацоўнікамі дазволіла ў значнай ступені знізіць ўзровень іх асобнай канфліктнасці і бескампраміснасці, спрыяла паніжэнню ўзроўню пакрыўджанасці, агрэсіўнасці, падазронасці, нецярпення да меркавання іншых. У выніку правядзення псіхалагічнай карэкцыі адзначаецца зніжэнне схільнасці да неканструктыўнымі стратэгіям паводзінаў у канфлікце. У выніку карэкцыі асобнай агрэсіўнасці і канфліктнасці, псіхалагічная атмасфера калектыву палепшылася: у выніку правядзення карэкцыйных мерапрыемстваў значна ўзрос узровень дабрабыту псіхалагічнага клімату ў калектыве за кошт павышэння згоды, прызнасці, цеплыні і супрацоўніцтва паміж персаналам.

ABSTRACT

Thesis contains 63 pages, 6 tables, 15 figures, 62 source 3 application.

List of key words:

- conflict in the organization;
- psihologicheskaya atmosphere in the team;
- lichnostnaya aggression and conflict;
- strategy behavior in the conflict;
- korrektsionnaya program is the level of conflict;
- technology work with the conflict;
- conflict.

The research paper examined the relationship of psychological atmosphere in the team with the personal qualities of the employees of the organization: level of personal aggressiveness and conflicts, strategies of behavior in conflict situations. The study involved 60 employees of the organization Evrooptavto, employed for the position of the driver. Age group of subjects from 25 to 40 years.

In order to harmonize the psychological climate in the workplace and to reduce the level of conflict in the area of professional activity was carried out intervention programs aimed at reducing aggression and personality conflicts.

The study proved the effectiveness of the program of correction of personal conflict and aggression: showed a reduction in the level of manifestation of verbal or symbolic in nature actions, including verbal attacks, facial expressions and pantomime expressing negative emotions, criticism, depreciation, public ridicule, use of communication profanity. Carrying out psycho work with the employees helped to significantly reduce the level of their personal conflict and intransigence, contributed to the decrease in the level of resentment, aggression, suspicion, impatience to the views of others. As a result of psychological correction of a decline tendency to non-constructive behavior strategy in conflict. As a result of the correction of personal aggression and conflict, the psychological atmosphere of the team improved as a result of corrective measures has increased significantly the level of well-being and psychological climate in the team by improving the agreement, friendliness, warmth and collaboration between staff.