

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«МОСКОВСКИЙ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ–
МОСКОВСКИЙ АРХИТЕКТУРНО-СТРОИТЕЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»
(МИТУ-МАСИ)**

**Гуманитарный факультет
Кафедра психолого-педагогических и театральных дисциплин
Направление Психология**

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ)**

На тему:

**«ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ МЕТОДЫ РАЗРЕШЕНИЯ ВНУТРИГРУППОВОГО
КОНФЛИКТА В ОРГАНИЗАЦИИ»**

Студент: Сапужак Ирина Павловна

Научный руководитель: к.п.н., Рассказова Алла Львовна

Актуальность темы

Цель исследования

Объект исследования

Предмет исследования

Гипотеза

• Внутригрупповые конфликты в организации

понима
я и
• Выра
вая его
сти
адекват
тирующ
данно
воздей
• Психолог
органи
заций
способ
ы разрешен
ия
констр
• Психолог
Внутригруппового
логиче
ские конфликта
условле
ны
следующи
констр
уктив
ного факторам
разре
и: 1)
шения наличием
внутр хорошо
игрупп отлаженн
ой
организац
ионной
структуры
организац
ии: 2)
кт стилем
выходит руководст
ва: 3)

Конфликт - одна из наиболее важных сторон взаимодействия людей в обществе, выступая как форма взаимоотношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия.

Виды:

Мотивация - противостоящие ценности и нормы, интересы и потребности

Отсутствие
согласия

Обязательно - наличие

конфликтогена
(слова, действия или бездействие)

внутриличностный,
межличностный,
межгрупповой,
внутригрупповой и
конфликт между
личностью и группой

ФАКТОРЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ВНУТРИГРУППОВОГО КОНФЛИКТА

- Взаимная неприязнь сторон;
- Нарушение единства общественных и личных интересов;
- Игнорирование норм законодательства;
- Несоблюдение моральных принципов;
- Игнорирование требований трудовой и производственной дисциплины.

- СТРАТЕГИИ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ

- Предотвращение конфликтов и их профилактика

- Управление конфликтами и конфликтными отношениями при их возникновении, использование конструктивных и деструктивных результатов столкновения :

- Стратегия «проигрыш-проигрыш»;

- Стратегия «выигрыш-проигрыш»;

- Стратегия «выигрыш-выигрыш».

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К УПРАВЛЕНИЮ КОНФЛИТАМИ

Структурное управление

- Разъяснение требований к работе, то есть в отношении каждого сотрудника выдвигаются требования относительно результативности его деятельности
- Координация и интеграция, то есть использование принципа единоначалия в иерархических
- Постановка общеорганизационных комплексных целей, четких целей для всей организации;
- Создание оптимальной структуры вознаграждения, но вознаграждаются только те сотрудники, которые прилагают усилия для достижения

Междичностное управление

- Уклонение, то есть уход от конфликта;
- Сглаживание, то есть желание не выпустить конфликт наружу, что часто приводит к накоплению эмоций;
- Принуждение, которое является попыткой навязать свою точку зрения любой ценой;
- Компромисс, то есть снижение напряжения на раннем этапе конфликта, что может помешать диагнозу проблемы;
- Решение проблемы с учетом всех мнений, что является наиболее

ЭМПИРИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ ИССЛЕДОВАНИЯ

База
исследован
ия

- МКУ «ЦАХ ФЭО»: 28 человек, категории «Руководители», «Специалисты», «Обслуживающий персонал»

Цель

- Изучение внутригрупповых отношений внутри организации МКУ «ЦАХ ФЭО», выявление

Предмет

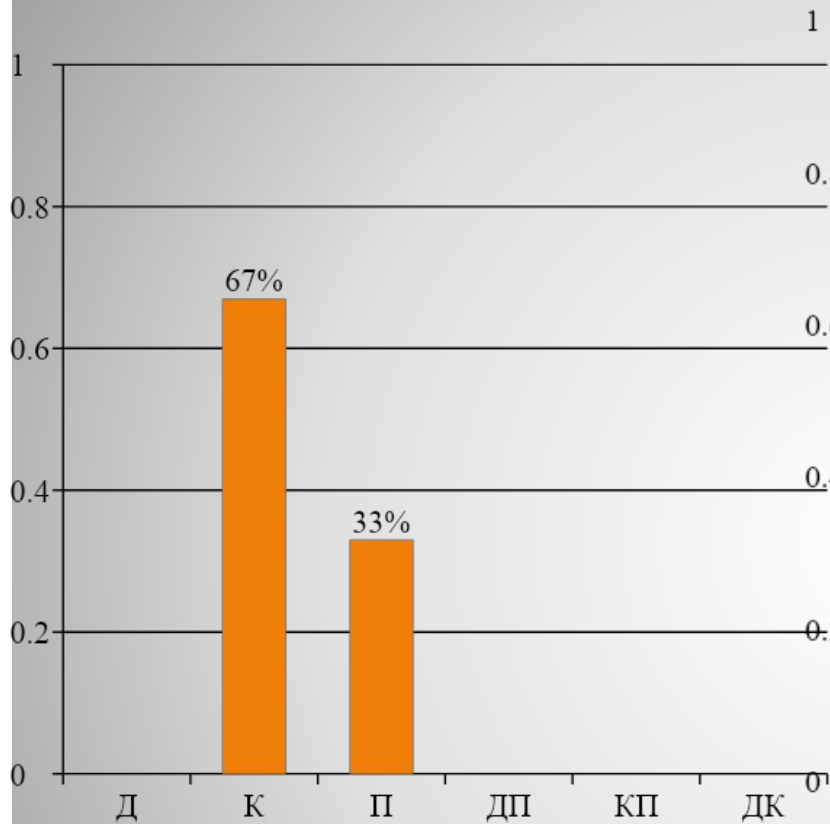
- Внутригрупповые конфликты и взаимодействия рабочих групп МКУ «ЦАХ ФЭО»

Объект

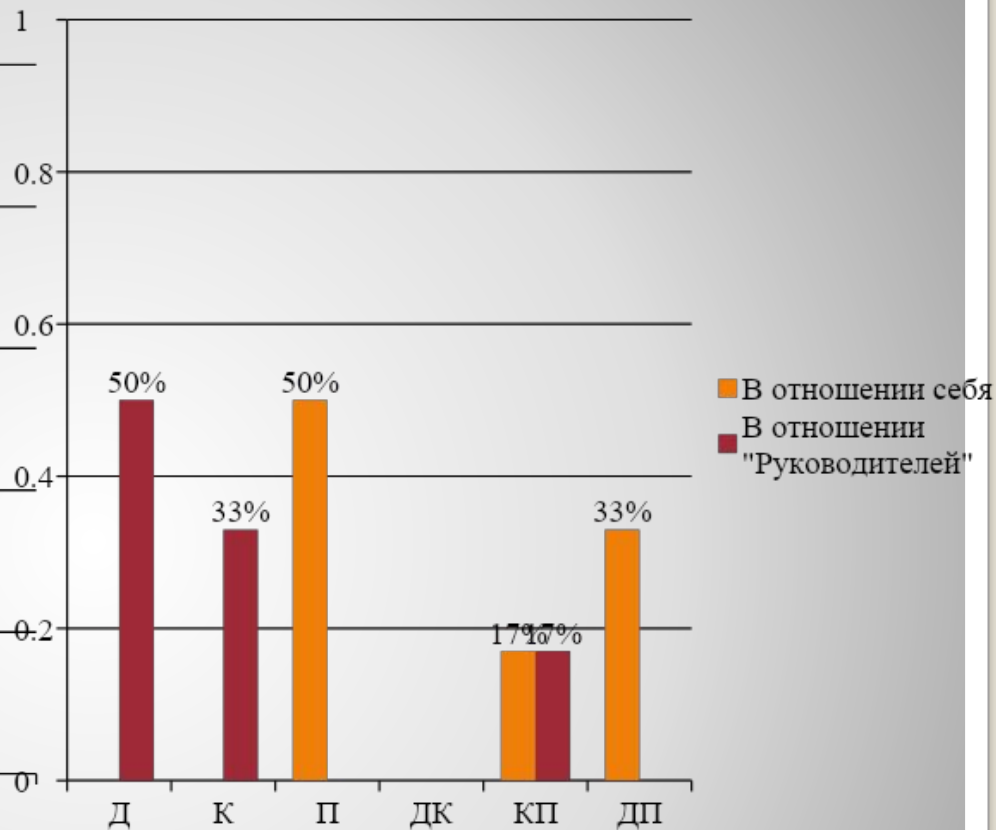
- Внутригрупповые отношения работников МКУ «ЦАХ ФЭО»
- 1) Методика А. М. Куравлева «Методика исследования руководства»;

Методики

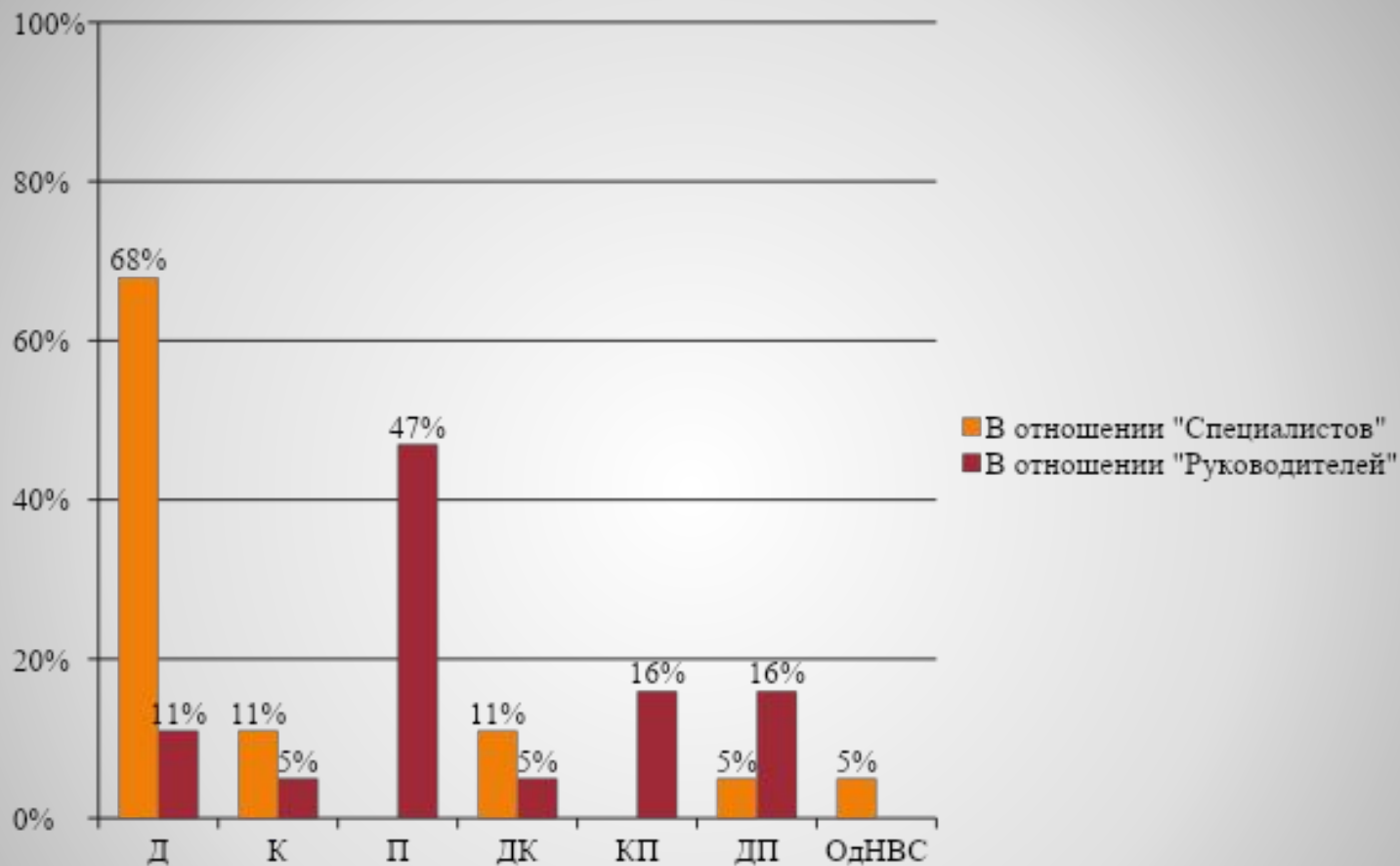
- 2) Методика Е. П. Ильина и П. А. Ковалева «Личностная агрессивность и конфликтность»;
- 3) Методика К. Томаса «Выбор стратегии в конфликтных ситуациях».



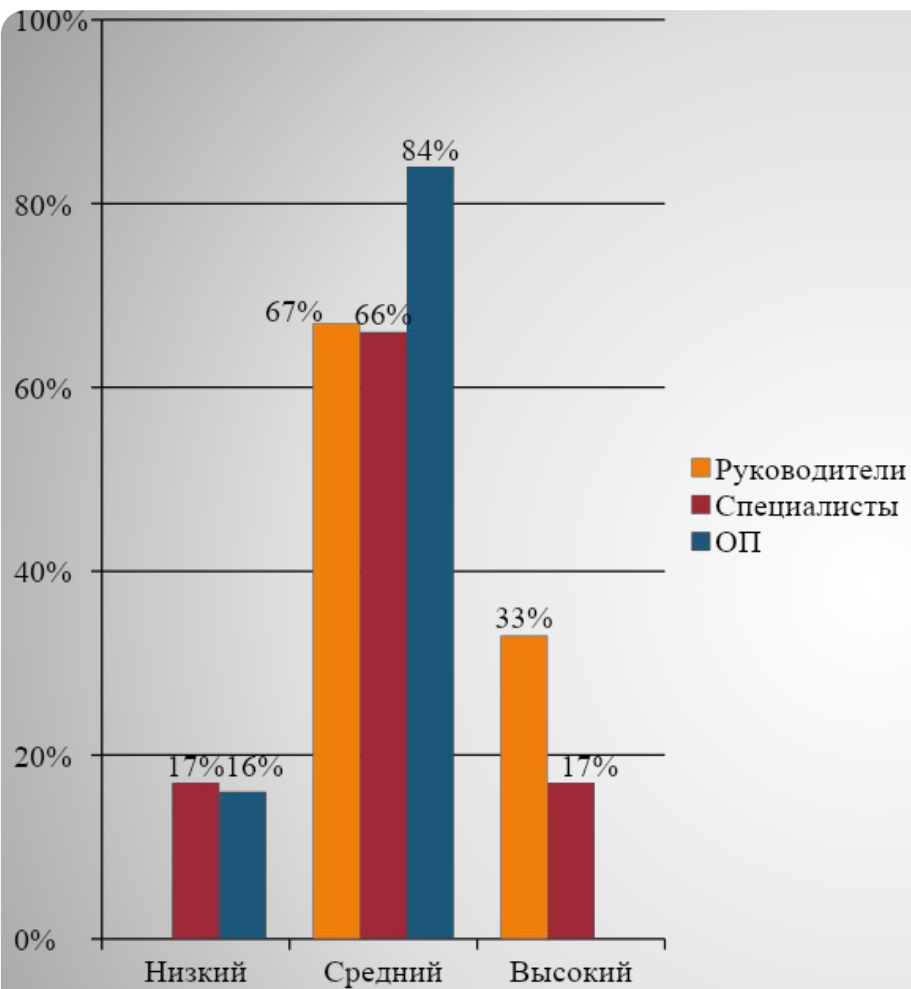
Результаты по методике А.Л. Журавлева, категория «Руководители»



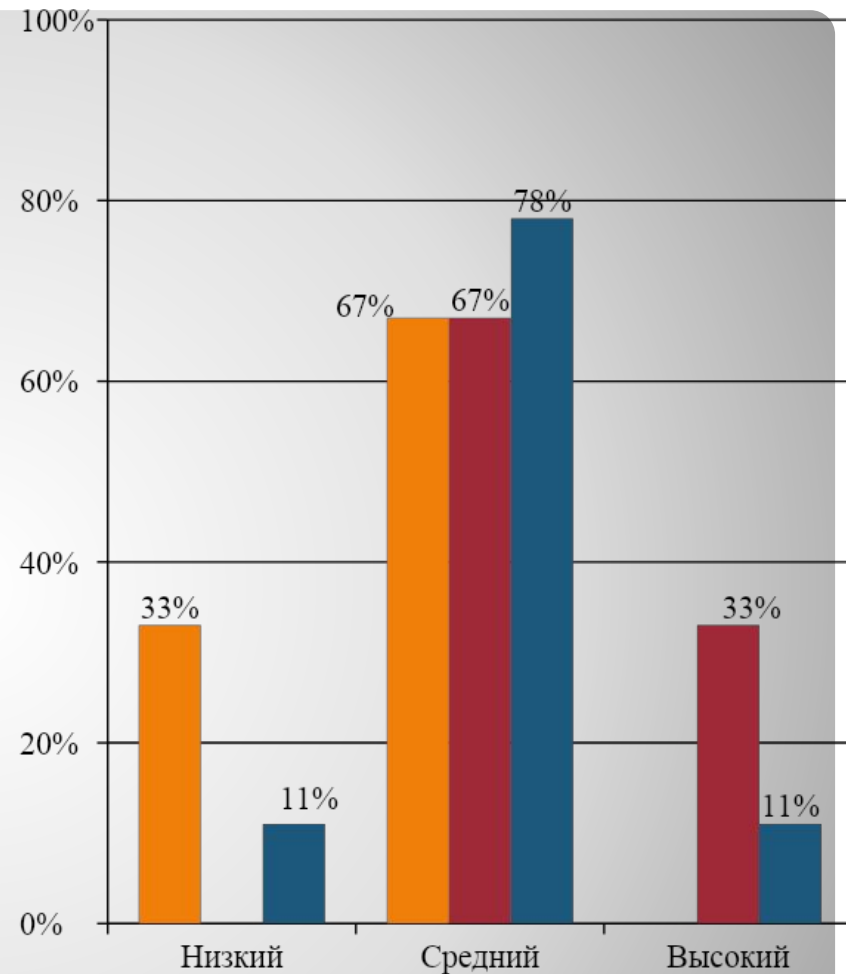
Результаты по методике А.Л. Журавлева, категория «Специалисты»



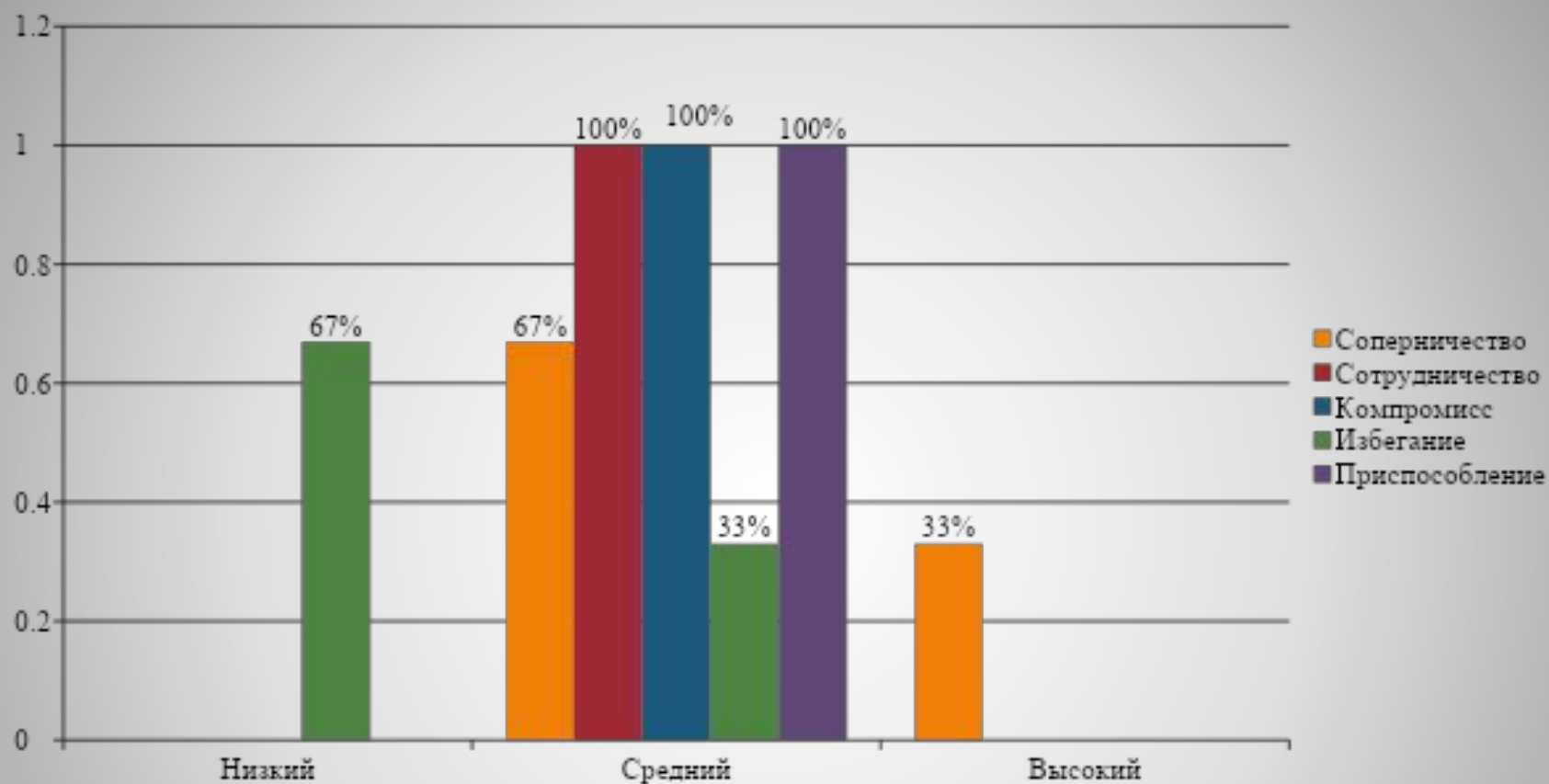
**Результаты по методике А.Л. Журавлева, категория
«Обслуживающий персонал»**



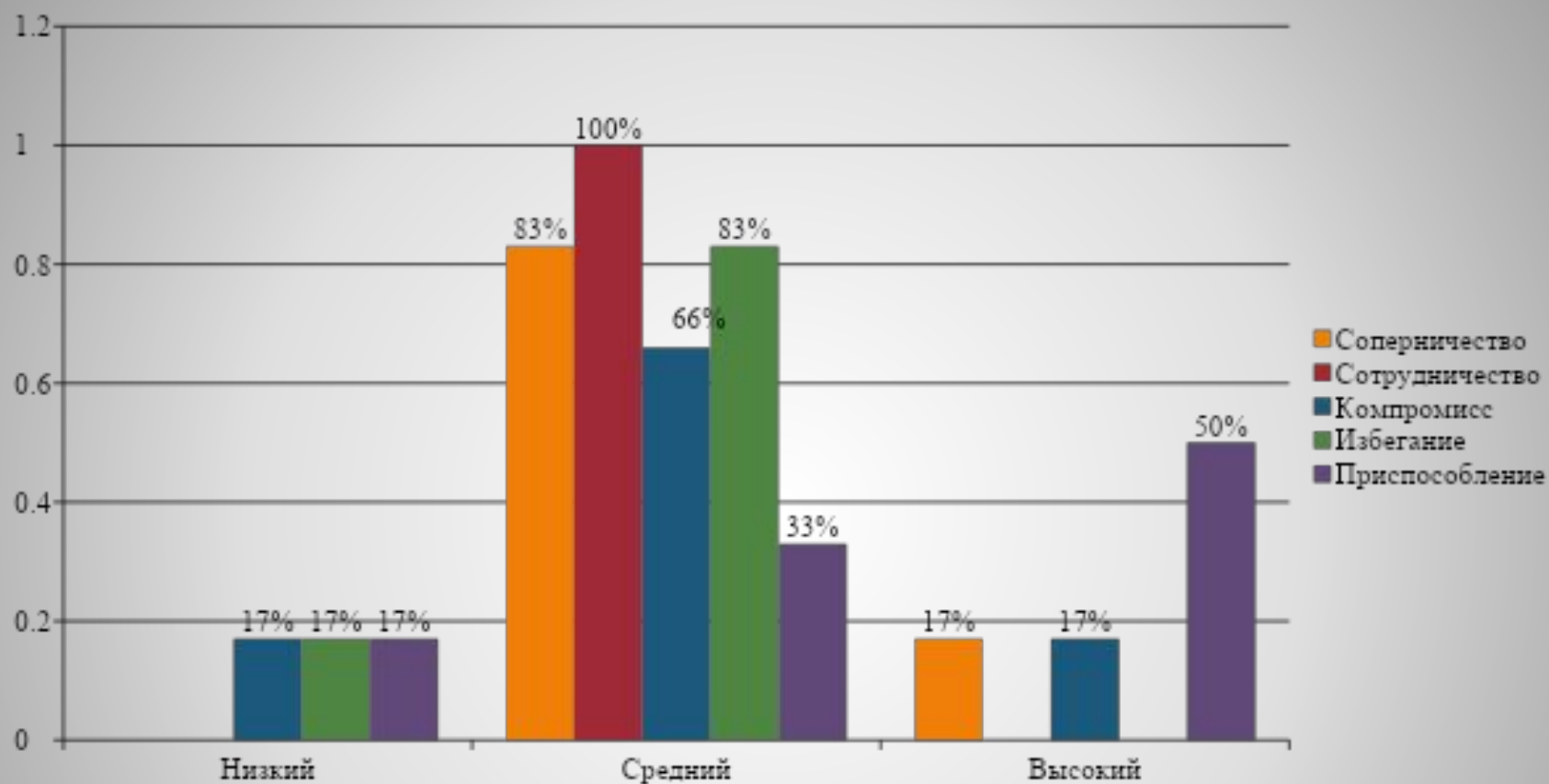
Показатели положительной конфликтности



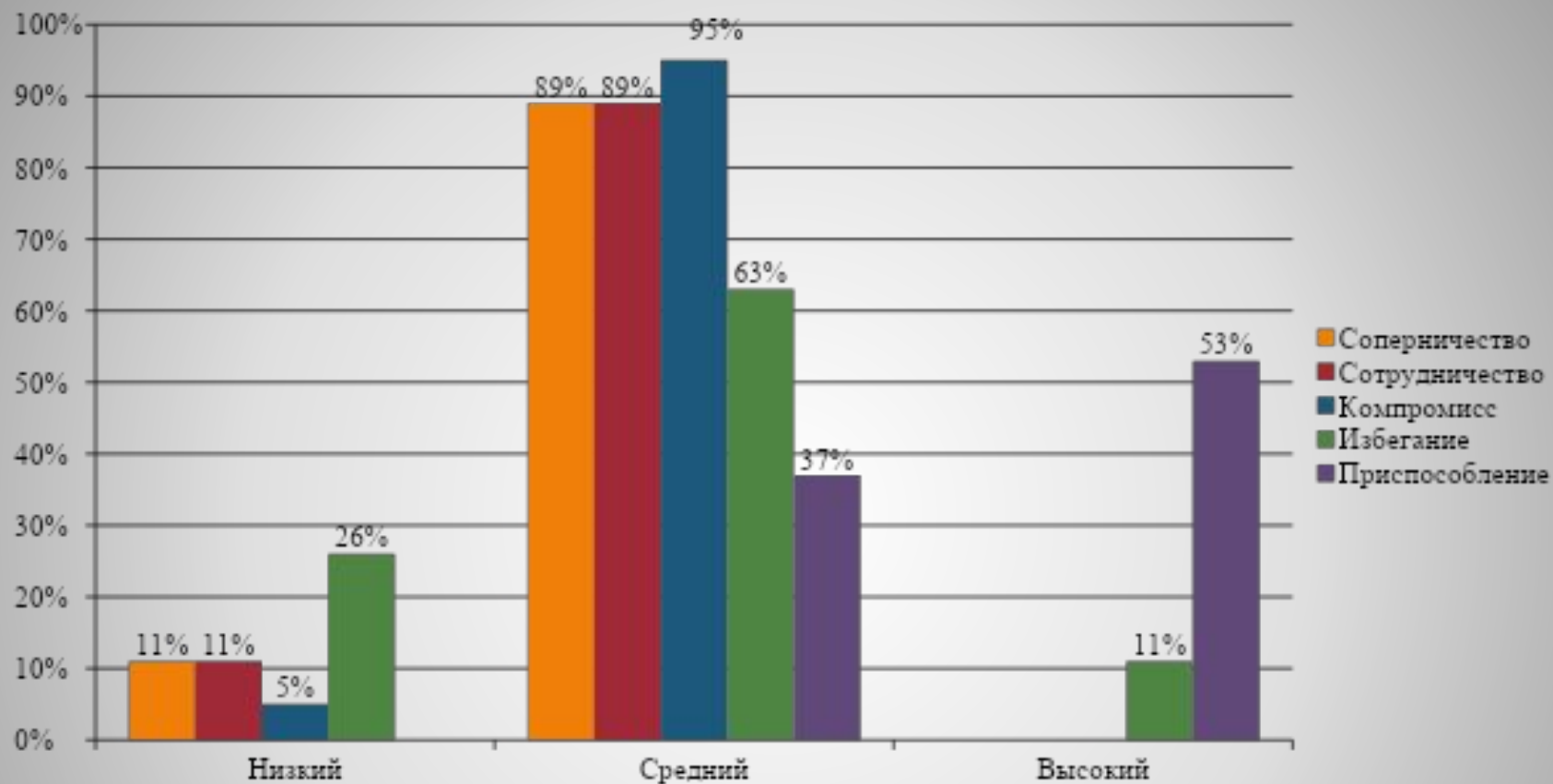
Показатели негативной конфликтности



**Выбор стратегии в конфликтных ситуациях категории
«Руководители»**



**Выбор стратегии в конфликтных ситуациях категории
«Специалисты»**



**Выбор стратегии в конфликтных ситуациях категории
«Обслуживающий персонал»**

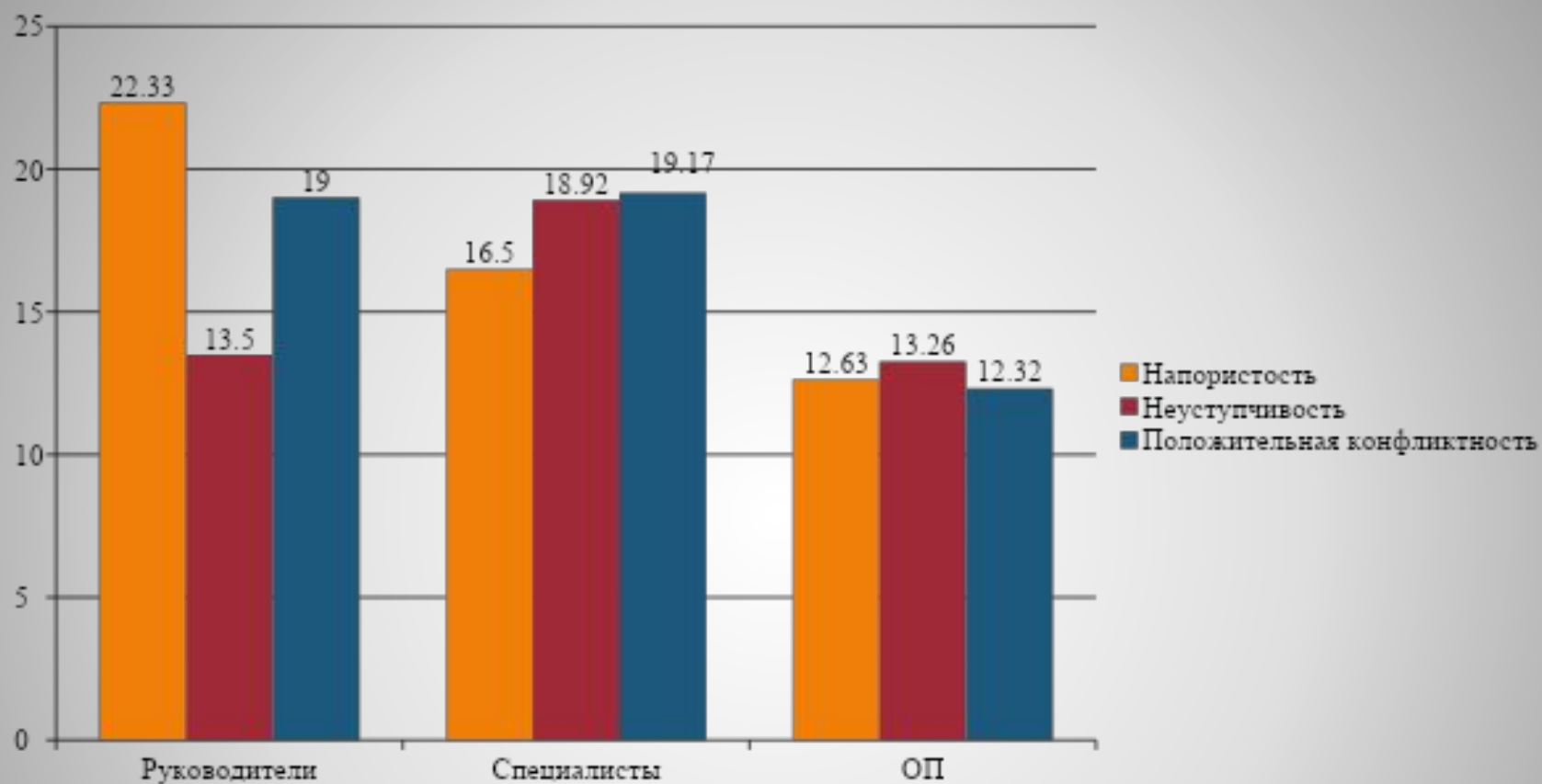
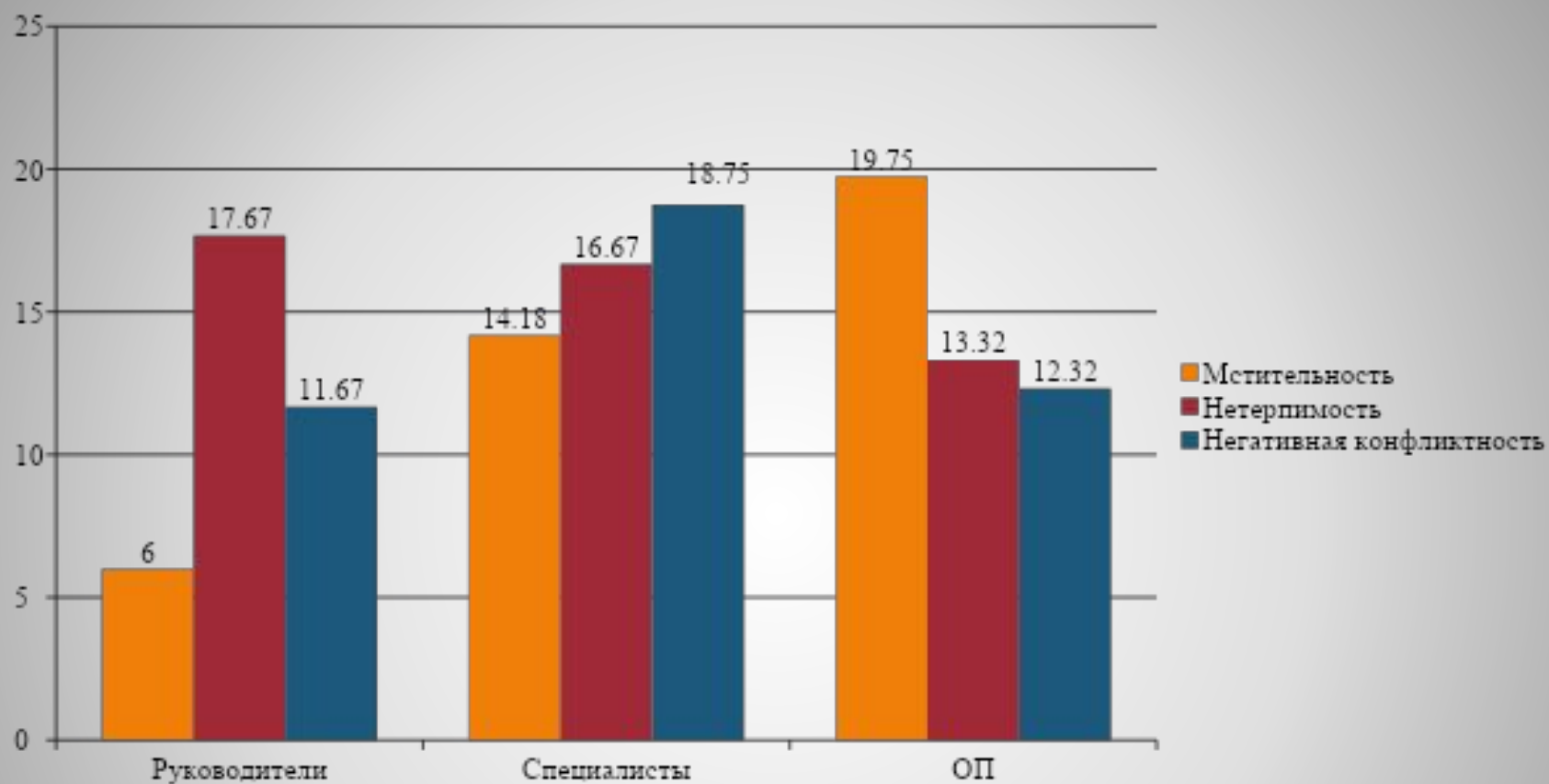


Диаграмма среднеранговых значений по показателям конфликтности между группами



**Диаграмма среднеранговых значений по показателям
конфликтности между группами**

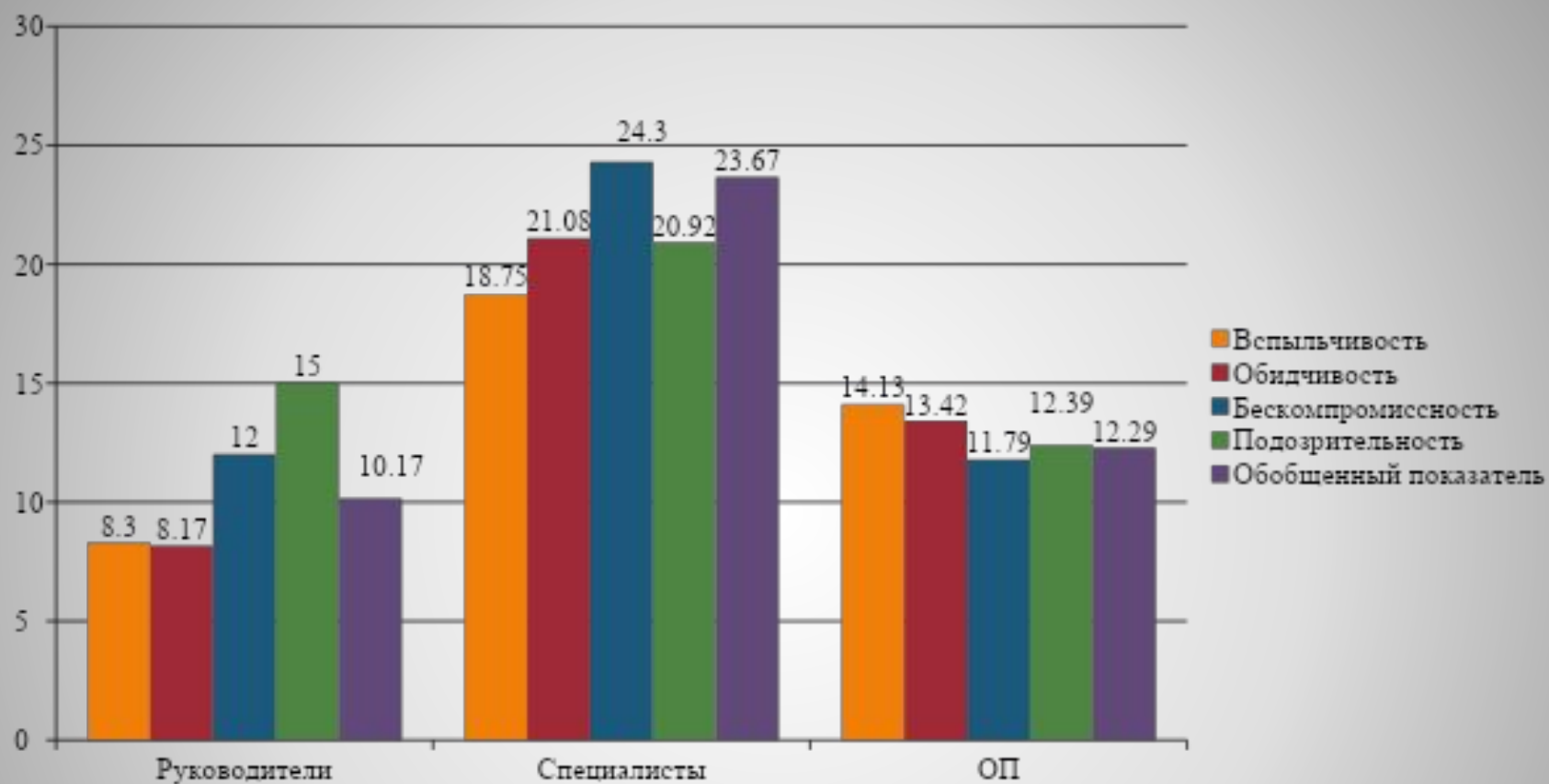


Диаграмма среднеранговых значений по показателям конфликтности между группами

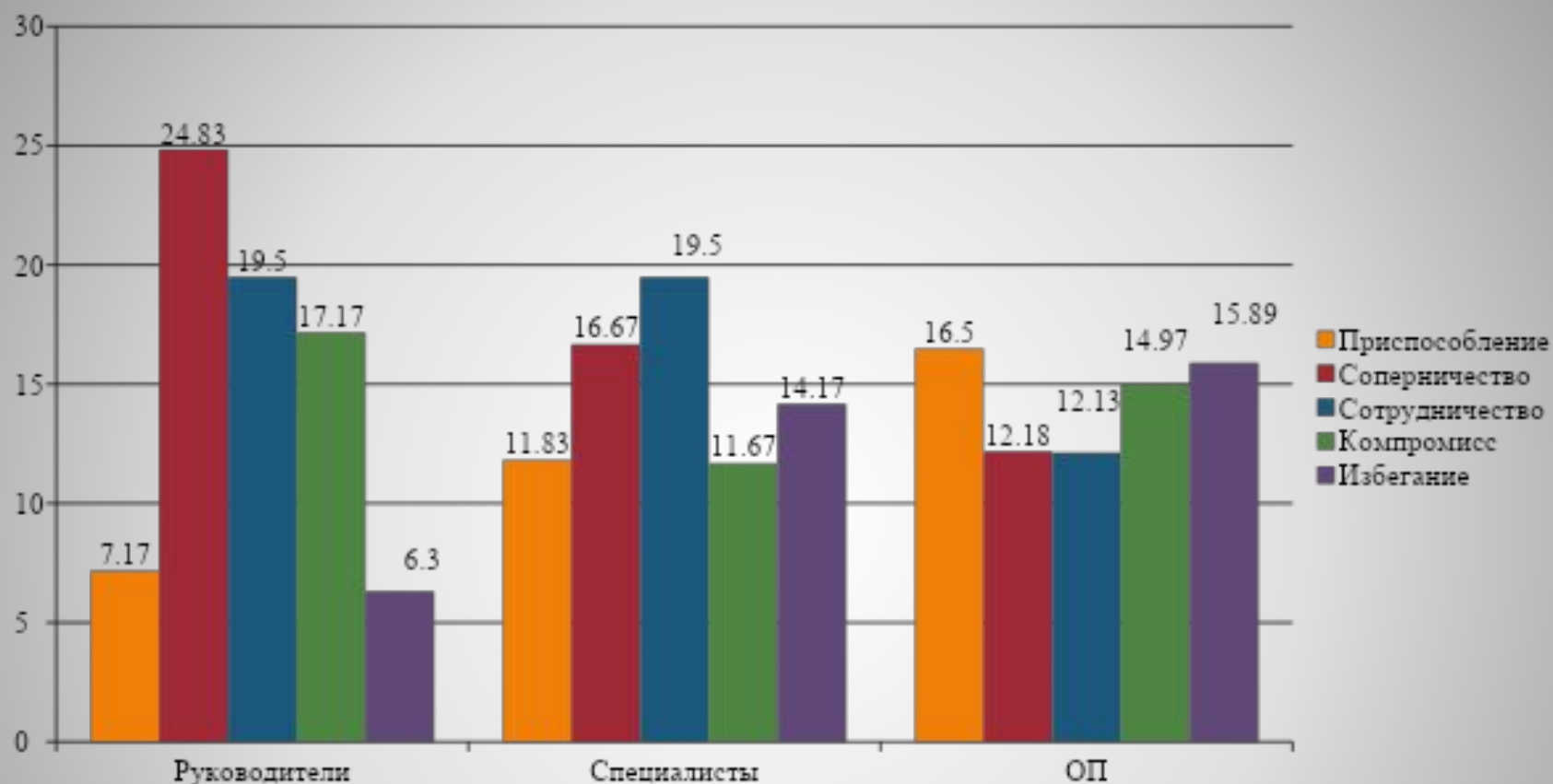
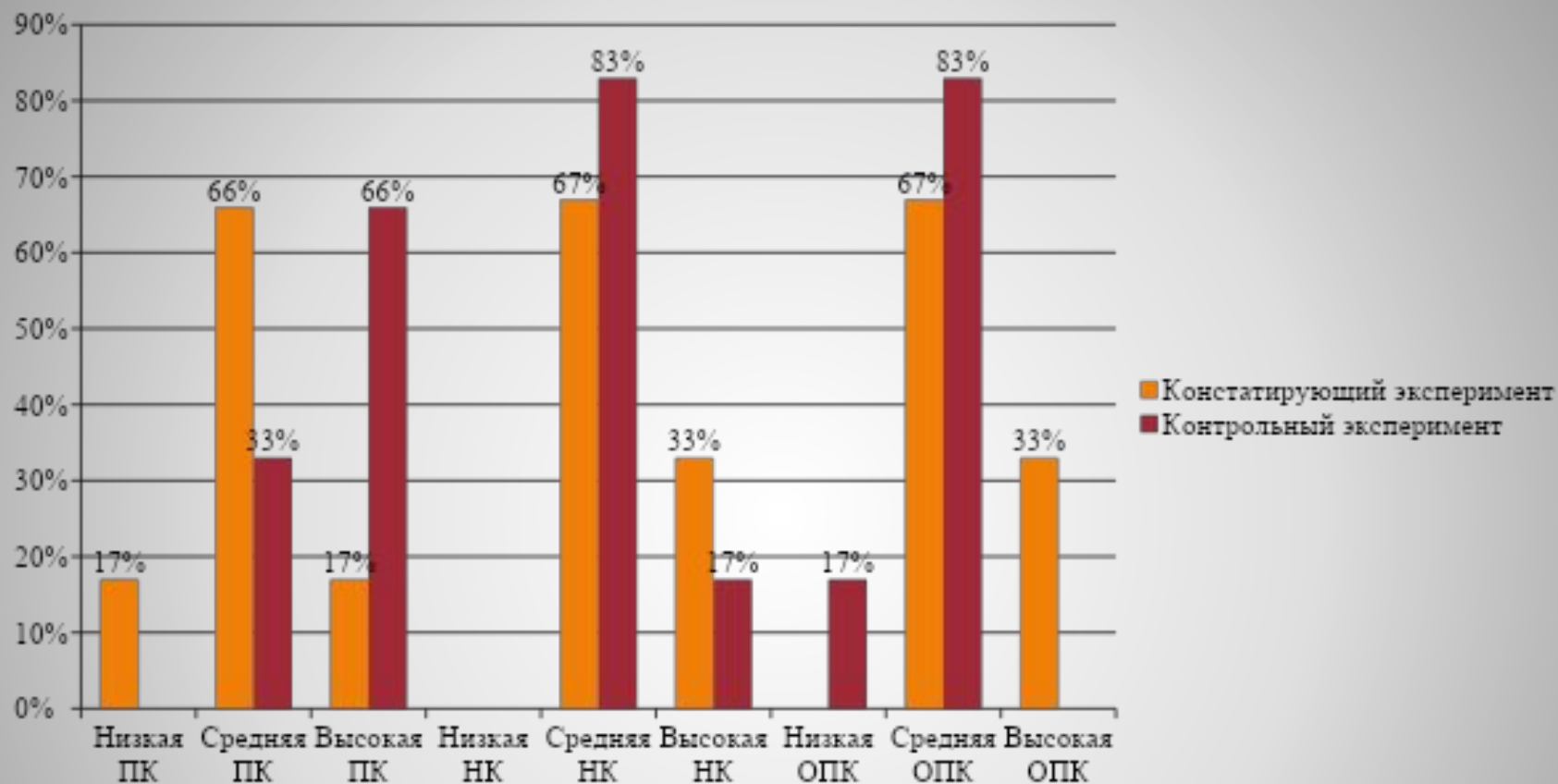
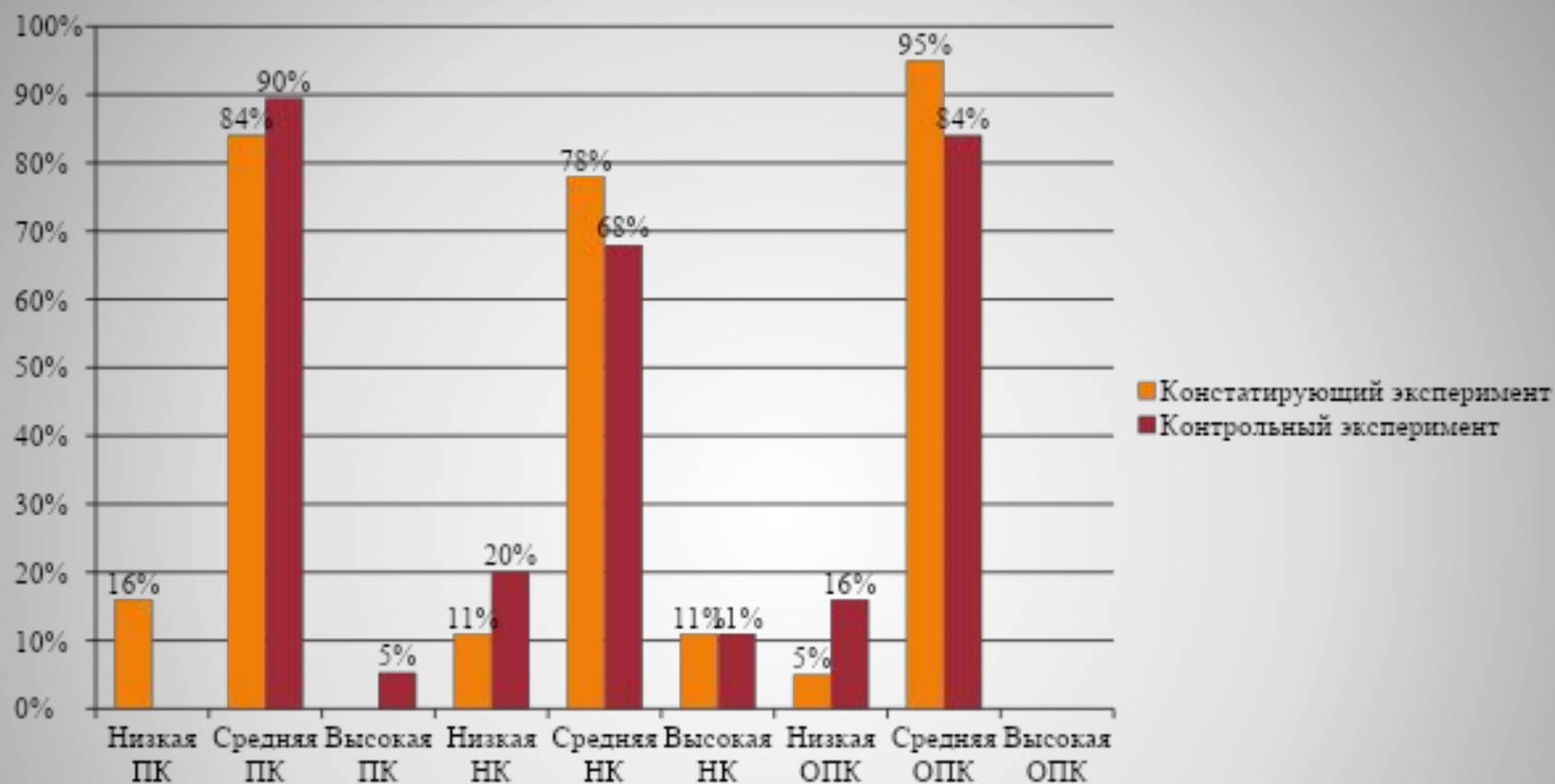


Диаграмма среднеранговых значений по показателям конфликтности между группами

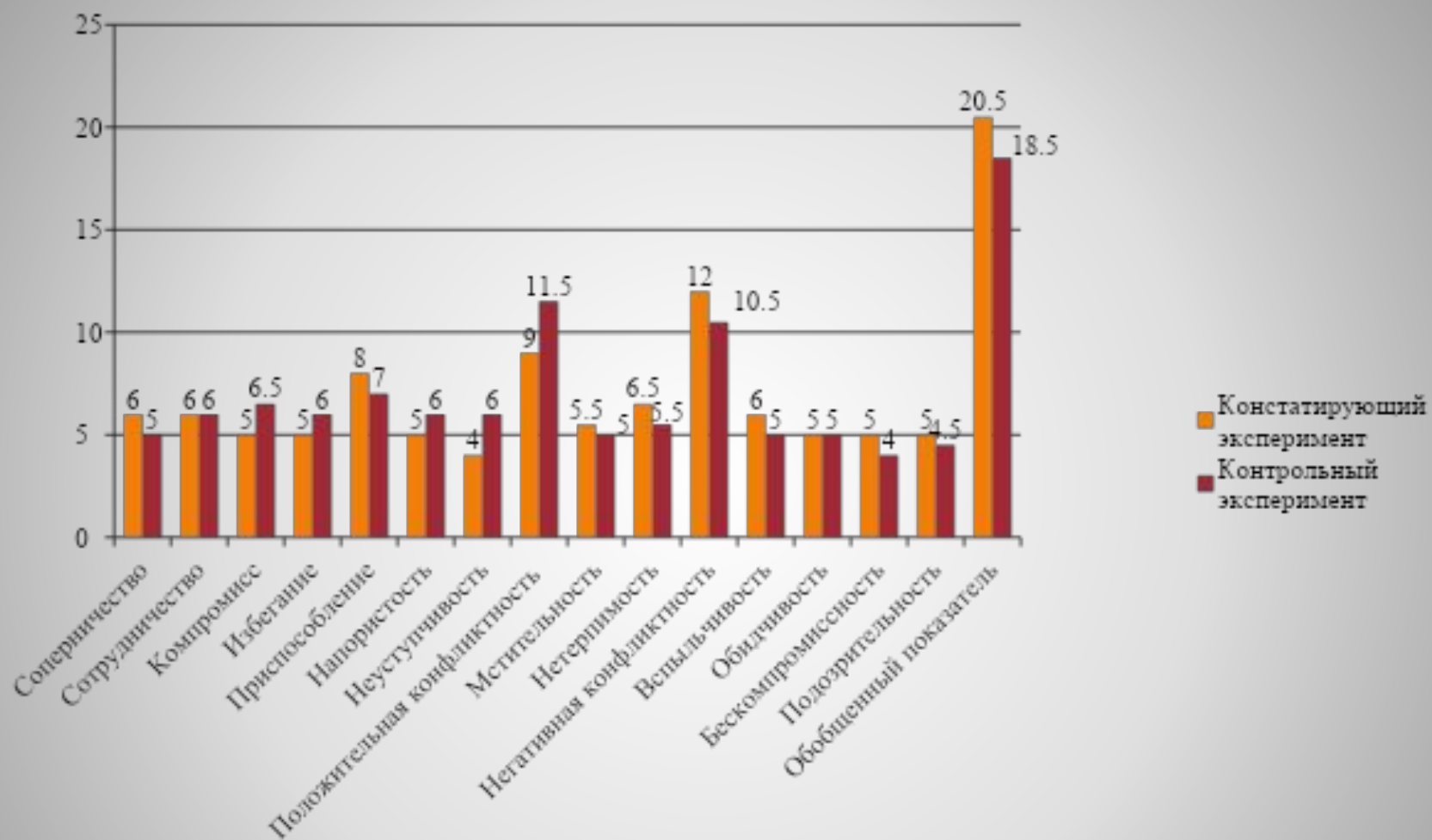
**ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УРЕГУЛИРОВАНИЮ
ВЫЯВЛЕННЫХ ВНУТРИГРУППОВЫХ
КОНФЛИКТОВ**



Результаты контрольного эксперимента по методике «Личностная агрессивность и конфликтность» у категории работников «Специалисты» (ПК – положительная конфликтность, НК – негативная конфликтность, ОПК – обобщенный показатель конфликтности)



Результаты контрольного эксперимента по методике «Личностная агрессивность и конфликтность» у категории работников «Обслуживающий персонал» (ПК – положительная конфликтность, НК – негативная конфликтность, ОПК – обобщенный показатель конфликтности)



Результаты констатирующего и контрольного измерений

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!