DOI: 10.17689/psy-2018.2.3

УДК 159.9.072.432

Социально-психологические факторы конфликтности персонала организации

© 2018 Смирнов Виктор Михайлович*

***доцент кафедры психологии и педагогики, Гжельский государственный университет (п. Электроизолятор, Московская область) smirnoff2703@mail.ru**

Аннотация: В статье приводятся результаты экспериментально-психологического исследования, посвященного изучению конфликтов в организациях. На основании полученных автором данных выделяются социально-психологические факторы, оказывающие влияние на проявления конфликтности и конфликтное поведение сотрудников организации.

Ключевые слова: социально-психологические факторы, конфликт, конфликтная ситуация, конфликтность персонала организации.

Socio-psychological factors of staff conflictness

© 2018 Smirnov Viktor Mikhailovich*

***Candidate of Psychological Sciences, docent of psychology and pedagogy, Gzhel state University (Electroisolator, Moscow region, Russia) smirnoff2703@mail.ru**

Annotation: The paper is presented the results of experimental psychological research devoting to the study of conflicts in offices. Based on the data of the experimental study, social and psychological factors that affect the manifestations of conflict and conflict behavior of employees of the organization are identified.

Key words: socio-psychological factors, conflict, conflict situation, conflict of the staff of the organization.

Межличностные, межгрупповые и личностно-групповые конфликты проявляются во взаимоотношениях между людьми и могут играть определеяющую роль в жизни отдельного человека, семьи, коллектива, государства, общества. В том числе, конфликты затрагивают жизнедеятельность практически любой как коммерческой, так и некоммерческой организации.

Конфликты в организации нередко оказывают определяющее влияние на качество ее основной деятельности. При этом возникают серьезные трудности на пути выполнения поставленных задач и достижения стратегических целей организации. Разбалансировка взаимосвязей групповой деятельности и рассогласование межличностных отношений по причине деструктивного конфликта в коллективе неизбежно ведет к потере эффективности качества деятельности, возрастанию личной неудовлетворенности у каждого сотрудника, текучести кадров и других негативных последствий [2].

Наличие конфликтов среди персонала приводит к существенному снижению производительности труда, а, значит, снижению эффективности деятельности. На конфликтность персонала могут оказывать влияние различные факторы. К числу факторов конфликтности персонала можно отнести борьбу за ресурсы, власть, материальные ценности, естественные столкновения интересов и потребностей индивидов, образ жизни персонала организации, организационную культуру, возможности организации в удовлетворении материальных и творческих потребностей сотрудников, стабильность в развитии организации, ее возможности противостоять в конкурентной борьбе и иным внешним воздействиям, сила и влияние которых весьма разнообразны. При этом зачастую конфликты в организации провоцируют сами сотрудники [3].

В рамках представленного исследования мы попытались выяснить, какие же именно социально-психологические факторы, то есть факторы, имеющие

непосредственное отношение к совместной деятельности и общению, оказывают влияние на конфликтность персонала организации.

Чаще всего конфликт ассоциируют с агрессией, угрозами, спорами, враждебностью, войной и т.п. В результате бытует мнение, что конфликт – явление всегда нежелательное, что его необходимо, по возможности, избегать и что его следует немедленно разрешать, как только он возникает. Такое отношение прослеживается в трудах авторов, принадлежащих к школе научного управления (Ф.У. Тейлор, Г. Ганнт), административной школе (Анри Файоль, Джеймс Муни) и разделяющих концепцию бюрократии по Веберу. Авторы, принадлежащие к школе «человеческих отношений» (Мери Паркер Фоллет, Элтон Мэйо), также были склонны считать, что конфликта можно и должно избегать. Однако они рассматривали конфликт как признак неэффективной деятельности организации и плохого управления [8].

Современная точка зрения заключается в том, что даже в организациях с эффективным управлением некоторые конфликты не только возможны, но даже, может быть, и желательны. Они делают процесс принятия решений группой более эффективным, а также дают людям возможность выразить свои мысли и тем самым удовлетворить личные потребности в уважении и власти. Конфликт может привести к более эффективному выполнению планов, стратегий, поскольку обсуждение различных точек зрения на эти документы проходит до их фактического исполнения.

Таким образом, конфликт может быть функциональным и вести к повышению эффективности организации. Или он может быть дисфункциональным и приводит к снижению личной удовлетворенности, группового сотрудничества и эффективности организации [4].

Экспериментальную выборку составили 54 сотрудника коммерческой организации ООО «Парнер-Групп» г. Саратова и г. Балашова Саратовской области в возрасте от 21 до 34 лет (26 мужчин, 28 женщин).

Для исследования социально-психологических факторов, обусловливающих конфликтность персонала организации, был осуществлен подбор соответствующего диагностического инструментария, состоящего из следующих методик: методика К. Томаса для исследования конфликтности членов коллектива, многоуровневый личностный опросник “Адаптивность” (МЛО-АМ) А.Г. Маклакова и С.В. Чермянина, методика диагностики межличностных отношений Т. Лири, методы математической статистики.

В качестве гипотезы экспериментального исследования выступило предположение о том, что к социально-психологическим факторам конфликтности персонала организации относятся авторитарность, эгоистичность, агрессивность, подозрительность, низкий уровень развития адаптивных способностей и низкий уровень моральной нормативности.

На первом этапе исследования мы реализовали диагностическое исследование, направленное на построение социально-психологического портрета данной организации. Если в целом приводить социально-психологическую характеристику сотрудников рабочего коллектива, то по большей части это люди малоконфликтные, готовые при решении различных проблемных вопросов пойти на взаимные уступки. В основном сотрудники коллектива - люди гибкие, адаптивные. Они умеют адаптироваться к новым условиям жизни и деятельности, быстро входят в новый коллектив, достаточно адекватно ориентируются в ситуации, быстро вырабатывают стратегию приспособления к новому коллективу. Также сотрудников рабочего коллектива можно назвать коммуникабельными людьми. Они легко устанавливают деловые и межличностные отношения с окружающими людьми и умеют их не разрушать. При этом сотрудники организации реально оценивают свою роль в коллективе, ориентируются на соблюдение общепринятых норм и правил поведения, не стремятся к их нарушению или изменению.

Большинство сотрудников коллектива можно охарактеризовать как доминантных, энергичных, компетентных, уверенных в себе людях, успешных

в делах, любящих давать советы и требующих к себе уважения. В тоже время у них отмечаются эгоистические черты характера эгоизм, ориентация на себя, склонность к соперничеству. Они могут быть требовательны к окружающим и прямолинейны в их оценке, критичны по отношению ко всем социальным явлениям и окружающему миру. В то же время при необходимости они умеют подчиняться, идут на компромисс, проявляют конформность и гибкость в межличностных отношениях.

На следующем этапе исследования нами была осуществлена работа, направленная на непосредственное выявление социально-психологический факторов конфликтности персонала данной организации.

Для математико-статистического анализа полученных результатов использовалась программа Statistica 6.0. За параметры конфликтности испытуемых мы брали показатели, набранные ими по шкале «Соперничество». В результате были получены следующие корреляции:

Таблица 1. Корреляционные связи между уровнем конфликтности персонала и показателями адаптивности личности

	Показатели адаптивности личности	Корреляции с уровнем конфликтности персонала
1	Адаптивные способности	r = - 0,33 (при p<0,05)
2	Моральная нормативность	r = - 0,37 (при p<0,05)

Таким образом, анализ и интерпретация полученных данных показали:

1. Соперничество как доминирующий стиль поведения в конфликтной ситуации отрицательно коррелирует с адаптивными способностями личности. Сотрудники, которые достаточно легко адаптируются к новым условиям деятельности, быстро входят в новый коллектив, достаточно легко и адекватно ориентируются в ситуации, быстро вырабатывают стратегию своего поведения,

как правило, не конфликтны и обладают высокой эмоциональной устойчивостью.

2. Соперничество как доминирующий стиль поведения в конфликтной ситуации отрицательно коррелирует с моральной нормативностью личностью. Неконфликтные сотрудники реально оценивают свою роль в коллективе, ориентируются на соблюдение общепринятых норм и правил поведения и не стремятся их нарушать.

3. Заметим, что коммуникативные способностью не коррелируют с конфликтностью личностью. Таким образом, конфликтные люди могут быть как общительными, так и необщительными

В случае с социально-психологическими характеристиками корреляции также получились вполне ожидаемыми.

Таблица 2. Корреляционные связи между уровнем конфликтности персонала и социально-психологическими особенностями личности

	Социально-психологические особенности личности	Корреляции с уровнем конфликтности персонала
1	Авторитарность	r = 0,43 (при p<0,05)
2	Эгоистичность	r = 0,35 (при p<0,05)
3	Агрессивность	r = 0,39 (при p<0,05)
4	Подозрительность	r = 0,41 (при p<0,05)

1. Конфликтность персонала организации положительно коррелирует с такой социально-психологической характеристикой личности как авторитарность. Жесткие и властные люди, как правило, не склонны идти на уступки, а пытаются добиться своих целей в ущерб партнерам по общению. Такие люди во всем стремятся полагаться на свое мнение, не умеют принимать советы других, стремятся быть над всеми.

2. Конфликтность персонала организации положительно коррелирует с такой социально-психологической характеристикой личности как эгоистичность. Эгоистичность сама по себе не предусматривает учет интересов другого человека, что непосредственно касается конфликтных ситуаций. Эгоистичные люди более всего склонны к соперничеству и удовлетворению своих интересов в ущерб другим людям.

3. Конфликтность персонала организации положительно коррелирует с такой социально-психологической характеристикой личности как агрессивность. Агрессивные люди при решении конфликта всегда стремятся отстоять свою точку зрения, они сами идут на конфликт, используя для решения проблемных ситуаций жесткость и напор.

4. Конфликтность персонала организации коррелирует с подозрительностью личности. Подозрительные, обидчивые, склонные к сомнению, всегда и всем недовольные, постоянно жалующиеся люди, считающие, что окружающий мир враждебен и настроен против них, в качестве самозащитной реакции могут сами идти на конфликты с сослуживцами.

Таким образом, согласно результатам экспериментально-психологического исследования, к социально-психологическим факторам конфликтности персонала организации можно отнести авторитарность, эгоистичность, агрессивность, подозрительность, низкий уровень развития адаптивных способностей и низкий уровень моральной нормативности.

Решение проблемы профилактики урегулирования конфликтов в организации требует комплексного подхода и учета различных социально-психологических факторов, оказывающих влияние на конфликтность персонала.

Литература:

1. Гришина, Н. В. Психология конфликта /Н. В. Гришина / СПб.: Питер, 2008 - 476 с.

2. Журавлев, А. Л. Психология управленческого взаимодействия (теоретические и прикладные проблемы) /А. Л. Журавлев/ М.: Институт психологии РАН, 2004. – 590 с.

3. Красильников, И. А. Социально-психологическая адаптация личности и стратегии разрешения внутренних конфликтов /И. А. Красильников, В. В. Константинов // Известия Самарского научного центра Российской академии наук. Социальные, гуманитарные, медико-биологические науки. 2009. Т.11. №4-4. С. 932-938.

4. Радугин, А. А. Введение в менеджмент: социология организаций и управления / А.А. Радугин, К. А. Радугин. - Воронеж, 1995. – 196 с.

References:

1. Grishina, N. V. Psihologiya konflikta /N. V. Grishina / SPb.: Piter, 2008 - 476 s.

2. Zhuravlev, A. L. Psihologiya upravlencheskogo vzaimodeystviya (teoreticheskie i prikladnyie problemyi) /A. L. Zhuravlev/ M.: Institut psihologii RAN, 2004. – 590 s.

3. Krasilnikov, I. A. Sotsialno-psihologicheskaya adaptatsiya lichnosti i strategii razresheniya vnutrennih konfliktov /I. A. Krasilnikov, V. V. Konstantinov // Izvestiya Samarskogo nauchnogo tsentra Rossiyskoy akademii nauk. Sotsialnyie, gumanitarnyie, mediko-biologicheskie nauki. 2009. T.11. #4-4. S. 932-938.

4. Radugin, A. A. Vvedenie v menedzhment: sotsiologiya organizatsiy i upravleniya / A.A. Radugin, K. A. Radugin. - Voronezh, 1995. – 196 s.