

УДК 159.9

DOI: 10.34670/AR.2021.48.67.002

Психологические особенности организационных конфликтов

Сергеева Марина Анатольевна

Кандидат психологических наук,
доцент кафедры психологии и педагогики,
Астраханский государственный медицинский университет,
414000, Российская Федерация, Астрахань, ул. Бакинская, 121;
e-mail: mari-s2010@mail.ru

Айдамирова Алина Ахдановна

Студент,
Астраханский государственный медицинский университет,
414000, Российская Федерация, Астрахань, ул. Бакинская, 121;
e-mail: aidamirovaalina@mail.ru

Фурси Лейла Фаруховна

Кандидат психологических наук,
доцент кафедры гуманитарных наук и психологии,
Астраханский государственный медицинский университет,
414000, Российская Федерация, Астрахань, ул. Бакинская, 121;
e-mail: fursi@inbox.ru

Кубекова Алия Салаватовна

Старший преподаватель кафедры психологии и педагогики,
Астраханский государственный медицинский университет,
414000, Российская Федерация, Астрахань, ул. Бакинская, 121;
e-mail: alya_kubekova@mail.ru

Аннотация

В статье представлены результаты исследования психологических особенностей организационных конфликтов (на примере ООО ТК «Регион»). В исследовании применялись методики: 1) методика оценки уровня психологического климата коллектива (Лутошкин А.Н.); 2) тест поведения в конфликте Томаса-Килманна в адаптации Н.В. Гришиной. В ходе исследования установлено, что социально-психологический климат и уровень конфликтности в преимущественно мужских и женских коллективах существенно отличается. При этом в преимущественно женских коллективах более благоприятный социально-психологический климат и менее выражена конфликтность в коллективе, что позволяет рекомендовать более интенсивное оказание психологической поддержки сотрудникам в преимущественно мужских коллективах. Материалы эмпирического исследования могут быть использованы в работе психологов в сфере работы с коллективом.

Для цитирования в научных исследованиях

Сергеева М.А., Айдамирова А.А., Фурси Л.Ф., Кубекова А.С. Психологические особенности организационных конфликтов // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2021. Т. 10. № 4А. С. 12-17. DOI: 10.34670/AR.2021.48.67.002

Ключевые слова

Конфликт; организационные конфликты; коллектив; психологический конфликт; стратегии поведения в конфликте; сотрудники.

Введение

Актуальность данного исследования обусловлена тем, что в современном российском обществе, не смотря на развивающую инфраструктуру, всё ещё сохраняется значительный разрыв между рабочим процессом в преимущественно мужских и женских коллективах [Костина, Сторожева, Кубекова, 2019]. Причём он сказывается не только на уровне услуг, но и на микросреде учреждений. Под конфликтом (от лат. Столкновение) подразумевается столкновение противоположных целей, интересов, мнения двух и более оппонентов. Коллектив – это группа совместно работающих лиц, в которой люди взаимодействуют друг с другом таким образом, что каждый оказывает влияние на других и одновременно находится под его влиянием. Считается, что женщины более эмоционально воспринимают происходящее, нежели мужчины, они более импульсивны и в общении на работе [Ткачёва, 2015]. Одновременно в женском коллективе существует меньшая конкуренция между сотрудницами – они, скорее, расположены кооперироваться, всячески друг друга поддерживать, разделять обязанности [Горохов, 2014]. В исследовании Макарова Ю.В. [Макаров, 2015] установлено, что сотрудники с высокой степенью конфликтности проявляют эмоциональную неустойчивость в поведении, они характеризуются высоким рабочим напряжением, также испытывают напряжение во взаимоотношениях, они быстрее утомляются от процесса работы. Никитина О.М. [Никитина, 2006] определила, что деятельность большинства организаций связана с проявлениями различных видов конфликтов, которые отрицательно влияют на трудовой процесс, взаимоотношения и социально-психологический климат. Попова Л.Г., Захаревич Н.А. [Попова, Захаревич, 2017] полагают, что недостаточное внимание со стороны руководства к социально-психологическим аспектам управления порождает негативные взаимоотношения в коллективе, что снижает эффективность работы. Однако на настоящий момент не существует исследований, дифференцирующих социально-психологический климат и уровень конфликтности в коллективах, а так же в преимущественно женских и мужских коллективах. С этой целью нами было проведено эмпирическое исследование влияния социально-психологического климата на развитие конфликтов в этих двух случаях. Материалы эмпирического исследования могут быть использованы в работе психологов в сфере работы с коллективом.

Цель исследования: анализ психологических особенностей конфликта в коллективе, в том числе отличие конфликта в женском коллективе от конфликта в мужском.

Материалы и методы исследования

Объект исследования: 42 сотрудников, отобранных на основе работы в коллективах (Группа I – преимущественно женский коллектив ООО ТК «Регион» в количестве 22 человек, группа II

– преимущественно мужской коллектив «ООО АРТА» в количестве 20 человек). Нами была выдвинута гипотеза о том, что психологический климат и уровень конфликтности в коллективах будут взаимозависимыми, а сами конфликты существенно отличаются в мужских и женских коллективах. В исследовании применялись методики: 1) методика оценки уровня психологического климата коллектива (Лутошкин А.Н.). Социально-психологический климат – это преобладающий и относительно устойчивый психический настрой коллектива, который находит многообразные формы проявления во всей его жизнедеятельности; 2) тест Томаса-Килманна в адаптации Н.В. Гришиной. Предназначена для выявления склонности к конфликтному поведению, а также оценки типичных способов реагирования в конфликтных ситуациях. Выделяется пять способов регулирования конфликтов, обозначенные в соответствии с двумя основополагающими измерениями (кооперация и напористость): сотрудничество, компромисс, приспособление, избегание, соперничество. По мнению К. Томаса, в случае уклонения от конфликта ни одна из сторон не достигает успеха. А при таких формах поведения, как конкуренция, приспособление и компромисс, либо один из участников оказывается в выигрыше, а другой проигрывает, либо оба проигрывают, так как идут на компромиссные уступки. Наиболее продуктивной является стратегия сотрудничества, при которой обе стороны оказываются в выигрыше. Для статистической обработки полученных результатов была использована программа Statistica 21.0, с целью выявления значимости различий применялся U-критерий Манна Уитни. Результаты исследования представлены в таблице.

Результаты исследования и их обсуждение

С группами нами были проведён комплекс методик, а полученные результаты были занесены в таблицу. В результате тестирования двух групп по методике «Оценка уровня психологического климата коллектива (Лутошкин А.Н.) было установлено, что в первой группе сотрудников (женский коллектив) благоприятный социально-психологический климат – 9,25%. Следует отметить, что это важный показатель уровня развития коллектива, который отражает высокую степень удовлетворенности трудом и взаимоотношениями в коллективе. Во второй группе сотрудников (мужской коллектив) установлена низкая степень (незначительная) благоприятности психологического климата – 4,19%. Данный результат характеризует раздражительность, высокое напряжение, враждебность и конфликтность отношений между сотрудниками. По итогам проведения методики оценки психологического климата в коллективе нами было проведено вычисление U-критерия Манна-Уитни результаты которого показали, что корреляционное соотношение между показателями, показанными в преимущественно мужских и женских коллективах и показана достоверность различий между группами ($p < 0,05$).

По результатам теста Томаса-Килманна в адаптации Н.В. Гришиной было определено, что ведущими стратегиями поведения в конфликте в первой группе: «сотрудничество» (7,4%) и «компромисс» (7,3%) Это означает, что сотрудники предпочитают решать конфликты путем взаимных уступок, они учитывают мнение оппонента и способны разрешать конфликты с учетом удовлетворения обеих сторон. Данные стратегии поведения в конфликте являются активными адаптивными стратегиями. Для сотрудников второй группы (мужской коллектив) доминирующими стратегиями в конфликте были: «соперничество» (7,7%) и «приспособление» (5,1%). Это свидетельствует о том, что при решении спорных вопросов они используют активные дезадаптивные стратегии поведения в конфликтных ситуациях и они стремятся

добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого. Возможно, это вызвано большей склонностью к «борьбе за карьеру».

Таблица 1. Средние значения типов поведения в конфликтных ситуациях в двух группах сотрудников по тесту Томаса-Килманна

№ п/п	стратегия поведения в конфликтной ситуации	1 группа (женский коллектив)	2 группа (мужской коллектив)	P<
1	соперничество	4,1±0,13 Rm=5	7,7±0,19* Rm=1	p<0,05
2	сотрудничество	7,4±0,19* Rm=2	4,2±0,22 Rm=5	P< 0,05
3	компромисс	7,3±0,23 Rm=1	5,2±0,12 Rm=4	P< 0,05
4	избегание	5,3±0,23 Rm=4	5,6±0,26 Rm=3	-
5	приспособление	4,9±0,27 Rm=3	5,1±0,17 Rm=2	-

* У-критерий Манна-Уитни (p < 0,05)

Полученные данные свидетельствуют, что наша гипотеза, о том, что социально-психологический климат и уровень конфликтности в преимущественно мужских и женских коллективах будет существенно отличаться, может считаться доказанной, так как данные показатели могут считаться значительными по уровню различия. При этом социально-психологический климат в «женском» коллективе оказался лучше, чем в «мужском».

Выводы

В итоге, мы можем сказать, что наша гипотеза, о том, что социально-психологический климат и уровень конфликтности в преимущественно мужских и женских коллективах будет существенно отличаться, может считаться доказанной, так как данные показатели могут считаться значительными по уровню различия. При этом в преимущественно женских коллективах более благоприятный социально-психологический климат и менее выражена конфликтность в коллективе, что позволяет рекомендовать более интенсивное оказание психологической поддержки сотрудникам в преимущественно мужских коллективах.

Библиография

1. PsyTests «Психодиагностика» Тест Томаса-Килманна [сайт] URL: <https://psytests.org/interpersonal/thomas-run.html>. Поведение в конфликтной ситуации, ТКІ (Томас-Килманн) (дата обращения: 15.05.2021).
2. Горохов А.Ю. Инновационный подход в формировании благоприятного климата в производственном коллективе // Инновационное развитие современной науки : Сборник статей Международной научно-практической конференции: в 9 частях. Ответственный редактор А.А. Сукиасян. 2014. С. 173-176.
3. Гришина Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. - СПб.: Питер, 2008. – 544 с.
4. Кибанов А. Я., Ворожейкин И. Е., Захаров Д. К., Коновалова В. Г. Конфликтология [Текст]: учебник для вузов. 2-е изд., перераб. и доп. М. : ИН-ФРА-М, 2012. 302 с.
5. Костина Л.А., Сторожева Ю.А., Кубекова А.С. Типы стратегий поведения социальных работников в конфликтных ситуациях // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2019. Т. 8. № 3-1. С. 289-295.
6. Макаров Ю.В. Роль психологических Факторов в развитии организационных конфликтов // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. 2015. №10-2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rol-psihiologicheskikh-faktorov-v-razvitii-organizatsionnykh-konfliktov> (дата обращения: 31.07.2021).

7. Методика оценки уровня психологического климата коллектива (Лутошкин А.Н.) [сайт] URL: <https://nsportal.ru/detskiy-sad/raznoe/2020/10/08/metodika-otsenki-urovnya-psihologicheskogo-klimata-kollektiva-a-n> (дата обращения: 15.05.2021).
8. Никитина О.М. Психологические особенности конфликтов в негосударственных организациях : автореферат дис. ... кандидата психологических наук : 19.00.13 / Рос. акад. гос. службы при Президенте РФ. – Москва, 2006. 20 с.
9. Попова Л.Г., Захаревич Н.А. Влияние социально-психологического климата на деятельность организации // Век качества. 2017. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/vliyanie-sotsialno-psihologicheskogo-klimata-na-deyatelnost-organizatsii> (дата обращения: 31.07.2021).
10. Ткачёва Е.К. Особенности конфликтов в организации // Международный студенческий научный вестник. – 2015. – № 5-2. – С. 279-280; URL: <https://eduherald.ru/ru/article/view?id=13330> (дата обращения: 31.07.2021).

Psychological features of organizational conflicts

Marina A. Sergeeva

PhD in Psychology,
Associate Professor at the Department of psychology and pedagogy,
Astrakhan State Medical University,
414000, 121 Bakinskaya st., Astrakhan, Russian Federation;
e-mail: mari-s2010@mail.ru

Alina A. Aidamirova

Student,
Astrakhan State Medical University,
414000, 121 Bakinskaya st., Astrakhan, Russian Federation;
e-mail: aidamirovaalina@mail.ru

Leila F. Fursi

PhD in Psychology,
Associate Professor at the Department Humanities and psychology,
Astrakhan State Medical University,
414000, 121 Bakinskaya st., Astrakhan, Russian Federation;
e-mail: fursi@inbox.ru

Aliya S. Kubekova

Senior Lecturer at the Department of psychology and pedagogy,
Astrakhan State Medical University,
414000, 121 Bakinskaya st., Astrakhan, Russian Federation;
e-mail: alya_kubekova@mail

Abstract

The article presents the results of a study of the psychological characteristics of organizational conflicts. The research used the following methods: 1) the methodology for assessing the level of the psychological climate of the team (Lutoshkin A.N.); 2) test of behavior in the Thomas-Kilmann

conflict in the adaptation of N.V. Grishina. The study found that the socio-psychological climate and the level of conflict in predominantly male and female teams differ significantly. At the same time, in predominantly female teams, a more favorable socio-psychological climate and less pronounced conflict in the team, which makes it possible to recommend more intensive psychological support to employees in predominantly male teams. The materials of empirical research can be used in the work of psychologists in the field of teamwork.

For citation

Sergeeva M.A., Aidamirova A.A., Fursi L.F., Kubekova A.S. (2021) Psikhologicheskie osobennosti organizatsionnykh konfliktov [Psychological features of organizational conflicts]. *Psikhologiya. Istoriko-kriticheskie obzory i sovremennyye issledovaniya* [Psychology. Historical-critical Reviews and Current Researches], 10 (4A), pp. 12-17. DOI: 10.34670/AR.2021.48.67.002

Keywords

Conflict; organizational conflicts; team; psychological conflict; conflict behavior strategies; staff.

References

1. PsyTests "Psychodiagnostics" Thomas-Kilmann Test [site] URL: <https://psyttests.org/interpersonal/thomas-run.html>. Conflict behavior, TKI (Thomas-Kilmann) (date accessed: 15.05.2021).
2. Gorokhov A.Yu. An innovative approach in the formation of a favorable climate in the production team // Innovative development of modern science: Collection of articles of the International Scientific and Practical Conference: in 9 parts. Managing editor A.A. Sukiasyan. 2014. S. 173-176.
3. Grishina N.V. Psychology of conflict / N.V. Grishina. - SPb.: Peter, 2008. -- 544 p.
4. Kibanov A. Ya., Vorozheikin I.E., Zakharov D.K., Konovalova V.G. Conflictology [Text]: a textbook for universities. 2nd ed., Rev. and add. M.: IN-FRA-M, 2012.302 p.
5. Kostina L.A., Storozheva Yu.A., Kubekova A.S. Types of behavior strategies of social workers in conflict situations // Psychology. Historical and critical reviews and modern research. 2019. Vol. 8. No. 3-1. S. 289-295.
6. Makarov Yu.V. The role of psychological factors in the development of organizational conflicts // Humanities, socio-economic and social sciences. 2015. No. 10-2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rol-psihologicheskikh-faktorov-v-razviti-organizatsionnykh-konfliktov> (date of access: 07.31.2021).
7. Methodology for assessing the level of the psychological climate of the team (Lutoshkin A.N.) [site] URL: <https://nsportal.ru/detskiy-sad/raznoe/2020/10/08/metodika-otsenki-urovnya-psihologicheskogo-klimata-kollektiva-an> (date accessed: 05.15.2021).
8. Nikitina O.M. Psychological features of conflicts in non-governmental organizations: abstract of dis. ... candidate of psychological sciences: 19.00.13 / Ros. acad. state services under the President of the Russian Federation. - Moscow, 2006. - 20 p.
9. Popova L.G., Zakharevich N.A. The influence of the socio-psychological climate on the activities of the organization // The Age of Quality. 2017. No. 1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/vliyanie-sotsialno-psihologicheskogo-klimata-na-deyatelnost-organizatsii> (date accessed: 07.31.2021).
10. Tkacheva E.K. Features of conflicts in the organization // International student scientific bulletin. - 2015. - No. 5-2. - S. 279-280; URL: <https://eduherald.ru/ru/article/view?id=13330> (date of access: 07.31.2021).