

А

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Московский государственный лингвистический университет»  
Евразийский лингвистический институт в г. Иркутске (филиал)

Кафедра психологии и безопасности жизнедеятельности

Чирикова Елена Леонидовна

**Рефлексивные методы работы конфликтолога по разрешению трудовых  
конфликтов**

Выпускная квалификационная работа студента группы ЕАЛИ2-5-91

Направление подготовки: 37.04.02 Конфликтология

Направленность (профиль): Прикладная конфликтология

Научный руководитель: кандидат педагогических наук, доцент, доцент кафедры  
психологии и безопасности жизнедеятельности, Ушева Татьяна Федоровна

\_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(подпись)

Заведующий кафедрой:

кандидат биологических наук, доцент, Гречман Людмила Николаевна

\_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(подпись)

Заведующий выпускающей кафедрой психологии и безопасности  
жизнедеятельности

кандидат биологических наук, доцент, Гречман Людмила Николаевна

\_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(подпись)

Иркутск 2016

А

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ СПЕЦИФИКИ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ В РАЗРЕШЕНИИ КОНФЛИКТОВ В ТРУДОВОМ КОЛЛЕКТИВЕ .....	7
1.1. Особенности трудовых конфликтов .....	7
1.2. Модель деятельности конфликтолога в разрешении конфликтов в трудовом коллективе .....	16
1.3. Рефлексивные методы работы конфликтолога как инструмент решения трудовых конфликтов .....	22
Выводы по первой главе: .....	26
ГЛАВА 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ РОЛИ РЕФЛЕКСИВНЫХ МЕТОДОВ В РАЗРЕШЕНИИ КОНФЛИКТОВ В ТРУДОВОМ КОЛЛЕКТИВЕ .....	28
2.1. Цели, задачи, методы и организация исследования .....	28
2.2. Анализ результатов проведенного исследования .....	33
2.3. Методы профилактики и регулирования конфликтов в трудовом коллективе .....	40
Выводы по второй главе: .....	48
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	50
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ: .....	52
ПРИЛОЖЕНИЯ .....	58

## ВВЕДЕНИЕ

Конфликт играет важную роль в жизни общества. В связи с этим неудивительно, что изучение конфликтов – тема, которая привлекает внимание многих ученых. Едва ли среди нас найдутся те, кому ни разу в жизни не пришлось участвовать в каком-либо конфликте. Иногда человек сам становится инициатором конфликта с одним или несколькими из окружающих его людей, иногда он оказывается вошедшим с кем-то в конфликт неожиданно для самого себя и даже против собственного желания. Нередко бывает и так, что обстоятельства заставляют человека втягиваться в конфликт, разгоревшийся между другими людьми, и ему приходится волею-неволей выступать либо в роли примирителя, либо защитника.

Для того чтобы успешно выходить из конфликта, продолжать развиваться и совершенствоваться, в современной действительности появилась такая профессия, как конфликтолог. Основной задачей конфликтолога является предотвращение, урегулирование и разрешение конфликтов. Конфликтологическая деятельность может быть востребована в любой сфере жизни общества, в том числе для трудового коллектива.

Как известно, конфликты являются неотъемлемой частью развития любого коллектива. Для некоторых коллективов, даже с эффективным управлением, конфликты не только возможны, но и желательны. Не стоит считать наличие конфликтов только как негативное явление в коллективе организации, при котором проявляется агрессия, угрозы, споры, враждебность. Во многих ситуациях конфликты в организации помогают выявить дополнительную информацию, дает сотрудникам возможность оценить свои ресурсы, выразить свое мнение и осознать наличие проблемы [2].

Наиболее эффективными методами работы конфликтолога являются рефлексивные методы. Одной из основных функций рефлексии является

получение «обратной связи», которая связана не только с самим результатом, но и с процессом деятельности человека, с его внутренними преобразованиями, переосмыслением, созданием новых творческих, инновационных идей и многое другое.

В связи с этим становится *актуальным* обучение людей рефлексивным умениям: оценивать конфликтную ситуацию, видеть ее с различных позиций, определять необходимые ресурсы, формировать готовность к взаимодействию и мотивацию к деятельности. Это поможет личности создать новые условия для развития, увидеть всю вариативность и многоплановость ситуации с целью поиска решений конфликтов в трудовом коллективе.

*Целью* данной работы является выявления эффективности рефлексивных методов работы конфликтолога в разрешении конфликтов в трудовом коллективе.

В магистерской диссертации ставятся следующие *задачи* в соответствии с указанной целью исследования:

1. Определение особенностей рефлексивных методов работы конфликтолога в процессах профилактики и решения трудовых конфликтов.
2. Формирование модели деятельности конфликтолога в разрешении конфликтов в трудовом коллективе.
3. Проведение комплекса мероприятий, включающих диагностирующие мероприятия, в том числе проведение тренинга для выявления эффективности рефлексивных методов.

В основу нашего исследования положена *гипотеза* о том, что рефлексивные умения членов коллектива влияют на разрешение трудовых конфликтов.

Применительно к указанной теме *объектом* исследования являются трудовые конфликты.

*Предметом* являются рефлексивные методы работы в разрешении трудовых конфликтов.

Методологической *основой* работы служит тестирование, групповая дискуссия, тренинг, фокус-группа.

*Теоретическая значимость* диссертации состоит в том, что она вносит определенный вклад в развитие изучения рефлексивных методов, в выработке комплексного подхода к моделированию модели деятельности конфликтолога, а также в создании базы диагностических материалов для выявления эффективности рефлексивных методов работы конфликтолога в разрешении конфликтов в трудовом коллективе.

*Практическая значимость* работы состоит в возможности применения ее основных положений в преподавании вузовских курсов по технологиям предупреждения и разрешения конфликтов в трудовом коллективе. Результаты и материалы проведенного исследования могут быть использованы при составлении учебно-методического комплекса конфликтологических дисциплин, при руководстве курсовым и дипломными работами.

*Апробация работы.* Основные аспекты исследования были опубликованы в Первой Всероссийской научно-практической конференции студентов, аспирантов и молодых ученых «НАУКА И МОЛОДЕЖЬ» - 2015, а также были представлены в виде докладов и обсуждались на Неделях науки МГЛУ ЕАЛИ (2014-2015). Теоретическое и практическое исследование было представлено на XVI международной научно-практической конференции «Проблемы развития современной науки и пути их решения» [53].

*Теоретической базой* данного магистерского исследования являются работы посвященные изучению рефлексии и конфликтологии таких авторов, как А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский, Н.Г. Алексеев, Н.И. Гуткина, А.В. Карпов, Т.Ф. Ушева, А.И. Шипилов.

*Структура* данной бакалаврской работы следующая: введение, две главы, заключение, библиографический список, приложения, общий объем работы составляет 87 страниц.

Во введении формулируются цель и задачи работы, обосновывается актуальность, определяется объект и предмет исследования, обосновывается теоретическая и практическая значимость работы, перечисляются основные методы, использованные при анализе материала.

В первой главе рассматриваются теоретические основы исследования специфики конфликтологической помощи в разрешении конфликтов в трудовом коллективе: особенности трудовых конфликтов, модель деятельности конфликтолога в разрешении конфликтов в трудовом коллективе, рефлексивные методы работы конфликтолога как инструмент решения трудовых конфликтов.

Во второй главе рассматривается эмпирическое исследование роли рефлексивных методов в разрешении конфликтов в трудовом коллективе, а именно цели, задачи, методы и организация исследования , анализ результатов проведенного исследования , методы профилактики и регулирования конфликтов в трудовом коллективе.

В заключении подводятся итоги проведенного исследования, формулируются вытекающие из него основные выводы и намечаются перспективы дальнейшей разработки выбранной темы.

# **ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ СПЕЦИФИКИ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ В РАЗРЕШЕНИИ КОНФЛИКТОВ В ТРУДОВОМ КОЛЛЕКТИВЕ**

## **1.1. Особенности трудовых конфликтов**

Трудовой коллектив – это то место, где мы проводим большую часть времени, общаясь и взаимодействуя с коллегами. Необходимо понимать, что отличные взаимоотношения внутри коллектива – это залог успеха всей организации. В любом коллективе, в том числе трудовом, невозможно избежать возникновения конфликтных ситуаций.

Проанализировав теоретические работы многих авторов, мы выявили, что понятие «конфликт» трактуется неоднозначно. Л. Козер говорил, что конфликт есть один из видов социального взаимодействия, «борьба за ценности и притязания на статус, власть и ресурсы, в ходе которой оппоненты нейтрализуют, наносят ущерб или устраняют своих соперников».

А. Здравомыслов считал, что конфликт – важнейшая сторона взаимодействия людей в обществе, ...форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями [7].

Мы же рассматриваем трудовые конфликты, относящиеся к социальным конфликтам, поэтому рассмотрим понятие социальный конфликт. По определению Запрудского Ю.Г. социальный конфликт – это явное или скрытое состояние противоборства объективно расходящихся интересов, целей и тенденций развития социальных субъектов, прямое и косвенное столкновение социальных сил на почве противодействия существующему общественному порядку, особая форма исторического движения к новому социальному единству [18].

Трудовой конфликт представляет собой особый вид общения, в основе которого лежат противоречия в системе социально-трудовых отношений.

Таким образом, трудовой конфликт можно определить как столкновение интересов и мнений между представителями различных групп по поводу трудовых отношений (условий, содержания, организации труда и его оплаты).

Столкновения в трудовом коллективе могут происходить на микроуровне: внутриличностные, внутри коллектива между сотрудниками и руководством, внутри организации между коллективами, между крупными организациями. А также на макроуровне: между регионами, странами.

Внутриличностный конфликт, одной из самых распространенных форм которого является ролевой конфликт, возникновению которого способствует тот факт, что к человеку предъявляются противоречивые требования по поводу того, каким должен быть результат его работы. Внутриличностный конфликт может также появляться в результате того, что производственные требования не согласуются с личными потребностями или ценностями сотрудника, а так же как ответ на рабочую перегрузку или недогрузку. Исследования показывают, что такой конфликт связан с низкой степенью удовлетворенности работой, малой уверенностью в себе и в организации, а также со стрессом.

Межличностный конфликт – чаще всего, это борьба руководителей за ограниченные ресурсы, капитал или рабочую силу, время использования оборудования или одобрение проекта. Межличностный конфликт может также проявляться и как столкновение личностей. Как правило, взгляды и цели таких людей различаются в корне.

Конфликт между человеком и группой – это такой конфликт, когда ожидания группы находятся в противоречии с ожиданиями отдельной личности. Поскольку производственные группы устанавливают нормы поведения и выработки, каждый должен их соблюдать, чтобы быть принятым неформальной группой и, тем самым, удовлетворить свои социальные потребности.



Межгрупповой конфликт заключается в том, что возникает противоречие между группами, из которых состоит организация, как формальных, так и неформальных. Даже в самых лучших организациях между такими группами могут возникать конфликты [11].

Данные виды конфликтов могут возникать во всех сферах организационных отношений:

1. Производственных (конфликт по поводу того, как следует выполнять те или иные производственные операции);
2. Формальных (конфликт подчиненного с руководителем, если подчиненный предполагает, что объем и характер работы, которую он обязан по распоряжению руководителя выполнить, не соответствует его функциональным обязанностям и квалификации);
3. Неформальных (конфликт между работниками из-за расхождения их мнений о справедливости принципов предстоящего сокращения штатов и др.);
4. Внеформальных (например, конфликт мастера и рабочих, когда мастер по просьбе администрации пытается уговорить рабочих не объявлять акцию протеста при задержке заработной платы) [19].

Конфликты в коллективе могут возникать по разным причинам. Систематизируя различные данные о конфликтах, Анцупов А.Я., Баклановский С.В. предлагают следующие организационно-управленческие причины возникновения конфликтов:

1. Структурно-организационные — несоответствие структуры организации требованиям той деятельности, которой она занимается. Структура организации должна определяться целями и задачами, которые эта организация будет решать или решает. Чем менее гибка структура организации в этих условиях, тем более вероятно возникновение большого количества конфликтов.

2. Функционально-организационные причины конфликтов вызваны неоптимальностью функциональных связей организации с внешней средой; между различными структурными элементами организации; между отдельными работниками. Эффективная работа организации невозможна без отлаженных функциональных связей с внешней средой. Нарушение этих связей приводит к конфликтам.

3. Личностно-функциональные — характеризуются как несоответствие или неполное соответствие работника требованиям занимаемой должности по его профессиональным, нравственным и другим качествам. Существенные требования к личностным качествам работника предъявляют деятельность и характер взаимодействия с окружающими. Если человек не соответствует этим требованиям, то возможны конфликты между ним и руководителями, подчиненными, сослуживцами.

4. Ситуативно-управленческие причины обусловлены ошибками, допускаемыми руководителями и подчиненными в процессе решения управленческих и других задач. Невыполнение работниками задач, поставленных руководством, также вызывает опасность конфликта по этому поводу [7].

Конфликты условно можно разделить на конструктивные и деструктивные. С одной стороны конфликты могут привести к разрушению коллектива, уходу одного из сотрудников, смене руководства (что не всегда хорошо сказывается в трудной ситуации), с другой стороны возникающие противоречия помогут «разрядить обстановку» и улучшить взаимоотношения в коллективе. Так, по мнению, Анцупова А.Я., Шипилова А.И., в повседневной жизни сложилось достаточно однозначное отношение к конфликтам как негативным явлениям [8]. Возникновение конфликта в цехе или отделе, в семье или в кругу друзей рассматривается как симптом неблагополучия, и силы заинтересованных сторон направляются на его