

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«Саратовский национальный исследовательский государственный
университет им. Н.Г. Чернышевского»

**«СОЦИАЛЬНО - ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ КАЧЕСТВА
РУКОВОДИТЕЛЯ И ОСОБЕННОСТИ МОТИВАЦИИ КОНФЛИКТА В
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ»**

АВТОРЕФЕРАТ
ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ БАКАЛАВРА

студента 4 курса
направления 37.03.01 «Психология»
факультета психологии
Кафедра общей и социальной психологии
Бирверт Анастасии Станиславовны

Научный руководитель

к. соц.н., доцент

А.А. Понукалин

Зав. кафедрой,

д. псих. н., профессор

Л.Н.Аксеновская

Саратов-2016 г.

Введение.

Данная дипломная работа представляет собой теоретико-практическое исследование влияния социально-психологических качеств руководителя на развитие конфликтных ситуаций в школе. Актуальность исследовательской работы диктуется необходимостью обеспечения эффективной работы образовательного учреждения для достижения высоких результатов в коллективной работе по воспитанию подрастающего поколения, способного в дальнейшей своей жизни реализовать себя как личность на основе приобретенных интеллектуально-нравственных ценностей.

Кто не знает древнюю легенду о «Вавилонском столпотворении» – о незадачливых строителях «вавилонской башни», которые не сумели довести до конца начатую работу лишь потому, что говорили на разных языках и не могли понять друг друга.

С незапамятных времен уяснили люди истину: успешная совместная работа возможна лишь тогда, когда ее участники могут прийти к согласию, найти общий язык.

В наше время – время научно-технического и социального прогресса, происходит непрерывное усложнение деловых взаимосвязей между людьми в процессе деятельности. Вместе с этим неизмеримо возрастает и роль психологического фактора, человеческих отношений и общения в трудовых коллективах. Это в полной мере проявляется и в педагогических коллективах.

Сегодня как никогда стала очевидной решающая роль личностного фактора в учебно-воспитательном процессе в школах. Личность учителя, руководителя педагогического коллектива – вот что определяет благоприятный климат в школе.

Человеческий фактор в школе включает в себя психологические и социально-психологические особенности руководителей и учителей. Это интересы, желания и стремления людей, их ожидания друг от друга, черты

характера и способности, накопленный запас знаний, умений, навыков и привычек. Это психические свойства и состояния педагогического коллектива, его настроение, творческий и нравственный микроклимат, сплоченность, трудовая и управленческая активность, психологическая совместимость, авторитетность и др.

Поэтому формирование в учительских коллективах благоприятного психологического климата, необходимо для дружной творческой работы, для благоприятного разрешения конфликтов, становится все более актуальной проблемой в современной школе.

Психологический климат в организации широко освещен в работах отечественных психологов и социологов. Значительный вклад в разработку этой проблематики внесли такие авторы: Волков И.П., Кузьмин Е.С., Моченов Г.А., Парыгин Б.Д., Шерковин Ю.А., Шепель В.М., Неймер Ю.Л. и другие. В развитие конфликтологии свои вклад внесли такие авторы как Морено Я., Дойч М., Блейк Р., Мутон Дж. и Томасом К..

Цель исследования: найти связь социально-психологических качеств руководителя и развития конфликтных ситуаций в школе.

Объект исследования – педагогические коллективы и руководители школьных коллективов.

Предмет исследования – Социально-психологические качества руководителя и особенности мотивации конфликта персонала школы.

Задачи исследования:

1. Изучить литературу по теме исследования, рассмотреть теоретические аспекты проблемы.
2. Сделать теоретический анализ таких психологических понятий как «общение», «лидерские качества», «конфликтность», «социально-психологические качества руководителя», «мотивация конфликта»
3. Выбрать методы исследования и обосновать данный выбор.

4. Изучить отношение к конфликтам в коллективах и провести исследование социально – психологических качеств руководителей.

5. Провести сравнительный анализ результатов исследования и сформулировать выводы.

Гипотеза – Социально-психологические качества руководителей и их стиль руководства оказывают влияние на интегральную удовлетворенность трудом членов коллективов, что снижает риск мотивации на возникновение конфликтных ситуаций.

Новизна: Подобраны новые методические средства, позволяющие находить связь социально-психологических качеств руководителя и развития конфликтных ситуаций в школе.

Практическая значимость: Методические средства, апробированные в работе, могут быть использованы как в деятельности кадровых и консультационных служб, так и в прикладных психологических исследованиях.

Методы исследования:

1. Структурированное интервью;
2. Анкетирование;
3. Тестирование.

Глава 1. Теоретическая часть. Влияние социально-психологических качеств руководителя, уровень его удовлетворенности трудом, на создание конфликтных ситуаций в школьном коллективе. Адаптивное руководство как средство создания благоприятного морально-психологического климата в коллективе и разрешения конфликтных ситуаций. Выводы.

1. Из анализа научной литературы мы выяснили, что руководитель влияет на развитие конфликта в школьном коллективе. И это связано с его социально-психологическими качествами и стилем руководства. Умение руководителя расставлять приоритеты между личным и общественным, ориентироваться на сотрудников или на решение производственных задач формирует в конечном результате морально-психологический климат в коллективе и интегральную удовлетворенность трудом.
2. Для обработки результатов в психосемантике наиболее часто используются следующие статистические процедуры: сравнительные подсчеты частоты, определения статистически значимых различий, корреляционный анализ, процедуры редукции данных.
3. В качестве методик мы выбрали тесты, анкеты и структурированное интервью, так как они наилучшим образом подходят целям нашего исследования.
4. Так же мы рассмотрели вопросы, связанные с исследованиями одной из наиболее целостной психологической характеристики руководителя - его стиль руководства. Выделили основные факторы управления коллективом и определились с выбором методики, позволяющей определить эти стили.
5. При этом оптимальный руководитель должен соединять в себе высокую степень внимания к своим подчиненным и такое же внимание к производству, уделяет достаточно внимания поставленным целям и задачам, но не в ущерб сотрудникам. Люди наиболее эффективно

работают в такой атмосфере. Профессиональная подготовка и сознательное отношение к цели разрешает всем руководителям приближаться к такому стилю, повышая эффективность своей работы.

Глава 2. Практическая часть. Описание выборки и этапы исследования. Результаты исследования.

Экспериментальное исследование проводилось в ОУ г. Балаково Всего в исследовании приняло участие 3 руководителя ОУ и 45 педагогов трех ОУ.

I этап – экспериментальное исследование;

II этап- сравнительный анализ полученных данных. Данные обрабатывались с помощью программы Excel, а также статистического пакета SPSS.

Данные проведенного исследования педагогических коллективов №1, №2 и №3 и их руководителей позволяют проследить зависимость интегральной удовлетворенности трудом членов коллективов и, соответственно, отсутствие мотивации на возникновение конфликтных ситуаций от социально – психологических качеств их руководителей вообще и стиля руководства, в частности

Руководитель №1 (9.9) имеет стиль сильного управления, синтезирующий высокий уровень заботы о производстве с высоким уровнем заботы о людях с преобладанием демократических приемов и способов решения производственных и личных задач. (табл №)

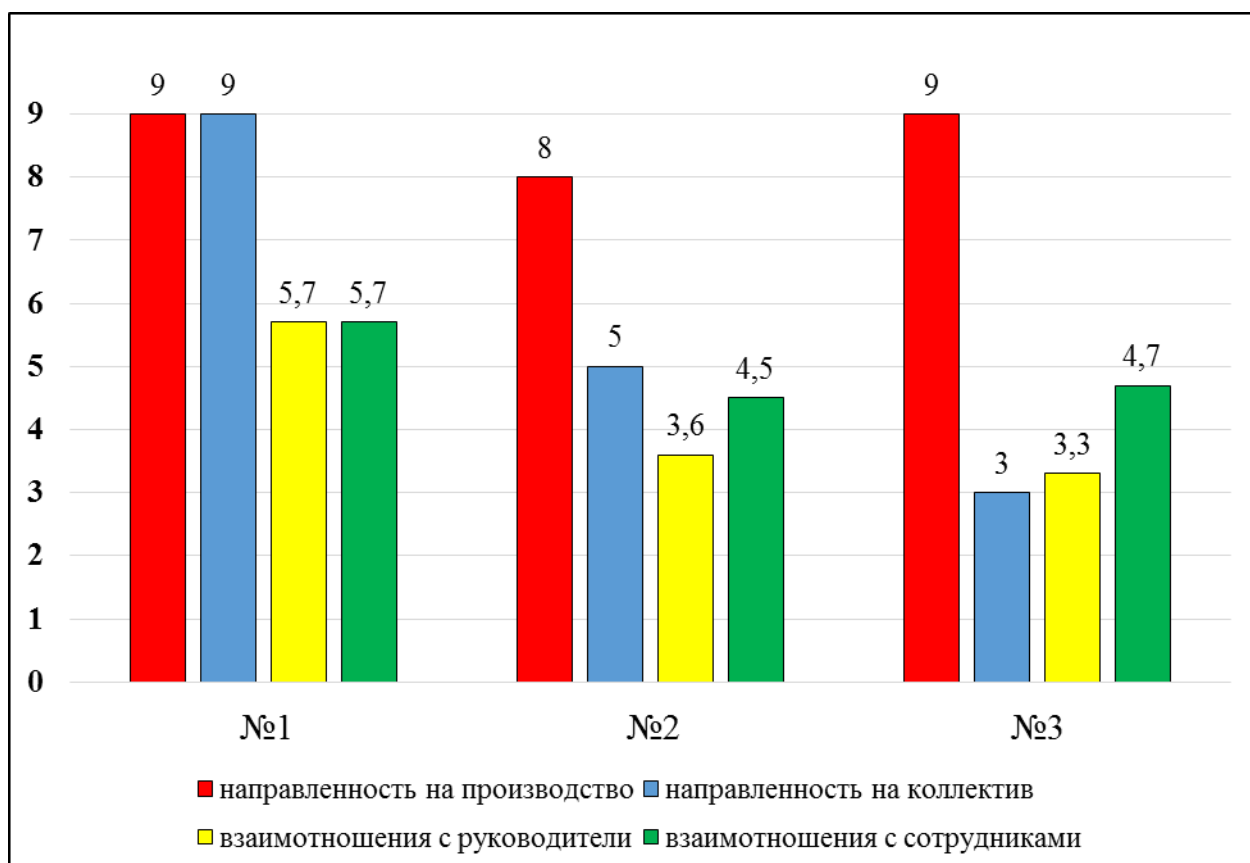
И педагоги этого коллектива отмечают более высокий уровень общей удовлетворенности трудом, при этом показывая высокий уровень удовлетворенности взаимоотношениями и с руководством, и с коллегам (табл. №)

Руководитель №2 (8.5) относится по ориентации на сотрудников к золотой середине, стремясь достичь компромисс с интересами сотрудников,

направлен на достижение высоких результатов в работе **Сотрудники данного коллектива** показывают среднюю степень общей удовлетворенности трудом и взаимоотношениями с руководством относительно исследованных коллективов (табл №) , а вот удовлетворенность взаимоотношениями с коллегами меньше, чем у остальных коллективов.

Руководитель № 3(9.3) максимально заботясь об эффективности производства, проявляет лишь некоторую заботу о подчиненных. И именно **данный коллектив** среди исследованных коллективов имеет наименьшую общую удовлетворенность трудом и взаимоотношениями с руководством. выявлена у сотрудников коллектива №3, но при этом удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками выше, чем у коллектива №2.

Зависимость полученной интегральной удовлетворенности трудом у членов исследованных коллективов от стиля их руководителя можно представить следующим образом:



Таким образом, мы имеем дело с педагогическими коллективами, руководители которых в разной степени ориентированы на сотрудников (высокий, средний и ниже среднего уровни) и практически одинаково – на решение производственных задач и это формирует интегральную удовлетворенность трудом у членов исследованных коллективов: **чем в большей степени руководитель ориентирован на коллектив, тем выше интегральная удовлетворенность трудом сотрудников, что, в свою очередь, оказывает влияние на мотивацию к возникновению конфликтов.**

Проводя сравнительный анализ данных, полученных при исследовании уровня ролевого конфликта и конфликтоустойчивости у руководителей коллективов и уровня конфликтности у сотрудников позволило проанализировать их социально-психологические качества:

Уровни

Организации	Ролевой конфликт руководителей	Конфликтоустойчивость руководителей	Конфликтность сотрудников
№1	Средний	Высокий	Ближе к среднему
№2	Средний	Средний	Ближе к среднему
№3	Высокий	Низкий	Ближе к среднему

Уровень **конфликтности сотрудников исследованных коллективов практически одинаков (ближе к среднему)**, однако руководитель **№3, слабо ориентированный** в своем руководстве на сотрудников, **имеет высокий уровень ролевого конфликта и относительно низкий уровень конфликтоустойчивости, что не способствует высокому уровню**

удовлетворенности трудом у членов коллектива. **Руководитель №1**, максимально направленный на коллектив, имеет **среднюю степень выраженности ролевого конфликта и высокую конфликтоустойчивость**.

Интересны результаты, полученные на основе проведенного структурированного интервью руководителей и анкетирования педагогов на предмет отношения их к конфликтам.

Все обследованные руководители не считают себя конфликтными людьми, однако при выходе из конфликтных ситуаций опираются на различные качества, имеют различный взгляд на источник большинства межличностных конфликтов и их поведение при решении конфликтных ситуаций различно. Можно предположить, что руководителю №1, ориентированному на сотрудников, избегать конфликтных ситуаций позволяют отмеченные им лидерские качества, а конфликты по его мнению возникают из-за непонимания и решить их можно только детально рассмотрев ситуацию.

В подтверждение этого сотрудники коллектива №1 отмечают, что конфликты в процессе их профессиональной деятельности случаются иногда и влияют на их профессиональную деятельность, а при конфликтной ситуации большинство сотрудников этого коллектива обращаются к своим коллегам, в качестве основного способа разрешения конфликтов чаще всего используют компромисс и стремление понять интересы другой стороны и найти взаимоприемлемое решение.

Эти же данные подтвердились корреляционным анализом. Показатель «конфликтоустойчивость» руководителя положительно коррелирует с таким показателем педагогов, как «общая удовлетворенность трудом» (0.647). Показатель «ориентация на персонал» методики «стиль руководства» положительно коррелирует с такими показателями педагогов, как «удовлетворенность взаимоотношениями с руководителем» (0.590), «удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками» (0.649),

«удовлетворенность условиями труда» (0.783) методики «интегральная удовлетворенность трудом».

ЗАКЛЮЧЕНИЕ.

Социально-психологический конфликт в организации - это столкновение противоположно направленных действий участников конфликта, вызванное расхождением интересов, норм поведения и ценностных ориентации. Он возникает вследствие несовпадения формальных организационных начал и реального поведения членов коллектива. .

Если руководитель предъявляет завышенные требования, прилюдно критикует сотрудников, часто наказывает и редко поощряет, не ценит их вклад в совместную деятельность, угрожает, пытается запугать увольнением, лишением премии и т.д., ведет себя в соответствии с лозунгом «начальник всегда прав», не прислушивается к мнению подчиненных, невнимателен к их нуждам и интересам, то он формирует нездоровую рабочую атмосферу. Отсутствие взаимного уважения и доверия заставляет людей занимать оборонительную позицию, защищаться друг от друга, сокращается частота контактов, возникают коммуникативные барьеры, конфликты, появляется желание покинуть организацию и, как следствие, происходит снижение производительности и качества продукции. Страх наказания порождает стремление избежать ответственности за совершенные ошибки, перекладывание вины на других, поиск «козла отпущения».

Каждый руководитель, сознавая не только трудности, но и реальные возможности решения этой важнейшей управленческой задачи, призван по мере своих сил противодействовать любым проявлениям дезорганизации, особенно тем, которые приносят в жизнь опасность возникновения разрушительного конфликта. Универсальным способом предотвращения таких конфликтов и является проведение линии на укрепление сотрудничества с коллективом, которая последовательно осуществляется как на социальном, так и на психологическом уровне.

В заключение, хотелось бы сказать об актуальности, практической значимости и важности данной работы.

Актуальность дипломной работы заключается в том, что несмотря на имеющиеся работы по стилю управления и конфликтности коллективов не была исследована связь социально-психологической направленности руководителя на сотрудников с интегральной удовлетворенностью их своим трудом и, как следствие, наличием конфликтных ситуаций.

Данная работа делает попытку сделать небольшой шаг в изучении данной связи. В связи с тем, что в управлении личностный фактор занимает ведущее место, то любая работа в данном направлении поможет расширить область психологических знаний в управлении современными коллективами. Основная задача управления в коллективах видится нам в возможности учета роли индивидуальности сотрудников, человеческих желаний и стремлений персонала. Одна из основных характеристик коллектива – интегральная удовлетворенность трудом. И как показали наши исследования существует зависимость благополучного функционирования коллектива от личностной направленности руководителя в рамках стиля руководства, что подтверждает нашу гипотезу.

Данное исследование позволило получить новые научные сведения об особенностях отношений в коллективах с различным стилем управления.