

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

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

**«Связь уровня конфликтности и системы мотивации (на примере  
сотрудников малого бизнеса)».**

АВТОРЕФЕРАТ  
ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ БАКАЛАВРА  
студента 4 курса  
направления 37.03.01 «Психология»  
факультета психологии  
Кафедра общей и социальной психологии  
Гусевой Ольги Вячеславовны

**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 изучение связи уровня конфликтности и системы мотивации на примере сотрудников малого бизнеса.

Проблемы конфликта и мотивации ставились и обсуждались философской мыслью уже в глубокой древности. Однако выделение данных понятий, как самостоятельных отраслей психологии произошло намного позже.

Понятие «мотивация» впервые употребил А.Шопенгауэр в статье «Четыре принципа достаточной причины»(1900-1910), который объяснял обусловленность всех действий человека насущными потребностями, волевые действия – мотивацией. Несколько позже процесс мотивации стал предметом научно-практического внимания в психиатрии и психологии, где он рассматривался в связи с изучением причин нормального и девиантного поведения человека и животных

По-настоящему научный подход к восприятию конфликтов проявился только со второй четверти XIX в. Именно с этого времени конфликты выдвинулись в ряд предметов для специального изучения. Формирование конфликтологии как особой области изучения происходило вместе с развитием социологии, этики, психологии и других социально-гуманитарных наук.

В настоящее время все организации нацелены на достижение успеха и удерживание положения фирмы на высоком уровне. Для этого необходимо постоянно поддерживать благоприятные условия внутри организации. А конфликт, в свою очередь может повлечь за собой сбой хорошо налаженной работы и отрицательно повлиять на успешность компании. Поэтому актуальность работы состоит в том, чтобы с помощью знаний о связи конфликтности и мотивов сотрудников, выявить конфликтные тенденции внутри коллектива и предотвратить возможные негативные последствия.

Цель исследования: выявление связи уровня конфликтности и системы мотивации, на примере сотрудников малого бизнеса.

Объект исследования: персонал малых предприятий.

Предмет исследования: уровень конфликтности и система мотиваций у сотрудников.

Гипотеза: существует связь между уровнем конфликтности и системы мотивации (на примере сотрудников малого бизнеса).

Задачи исследования:

1. Изучить литературу по теме исследования, рассмотреть теоретические аспекты проблемы.
2. Сделать теоретический анализ таких психологических понятий как «мотивация», «конфликт».
3. Выбрать методы исследования и обосновать данный выбор.
4. Провести анализ системы мотивации и уровня конфликтности (на примере сотрудников малого бизнеса).
5. Провести сравнительный анализ результатов исследования и сформулировать выводы.

Новизна исследования: подобраны методические средства, позволяющие отслеживать связь уровня конфликтности и системы мотивации у сотрудников малого бизнеса.

Практическая значимость: определяется тем, что полученные в ходе исследования данные могут быть использованы в различных областях психологической практики, а также в деятельности предприятий малого бизнеса.

Методы исследования:

1. Анализ научной литературы по теме исследования;
2. Тестирование (Тест на оценку уровня конфликтности личности (по В.Ряховскому); Мотивационный тест Ф.Герцберга);
3. Корреляционный метод  $r$ - Пирсона.

## **Выводы по теоретической главе.**

Подведя итог анализу литературы по изучению понятия «мотивация», мы выяснили, что этот термин появился в 17 веке, однако его предпосылки связанные с потребностями, инстинктами и влечениями изучались задолго до этого. Впервые об этой теме говорили такие философы древности как Платон, Сократ, Аристотель и Гераклит. Они рассматривали базовые потребности как двигатель деятельности человека.

Первое упоминание термина «мотивация» связывают с трудами А. Шопенгауэра, который, используя его в пессимистическом направлении экзистенциализма, объяснял обусловленность всех действий человека насущными потребностями, волевые действия – мотивацией. Первые научные мотивационные теории, возникли в 17-18 веках. К ним относятся теория принятия решений и теория автоматов. Первая теория рассматривает поведение человека с рационалистической точки зрения, вторая с иррационалистической.

Вторая половина 19 века ознаменовалась появлением теории эволюции Ч. Дарвина, которая послужила источником основных направлений исследования мотивации в зарубежной психологии. Эта теория коренным образом пересмотрела противопоставление разумности и свободы воли, присущих человеку, инстинктивности поведения животных, утвердила наличие исторической связи между развитием человека и животных.

Предложенные в конце XIX и разработанные в начале XX в. теории инстинктов З. Фрейда и У. Макдаугола, рассматривали биологизаторскую точку зрения на поведение человека.

Помимо теорий биологических потребностей человека в начале XX века возникли два новых направления, опирающиеся не только на эволюционное учение Ч. Дарвина, но также на разработки И. П. Павлова. Это поведенческая (бихевиористическая) теория мотивации и теория высшей нервной деятельности. Поведенческая концепция мотивации развивалась как логическое продолжение идей Д. Уотсона в теории, объясняющей поведение.

Кроме Д.Уотсона и Э.Толмена, среди представителей этого направления, получивших наибольшую известность, можно назвать К.Халла и Б.Скиннера. Все они пытались детерминистически объяснить поведение в рамках исходной стимульно-реактивной схемы. Данная теория продолжает разрабатываться и сегодня.

Еще одна теория, которая зародилась в начале XX века и продолжает развиваться по сей день, является теория органических потребностей животных. Она развивалась под сильным влиянием прежних иррационалистических идей в понимании поведения животного. Ее современные представители видят свою задачу в том, чтобы чисто физиологически объяснить механизмы работы и функционирования биологических потребностей.

В 20-е и последующие годы нашего столетия в западной психологии появляются теории мотивации, относящиеся только к человеку (К. Левин (1926); Г. Олпорт (1937)) и др.. Здесь, наряду с органическими, выделены вторичные (психогенные) потребности, возникающие в результате обучения и воспитания (Г. Мюррей (1938)). К ним отнесены потребность в достижении успеха, в аффилиации и агрессии, потребность в независимости и противодействии, в уважении и защите, в доминировании и привлечении внимания, потребность в избегании неудач и вредных воздействий и т. д.(Ильин 2 стр. 1 части)

Во второй половине XX в. теории потребностей человека были дополнены рядом специальных мотивационных концепций, представленных в трудах Д.Макклелланда, Д.Аткинсона, Г.Хек-хаузена, Г.Келли, Ю.Роттера.

Так же стоит отметить развивающуюся теорию мотиваций в рамках когнитивного подхода, которая обращает особое внимание на феномены, связанные с осознанием и знаниями человека. Соответствующим примером является теория когнитивного диссонанса Л.Фестингера. Основным постулатом его теории когнитивного диссонанса является утверждение о том, что система знаний человека о мире и о себе стремится к согласованию.

В отечественной психологии XX в. можно выделить лишь одну признанную теорию мотиваций. Теория деятельностного происхождения мотивационной сферы человека, разработанная А.Н.Леонтьевым и продолженная его последователями.

Наиболее известными содержательными теориями мотивации являются: классическая теория Ф.Тейлора; теория иерархии потребностей А. Маслоу; двухфакторная теория удовлетворения работой Ф. Герцберга; теория трех факторов (ERG) К. Альдерфера; теория потребностей Д. МакКелланда. В целом эти теории ориентированы на две группы потребностей: первичных – связанных с физиологическими факторами, и вторичных – являющихся по своей природе психологическими.

К наиболее популярным процессуальным теориям можно отнести: теорию ожидания В. Врума; теорию справедливости С. Адамса; теория постановки целей Э. Локка; комплексную теорию Портера-Лоулера и др.

Так же стоит отметить разработки психолога В. Скиннера, которые легли в основу теории усиления. Ключевая идея данной теории заключается в том, что поведение людей обусловлено результатом их действий в подобной ситуации в прошлом.

Теория постановки целей Э. Лока исходит из того, что люди способны воспринимать цели организации как свои собственные и стремиться к их достижению, получая удовлетворение от выполненной работы.

Еще один ученый, А.А. Литвинюк разработал мотивационный комплекс-набор причин, мотивирующих трудовую деятельность человека или коллектива [7]. Все мотивы, воздействующие на поведение людей в трудовом коллективе, А.А. Литвинюк объединил в пять групп: мотивы приобретения (МП); мотивы безопасности (МБ); мотивы энергосбережения (МЭ); мотивы подчинения (МП); мотивы удовлетворения (МУ).

Таким образом, при анализе отечественной и зарубежной литературы были выделены два основных направления, обусловленные методологической платформой ученых, их мировоззрением.

Представители одного из них рассматривают мотивацию с биологизаторских позиций как проявление биологической сущности, как отражение внутренних инстинктивных побуждений. Мотивация понимается как внутренняя спонтанная, независимая от социальной среды детерминанта поведения. В основном такой подход к исследованию мотивов и мотивации, а также всех связанных с ним вопросов в целом характерен для западной психологической науки. К ним относятся самые различные плюралистические теории инстинктов, первичных потребностей, страстей. Важное место занимают такие теории, как бихевиоризм, психоанализ, гедонизм, персонализм и др.

В исследованиях отечественных ученых наиболее приемлемо понимание генезиса мотивации с позиции социального подхода. Здесь отрицается абсолютизация биологической сущности мотивации, утверждается ее общественно-историческая природа. Российские ученые считают, что при изучении данной проблемы необходимо исходить из принципа детерминизма и руководствоваться единством и взаимосвязью биологического и социального при «...ведущей роли социальной среды в формировании психики человека».

Проведя анализ научной литературы по проблемам конфликта, мы выяснили, что эволюция взглядов на понятие «конфликт» развивалась с древнейших времен и продолжает развиваться по сей день.

Философы на протяжении веков пытались понять причины противоречий не только в природе и обществе, но и в мышлении человеческой души, между людьми, общественными классами и государствами.

Первые попытки научного объяснения конфликта как социально-психологического явления были предприняты древнекитайскими и античными философами. В этот период конфликтология развивалась в рамках древних философских учений. Первыми теоретическими

рассуждениями дополнялись мечты человечества о бесконфликтном состоянии общественной жизни.

Средние века. Важнейшей особенностью конфликтологических идей, получивших свое развитие во взглядах средневековых мыслителей, явилось то, что в основном они носили религиозный характер.

Эпоха Возрождения. Существенной особенностью взглядов мыслителей эпохи Возрождения на проблему конфликта является то, что они сформировались в результате развития на более высоком уровне идеи древнегреческой философии о величии человеческого разума, о его роли в познании окружающего мира. Освобождая восприятие человеческих проблем от власти религиозного сознания, философы этой эпохи придавали подобным проблемам земной смысл. Впервые конфликт стал рассматриваться как сложное социально-психологическое явление.

Новое время и эпоха Просвещения. При анализе конфликтологических взглядов мыслителей Нового времени и эпохи Просвещения важно уяснить социально-культурные условия и общественный уклад того периода. Прежде всего это была эпоха не только мощного экономического, но и исключительного культурного подъема европейских стран. Все это создавало предпосылки к системному подходу в познании явлений окружающего мира и в том числе в изучении конфликтов.

Обращаясь к взглядам выдающихся мыслителей первой половины XIX века, важно акцентировать внимание на их глубоких философских рассуждениях о самых острых социальных проблемах того времени. В частности, таковой являлась проблема войны и мира. Интересными в этом плане представляются идеи И. Канта («О вечном мире»), Г. Гегеля («О войне как средстве нравственного очищения народов») и др.

Вторая половина XIX- начало XX века. Обращаясь к указанному периоду эволюции конфликтологической мысли, важно понять, что он занимает исключительное место в становлении конфликтологии как

относительно самостоятельной теории, которое обусловлено следующими факторами.

1. К этому времени был накоплен достаточно большой объем информации по проблеме конфликта. Она содержалась во взглядах выдающихся мыслителей прошлых эпох.

2. Это время характеризовалось сильнейшими социальными потрясениями — войнами, экономическими кризисами, социальными революциями и т. п. Все это требовало глубокого научного анализа, новых теоретических подходов к исследованию социальных проблем.

3. В этот период возникает целый ряд новых наук и концепций, коренным образом изменивших человеческие возможности социального познания.

Также к началу XX в. интерес ученых, прежде всего социологов и психологов, к исследованию конфликтов определился со всей отчетливостью. Конфликт признавался нормальным явлением.

Анализ подходов к исследованию конфликта в первой половине XX в. показывает, что они формировались в русле традиционных направлений психологии, отражая теоретические конструкции, свойственные данному течению. Эти подходы стали основой, на которую опираются западные психологи при изучении конфликтов в последние 40-45 лет.

В 1950—1960-е гг. XX в. на Западе появляются исследования, где научный интерес психологов обращен непосредственно к конфликту. Выделяются основные подходы, разрабатывается понятийный аппарат психологической теории конфликта. В этот период появляются публикации и отечественных ученых, посвященные анализу зарубежных исследований конфликта.

Отдельно стоит отметить становление отечественных взглядов на проблему конфликта. Наиболее подробная периодизация конфликтологического знания представлена в работах А.Я. Анцупова и

С.Л. Прошанова. Ими выделяют несколько этапов развития конфликтологии в России.

Первый этап - до 1924 г. характеризуется зарождением и развитием практических и научных знаний о конфликтах, но как специальный объект исследования конфликт не выделяется.

Второй этап - 1924 - 1989 гг. Конфликт начинает изучаться как самостоятельное явление в рамках сначала двух (правоведение, социология), а к концу периода - 11 наук. Второй этап включает 4 фазы:

- 1924 - 1934 г.г. - увеличение числа публикаций в разных дисциплинах;
- 1935 - 1948 г.г. - полное отсутствие публикаций в связи с войной и репрессиями;
- 1949 - 1972 г.г. - возвращение интереса к конфликту, появление научных работ (25 кандидатских диссертаций с явным преобладанием работ по искусствоведению),
- 1973 - 1989 г.г. - появление докторских диссертаций по конфликтам.

Третий этап - с 1990 г. по настоящее время. Конфликтология выделяется в самостоятельное научное направление и учебную дисциплину. Появляются попытки разработать парадигму конфликтологии как науки на основе разных подходов: междисциплинарного, системного, личностно-социально-деятельностного, эмпирического и ситуационного.

### **Выводы по второй главе.**

1. Проведенное исследование полностью подтвердило выдвинутую нами гипотезу о том, что существует связь между уровнем конфликтности и системой мотивации (на примере сотрудников малого бизнеса).
2. Результаты исследования показали высокую значимую корреляцию между шкалой уровня конфликтности и некоторыми шкалами мотивационного теста Ф. Герцберга.
3. Высокую корреляцию с уровнем конфликтности сотрудников показали следующие шкалы:
  - мотив Г (отношения с руководителем)  $k=0,5118$ ;  $p \leq 0,01$  – входит в зону значимой корреляции, что говорит о высокой степени воздействия на уровень конфликтности;
  - мотив Д (карьера, продвижение по службе)  $k=0,5623$ ;  $p \leq 0,001$  – имеет самое высокое значение корреляции. Это говорит о том, что данный мотив имеет первостепенное влияние на уровень конфликтности у сотрудников.
  - мотив Е (достижение личного успеха)  $k=0,5492$ ;  $p \leq 0,01$  – данный мотив входит в зону значимой корреляции и так же способен воздействовать на уровень конфликтности.
4. Исследование показало, что три наиболее коррелируемые шкалы способны оказывать значительное воздействие на уровень конфликтности сотрудников малого бизнеса.

## **Заключение.**

Анализ научной литературы свидетельствует о многогранности в изучении понятий «мотива» и «конфликта». В первую очередь это связано с относительно молодым возрастом этих наук и не полной разработанностью этих тем. Однако важность данных явлений была описана еще классиками психологии, которые положили задатки к современным подходам исследования.

Цель нашего исследования было выявление связи уровня конфликтности и системы мотивации, на примере сотрудников малого бизнеса. Для осуществления поставленной цели мы провели исследование уровня конфликтности и системы мотивации (на примере сотрудников малого бизнеса).

Проведенное исследование полностью подтвердило выдвинутую нами гипотезу о том, что существует связь между уровнем конфликтности и системой мотивации (на примере сотрудников малого бизнеса).

Результаты исследования показали высокую значимую корреляцию между шкалой уровня конфликтности и некоторыми шкалами мотивационного теста Ф. Герцберга.

Новизна исследования: подобраны методические средства, позволяющие отслеживать связь уровня конфликтности и системы мотивации у сотрудников малого бизнеса.

Практическая значимость нашего исследования определяется тем, что полученные в ходе исследования данные могут быть использованы в различных областях психологической практики, а также в деятельности предприятий малого бизнеса.