

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра социальной психологии образования и развития

**ХАРАКТЕРИСТИКА КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ И  
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ТРУДОМ РАБОТНИКОВ ДОМА  
ПРЕСТАРЕЛЫХ**

АВТОРЕФЕРАТ  
ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ  
БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 4 курса 442 группы  
направления 44.03.02 Психолого-педагогическое образование  
профиля «Психология образования и социальной сферы»  
факультета психолого-педагогического и специального образования  
**Агасиевой Зенфиры Нури Кызы**

Научный руководитель

к.психол.н., доцент \_\_\_\_\_

должность, уч. степень, уч. звание

И.В. Малышев

подпись, дата

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой

д.психол.н, профессор \_\_\_\_\_

должность, уч. степень, уч. звание

Р.М. Шамионов

подпись, дата

инициалы, фамилия

## **ВВЕДЕНИЕ**

От удовлетворенности трудом каждого работника зависит эмоциональный климат во всем коллективе независимо от сферы деятельности организации. Выявив, насколько члены коллектива удовлетворены или не удовлетворены работой, можно корректировать психологический климат в организации.

В рамках настоящего исследования конфликтность личности рассматривается как один из ведущих факторов удовлетворенности трудом. Кроме того, важность рассмотрения данного фактора обуславливается тем, что повышенный уровень конфликтности нарушает коммуникации в коллективе и, соответственно, влияет на эффективность работы в целом.

Работа в доме престарелых сопряжена с высоким уровнем стрессовых ситуаций, что связано со спецификой деятельности учреждений социального обслуживания, оказывающих в стационарных условиях социально-медицинские и бытовые услуги лицам, нуждающимся в постоянном уходе со стороны работников данных учреждений. Таким образом, работники дома престарелых и их степень удовлетворённости трудом выступают ключевыми факторами, от которых зависит психологический климат в коллективе и, соответственно, качество оказываемых услуг пожилым лицам, что обуславливает актуальность темы исследования.

Анализ научной литературы, отечественных и зарубежных исследований показывает, что вопросы конструктивного разрешения конфликтов среди работников дома престарелых, а также факторы, определяющие уровень данной категории работников удовлетворённости трудом, являются недостаточно разработанными и требуют своего научного осмысления и комплексной методической проработки.

Среди отечественных ученых, которые с разных сторон освещают эту проблему, ее психологическую составляющую, можно отметить работы А.Я.

Анцупова, А.И. Шепилова, Л.В. Балабановой, В.Н. Гришиной, Е.В. Драпак, Г.И. Козырева, Н.И. Леонова, Г. Шварц.

Исходя из актуальности темы исследования, была сформулирована **цель**, которая состоит в теоретическом изучении конфликтного поведения работников дома престарелых и факторов удовлетворённости трудом, а также в выявлении взаимосвязи уровня конфликтности персонала организации и удовлетворенности трудом сотрудников.

Для достижения поставленной цели необходимо решить совокупность следующих **задач**:

- изучить проблему конфликтного поведения в современной психологической литературе;
- определить основные факторы удовлетворенности трудом работников;
- выявить психологические особенности удовлетворенности трудом работников дома престарелых;
- провести эмпирическое исследование характеристики конфликтного поведения и удовлетворенности трудом работников дома престарелых;
- разработать рекомендации по снижению конфликтных ситуаций для работников дома престарелых.

Результаты исследования, определяющие его научную новизну заключаются в следующем:

- на первом этапе исследования разрабатывались теоретические основы проблемы, на основе анализа и обобщения работ отечественных и зарубежных ученых.
- на втором этапе осуществлялась работа по исследованию взаимосвязи уровня конфликтности персонала организации и удовлетворенности трудом сотрудников.
- на третьем этапе проводился анализ полученных данных с применением статистических методов обработки результатов.

Практическая значимость выпускной квалификационной работы заключается в том, что полученные данные и разработанные рекомендации представляют интерес для психологов и специалистов, работающих в учреждениях социального обслуживания, и могут быть использованы для снижения уровня конфликтности.

В первой главе «Теоретико-методологические подходы к изучению конфликтного поведения и удовлетворенности трудом как психологической проблемы» конфликтное поведение рассматривается с точки зрения проблемы в современной психологической литературе, выявляются основные факторы удовлетворенности трудом работников, а также рассматриваются психологические особенности удовлетворенности трудом работников дома престарелых.

В данном исследовании был проведен теоретический обзор фундаментальных научных трудов, посвященных рассмотрению конфликтного поведения как психологической проблемы.

В результате рассмотрения существующих научных подходов к определению конфликта было выявлено, что все существующие трактовки объединяет идея, что источником конфликта выступают противоречия.

Конфликт, исходя из его сущности психологического характера, выступает в качестве одного из типов трудных ситуаций, которые имеют место в жизни человека, а также в его коллективе. Конфликт несет в себе определённый уровень напряженности. Конфликтное поведение рассматривается в качестве результата внутренних и внешних противоречий, которые возникают между обществом, микросредой и личностью

Работа в доме престарелых требует большой эмоциональной загруженности, коммуникации с пожилыми людьми, использования энергии и личностного ресурса.

Эффективность труда сотрудников социальной сферы во многом зависит от влияния разных факторов в отношении уровня удовлетворенности

работников условиями работы, спецификой труда, взаимоотношений с коллективом. В первую очередь при выборе профессии и места работы сотрудники обращаются к привлекательности работы, интересному функционалу и социальной значимости.

Высокое эмоциональное напряжение социального сотрудника приводит к истощению его психологических сил, появлению усталости, возрастанию уровня неудовлетворенности в своей работы. Заболевания сердца, нарушения режима сна и его качества, повышенные артериальные давления и частая головная боль часто встречаются в описанных процессах.

Выгорание, чаще всего, появляется в тот момент, когда в жизни человека возникает дисбаланс. Примером для такой ситуации может стать банальная ситуация, когда работник отдает намного больше ресурсов, чем получает. Это отражается в объеме эмоциональных сил, времени, получаемой им материальной награды, авторитете общества и предприятия, на котором работает человек, а также при ситуациях, когда обратная связь от коллег или начальства не соответствует ожиданиям работника. Вышесказанное подтверждает актуальность рассмотрения взаимосвязи удовлетворенности труда и конфликтного поведения работников дома престарелых.

Во второй главе «Эмпирическое исследование характеристики конфликтного поведения и удовлетворенности трудом работников дома престарелых» проводится корреляционный анализа, направленный на выявление взаимосвязи конфликтного поведения работников дома престарелых с их удовлетворенностью трудом, рассматриваются методы исследования, проводится обработка и интерпретация результатов эмпирического исследования, а также разрабатываются рекомендации по снижению конфликтных ситуаций для работников дома престарелых.

В данном разделе исследования был проведен анализ взаимосвязи конфликтного поведения и удовлетворенности трудом работников дома престарелых.

Эмпирическое исследование длилось с ноября по январь 2022/23 года на базе Саратовский дом-интернат для престарелых и инвалидов, по адресу ул. В.Г. Ключкова, 79. В качестве субъектов исследовательской процедуры были выбраны 53 человек, работающих в данном учреждении, в возрасте от 22 до 46 лет ( $n = 53$ ), из них  $n = 43$  – женский пол (81 %),  $n = 10$  – мужской пол (19 %). Средний возраст участников исследования – 36 лет.

Целью эмпирического исследования было: изучение особенностей взаимосвязи уровня конфликтного поведения и удовлетворенности трудом работников дома престарелых.

Процедура проведения эмпирического исследования включала в себя два этапа:

Диагностический этап – диагностика уровня конфликтного поведения и удовлетворенности трудом у работников дома престарелых.

Заключительный этап – обработка и анализ результатов исследования, их интерпретация, проверка выдвинутой гипотезы, разработка рекомендаций.

Нами использовались следующие методики:

1. Методика «Экспресс-оценка глубины конфликта» (А.М. Бандурко, С.И. Бочарова, Е.В. Земянская).
2. Тест жизнестойкости (С. Мадди, адаптация Д.А. Леонтьева, Е.И. Рассказовой).
3. Шкала субъективного благополучия (А. Перуэ-Баду).
4. Методика «Интегральная удовлетворенность трудом» (Н.П. Фетискин).
5. Опросник самоорганизации деятельности (ОСД), разработанный Е.Ю. Мандриковой.

Проведя количественный анализ результатов вышеупомянутых методик, можно обобщить то, что работники дома престарелых не вступают открыто в конфронтацию и, в большинстве случаев, удовлетворены своей профессиональной деятельностью.

Интерпретировав количественный анализ полученных результатов в попытке выявить уровень конфликтности и удовлетворенности трудом, мы осуществили корреляционный анализ методом г-критерия Пирсона.

Таким образом, проведя корреляционный анализ, мы пришли к выводу о том, что существуют такие взаимосвязи (прямые и обратные).

Обратная значимая корреляционная связь установлена между шкалами «Интерес к работе» и «Глубина конфликтности» ( $r = -0,33^*$ ).

Прямая значимая корреляционная связь выявлена между шкалами «Удовлетворенность достижениями в работе» и «Включенность» ( $r = 0,40^{**}$ ).

Прямая значимая корреляционная связь выявлена между шкалами «Удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками» и «Субъективное благополучие» ( $r = 0,30^*$ ).

Прямая значимая корреляционная связь выявлена между шкалами «Уровень притязаний в профессиональной деятельности» и «Принятие риска» ( $r = 0,41^{**}$ ).

Прямая значимая корреляционная связь выявлена между шкалами «Предпочтение выполняемой работы высокому заработку» и «Принятие риска» ( $r = 0,36^*$ ).

Прямая значимая корреляционная связь выявлена между шкалами «Удовлетворенность условиями труда» и «Глубина конфликтности» ( $r = -0,48^{**}$ ).

Прямая значимая корреляционная связь выявлена между шкалами «Профессиональная ответственность» и «Принятие риска» ( $r = 0,33^*$ ).

Обратная значимая корреляционная связь выявлена между шкалами «Общая удовлетворенность трудом» и «Глубина конфликтности» ( $r = -0,33^*$ ).

Прямая значимая корреляционная связь установлена между шкалами «Планомерность» и «Субъективное благополучие» ( $r = 0,28^*$ ).

Обратная значимая корреляционная связь выявлена между шкалами «Настойчивость» и «Контроль» ( $r = -0,27^*$ ).

Прямая значимая корреляционная связь выявлена между шкалами «Фиксация» и «Принятие риска» ( $r = 0,28^*$ ).

Прямые значимые корреляционные связи выявлены между шкалами «Самоорганизация» и «Контроль», «Субъективное благополучие» ( $r = 0,41^{**}$ ;  $r = 0,40^{**}$ ).

Прямая значимая корреляционная связь установлена между шкалами «Ориентация на настоящее» и «Субъективное благополучие» ( $r = 0,44^{**}$ ).

Резюмируя вышеизложенное, можно говорить о том, что работники дома престарелых работают исходя из любви к данной деятельности. Взаимосвязи показали то, что исследуемые предпочитают меньше конфликтовать, больше уделять внимание пожилым людям, принимать риски в своей профессии, также отдать предпочтение выбору профессии, чем заработной плате.

Результаты корреляционного анализа свидетельствуют о том, что существуют достоверные прямые и обратные взаимосвязи между удовлетворенностью трудом и конфликтным поведением.

После выявления взаимосвязи между удовлетворенностью трудом и конфликтным поведением в рамках исследования были предложены рекомендации, направленные на снижение конфликтных ситуаций для работников дома престарелых.

Работа в доме престарелых предполагает постоянное общение сотрудников с пожилыми людьми, что обуславливает важность рассмотрения всевозможных путей решения конфликта в зависимости от того, какие характерные черты наблюдаются в поведении конфликтующей стороны.

На современном этапе исследователи предлагают рассматривать несколько базовых типов поведения людей, в зависимости от которых можно формировать подход к выстраиванию взаимодействия с ними. Среди них можно выделить следующие типы: «паровой каток», «скрытый агрессор», «разгневанный ребенок», «жалобщик», «молчун».



Обсуждая типы людей, по-разному ведущих себя в конфликтной ситуации и при разрешении конфликта, отметим, что основным умением, необходимым для успешного общения с каждым типом людей, является контроль над эмоциями. Управление эмоциями предполагает переход в ассоциированное состояние. Человек в каждый момент своей жизнедеятельности может находиться либо в диссоциированном, либо ассоциированном состоянии. Взгляд на ситуацию собственными глазами, с собственной точки зрения называется ассоциацией. При воспоминании быть в ситуации ассоциированно – значит вернуться и заново пережить опыт, глядя на него собственными глазами, видеть в точности то, что видели, находясь там в действительности. А вот своего лица в этом состоянии увидеть невозможно. Воспринимать ситуацию ассоциированно – значит находиться внутри собственного тела и непосредственно переживать взаимодействие с окружающим миром.

Взгляд на себя со стороны называется диссоциацией. Вспоминая ситуацию диссоциированно, человек может видеть ее как фильм, в котором он видит себя в качестве одного из героев, видеть, как этот герой испытывает равные чувства, но не ощущать их в момент воспоминания.

Идеальным для эмоционального благополучия человека было бы воспоминание приятных ситуаций ассоциированно и неприятных – диссоциированно. Проблема возникает тогда, когда человек ассоциированно погружается в неприятные воспоминания и заново их переживает. И наоборот, диссоциированно погружается в приятные воспоминания, не испытывая при этом позитивной эмоциональной подпитки. Важно приучить свой мозг работать в режиме эмоционального благополучия, сознательно тренируя у себя навык адекватных воспоминаний. Обозначить какие-то раз и навсегда эффективные методы в деятельности социального работника невозможно.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В данном исследовании был проведен теоретический обзор фундаментальных научных трудов, посвященных рассмотрению конфликтного поведения как психологической проблемы.

В результате рассмотрения существующих научных подходов к определению конфликта было выявлено, что все существующие трактовки объединяет идея, что источником конфликта выступают противоречия.

Конфликт, исходя из его сущности психологического характера, выступает в качестве одного из типов трудных ситуаций, которые имеют место в жизни человека, а также в его коллективе. Конфликт несет в себе определённый уровень напряженности. Конфликтное поведение рассматривается в качестве результата внутренних и внешних противоречий, которые возникают между обществом, средой и личностью

Работа в доме престарелых требует большой эмоциональной загруженности, коммуникации с пожилыми людьми, использования энергии и личностного ресурса.

Эффективность труда сотрудников социальной сферы во многом зависит от влияния разных факторов в отношении уровня удовлетворенности работников условиями работы, спецификой труда, взаимоотношений с коллективом. Вышесказанное подтверждает актуальность рассмотрения взаимосвязи удовлетворенности труда и конфликтного поведения работников дома престарелых.

Проведя эмпирическое исследование характеристики конфликтного поведения и удовлетворенности трудом работников дома престарелых, можно заключить, что работники дома престарелых не вступают открыто в конфронтацию и, в большинстве случаев, удовлетворены своей профессиональной деятельностью.

Интерпретировав количественный анализ полученных результатов в попытке выявить уровень конфликтности и удовлетворенности трудом, мы осуществили корреляционный анализ методом  $r$ -критерия Пирсона.

Таким образом, проведя корреляционный анализ, мы пришли к выводу о том, что существуют прямые и обратные взаимосвязи между уровнем удовлетворенности труда и уровнем конфликтности.

Далее нами были разработаны рекомендации по снижению конфликтных ситуаций для работников дома престарелых.

Одной из наиболее эффективных мер профилактического характера выступает снижение уровня конфликтности посредством организации центра, в котором узконаправленные специалисты будут оказывать социально-психологические услуги, а также медико-социальную помощь. Кроме того, можно предложить создание своего рода университета для пожилых людей, в котором обыватели дома престарелых будут встречаться с людьми, оказавшимися в таком же положении. Вышеперечисленные меры можно назвать эффективными способами профилактики конфликтных ситуаций.

Следовательно, цель достигнута, задачи решены, а гипотеза нашла свое подтверждение.