

Учреждение образования  
«Белорусский государственный педагогический университет  
имени Максима Танка»

Факультет психологии  
Кафедра социальной психологии

Дневная форма получения образования  
Специальность «Психология» со специализацией  
«Психология предпринимательской деятельности»  
Группа 56

ПЕТУХОВА УЛЬЯНА ВИКТОРОВНА

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

Выбор стратегии разрешения конфликтов подчиненными  
в зависимости от представлений о стиле руководства

Допущена к защите

Протокол № 16 заседания

кафедры социальной

психологии

«16» 05 2011г.

зав. кафедрой

\_\_\_\_\_ Л.В. Финькевич

Научный руководитель

Старший преподаватель

Повидайко Людмила

Владимировна

Минск, 2011

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	3
ГЛАВА I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОБЛЕМ РУКОВОДСТВА И ВЫБОРА СТРАТЕГИИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА В ОРГАНИЗАЦИИ.....	7
1.1 Стили управления.....	7
1.2 Психологические модели поведения в организации .....	17
1.3 Факторы, влияющие на организационное поведение руководителя.....	22
1.4 Влияние стиля руководства на способы разрешения конфликтов.....	27
Выводы по I главе.....	35
ГЛАВА II ИССЛЕДОВАНИЕ ВЫБОРА СТРАТЕГИИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ СТИЛЯ РУКОВОДСТВА.....	36
2.1 Организация исследования.....	36
2.2 Исследование представлений о стиле управления.....	39
2.3 Выявление личностных особенностей у сотрудников Q–сортировка .....	41
2.4 Определение стратегий поведения в конфликте.....	433
2.5 Анализ взаимосвязи представлений о стиле управления и поведением в конflikте .....	466
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	50
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ .....	53
Приложение №1.....	57
Приложение №2 .....	60
Приложение №3.....	61

## ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования. В настоящее время многие организации осуществляют изменения стиля руководства, направленные на стимулирование предприимчивости и развитие новых экономических отношений. Для выполнения данной задачи необходимо изменить подходы к проведению организационных изменений, сделав их управляемыми.

Организационные изменения будут эффективны, при условии, если они будут проводиться системно во всех основных направлениях жизнедеятельности организации. Для обеспечения управления организационными изменениями необходимо создать методическую базу, которая позволит руководителям проектировать и реализовывать процессы изменений, оценивать их эффективность. При принятии решения о проведении организационных изменений, руководители должны четко представлять позицию, в которой находится коллектив и его желаемое состояние, а также владеть алгоритмом проведения желаемых изменений.

Проблема организационного управления наиболее широко исследована зарубежными специалистами.

Признанными авторитетами в этой области являются И. Ансофф, Р. Блейк, Х. Виссема, Г. Грант, Л.Грейнер, К. Дэвис, Д. Мутон, Дж. Ньюстром, Э.Шайн, М. Хаммер и Д. Нампи.

Значительно место в современных исследованиях отводится сущности организационных изменений, разработке стратегий, методов и моделей управления кадрами.

Среди отечественных исследователей, занимающихся данными проблемами необходимо отметить О.С. Виханского, А.И. Наумова, О.К. Платова, В.И. Лунева, Н.Н. Тренева, И.П. Герчикову, В.К. Тамбовцева, Г.Н.Чернецова. Однако эти исследователи акцентируют внимание на разработке стратегий, а вопросы реализации стратегии и, особенно,

управления изменениями не получают должного освещения.

Изменения представлений об эффективном стиле руководства в теории управления, акцентирование внимания на способностях руководителя к самоанализу, нашли свое отражение не только в зарубежных (М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури и др.), но и в отечественных исследованиях (С. С. Виханский, А. Н. Наумов, Р. Л. Кричевский).

Сущность, структуру, психологическое содержание данного концепта раскрывают В.Г. Афанасьев, В. Г. Буров, А.Л. Журавлев, Д.П. Кайдалов, А.М. Омаров, В.Ф. Рубахин, А.Л. Свенцицкий и др.; факторы, влияющие на формирование стиля руководства и его эффективность рассматривают И. П. Волков, Ю. Н. Емельянов, Р. Л. Кричевский. Проблемы анализа предпочитаемого стиля руководства и влияния управленческой концепции на эффективность служебных отношений в системе подчиненный - руководитель определяет новизну данного исследования, методики диагностики стиля руководства встречаем у А. Л. Журавлева, В. Ф. Рубахина и др.

Несмотря на высокую степень теоретической проработанности проблемы организационного поведения, и его влияния на эффективность взаимоотношений в коллективе, в настоящее время не получил достаточного освещения.

Важность решения данной проблемы обусловила выбор темы исследования «Выбор стратегии разрешения конфликтов подчиненными в зависимости от представлений о стиле руководства».

**Цель исследования** – изучить особенности выбора стратегии разрешения конфликтов подчиненными в зависимости от их представлений о стиле руководства.

**Задачи исследования:**

1.Обобщить отечественный и зарубежный опыт изучения поведения личности в конфликте.

2. Проанализировать основные теоретические подходы по проблеме стилей руководства в организации.

3. Исследовать представления сотрудников о стиле руководства.

4. Выявить выбор стратегии разрешения конфликтов подчиненными в зависимости от их представлений о стиле руководства.

5. Изучить личностные особенности поведения сотрудников.

6. Определить связи между выбором стратегии разрешения конфликтов подчиненными и их личностными характеристиками, а также между выбором стратегии разрешения конфликтов от их представлений о стиле руководства.

**Объект исследования** – стратегии поведения в конфликте.

**Предмет исследования** – особенности выбора стратегии разрешения конфликтов подчиненными от их представлений о стиле руководства.

**Методологическая основа исследований:**

Двухмерная модель регулирования конфликтов К. Томаса на основании пяти стратегий поведения людей (конкуренция, приспособление, избегание, компромисс сотрудничество).

М. Дойч теория социальных отношений, которая строится на основании двух положений: одно из них связано с типом взаимозависимости между целями людей вовлеченных в данную ситуацию, другое – с типом действий этих людей.

Исследования К. Левина о стилях руководства (диктаторский, демократический, попустительский).

Теория представлений С. Московичи, которая определяет социальные представления как универсальный социально-психологический феномен.

Конфликт в организации это осознанное противоречие между общающимися членами этого коллектива. С одной стороны конфликт можно рассматривать как нежелательное явление вносящее разлад в жизнедеятельность организации. С другой стороны конфликт является

способом выявления и разрешения существующих противоречий и в этом проявляется положительное действие конфликта на основании теоретической обоснованности А.А. Брасса.

**Гипотеза исследования:** существует связь между выбором стратегии разрешения конфликтов подчиненными от их представлений о стиле руководства.

**Методы исследования:**

«Определение стиля управления персоналом» адаптированный вариант экспертной методики В.П.Захарова, методика "Q-сортировка" разработанная Б.Стефансоном, «Тест описания поведения» К.Томаса. Статистическая обработка полученных результатов проводилась с использованием пакета статистических программ Microsoft Office Excel 2003 и STATISTICA 6.0, в частности корреляционный анализ с использованием метода Спирмена безошибочного прогноза.

**Научная новизна исследования:** состоит в более глубоком изучении теоретико-методологических основ по проблемам в системе отношений подчиненный-руководитель.

**Практическая значимость работы** заключается в том, что полученные результаты эмпирического исследования позволяют на практическом уровне создавать эффективные просветительские и коррекционные развивающие программы направленные на формирование профессиональной и психологической культуры поведения сотрудников организации.

**Структура и объем дипломной работы.** Дипломная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников и приложений. Полный объем дипломной работы составляет 63 страницы, включая объем, занимаемый списком использованных источников, а так же таблицами и диаграммами.