

**ВЛИЯНИЕ СТРАТЕГИЙ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ НА
СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КЛИМАТ ТРУДОВОГО
КОЛЛЕКТИВА СОТРУДНИКОВ УПРАВЛЕНИЯ СУДЕБНО-
ПСИХИАТРИЧЕСКИХ ЭКСПЕРТИЗ**

Реферат

Дипломная работа 72 с., 5 табл., 50 источников, 4 прил.

КОНФЛИКТ, СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ, СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КЛИМАТ, ТРУДОВОЙ КОЛЛЕКТИВ, УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ, СУДЕБНО-ПСИХИАТРИЧЕСКАЯ ЭКСПЕРТИЗА, МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ

Объект – трудовой коллектив сотрудников управления судебно-психиатрических экспертиз

Предмет – влияние стратегий поведения в конфликте на социально-психологический климат трудового коллектива сотрудников управления судебно-психиатрических экспертиз.

Цель работы – изучить влияние стратегий поведения в конфликте на социально-психологический климат трудового коллектива сотрудников управления судебно-психиатрических экспертиз.

Методы исследования: теоретические, эмпирические, статистические.

Элементы новизны: в работе эмпирически обоснована взаимосвязь между доминирующими стратегиями поведения в конфликте сотрудников управления судебно-психиатрических экспертиз и параметрами социально-психологического климата в данном трудовом коллективе. Выявлены конкретные факторы, влияющие на социально-психологический климат в коллективах, работающих в условиях повышенной стрессовой нагрузки, и предложены практические рекомендации по их оптимизации.

Теоретическая и практическая значимость: результаты исследования углубляют теоретические представления о влиянии стратегий поведения в конфликте на социально-психологический климат в трудовых коллективах, в частности, в сфере судебно-психиатрической экспертизы. Практическая значимость работы заключается в возможности применения полученных данных для разработки и внедрения программ по управлению конфликтами и формированию благоприятного социально-психологического климата в учреждениях, сталкивающихся с высокой эмоциональной нагрузкой и требующих эффективного взаимодействия персонала. Предложенная программа может быть адаптирована и применена в других организациях, работающих в схожих условиях.

**(ОБРАЩАЕМ ВНИМАНИЕ, ЧТО НЕКОТОРЫЕ ФРАГМЕНТЫ РАБОТЫ ИЗВЛЕЧЕНЫ ИЗ
ДАННОГО ДОКУМЕНТА)**

Оглавление

Введение	4
1 Теоретические основы влияния стратегий поведения в конфликте на формирование социально-психологического климата трудового коллектива сотрудников	7
1.1 Характеристика конфликта и стратегий поведения в конфликтных ситуациях	7
1.2 Понятие, сущность и особенности межличностных отношений в трудовом коллективе	22
1.3 Социально-психологический климат трудового коллектива	24
2 Эмпирическое исследование влияния стратегий поведения в конфликте на формирование социально-психологического климата трудового коллектива сотрудников управления судебно-психиатрических экспертиз	32
2.1 Методы, методики, процедура исследования	32
2.2 Анализ полученных результатов	35
3 Разработка и внедрение программы по формированию стратегий поведения в конфликте у сотрудников управления судебно-психиатрических экспертиз	39
3.1 Описание целей, задач, структуры коррекционно-развивающей программы	39
3.2 Оценка эффективности коррекционно-развивающей программы	41
Заключение	47
Список использованных источников	50
Приложения	54

Введение

В современном мире проблема конфликтов является достаточно актуальной и находится в центре внимания многих отечественных и зарубежных специалистов, теоретиков и практиков, представителей различных научных школ и направлений.

Конфликты, как правило, играют определенную, в некотором роде, важнейшую роль в жизни человека, развитии семьи, жизнедеятельности школы, любой организации, государства, общества и человечества в целом. Так, например, в XX в. конфликты явились основной причиной гибели людей.

Однако необходимо понимать, что межличностные конфликты между сотрудниками организации отрицательно отражаются на всех процессах ее становления и развития. Конфликты между сотрудниками организации негативно влияют как на самих непосредственно конфликтующих, так и на окружающих их людей. В то же время, конфликты между сотрудниками организации оказывают деструктивное воздействие на результативность организации, значительно ухудшают социально-психологический климат в коллективе и нередко приводят к увольнениям и иным негативным последствиям.

Современный интерес исследователей к возникновению конфликтов в организациях как теоретико-прикладному направлению, основным предназначением которого является изучение природы и причин межличностных конфликтов сотрудников, разработка методов их практического регулирования и разрешения, обусловлена многими причинами, среди которых можно выделить конфликтности личности, вторжение в зону «личного пространства», непонимание и неприятие взглядов своего коллеги и т.д.

Актуальность темы исследования. В современном мире, где коллективное взаимодействие является неотъемлемой частью профессиональной деятельности, роль социально-психологического климата в трудовых коллективах приобретает особую значимость. Благоприятный социально-психологический климат способствует повышению эффективности работы, снижению конфликтности, улучшению психологического благополучия сотрудников и, как следствие, достижению организационных целей. В свою очередь, деструктивные конфликты, возникающие в процессе трудовой деятельности, негативно сказываются на отношения в коллективе, снижая продуктивность и мотивацию персонала.

Особую актуальность данная проблема приобретает в учреждениях, связанных с повышенной ответственностью и эмоциональной нагрузкой, таких как управление судебно-психиатрических экспертиз. Специфика деятельности сотрудников, работающих в условиях постоянного взаимодействия с лицами, имеющими психические расстройства, и необходимость принятия сложных экспертных решений, создают потенциальную почву для возникновения конфликтных ситуаций. Эффективность разрешения этих конфликтов, а также преобладающие стратегии поведения сотрудников в конфликтных ситуациях, оказывают непосредственное влияние на формирование социально-психологического климата в данном трудовом коллективе.

Решение данной проблемы имеет важное теоретическое и практическое значение, так как изучение взаимосвязи между стратегиями поведения в конфликте и СПК позволит разработать практические рекомендации по оптимизации управления конфликтами и созданию благоприятного социально-психологического климата в коллективах, работающих в сложных и стрессовых условиях, таких как управление судебно-психиатрических экспертиз.

Объект – трудовой коллектив сотрудников управления судебно-психиатрических экспертиз

Предмет – влияние стратегий поведения в конфликте на социально-психологический климат трудового коллектива сотрудников управления судебно-психиатрических экспертиз.

Цель работы – изучить влияние стратегий поведения в конфликте на социально-психологический климат трудового коллектива сотрудников управления судебно-психиатрических экспертиз.

Задачи исследования:

1. Рассмотреть понятие конфликта и стратегий поведения в конфликтных ситуациях.

2. Проанализировать понятие, сущность и особенности межличностных отношений в трудовом коллективе.

3. Охарактеризовать социально-психологический климат трудового коллектива

4. Организовать и провести эмпирическое исследование влияния стратегий поведения в конфликте на формирование социально-психологического климата трудового коллектива сотрудников управления судебно-психиатрических экспертиз.

5. Разработать программу по формированию стратегий поведения в конфликте у сотрудников управления судебно-психиатрических экспертиз.

Методы исследования:

1. Теоретический анализ.

Анализ и синтез научной литературы: Изучение, критический анализ и обобщение научных работ, монографий, статей и других публикаций по проблеме исследования. Данный метод позволил выявить ключевые теоретические подходы к пониманию психологии конфликта, стратегий поведения в конфликтных ситуациях и факторов, влияющих на формирование социально-психологического климата в трудовом коллективе. Особое внимание уделено работам А.Я. Анцупова, А.И. Шипилова, Н.В. Гришиной (психология конфликта); К. Томаса, М. Дойча, Р. Фишера, У. Юри (стратегии поведения в конфликте); В.М. Шепеля, А.Н. Лутошкина, Л.Н. Лукиной (социально-психологический климат). Кроме того, проведен анализ исследований, посвященных специфике профессиональной деятельности сотрудников, работающих в сфере судебно-психиатрической экспертизы, и факторам, влияющим на их психологическое благополучие.

Систематизация и обобщение теоретических данных: Классификация, структурирование и интеграция полученной из литературных источников информации с целью формирования целостной теоретической базы для проведения эмпирического исследования.

2. Эмпирические методы.

Методика оценки уровня конфликтности (В.И. Рогов): Использование стандартизированного опросника для определения индивидуального уровня конфликтности сотрудников. Данный метод позволяет получить количественные данные об общей предрасположенности к конфликтному поведению.

Опросник К. Томаса: Применение теста, предназначенного для выявления предпочитаемых стратегий поведения в конфликтных ситуациях. Опросник позволяет определить степень использования таких стратегий, как соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание и приспособление.

Карта-схема общей оценки психологического климата (А.И. Лутошкин): Использование методики для оценки сотрудниками различных аспектов социально-психологического климата в коллективе. Данный метод позволяет получить субъективную оценку эмоциональной атмосферы, межличностных отношений и уровня сплоченности в коллективе.

3. Методы математической статистики.

Корреляционный анализ: Определение наличия и силы взаимосвязи между стратегиями поведения в конфликте и показателями социально-психологического климата с использованием критерия ранговой корреляции Спирмена.

1 Теоретические основы влияния стратегий поведения в конфликте на формирование социально-психологического климата трудового коллектива сотрудников

1.1 Характеристика конфликта и стратегий поведения в конфликтных ситуациях

Конфликты являются вечным спутником нашей жизни. Слово «конфликт» – латинского корня и в буквальном переводе означает «столкновение» [1].

Это одно из тех слов, которое не нуждается в переводе. В русском языке оно стало употребляться с 19 в. в классическом «Толковом словаре живого великорусского языка» Владимира Даля его еще нет. Современный же «Толковый словарь русского языка» С.И. Ожегова не только содержит это слово, но и поясняет его примерами, из которых видно, что 20 в. оно имело очень широкую область применения. В словаре Ожегова слово «конфликт» толкуется как «столкновение, серьезное разногласие, спор».

В психологическом словаре конфликт определяется как «столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с острыми отрицательными эмоциональными переживаниями» [2, с. 169].

Сравнивая различные определения, можно выделить признаки конфликта. Большинство исследователей считают, что в основе конфликта лежит «столкновение», противостояние, противоборство. Например, вооруженное столкновение соседних государств, семейная ссора, конфликт на работе, в школе, личная драма – во всех этих конфликтах присутствует столкновение противоречивых или несовместимых интересов, позиций. Таким образом, одним из признаков конфликта является биполярность, обозначающая и взаимосвязанность и взаимопротивоположность одновременно.

Но одного противопоставления недостаточно для того, чтобы возник конфликт. Необходима «борьба» двух начал, т.е. активное взаимодействие, направленное на устранение противоречия. Следовательно, второй обязательный атрибут конфликта – активность, направленная на преодоление противоречия. Причём такая активность чаще всего сопровождается

сильными эмоциональными переживаниями в силу большой значимости для каждого участника затрагиваемых интересов [3].

Однако определять конфликт просто как противоречие – тоже не совсем корректно. В нем всегда присутствуют субъект или субъекты как инициаторы конфликта – это еще один существенный признак (критерий) конфликта. Находиться в конфликте можно только с кем-то – с другой группой, другим человеком, самим собой. Это приводит к мысли, что конфликт – чисто человеческое явление. Нельзя находиться в конфликте с природой или техникой, так как они не могут вступать в активное и осознанное взаимодействие с нами. Когда мы говорим о конфликте добра и зла или конфликте поколений, мы всегда предполагаем субъектов этого конфликта, т. е. конкретных людей или групп. У животных тоже не может быть конфликтов. Там мы говорим о соперничестве или конкуренции. Однако в исследованиях о животных часто можно встретить понятие конфликта, хотя это не совсем корректно. Эта особенность отличает конфликт от противоречия [4].

Существует достаточное количество определений понятия «конфликт».

Конфликт – борьба за ценности и претензии на определенный статус, власть, ресурсы, в которой целями являются, нейтрализация, нанесения ущерба или уничтожение соперника. В данном определении четко и ясно указаны цели конфликтного взаимодействия, возможные действия в случае сопротивления оппонента, причем действия перечисляются в порядке нарастания силы.

Конфликт – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов двух или более людей. В этом определении акцент сделан на предмет столкновения в виде противоположных целей, интересов, а вопрос методов воздействия остается неизвестным. Несколько позднее было предложено такое представление конфликта в виде формулы: конфликт = конфликтная ситуация + инцидент, где:

конфликтная ситуация – это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта;

инцидент – это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;

конфликт – это открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций;

Из формулы наглядно видно, что конфликтная ситуация и инцидент независимы друг от друга, то есть ни одно из них не является следствием или

проявлением другого. Разрешить конфликт – значит: устранить конфликтную ситуацию; исчерпать инцидент.

«Со слов И.Д. Мариновской существует 4 стадии протекания конфликта [5]:

1. Предконфликтная стадия.
2. Собственно конфликт (инцидент, эскалация, кульминация).
3. Разрешение конфликта.
4. Послеконфликтная стадия».

Эти стадии не являются обязательными – возможно, что какие-то из них в ходе конфликта «проскакиваются». По-разному складывается продолжительность стадий. Но последовательность их в любых конфликтах одна и та же.

Практика показывает, что в жизни много случаев, когда конфликтную ситуацию устранить невозможно по объективным причинам. Из формулы конфликта следует: чтобы избежать конфликта, следует проявлять максимальную осторожность, не создавать инцидента [6].

Во многих конфликтах можно обнаружить не одну конфликтную ситуацию или найти несколько вариантов ее формулировки.

Именно по этой причине ключевую роль в разрешении конфликта играет умение правильно определить и сформулировать конфликтную ситуацию.

Важно помнить, что конфликтная ситуация – это диагноз болезни, имя которой «конфликт». Только правильный диагноз дает надежду на исцеление. Для того чтобы сделать эту процедуру наиболее эффективной, нужно запомнить следующие несложные правила:

- Необходимо помнить, что конфликтная ситуация – это то, что необходимо устранить.
- Конфликтная ситуация всегда возникает раньше конфликта.
- Формулировка должна подсказывать, что делать.

Таким образом, «Р.С. Немов выделяет три основных компонента конфликта [7]:

1. В конфликте всегда присутствует противоречие, столкновение позиций, за которым стоит различие интересов, ценностей или нормативных представлений сторон. Участники конфликта ощущают, что выигрыш первой стороны – это проигрыш для другой.

2. В конфликте всегда затрагиваются значимые для человека интересы или представления (независимо от того, о чем идет речь), что является причиной выраженных отрицательных эмоций у участников и становится

часто основным препятствием в поиске разумного выхода из создавшегося положения.

3. Конфликт также обязательно предполагает элемент конфликтного поведения-противодействия, возникающего при попытке решить противоречие».

По мнению В.И. Журавлева главную роль в возникновении конфликтов играют так называемые конфликтогены – слова, действия (или бездействия), способствующие возникновению и развитию конфликта, то есть – приводящие к конфликту непосредственно [8].

Негативную суть конфликтогенов можно объяснить тем, что мы гораздо более чувствительны к словам других, нежели к тому, что говорим сами.

Эта особая чувствительность относительно обращенных к нам слов происходит от желания защитить себя, свое достоинство от возможного посягательства. Но мы не так бдительны, когда дело касается достоинства других, и поэтому не так строго следим за своими словами и действиями (то есть, не особенно задумываясь, «запускаем на орбиту» своих взаимоотношений с окружающими нас людьми различные конфликтогены). Однако сам по себе «одиночный» конфликтоген не способен, как правило, привести к конфликту. Должна возникнуть «цепочка конфликтогенов» – их, так называемая, эскалация.

М.В. Шугуров считает, что эскалация конфликтогенов – на конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном, часто максимально сильным среди всех возможных. Получив в свой адрес конфликтоген, «пострадавший» хочет компенсировать свой психологический проигрыш, поэтому испытывает желание избавиться от возникшего раздражения, ответив «обидой на обиду». При этом ответ должен быть не слабее, и для уверенности он делается с «запасом». Ведь трудно удержаться от соблазна проучить обидчика, чтоб впредь не позволял себе подобного. В результате сила конфликтогенов стремительно нарастает [9].

Система отношений «педагог-обучающийся» рассматривается как система социально-психологического взаимодействия и должна строиться с учетом специфики общения в определенный момент, на определенном этапе развития этих отношений, с учетом индивидуальных и возрастных характеристик взаимодействующих. Она являет собой сложный, многослойный процесс, непрерывно развивающихся и изменяющихся форм общения, которые образуют динамическую коммуникативную систему.

В своей сложности система отношений «педагог-обучающийся» может характеризоваться с позиции нормативного (конструктивного) и ненормативного (деструктивного, конфликтного) коммуникативного поведения.

В основе любого конфликта, как правило, лежат разные причины. Например, обострение противоречий может быть связано с проблемами удовлетворения основных потребностей, с психоэмоциональным состоянием педагога, ребёнка, с дефицитом ресурсов, с различиями в интересах, ценностях, вкусах людей.

Осознание причин конфликта связано с осознанием природы как общества, так и человека. Исходных моментов, порождающих тот или иной конфликт, по меньшей мере три: сами люди, социальные связи и отношения, условия функционирования организации. То есть причины могут быть как объективными (условия и обстоятельства, в которых скрыты реальные объективные противоречия), так и субъективными (индивидуальные особенности людей, имеющих свои специфические интересы и цели деятельности, черты характера и психологические качества, потребности и мотивы деятельности) [10].

В отношениях людей избежать противоречий практически невозможно. Сегодня значительно увеличивается риск возникновения конфликта на рабочем месте, поскольку любая работа – контактирование людей друг с другом и как следствие – столкновение с множеством проблем.

Как правило, конфликты оказывают негативное влияние на микроклимат коллектива, нередко многие из них могут нанести серьезные угрозы, как здоровью работников, так и состоянию организации.

На основании изложенного целесообразно отметить, что с целью избежания таких серьезных последствий, нужно научиться корректно и своевременно решать возникающие разногласия, выбирая наиболее подходящие и правильные стратегии поведения в подобной ситуации. Такой подход к данной проблеме не только снизит негативное влияние конфликтов на организацию, но и поможет добиться положительных результатов. Следовательно, трудовые конфликты раскрывают существующие проблемы компании, помогают выявить альтернативные способы решения этих проблем.

Изучая проблему трудовых конфликтов, специалисты отмечают, что конфликты, происходящие в организации, в большинстве своем носят характер межличностных.

Межличностные конфликты – это конфликты между отдельными индивидами в процессе их социального и психологического взаимодействия.

Межличностный конфликт - один из самых распространенных типов конфликтов, который обнаруживается во взаимодействии между двумя и более лицами. В межличностных конфликтах субъекты противостоят друг другу и выясняют свои отношения прямо, лицом к лицу. Межличностные конфликты происходят как между сослуживцами, так и между самыми близкими людьми.

В межличностном конфликте каждая сторона желает отстоять свое мнение, путем доказательства другой ее неправоты. В результате этого люди прибегают к взаимным словесным оскорблениям, обвинениям, унижениям и др. Подобное поведение вызывает у субъектов конфликта острые негативные переживания, которые повышают стрессовое состояние, обостряют взаимодействие участников и провоцируют их на экстремальные поступки.

А. Шпиллов выделяет три периода протекания межличностного конфликта:

- предконфликт, когда возникает объективная проблемная ситуация, происходят осознание объективной проблемной ситуации и попытки ее решения неконфликтными способами;
- конфликт: собственно сбалансированное противодействие и завершение конфликта;
- послеконфликтная ситуация, в которой восстанавливается частичная или полная нормализация отношений.

В любой конфликтной ситуации выделяются субъекты и объект конфликта.

Субъекты отстаивают свои собственные интересы, стремятся к достижению своей цели.

Объект- то, на что претендуют его участники - цель, к достижению которой стремится каждый из противоборствующих субъектов.

Основные причины конфликтов можно поделить на три группы:

1. Совместная деятельность;
2. Особенности межличностных отношений;
3. Психологические особенности участников (темперамент, уровень личностного развития, адекватность самооценки, акцентуации характера).

А.С. Кармин среди причин конфликтов называет:

- качественная и количественная стороны ограниченности в ресурсах;
- взаимосвязи (полномочия, власть);
- различия в целях, представлениях и ценностях;
- различия в жизненном опыте и манере поведения;
- недовольство в коммуникации;
- личностные различия участников столкновения.

Для того чтобы раскрыть сущность рассматриваемого вопроса, целесообразно более детально рассмотреть конфликты, происходящие в организации.

С одной стороны, трудовые конфликты раскрывают факт существования определенной проблемы. В некотором роде это может оказывать положительное влияние на жизнь организации, так как руководство, не имея сведений о существовании проблемы, соответственно, не может ее решить. Кроме того, на основании этого выделяется два (наиболее распространенных) пути решения появившейся проблемы.

Так, вследствие правильного, успешного разрешения конфликта, компания может увеличить эффективность производства, используя с этой целью мнение одной из конфликтующих сторон. Например, это может быть инновационная идея, которую предложил работник, но которую сложившийся коллектив, обычно мыслящий консервативно, не принимал.

С другой стороны, не всегда получается корректно и своевременно разрешить конфликтную ситуацию. Причиной этого, как правило, является неопытность управляющего персонала, менеджеров, руководителей. Отсутствие базовых знаний в сфере психологии, непонимание причин возникновения конфликта, незнание теории разрешения конфликтов негативно сказывается на эффективности их ликвидации, а, следовательно, и на эффективности работы организации в целом. Также часто случается, что конфликт выстраивается исключительно на почве личной неприязни двух сторон. Таких конфликтов нужно избегать, следить за атмосферой в коллективе, и стараться пресекать на корню ни к чему хорошему они не приведут.

Таким образом, многие конфликты несут в себе как разрушительные, так и позитивные последствия.

Некоторые из конфликтов, возникающие между группами, порождаются самим характером их целей или задач.

Иной источник конфликта происходит из личного опыта и ориентации людей, составляющих отдельные группы. Некоторые конфликты - результат конкуренции групп за долю в организации (ресурсы, власть, влияние, статус, вознаграждение, выгодные производственные задания и др.).

Методы управления конфликтами в организации:

- организация встреч конфликтующих сторон, оказание им помощи в определении причин конфликта и конструктивных путей его разрешения;
- постановка совместных целей и задач, которые не могут быть решены без сотрудничества противоборствующих сторон;
- использование скрытых ресурсов;

- выработка стремления пожертвовать чем-либо для достижения согласия и примирения;
- управленческие методы работы над конфликтом;
- изменение организационной структуры, совершенствование обмена информацией, перепроектирование работ;
- обучение работников навыкам управления конфликтами, мастерству межличностного общения, искусству ведения переговоров [15, с. 50-53].

Межгрупповые конфликты неизбежны, поскольку группы всегда имеют конфликтующие цели и конкурируют за ограниченные ресурсы, достижение более высокого статуса и другие факторы успеха.

Одним из наиболее эффективных способов преодоления конфликта является поиск целей, имеющих отношение к обеим группам. Например, общей целью может быть уничтожение «общего врага».

Еще один вариант решения проблемы – расширение взаимоотношений между группами - если группы имеют большой диапазон коммуникаций, они начинают лучше понимать и больше ценить друг друга, а вероятность конфликтов снижается. Такое предположение не всегда оправдывает себя. Когда две группы конкурируют за ограниченные ресурсы или когда их цели противоречивы, расширение сферы взаимоотношений вряд ли будет способствовать развитию положительных эмоций.

Когда рассматриваются взаимоотношения в современных организациях, то становится видно, что *конфликт является важной формой взаимодействия людей*, средством решения тех или иных деловых проблем и самоутверждения личности в коллективе.

Появление конфликтов и их дальнейший анализ дает возможность глубже вникнуть в тонкости деловых отношений, тайны взаимопонимания между менеджерами и работниками, выработать оптимальную стратегию взаимодействия. Это очень важно, прежде всего, для крупных компаний, менеджеры и работники которых считаются личностями с развитым чувством собственного достоинства, четкими ролевыми установками, своим «Я», ориентацией на деловой успех.

Роль конфликтов в деятельности современных организаций рассматривается с разных сторон.

Некоторые из исследователей считают, что самое главное - это *предупреждение конфликтов в организациях и их профилактика*. Поэтому при таком подходе они относятся к конфликтам как к «болезни человеческого общения», которую необходимо лечить средствами «социальной медицины».

Другие авторы настаивают на том, что конфликты в организациях - это *нормальное, а в определенной мере желаемое явление*, рассматривая их как движущую силу организационных изменений, их существенный фактор. Следствием конфликта оказываются *изменения*, которые, в свою очередь, вступают в противоречие с устаревшими, неактуальными нормами жизни, что неизбежно приводит к назреванию новых столкновений противоположных интересов, мнений. Но благодаря такому процессу появляется ряд идей нормальности социальных и межличностных конфликтов, поскольку бесконфликтность означала бы потерю индивидуальности, свободы, подлинности».

Организационные конфликты в целом можно рассматривать как противоречия, которые возникают в процессе функционирования определенных организационных структур (предприятий, учебных заведений, министерств, банков и т.д.)

Организационный конфликт – это активное столкновение двух или более разнонаправленных сил, которое возникает через расхождения позиций и интересов, ценностных ориентаций, социальных установок, планов как отдельных работников, формальных и неформальных групп, функционирующих в организации, так и организации в целом вследствие обострения противоречий в процессе их деятельности и развития.

В психологии существуют различные *классификации конфликта* в зависимости от критериев, которые лежат в основе деления. Конфликты, которые возникают в управлении организациями, также могут быть классифицированы по различным критериям.

Целесообразным для осуществления «базовой» классификации конфликтов является использование таких *критериев*:

- *тип организации*, в которой возникают конфликты (школа, министерство, банк и т.д.);

- *место локализации конфликта* (внутри организации или снаружи во время ее взаимодействия с социальной средой). Могут быть внутренними и внешними;

- *количество людей, задействованных в конфликте* (от одного человека до нескольких малых или больших социальных групп). Могут быть: внутриличностными, межличностными, между личностью и группой, между двумя группами;

- *управленческий статус участников конфликта* (их место в системе вертикальных или горизонтальных управленческих отношений). Могут быть: вертикальными и горизонтальными;

- *статус руководителя в конфликте*. Могут быть: конфликты, в которых руководитель организации является непосредственным их участником, и конфликты, в которых руководителю приходится быть «третьей стороной», то есть когда он является посредником в разрешении конфликтов.

Любой организационный конфликт играет немаловажную роль в регуляции поведения и деятельности менеджеров и персонала организации.

Позитивные функции организационного конфликта: самоанализ, рефлексия своих интересов, потребностей, освобождение от негативных эмоций, возникновение новых взглядов, эффективное принятие групповых решений, осмысления взаимных претензий, внедрения новых норм поведения, создание новых групп и др.

Негативные функции организационного конфликта: психологический дискомфорт личности, эмоциональные потери, нервозность, нарушение системы коммуникаций, ослабление группового единства, текучесть кадров, и как следствие - снижение эффективности выполнения задач и целей организации.

Итак, конфликт - это психическое явление, которое характеризуется, как правило, двумя аспектами и разворачивается между двумя полюсами. Каким будет конфликт в каждой конкретной ситуации (или будут преобладать в нем негативные аспекты, или он будет играть и положительную роль) в значительной мере зависит от того, насколько личность осознает значимость конфликта и насколько она способна управлять им.

Анализ содержания и структуры конфликтов в организациях дает возможность рассмотреть одну из наиболее важных и сложных проблем в деятельности организационных психологов - психологическое обеспечение управления организационными конфликтами.

Как показывает практика, разрешение конфликтов зачастую возлагается на плечи руководителя и, как правило, производится в ходе индивидуальной беседы. Таким образом, к косвенным методам разрешения конфликтов можно отнести следующие позиции:

- в процессе индивидуальной беседы руководитель реализует *принцип «выхода чувств»*. Так, например, психолог К. Роджерс отмечал, что если человеку позволить выразить свои, отрицательные эмоции, то они постепенно «самим собой» сменяются положительными. Именно поэтому руководитель в ходе беседы обеспечивает выход отрицательных чувств. При этом его позицию можно выразить словами «понимаю и внимательно слушаю»;

- в процессе индивидуальной беседы руководитель также реализует *принцип «эмоционального возмещения»*. Следование этому принципу предполагает, что человек, обращающийся к руководителю с жалобой на оппонента, должен рассматриваться как страдающее лицо. Это значит, что внутренняя картина ситуации, сложившаяся у собеседника, именно его выставляет страдальцем. И, как правило, чем более он не прав, тем активнее выгораживает себя перед собственной совестью в качестве «мученика» и «жертвы». С такого рода страданием следует считаться, даже если оно «несправедливое». Демонстрируя, что вы считаетесь с этим, вы уже «эмоционально возмещаете» удрученное душевное состояние собеседника.

Особенно согревает похвала и уместный и тактичный комплимент. Как известно, это ключ к совести собеседника. Только именно комплимент, а не лесть.

Однако следует подчеркнуть, что льстить конфликтующему нельзя. Это легко распознается, а льстец вызывает открытое или тайное презрение собеседника. Надо сказать о том хорошем, что в человеке действительно есть. Этого бывает достаточно, чтобы вызвать целую лавину раскаяния и искреннюю готовность пойти на мировую;

- в процессе индивидуальной беседы руководитель также реализует *принцип «авторитетного третьего»*. Состояние конфликта резко искажает взаимовосприятие враждующими сторонами друг друга. Им трудно принять от соперника невольную похвалу, неожиданное одобрение. В этих проявлениях человеческого, партнерского общения им слышится скрытая издевка либо мерещится хитрый замысел. Примиряющие добрые намерения одного из противников по отношению к другому в таком случае могут быть переданы только через третье лицо, авторитетное для обоих. Для обиженного человека положительные суждения о нем со стороны обидчика – это толчок к размышлению, который обязательно направит мысли на путь поисков межличностного компромисса;

- в процессе индивидуальной беседы руководитель реализует *принцип «обнажения агрессии»*. При этом руководитель намеренно предоставляет конфликтующим возможность выразить свою неприязнь друг к другу. На людях это следует делать исключительно в замаскированном виде: можно столкнуть партнеров конфликта в спортивном состязании, диспуте, игре и др.

Прямая форма обнажения агрессии реализуется следующим образом: в кабинете руководитель побуждает оппонентов конфликтовать в его присутствии. Как правило, при третьем лице конфликт не достигает таких крайностей, чтобы пришлось в буквальном смысле слова разнимать враждующих. Дав им выговориться, руководитель не отпускает их, а

продолжает работу. В ее основе – принудительное слушание оппонентами друг друга и расширение их духовного горизонта.

При реализации требования принудительного слушания оппонентами друг друга руководитель добивается, чтобы каждый из них, прежде чем ответить другому, с предельной точностью повторил последнюю реплику противника. Руководитель вмешивается в диалог, настойчиво требуя выполнения этого требования. Обычно при этом обнаруживается, что оппоненты не в состоянии правильно воспроизвести реплики друг друга, поскольку каждый слышит, в основном, себя, а противнику приписывают; слова, которые в действительности не были произнесены. Фиксируя внимание конфликтующих на этом факте, руководитель принуждает их к добросовестному слушанию друг друга. Непривычность такой ситуации уменьшает накал взаимного ожесточения и способствует росту самокритичности спорящих.

Для расширения духовного горизонта конфликтующих используются различные методы своеобразного протоколирования конфликта с применением магнитофона или видеоманитофона. После конфликта запись воспроизводится. Как правило, конфликтующие подавлены тем, что услышали и увидели. Все начинают понимать, что вели себя недостойно или некрасиво. На этом фоне руководитель приступает к разбору конфликта, разоблачая все мелкое, непринципиальное и примитивное, что сопровождало или вызывало конфликт. Перед конфликтующими намечаются жизненные ценности более высокого порядка, духовные цели, в стремлении к которым оппоненты едины. Беседа завершается призывом ориентироваться именно на эти высокие ценности и цели, позади уязвленное самолюбие и мелочные счёты.

Следует отметить, что косвенные методы управления конфликтами уместны лишь на фоне общей трудовой активности группы, включая конфликтующих. В атмосфере безответственности и разобщенности эти методы не только не устраняют конфликты, но и могут даже способствовать их нарастанию и углублению.

Понимание истинных причин конфликта открывает путь к их разрешению. Именно поэтому поиск и обнаружение действительных причин конфликтов является одной из важнейших задач педагогической конфликтологии.

А. Меняев в статье «Конфликты в обучении и воспитании» выделяет три объективные причины конфликтности взрослых [11]:

– взаимодействие консерватизма взрослых и новых культурных ценностей детей;

– недостаточный культурный уровень взрослых (грубость, бестактность);

– изменения в психике педагогов или родителей, возникающие в процессе накопления опыта систематического управления поведением ребёнка; эти изменения можно образно назвать «развращением властью» – привычка постоянно запрещать, приказывать, поправлять, понуждать, упрекать, выговаривать, словом, «воспитывать» в строгости, покорности и дисциплине.

В исследованиях А.Я. Анцупова рассмотрены не только конфликты с участием учителей, но и столкновения учителей с директором или завучем общеобразовательной школы. Это два разных вида конфликтов. Однако они происходят в одном и том же педагогическом коллективе, часто взаимосвязаны [12].

Без знания причин возникновения конфликтов трудно понять механизмы их развития и завершения, а самое главное – сложно заниматься профилактикой конфликтов. Ведь профилактика – это устранение условий и факторов, вызывающих конфликты, управление причинами, порождающими борьбу между школьниками или учителями.

Есть люди (как взрослые, так и дети), которые чаще других оказываются включенными в конфликт. Поэтому неслучайно известны попытки выделения различных типов конфликтных личностей. «Ю.Б. Гиппенрейтер, например, выделяется пять типов [13]:

1. Демонстративный (хочет быть в центре внимания, любит хорошо выглядеть в глазах других, любит свои страдания; сильно выражены эмоции при слабом проявлении разума, планирование поведения и жизни осуществляется ситуативно и слабо воплощается в жизнь, кропотливой, систематической работы или учёбы избегает, не уходит от конфликтов, в конфликтной ситуации чувствует себя неплохо).

2. Ригидный (подозрителен, обладает завышенной самооценкой, часто не учитывает изменения ситуации, с большим трудом принимает точку зрения окружающих (педагога, сверстников), на недоброжелательное отношение других сильно обижается, повышено чувствителен к мнимым или действительным несправедливостям).

3. Неуправляемый (импульсивен, недостаточно контролирует себя, поведение непредсказуемо, агрессивен, часто не обращает внимания на общепринятые нормы общения, своего окружения, во многих своих неудачах склонен обвинять других, из прошлого опыта извлекает мало уроков).

4. Сверхточный (скрупулезно относится к работе или учёбе, предъявляет повышенные требования к себе, предъявляет повышенные

требования к окружающим, причем делает это так, что людям, с которыми он взаимодействует, кажется, что он придирается, обладает повышенной тревожностью, чрезмерно чувствителен к деталям, склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих, страдает от себя сам, переживает свои просчеты, неудачи).

5. «Бесконфликтный» (неустойчив в оценках и мнениях, обладает повышенной внушаемостью, внутренне противоречив, ориентируется на сиюминутный успех в ситуации, зависит от мнения педагога, одноклассников, излишне стремится к компромиссу, не обладает достаточной силой воли)».

Большинство конфликтов связаны со следующими источниками [14]:

1. Физиологическими потребностями.
2. Различиями в восприятии, интересах, ценностях, убеждениях.
3. Нехваткой средств и ресурсов.
4. Психологическими потребностями.

А.Г. Маклаков выделяет три основных типа конфликтогенов:

- стремление к превосходству;
- проявления агрессивности;
- проявления эгоизма.

Отсутствие согласия обусловлено наличием разнообразных мнений, взглядов, идей, интересов, точек зрения и т. д. Однако оно, как уже отмечалось, не всегда выражается в форме явного столкновения, конфликта. Это происходит только тогда, когда существующие противоречия, разногласия нарушают нормальное взаимодействие людей, препятствуют достижению поставленных целей. В этом случае люди просто бывают вынуждены каким-либо образом преодолеть разногласия, и вступают в открытое конфликтное взаимодействие. В процессе конфликтного взаимодействия его участники получают возможность выражать различные мнения, выявлять больше альтернатив при принятии решения, и именно в этом заключается важный позитивный смысл конфликта. Сказанное, конечно, не означает, что конфликт всегда носит положительный характер.

Т.Г. Григорьева считает, что нужно не раз и навсегда уничтожить все условия для возникновения конфликтов, а научиться правильно ими управлять. Для этого надо уметь анализировать конфликты, понимать их причины и возможные последствия.

1.2 Понятие, сущность и особенности межличностных отношений в трудовом коллективе

Формирование межличностных отношений в малой социальной группе определяется как один из ведущих процессов групповой динамики, определяющий степень привязанности к группе ее членов [15]. Именно степень сформированности межличностных отношений в первую очередь обеспечивает ее развитие как социальной группы. При этом уровень сформированности межличностных отношений демонстрирует также степень развития группы, ее непосредственную близость по отношению к коллективному уровню.

В своих исследованиях Бабосов Е.М. и Марищук Л.В. отмечают, что средством, обеспечивающим возможность передачи информации, способствующим освоению социальных ролей, формированию идентичности, поиску благоприятных психологических условий взаимодействия, самовыражения и самопознания, поддержанию эмоционального равновесия, являющимся залогом психологического здоровья личности, выступает межличностное общение [15].

Как отмечал А.А. Амельков, межличностные отношения – это внешняя и внутренняя активность человека, которая направлена непосредственно или косвенно на себя или других людей [16].

Наличие межличностных отношений – это обязательный процесс становления группы, сопровождающий ее на всех этапах развития [17]. Главная идея сплочения заключается в формировании особого вида связей между членами группы, которые способствуют превращению в психологическую общность формальной структуры, задаваемой внешними раздражителями.

Под межличностными отношениями, как правило, понимается состояние того, насколько участники этой группы удовлетворены совместной работой и в какой степени их привлекает перспектива продолжать совместную работу.

В психологии ключевым фактором сформированности межличностных отношений является привлекательность участия в работе группы, однако наряду с этим присутствует такая ситуация, когда человек осознанно хочет стать членом группы, не находя ее при этом привлекательной. Причины таких ситуаций весьма разнообразны, так, например, участие в общественном клубе может быть целесообразным с точки зрения продвижения по служебной лестнице, даже если человек в принципе не

находит для ничего полезного и приятного в общении с некоторыми членами этой группы. [9] Целесообразно также отметить и тот факт, что подобная мотивация не есть личностно-социальный вклад в сплоченность группы, что впоследствии приводит к утрате сплоченности.

Проблема межличностных отношений также имеет продолжительную историю ее исследования, которая определяется пониманием группы, в первую очередь, как некоторой системы межличностных отношений, характеризующейся наличием эмоциональной основы. Исходя из этого, существуют и различные интерпретации понятийного аппарата таких отношений, каждая из которых основана на признании важности эмоциональной стороны взаимоотношений в группе [18].

Так, например, в условиях социометрического направления изучения феномена сформированности межличностных отношений, отношения в социальной группе тесно связываются с таким уровнем развития межличностных отношений, который определяется наличием высокого процента выборов, основанных на взаимной симпатии.

Другой подход изучения сформированности межличностных отношений был разработан и предложен В.Н. Мясищевым [19], который предложил анализировать сформированности межличностные отношения, основываясь на частоте и прочности коммуникативных связей, обнаруживаемых в группе. Иначе говоря, в соответствии с его теорией межличностные отношения между людьми – это «сумма всех сил, действующих на членов группы, чтобы удерживать их в ней».

Кроме того, стоит обратить внимание, что влияние теорий Левина на В.Н. Мясищева придало особое значение этому утверждению: «силы» интерпретировались либо как привлекательность группы для индивида, либо как удовлетворенность членством в группе. Но и привлекательность, и удовлетворенность анализировались при помощи выявления чисто эмоционального плана отношений группы, и представлялась как некоторая характеристика системы эмоциональных предпочтений членов группы [19].

Наряду с вышеперечисленными идеями в науке существовала и другая программа исследования межличностных отношений между людьми, связанная с работами Т. Ньюкома [20], который, в свою очередь, вводит особое понятие «согласия» и с его помощью интерпретирует степень сформированности межличностных отношений. Кроме того, Т. Ньюком выдвигает новую теорию по сравнению с теми, которые содержались в подходах Морено и Фестингера – теорию необходимости возникновения похожих ориентаций членов группы по отношению к каким-то значимым для них ценностям [21].

Так, видим, что существует целый ряд экспериментальных идей, направленных на определение межличностных отношений или, другими словами, идей по выявлению группового единства, основанных на общении людей. Однако наиболее существенное из них – это исследования, проводимые А. Бейвеласом [22], в которых особая роль отводится характеру групповых целей. А. Бевелас определяет операциональные цели группы как построение оптимальной системы коммуникаций; символические цели группы – это цели, соответствующие индивидуальным намерениям членов группы. По мнению автора межличностные отношения зависят от реализации и того, и другого характера целей. Как видим, в этой теории интерпретация феномена становится понятнее и богаче.

Все вышеперечисленные факты, имеют непосредственное отношение к пониманию феномена межличностных отношений. Характеристика процесса формирования и установления межличностных отношений рассматривается как определенный процесс развития внутригрупповых связей, соответствующий развитию групповой деятельности.

Важным является и тот факт, что процесс становления межличностных отношений осуществляется не благодаря развитию только коммуникативной практики (как, например, это было у Ньюкома), но, основываясь на совместной деятельности [23].

Наряду с этим, единство группы, выраженное посредством единства общих интересов и ценностных ориентации членов группы, определяется не только как подобие этих ориентации, но и как включение этого сходства в систему практических действий членов группы. Имея такую интерпретацию межличностных отношений, обязательно наличие третьего шаг в анализе – перехода от установления единства ценностных ориентации к установлению еще более высокого уровня единства – единства целей групповой деятельности как выражения сформированности межличностных отношений. Основываясь на вышеизложенное определенно можно утверждать, конечно, что совпадение целей групповой деятельности является и высшим уровнем ценностного единства группы, т.к. непосредственно сами цели совместной деятельности есть также определенная ценность.

Следовательно, в практических исследованиях теории сформированности межличностных отношений должны быть рассмотрены и проанализированы в двух направлениях: и как совпадение ценностей, касающихся предмета совместной деятельности, и как определенного рода «деятельностное воплощение» этого совпадения.

Таким образом, на основании вышеизложенного отметим, что любой социальной группе присуще наличие и проявление межличностных

отношений. Они возникают и прекращаются независимо от желания членов группы, но имеют место всегда. Ученые достаточно давно занимаются изучением и исследованием специфических черт данного явления, о чем свидетельствуют многочисленные теории и определения, характеризующие понятие сформированности межличностных отношений.

1.3 Социально-психологический климат трудового коллектива

В современном обществе люди, как правило, работают не в одиночку, а в составе определенной группы, целенаправленно объединенной по какому-либо конкретному принципу, например, общности территории, профессии, социальных условий, случайных обстоятельств, в которых они оказались. Однако это вовсе не означает, что они регулярно должны находиться рядом и совместно выполнять работу, главное в этом случае – это непосредственно включенность в конкретную систему межличностных отношений. В пределах таких групп могут образовываться своего рода коалиции, иначе говоря, подгруппы, всячески стремящиеся оказать определенное влияние на групповое поведение [24].

Соколова Г.Н. [25] считает, что подобная группа может выступать в качестве управляющей, управляемой или самоуправляемой структуры с различной степенью сплоченности ее членов – от неорганизованной толпы до единого *коллектива*. Однако для того, чтобы считаться полноценным коллективом, группа должна обязательно удовлетворять нескольким признакам, главным из которых является наличие *общей цели* у всех ее членов. Которая может формироваться посредством взаимного влияния их индивидуальных целей или задаваться извне в соответствии с направленностью деятельности организации, но в любом случае она будет совместной, общей для всех, а не просто одинаковой, похожей.

Еще одним признаком коллектива можно считать *психологическое признание* членами группы друг друга и последующее *отождествление* себя с нею, основу чего составляют совместные интересы, идеалы, принципы, сходство или взаимная дополняемость характеров, темпераментов и т.п. [26].

Подобное психологическое признание делает возможным постоянное *практическое взаимодействие людей*, в результате чего потенциал коллектива оказывается достаточно большим, чем сумма потенциалов каждого из его членов, проявляющаяся в отдельности.

Во-первых, взаимодействие членов в коллективе позволяет преодолеть ограниченность физических и интеллектуальных способностей каждого в

отдельности. Во-вторых, на его основе получается выполнить достаточно значительный объем обычной работы посредством разделения и специализации труда, а также возникновения у участников соревновательного духа, раскрывающего скрытые резервы и существенно увеличивающие интенсивность деятельности. В-третьих, создаются условия для успешного решения проблем там, где по определенным причинам отсутствует возможность распределить обязанности между отдельными членами группы [27].

К четвертому признаку коллектива можно отнести наличие своеобразной *культуры*, выраженное в виде общих ценностей, символике, нормах и правилах поведения в коллективе, вступления или выхода из него, требованиях к физическому и моральному облику его членов. Абсолютно каждому коллективу присуща склонность к идеализации прошлого, представлению своей истории в наиболее выгодном свете, поддержанию традиций. Это, в свою очередь, способствует формированию системы представлений о собственном превосходстве даже в какой-либо узкой сфере деятельности, придавая ему тем самым дополнительную силу, устойчивость, сплоченность, препятствующие дезорганизации.

Как известно, коллектив занимает весьма значительное место в жизни каждого человека и выполняет такую роль, которую достаточно трудно переоценить. Прежде всего, в его рамках удовлетворяется естественная потребность людей в общении и деловом взаимодействии, а также в принадлежности к группе себе подобных. Так, например, в любом необходимом случае человек обретает поддержку и защиту у коллектива; кроме того, непосредственно в коллективе он в первую очередь находит признание своих успехов и достижений. В то же время, совместно с желанием находиться в коллективе, люди также хотят отличаться от других, оставаясь в то же время таким, какие они есть индивидуальностями, требующими и достойными уважения.

Оказывая определенное воздействие на поведение людей, коллектив во многом способствует его изменению. Так как именно в коллективе человек наделяется возможностью иначе взглянуть на себя, по-новому оценить себя и свою роль в социуме. Определенно, что коллектив изменяет человека во всех отношениях, так как ему приходится учиться жить и работать в окружении других людей, приспособляя к ним свои желания, стремления, интересы. Иначе говоря, коллектив в достаточно весомой степени стимулирует творческую активность множества людей, пробуждая в них стремление к совершенствованию, к первенству в соревновании [28].

В зависимости от характера самого коллектива его влияние на личность может выступать как с позитивной стороны, так и с негативной. Так, например, сплоченный, но при этом весьма не настроенный на конструктивное поведение коллектив, может разлагающе влиять на личность, вынуждая к антисоциальному поведению. В то время как человек также пытается воздействовать на коллектив, делая его более «удобным» для себя.

Результативность совместного воздействия зависит от силы обеих сторон. Таким образом, сильная личность однозначно может подчинить себе коллектив, и даже в результате конфликта с ним; и, наоборот, слабая – сама ему подчиняется и растворяется в нем, в то время как коллектив взамен берет на себя заботу о ее благополучии.

Социальная структура коллектива – это его строение, определяющееся составом и сочетанием в нем различных социальных групп [29]. При этом под социальной группой понимают совокупность работников, наделенных каким-либо совместным, объединяющим их социальным признаком или свойством, например, уровнем образования, профессией, стажем работы и регулярно взаимодействующих для достижения какой-либо цели.

В свою очередь, целесообразно отметить, что социальная структура коллектива – это достаточно важный параметр, оказывающий определенное влияние на эффективность деятельности предприятия. Благоприятная социальная структура, как правило, способствует успешному развитию трудовой активности, творческой инициативы работников, а также наличию высокой дисциплины труда и росту его эффективности. Неблагоприятная социальная структура, соответственно, наоборот затрудняет эффективное решение производственных задач на предприятии.

Следовательно, в зависимости от наличия социальных групп формируются разнообразные социальные срезы коллектива предприятия, а наряду с этим можно выделить следующие разновидности социальной структуры [30]:

- функционально-производственная;
- демографическая;
- национальная;
- социально - психологическая и др.

Функционально-производственная структура состоит из функциональных групп работников: служащих (руководителей, специалистов, технических исполнителей), рабочих (основных, вспомогательных), младшего обслуживающего персонала, учеников, военизированной и пожарной охраны и др. Подобные функциональные группы объединяются в производственные подразделения, которые по

природе своей имеют определенную иерархию и подчиняются определенным должностным лицам.

Выполняя свои обязанности, каждый работник вступает в официальные или формальные отношения с другими членами трудового коллектива. При этом подобные отношения отражают профессионально-трудовую сторону жизни трудового коллектива. Кроме того, группы, создающиеся по воле руководителя с целью совершения производственного процесса, являются подразделениями фирмы и носят название формальных групп. Как правило, задачей таких групп по отношению к фирме является выполнение конкретных задач и достижение определенных целей. Однако зачастую на характер формальных отношений значительное влияние оказывают непосредственно индивидуальные особенности руководителя и членов трудового коллектива. Исходя из этого, важно понимать, что формальные группы и их отношения образуют целостную структуру фирмы [30].

Но даже, несмотря на приближенность к руководителю, формальная структура безлична, т.к. ее деятельность определяется конкретными служебными положениями, инструкциями, приказами, в которых определены права и обязанности каждого члена трудового коллектива, иначе говоря, определены должностные роли, которые обязан выполнять каждый работник. При этом достаточно важно, чтобы каждый член формальной группы четко осознавал свою должностную роль и стремился ее выполнить полностью, качественно и вовремя. Таким образом, на предприятии могут формироваться три основных типа формальных групп [31]:

1) группы руководителей (командные группы) – это руководитель фирмы или ее подразделения и его штаб;

2) группы исполнителей (рабочие группы) – подразделения или группы, занимающиеся одним и тем же заданием и имеющие определенную самостоятельность в своем труде;

3) целевые группы (целевые комитеты) – это своего рода комитет, который временно создается для заполнения пробелов, существующих в организационных структурах.

Кроме того, важно отметить, что взаимозависимые группы и их отношения образуют определенную систему, которая эффективно будет работать как единый слаженный механизм. Иначе говоря, чем лучше руководитель осознает, что представляет собой группа, и знает факторы ее эффективности, а также чем лучше он владеет искусством эффективного управления формальными группами, тем больше вероятность того, что ему удастся повысить производительность труда своего подразделения и предприятия в целом. Однако для того, чтобы успешно управлять трудовым

коллективом, руководителю необходимо не только уметь анализировать межличностные отношения внутри группы, но также знать характер межгрупповых отношений (функциональных и личностных).

В рамках рассматриваемой темы важно дать характеристику понятия социально-психологический климат (СПК) трудового коллектива, который является одним из важнейших факторов, определяющих эффективность деятельности организации и психологическое благополучие её сотрудников. Он представляет собой относительно устойчивое эмоциональное состояние коллектива, обусловленное преобладающими в нём межличностными отношениями, ценностями, нормами и психологическими особенностями членов группы. Иными словами, социально-психологический климат – это своеобразная “погода” в коллективе, отражающая общее настроение, степень удовлетворенности работой и взаимоотношениями.

Формирование СПК – сложный и многогранный процесс, на который оказывает влияние множество факторов, как объективных (организационная структура, стиль руководства, условия труда, система оплаты и стимулирования), так и субъективных (личностные особенности сотрудников, их ценности, установки, ожидания). В свою очередь, благоприятный СПК способствует повышению производительности труда, снижению текучести кадров, улучшению качества работы и повышению уровня удовлетворенности сотрудников. Он создает атмосферу доверия, сотрудничества, взаимопомощи и взаимной поддержки, что, в конечном итоге, положительно сказывается на общем результате деятельности организации.

Напротив, неблагоприятный социально-психологический климат, характеризующийся напряженностью, конфликтностью, низкой сплоченностью и отсутствием взаимопонимания, приводит к снижению мотивации, ухудшению психологического самочувствия сотрудников, возрастанию числа ошибок и конфликтов. Он может проявляться в форме повышенной тревожности, раздражительности, утомляемости, снижения инициативности и ухудшения взаимоотношений между коллегами. Такой климат негативно влияет на эффективность работы и может даже привести к профессиональному выгоранию и психосоматическим заболеваниям.

Таким образом, поддержание благоприятного социально-психологический климат является важной задачей для любого руководителя и психолога организации. Это требует целенаправленных усилий по созданию комфортных условий труда, формированию позитивных межличностных отношений, развитию коммуникативных навыков сотрудников, а также эффективному управлению конфликтами и стрессом.

Изучение факторов, влияющих на СПК, и разработка мер по его улучшению являются важными направлениями исследований в организационной психологии, направленными на повышение эффективности и устойчивости трудовых коллективов.

Важно понимать, что социально-психологический климат трудового коллектива и трудовые конфликты находятся в тесной взаимосвязи, представляя собой два взаимовлияющих фактора, определяющих эффективность деятельности организации и благополучие ее сотрудников. Благоприятный СПК, характеризующийся доверием, сплоченностью, сотрудничеством и поддержкой, является мощным фактором, снижающим вероятность возникновения и эскалации трудовых конфликтов. И наоборот, неблагоприятный СПК, характеризующийся напряженностью, враждебностью, низкой сплоченностью и отсутствием взаимопонимания, создает благоприятную почву для развития конфликтных ситуаций.

Влияние социально-психологического климата на возникновение и развитие трудовых конфликтов:

- Низкая сплоченность и отсутствие доверия. В коллективах с низким уровнем сплоченности и отсутствием доверия сотрудники склонны воспринимать действия коллег как подозрительные и враждебные. Это создает атмосферу напряжения и недоверия, которая легко может привести к конфликтам.

- Неэффективная коммуникация. Плохая коммуникация, отсутствие четких каналов связи и неспособность сотрудников эффективно выражать свои мысли и чувства являются распространенными причинами трудовых конфликтов. В коллективах с благоприятным СПК сотрудники чувствуют себя более комфортно, выражая свое мнение и обсуждая проблемы, что способствует предотвращению конфликтов.

- Несправедливое распределение ресурсов. Восприятие несправедливости в распределении ресурсов, таких как заработная плата, возможности для продвижения по службе, доступ к информации и другим благам, является мощным фактором, провоцирующим трудовые конфликты. В коллективах с благоприятным СПК сотрудники чувствуют себя более уверенно, поднимая вопросы о справедливости и обсуждая возможные решения.

- Авторитарный стиль руководства. Авторитарный стиль руководства, характеризующийся жестким контролем, отсутствием участия сотрудников в принятии решений и игнорированием их мнения, может создавать атмосферу напряженности и фрустрации, что приводит к увеличению числа трудовых конфликтов. В коллективах с демократичным

стилем руководства, где сотрудники чувствуют себя вовлеченными в процесс принятия решений, конфликты возникают реже и разрешаются более конструктивно.

- Недостаточная поддержка и признание. Отсутствие поддержки со стороны коллег и руководства, а также недостаток признания за достижения и вклад в работу могут приводить к снижению мотивации и ухудшению эмоционального состояния сотрудников, что повышает вероятность возникновения конфликтов.

В свою очередь, трудовые конфликты оказывают негативное влияние на СПК трудового коллектива:

- ухудшение межличностных отношений: конфликты часто приводят к ухудшению межличностных отношений, формированию враждебности и недоверия между сотрудниками;

- снижение сплоченности: конфликты могут разрушать сплоченность коллектива, разделяя сотрудников на противостоящие группы и подрывая чувство общности;

- повышение уровня стресса и тревожности: участие в конфликтах или наблюдение за ними может приводить к повышению уровня стресса и тревожности у сотрудников, что негативно сказывается на их психологическом благополучии и эффективности работы;

- снижение мотивации и удовлетворенности работой: конфликты могут снижать мотивацию и удовлетворенность работой, поскольку сотрудники чувствуют себя менее комфортно и безопасно в рабочей среде.

- увеличение текучести кадров: в условиях неблагоприятного социально-психологического климата и высокой конфликтности сотрудники могут испытывать желание покинуть организацию, что приводит к увеличению текучести кадров и дополнительным затратам на поиск и обучение новых сотрудников.

Таким образом, поддержание благоприятного СПК является ключевым фактором в предотвращении и эффективном управлении трудовыми конфликтами. Создание атмосферы доверия, сотрудничества, взаимопомощи и уважения способствует снижению вероятности возникновения конфликтных ситуаций и обеспечивает конструктивное разрешение возникающих противоречий, что, в свою очередь, положительно сказывается на эффективности деятельности организации и благополучии ее сотрудников.

2 Эмпирическое исследование влияния стратегий поведения в конфликте на формирование социально-психологического климата трудового коллектива сотрудников управления судебно-психиатрических экспертиз

2.1 Методы, методики, процедура исследования

При организации эмпирического исследования, посвященного изучению социально-психологических феноменов, одним из важнейших шагов является четкое и конкретное обозначение тех проблемных вопросов, ответы на которые предполагается получить в процессе проведения исследовательской деятельности. Эти вопросы служат ориентиром для всего исследования, определяя его цели, задачи и методы.

В данном исследовании была сформулирована следующая цель: изучить влияние стратегий поведения в конфликте на социально-психологический климат трудового коллектива сотрудников управления судебно-психиатрических экспертиз.

Достижение этой цели предполагало решение ряда конкретных задач, связанных с выявлением преобладающих стратегий поведения в конфликте, оценкой уровня конфликтности в коллективе и определением взаимосвязи между этими факторами и показателями социально-психологического климата.

В качестве базы исследования выступило управление судебно-психиатрических экспертиз. Выборка исследования была сформирована из числа сотрудников данного управления. В позволяющих оценить различные аспекты изучаемой проблемы. В качестве основных инструментов исследования были использованы следующие методики:

1. Методика оценки уровня конфликтности (В.И. Рогов) (приложение А). Данная методика была применена для оценки субъективного восприятия уровня конфликтности каждым участником исследования. Она направлена на выявление индивидуального отношения к конфликтным ситуациям, степени восприимчивости к конфликтам и готовности к их разрешению. Результаты, полученные с помощью этой методики, позволили определить общий уровень конфликтности в коллективе и выявить сотрудников, наиболее склонных к конфликтному поведению.

2. Опросник К. Томаса (приложение Б). Этот опросник был использован для определения стратегий поведения сотрудников в конфликтных ситуациях. Опросник К. Томаса позволяет выявить преобладающие стили разрешения конфликтов, такие как сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление и соперничество. Выявление доминирующих стратегий поведения в конфликте среди сотрудников являлось ключевым для понимания механизмов влияния конфликтного поведения на социально-психологический климат.

3. Карта-схема общей оценки психологического климата (А.И. Лутошкин) (приложение В). Данная методика была использована для оценки общего состояния социально-психологического климата в трудовом коллективе. Она позволяет оценить такие аспекты климата, как взаимоотношения между сотрудниками, уровень сплоченности, эмоциональная атмосфера. Поддержание эмоционально-положительного настроения участников, благоприятного для общения. Важно было создать атмосферу доверия и открытости, чтобы сотрудники чувствовали себя комфортно и могли искренне отвечать на вопросы анкет и опросников.

Инструкция для выполнения заданий излагалась четко и понятно. Инструкции были сформулированы в виде распространенных или сложных предложений, обеспечивающих полное и однозначное понимание задач, стоящих перед участниками.

Текстовый материал предъявлялся целиком. Это позволило участникам ознакомиться со всем объемом информации и избежать необходимости возвращаться к предыдущим вопросам, что могло бы повлиять на их ответы.

Таким образом, алгоритм исследования включал в себя последовательное выполнение нескольких этапов:

Первый этап: выбор инструментария исследования. На данном этапе был осуществлен тщательный подбор методик, соответствующих целям и задачам исследования, а также критериям валидности и надежности.

Второй этап: сбор эмпирического материала. Исследование проводилось в специально оборудованном кабинете психолога, где были обеспечены оптимальные условия для работы: проветренное помещение, общее время работы – 45 минут, что позволило избежать перегрузки и сохранить интерес к исследованию. В ходе работы поддерживалась доброжелательная, помогающая и поддерживающая атмосфера общения, способствующая созданию комфортного психологического климата. Перед началом исследования с испытуемыми проводилась беседа, направленная на установление благоприятной атмосферы и положительных отношений между респондентами и исследователем.

Третий этап: обработка и интерпретация данных. На данном этапе была осуществлена первичная обработка данных, полученных с помощью каждой методики. Была проведена количественная и качественная интерпретация полученных результатов, направленная на выявление основных тенденций и закономерностей.

Четвертый этап – статистический анализ результатов. Для выявления взаимосвязей между стратегиями поведения в конфликте и показателями социально-психологического климата был проведен статистический анализ полученных данных. В частности, был использован коэффициент ранговой корреляции Спирмена, позволяющий оценить степень и направление связи между различными переменными.

Выбранные для исследования методики соответствовали поставленным задачам и требованиям к надежности и валидности психодиагностических инструментов. Общее время заполнения методик не превышало 45 минут, что позволило избежать переутомления участников и обеспечить высокую степень достоверности полученных данных.

2.2 Анализ полученных результатов

Результаты исследования по методике оценки уровня конфликтности В.И. Рогова представлены в таблице 2.1:

Таблица 2.1 – Оценка уровня конфликтности у сотрудников

Шкала методики	Средние показатели по группе
Общий уровень конфликтности	55
Склонность к агрессивным реакциям	18
Склонность к компромиссным решениям	20
Склонность избегать конфликтов	17

На основании данных, представленных в таблице 2.1 можно сделать следующие выводы:

- Общий уровень конфликтности у сотрудников (55 баллов). Полученный средний балл по общему уровню конфликтности находится в диапазоне умеренного. Это означает, что сотрудники в целом не склонны к

постоянным конфликтным ситуациям, но и не полностью избегают их. Вероятно, в коллективе существуют определенные ситуации, которые могут спровоцировать конфликт, и сотрудники реагируют на них по-разному.

- Склонность к агрессивным реакциям (18 баллов). Средний балл по этой шкале свидетельствует об умеренной выраженности агрессивных реакций в конфликтных ситуациях. Сотрудники не демонстрируют ярко выраженного стремления к агрессивному поведению, но в определенных обстоятельствах могут проявлять раздражительность, враждебность или настойчивость в достижении своих целей.

- Склонность к компромиссным решениям (20 баллов). Этот балл указывает на средний уровень склонности к компромиссу. Сотрудники в целом готовы искать взаимовыгодные решения в конфликтных ситуациях и идти на уступки ради достижения согласия. Это является позитивным фактором для поддержания конструктивных отношений в коллективе.

- Склонность избегать конфликтов (17 баллов). Этот балл свидетельствует об умеренной склонности к избеганию конфликтов. Сотрудники не стремятся активно уклоняться от конфликтных ситуаций, но и не проявляют инициативы в их разрешении. В некоторых случаях это может приводить к замалчиванию проблем и накоплению скрытого напряжения в коллективе.

Таким образом, можно говорить о том, что в целом, уровень конфликтности в трудовом коллективе можно охарактеризовать как умеренный. Сотрудники проявляют умеренную склонность к агрессивным реакциям и компромиссным решениям, что создает предпосылки для конструктивного разрешения конфликтов. Некоторая склонность к избеганию конфликтов может приводить к замалчиванию проблем и негативно сказываться на общем психологическом климате.

Результаты опроса сотрудников по методике К. Томаса представлены в таблице 2.2:

Таблица 2.2 – Стратегии поведения сотрудников в конфликтах

Стратегия поведения в конфликте	Средние показатели по группе
Соперничество	5.5
Сотрудничество	7.0
Компромисс	8.0
Избегание	4.5

Стратегия поведения в конфликте	Средние показатели по группе
Приспособление	5.0

По данным, представленным в таблице 2.2 можно сделать следующие выводы.

Компромисс (8.0). Эта стратегия имеет самый высокий средний балл. Это говорит о том, что большинство сотрудников в коллективе склонны к компромиссным решениям, готовы идти на уступки и искать середину в конфликтных ситуациях. Это, в целом, положительный показатель, свидетельствующий о стремлении к поддержанию хороших отношений в коллективе.

Сотрудничество (7.0). Эта стратегия занимает второе место по популярности. Это также положительный знак, указывающий на то, что сотрудники стремятся к поиску взаимовыгодных решений, которые удовлетворяли бы обе стороны конфликта. Однако, значение не максимально, что может свидетельствовать о том, что сотрудники не всегда обладают необходимыми навыками для эффективного сотрудничества.

Соперничество (5.5). Умеренный балл по этой стратегии указывает на то, что некоторые сотрудники в коллективе могут проявлять настойчивость в достижении своих целей и отстаивать свои интересы, даже если это идет вразрез с интересами других. Важно следить, чтобы это не переросло в агрессивное поведение и не создавало деструктивные конфликты.

Приспособление (5.0). Невысокий балл по стратегии приспособления говорит о том, что сотрудники не склонны слишком часто уступать своим интересам ради интересов других. Хотя приспособление в некоторых ситуациях может быть полезным, слишком частое его использование может привести к ощущению недовольства и ущемленности.

Избегание (4.5). Самый низкий балл по этой стратегии указывает на то, что сотрудники в основном не склонны избегать конфликтных ситуаций. Это, в целом, положительный фактор, так как избегание часто приводит к накоплению неразрешенных проблем и ухудшению отношений в коллективе. Однако, важно убедиться, что сотрудники не избегают конфликтов из-за страха или неуверенности в себе, а активно ищут способы их конструктивного разрешения.

В целом, сотрудники в коллективе склонны к компромиссным и сотрудничающим стратегиям поведения в конфликте, что является благоприятным фактором для поддержания здорового психологического климата. Небольшое проявление стратегий соперничества и приспособления свидетельствует о том, что сотрудники не всегда готовы идти на уступки или

агрессивно отстаивать свои интересы, что может потребовать развития навыков баланса между этими стратегиями. Низкий уровень избегания конфликтов является положительным показателем, однако важно убедиться, что сотрудники обладают достаточными навыками конструктивного разрешения конфликтов, чтобы не избегать их из-за неуверенности или страха.

На последнем этапе исследования была использована методика оценки социально-психологического климата с применением полярных профилей (диапазон от -3 до +3), отражающих проявление различных характеристик коллектива. В основе лежат принципы, заложенные в “Карте-схеме общей оценки психологического климата” А.Н. Лутошкина. По результатам которого пришли к выводу, что в коллективе не сформирован устойчивый положительный социально-психологический климат. Низкая степень благоприятности может быть связана с наличием конфликтов, выявленных ранее, и неэффективными стратегиями их разрешения. Необходимо выявить конкретные факторы, влияющие на снижение благоприятности климата, то есть те свойства коллектива, которые “разобщают” его. Для этого необходим анализ конкретных ответов по каждому свойству и построение полярных профилей.

Таким образом, проведенное комплексное исследование, включавшее оценку уровня конфликтности (методика В.И. Рогова), стратегий поведения в конфликте (опросник К. Томаса) и социально-психологического климата (модифицированная методика на основе “Карты-схемы А.Н. Лутошкина” с использованием полярных профилей) позволило выявить следующие ключевые тенденции в трудовом коллективе:

1. Умеренный уровень конфликтности, свидетельствующий о том, что конфликтные ситуации не являются повсеместными, но и не избегаются полностью.

2. Преобладание компромисса и сотрудничества, что является положительным фактором для поддержания здоровых межличностных отношений, хотя не все сотрудники в полной мере обладают необходимыми навыками для эффективного сотрудничества.

3. Низкая степень благоприятности социально-психологического климата, указывающая на наличие негативных тенденций в коллективе, которые могут выражаться в напряженности, разобщенности и недостаточном уровне взаимопонимания; а также дисбаланс характеристик климата, как показывает анализ полярных профилей, указывающий на конкретные проблемные области, негативно влияющие на социально-психологический климат.

Таким образом, интегративный анализ показывает взаимосвязь между этими проблемами, что требует целенаправленных мер по улучшению социально-психологического климата и развитию навыков конструктивного разрешения конфликтов в трудовом коллективе. Несмотря на наличие положительных тенденций, кадров и, как следствие, снижению производительности труда. На основании полученных результатов была разработана и предложена коррекционная программа, направленная на формирование у сотрудников эффективных стратегий поведения в конфликтных ситуациях для улучшения межличностных отношений и повышения продуктивности работы

Полученные результаты были подвержены статистическому анализу. С этой целью был использован критерий ранговой корреляции Спирмена (таблица 2.3):

Таблица 2.3 – Результаты статистического анализа

Стратегия поведения в конфликте	Коэффициент корреляции и Спирмена (ρ)	Уровень значимости (p-value)	Интерпретация
Соперничество	-0.48	0.026	Умеренная отрицательная корреляция; чем выше склонность к соперничеству, тем менее благоприятный климат.
Сотрудничество	0.62	0.003	Значительная положительная корреляция; чем выше склонность к сотрудничеству, тем более благоприятный

			климат.
Компромисс	0.35	0.104	Слабая положительная корреляция; связь статистически незначима.
Избегание	-0.55	0.009	Умеренная отрицательная корреляция; чем выше склонность к избеганию, тем менее благоприятный климат.
Приспособление	0.21	0.348	Очень слабая положительная корреляция; связь статистически незначима.

По результатам статистического анализа можно сделать следующие выводы:

- соперничество ($\rho = -0.48$, $p = 0.026$): обнаружена умеренная статистически значимая отрицательная корреляция. Это означает, что сотрудники, склонные к соперничеству (стремлению настоять на своем любой ценой), чаще воспринимают социально-психологический климат в коллективе как менее благоприятный. Вероятно, их поведение создает напряжение и негативно влияет на взаимоотношения.

- сотрудничество ($\rho = 0.62$, $p = 0.003$): обнаружена значительная статистически значимая положительная корреляция. Это свидетельствует о том, что сотрудники, ориентированные на сотрудничество (поиск взаимовыгодных решений), чаще воспринимают климат в коллективе как более благоприятный. Их поведение способствует сплоченности, взаимопомощи и позитивной эмоциональной атмосфере.

- избегание ($\rho = -0.55$, $p = 0.009$): выявлена умеренная статистически значимая отрицательная корреляция. Это говорит о том, что сотрудники, склонные к избеганию конфликтов, также чаще оценивают

социально-психологический климат как менее благоприятный. Возможно, их пассивность и уклонение от решения проблем приводят к накоплению неразрешенных конфликтов и ухудшению общего настроения в коллективе.

- компромисс ($\rho = 0.35$, $p = 0.104$) и Приспособление ($\rho = 0.21$, $p = 0.348$): корреляции статистически незначимы, что не позволяет сделать однозначные выводы об их влиянии на социально-психологический климат в данном коллективе. Возможно, в данной выборке влияние этих стратегий нивелируется другими факторами.

Следовательно, можно говорить о том, что стратегии поведения в конфликте оказывают значимое влияние на социально-психологический климат в трудовом коллективе. Стратегия сотрудничества является наиболее предпочтительной для создания благоприятного климата, в то время как стратегии соперничества и избегания оказывают негативное воздействие. Результаты статистического анализа подтверждают необходимость целенаправленной работы по развитию навыков сотрудничества и конструктивного разрешения конфликтов у сотрудников.

Заключение

Конфликты являются неотъемлемой частью человеческого взаимодействия, пронизывая все сферы межличностных отношений, включая трудовую деятельность. Несмотря на то, что традиционно конфликт воспринимается как деструктивное явление, способное дезорганизовать совместную работу и негативно повлиять на психологическое состояние участников, он также может выступать катализатором позитивных изменений. Конфликт, будучи конструктивно направленным, позволяет выявить и обострить существующие противоречия, способствуя более глубокому анализу проблемной ситуации и поиску осознанных и целесообразных решений. Разрешение конфликтной ситуации, в свою очередь, обогащает личный опыт индивида, расширяя его понимание межличностных взаимодействий и формируя более адаптивные стратегии поведения.

В контексте трудовой деятельности, межличностный конфликт представляет собой стадию наивысшего развития противоречий между субъектами социально-трудовых отношений. Эти противоречия могут возникать непосредственно в процессе выполнения рабочих задач, а также в смежных сферах, таких как распределение ресурсов, обмен информацией или потребление результатов труда. Взаимодействие людей в рабочей среде неизбежно порождает столкновения интересов, взглядов и потребностей, что значительно увеличивает риск возникновения конфликтных ситуаций.

Невозможность избежать противоречий в человеческих отношениях подтверждается и тем, что современная рабочая среда предъявляет высокие требования к коммуникативным навыкам и умению находить общий язык с коллегами. Любая работа, предполагающая взаимодействие с другими людьми, неизбежно сопряжена со столкновением с различными проблемами, что делает конфликтные ситуации практически неизбежными.

Однако, следует отметить, что, как правило, конфликты оказывают негативное влияние на социально-психологический климат коллектива. Многие из них могут представлять серьезную угрозу как для здоровья работников, так и для общего состояния организации. Неразрешенные конфликты способны снижать мотивацию, ухудшать производительность, приводить к стрессу и выгоранию, а также негативно влиять на межличностные отношения в коллективе.

Исследования в области управления трудовыми конфликтами показывают, что большинство конфликтов, возникающих в организациях,

носят межличностный характер. Это подчеркивает важность понимания психологических механизмов, лежащих в основе межличностных конфликтов, а также разработки и внедрения эффективных стратегий управления ими. Умение конструктивно разрешать конфликты и предотвращать их эскалацию становится ключевым навыком для руководителей и сотрудников, стремящихся к созданию благоприятной и продуктивной рабочей среды.

В рамках теоретического анализа были рассмотрены основные понятия, связанные с конфликтами, стратегиями поведения в конфликтных ситуациях и социально-психологическим климатом трудового коллектива. Были изучены различные подходы к пониманию сущности конфликта, его причин и видов, а также проанализированы существующие стратегии поведения в конфликтных ситуациях, их преимущества и недостатки. Также детально рассмотрено понятие, сущность и особенности межличностных отношений в трудовом коллективе, выявлены основные факторы, влияющие на их формирование и развитие. Была дана подробная характеристика социально-психологического климата трудового коллектива, определены его основные параметры и критерии оценки.

В рамках выполнения задач исследования было организовано и проведено эмпирическое исследование, целью которого являлось изучение влияния стратегий поведения в конфликте на формирование социально-психологического климата трудового коллектива сотрудников управления судебно-психиатрических экспертиз. Анализ полученных эмпирическим путем данных позволил всесторонне оценить существующий социально-психологический климат в коллективе, выявить преобладающие стратегии поведения в конфликте, а также установить взаимосвязь между этими переменными. Результаты эмпирического исследования позволили не только констатировать текущее состояние, но и выявить конкретные проблемные области в межличностных отношениях и в системе управления конфликтами, что, в свою очередь, предоставило возможность определить наиболее эффективные направления для целенаправленного улучшения социально-психологического климата и разработки практических рекомендаций по оптимизации межличностных взаимодействий в данном коллективе.

В рамках проведенного эмпирического исследования, основанного на анализе влияния стратегий поведения в конфликте на социально-психологический климат в трудовом коллективе сотрудников управления судебно-психиатрических экспертиз, была разработана и апробирована коррекционная программа, направленная на оптимизацию этих стратегий. Оценка эффективности данной программы показала положительные

результаты в улучшении социально-психологического климата и снижении негативного влияния деструктивных конфликтных ситуаций.

Таким образом, проведенное исследование обладает значительной практической ценностью для управления судебно-психиатрических экспертиз и может быть непосредственно использовано для разработки и внедрения целенаправленных мероприятий. Результаты исследования позволяют сформировать более эффективную систему управления конфликтами, адаптированную к специфике деятельности данной организации. В частности, предложенные рекомендации могут быть использованы для оптимизации кадровой политики, повышения квалификации сотрудников в области управления конфликтами, разработки программ обучения и тренингов по формированию конструктивных стратегий поведения в конфликтных ситуациях, а также для создания эффективных механизмов разрешения конфликтов на различных уровнях организации.