**Министерство здравоохранения Республики Казахстан**

**НАО «Медицинский университет Караганды»**

**НАУЧНАЯ PAБOТA**

**Cпециaльнocть: 6М110300 «Cеcтpинcкoе делo»**

**Тeмa: «Профилактика конфликтов методами социально-психологического тренинга среди медицинских работников "Поликлиника №10" город Нур-Султан»**

Выполнила:

Кажина Бейнекуль Мендгаровна \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Руководитель:

Киспаева Токжан Тохтаровна

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

г.Караганда

2022 год

**СОДЕРЖАНИЕ**

Введение……………………………………………………………….…………...3

Актуальность работы...……………………………………………………………3

Цель………...……………………………………………………………………….5

Методы обсуждения……………………………………………………………….5

1.Проблемы исследования.……………...……………………………….…..……7

1.1 Материал и методы исследования..…………………………………………..8

Заключение………………………………………………………………………..15

Список литературы……………………………………………...………..............17

**ВВЕДЕНИЕ**

**Актуальность исследования**. Современное общество стремительно меняется, затрагивая важнейшие сферы жизнедеятельности людей: политику, экономику, культуру. Интенсивные преобразования глубоко проникают и в общественные межгрупповые и межличностные отношения, обуславливая рост напряженности, агрессивности и конфликтности.

Неблагоприятные факторы окружающей среды негативно влияют на здоровье и психическое состояние человека, приводят к снижению его трудоспособности, производительности труда, ухудшению качества труда. Вследствие чего растет уровень раздражительности, агрессии и напряженности, ухудшаются взаимоотношения с окружающими и становятся частыми межличностные конфликты.

Конфликт в трудовом коллективе - это осознанное противоречие между общающимися членами этого коллектива, который сопровождается попытками его решить на фоне эмоциональных отношений [18].

Конфликты распространены и в крупных компаниях и в небольших фирмах, и они довольно опасны, т.к. могут привести к снижению эффективности, качества труда и выпускаемой продукции, к заболеваниям сотрудников и даже к закрытию («развалу») организации. Поэтому изучение конфликтов в трудовых коллективах – актуальная тема.

Конфликтология выделилась как относительно самостоятельное направление в социологии в конце 50-х годов 20 века. Это событие связано с работами Р. Дарендорфа (Германия) «Социальные классы и классовые конфликты в индустриальном обществе», а так же А. Козера (США) «Функции социальных конфликтов».

В этот период аналогичная ситуация наблюдается и в психологии. Благодаря исследованиям М. Шерифа, Д. Рапопорта, Р. Доза, Л. Томпсона, К. Томаса, М. Дойча психология конфликта выделяется как относительно самостоятельное направление.

В настоящее время исследование конфликтов относится к наиболее динамично развивающейся области психологии.

Приоритет в разработке феноменологических аспектов конфликта принадлежит зарубежным ученым различных методологических направлений (А.Адлер, К.Боулинг, Р.Дарендорф, М.Дойч, К.Левин, Р.Лэнг, Н.Миллер, Дж. Морено, К.Томас, В.Франкл, З.Фрейд, К.Хорни и др.).

Проблемы конфликта давно разрабатываются и в отечественной психологии. В психологических трудах, посвященных конфликтам, преобладают работы по общей теории конфликтов (А.Я. Анцупов, В.В. Дружинин, В.Н. Кудрявцев и др.), исследования структуры, характеристик и динамики конфликтов (Н.В. Гришина, A.A. Ершов, А.Н. Сухов), психологических причин (А.Я. Анцупов, В.Г. Зазыкин, Н.С. Нечаева, Т.С. Сулимова и др.), психологических характеристик конфликтных личностей (В.Г. Зазыкин, Е.В. Зайцева., Н.В. Крогиус), ролевого поведения в конфликте (Е.Г. Баранов).

В рамках предотвращения конфликтов и снижения уровня конфликтности в трудовых коллективах методы профилактики конфликтов рассмотрены В.Н. Петровским, Н.В. Гришиной, А.Н. Алексеевой, М.П. Крапивиным, А.И. Шипиловым.

Значимость проблемы исследования определяется тем, что за последнее время мы нередко становимся свидетелями упрощенных и поэтому неудачных подходов к оценке, профилактике и разрешению межличностных конфликтов в коллективах. Чтобы этого избежать, каждый человек, и особенно руководитель, должны обладать необходимыми знаниями о конфликте как явлении, постоянно сопровождающем жизнь человека и оказывающем отрицательное влияние на развитие его профессиональной деятельности, состояние психического здоровья.

Основой эффективной профилактики межличностных конфликтов в трудовом коллективе выступает первичная психологическая диагностика, позволяющая получить информацию о состоянии и особенностях межличностных отношений в организационной структуре. И только на основе первичной психологической диагностики подбирается либо разрабатывается программа социально-психологического тренинга профилактики конфликтов среди медицинских работников в трудовом коллективе.

**Проблема исследования:** обеспечение, урегулирование и профилактика конфликтов среди медицинских работников средствами организации необходимых психологических условий.

**Целью исследования является:** исследование и обеспечение психологических условий урегулирования конфликтов в организации.

**Задачи исследования:**

1. Осуществить анализ теоретических подходов по проблеме исследования.
2. Провести первичную диагностику конфликтности участников трудового коллектива.
3. На основе первичной диагностики выявить эффективные методы профилактики межличностных конфликтов среди медицинских работников и разработать систему их профилактики.
4. Экспериментально проверить эффективность социально-психологического тренинга профилактики конфликтов среди медицинских работников организации.

**Объект исследования** – межличностные отношения в трудовом коллективе.

**Предмет исследования** – психологические условия урегулирования конфликтов в трудовом коллективе.

**Гипотезы исследования**:

Гипотетической причиной, влияющей на возникновение конфликтов, является высокий уровень нейротизма и агрессивности [33] у личности, а также доминирование стратегий соперничества и приспособления в конфликтах у сотрудников. Специально организованная деятельность психолога с проведением социально-психологических тренингов способствует профилактике и конструктивному разрешению конфликтов в трудовом коллективе.

**Методологической основой исследования** являютсяпринципы: единства сознания и деятельности, развития личности в деятельности (А.Н. Леонтьев, C.Л. Рубинштейн, A.B. Брушлинский); социальной детерминации психических явлений (С.Л. Рубинштейн, Л.C. Выготский, Б.Ф. Ломов); деятельностного опосредования межличностных отношений (A.B. Петровский, В.Н. Мясищев,).

**Практическая значимость.**

Результаты исследования могут быть использованы в работе кадровых служб и служб психологического сопровождения в организациях с целью профилактики конфликтов в трудовых коллективах, повышения эффективности деятельности структурных подразделений и оптимизации функционирования организационно-управленческих структур в целом.

Для проведения практической работы нами были использованы следующие **методы исследования**:

1. Теоретические – анализ психолого-педагогической литературы по проблеме исследования.

2. Эмпирические – наблюдение, беседа, психологическая диагностика посредством следующих методик:

1) Методика оценки уровня конфликтности (Рогов В.И.)

2) тест Лири, диагностика межличностных отношений;

3) личностный опросник Г. Айзенка;

4) опросник К. Томаса, исследование моделей поведения в конфликтной ситуации.

3. Математико-статистическая обработка данных осуществлялась с помощью программы STATISTICA 8.0, MS Excel XP 2000.

**Глава 1. ПРОБЛЕМА ИССЛЕДОВАНИЯ. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОФИЛАКТИКИ КОНФЛИКТОВ В ТРУДОВОМ КОЛЛЕКТИВЕ СРЕДСТВАМИ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ТРЕНИНГА**

Конфликт в трудовом коллективе - это осознанное противоречие между общающимися членами этого коллектива, который сопровождается попытками его решить на фоне эмоциональных отношений.

В современной зарубежной психологии исследования конфликтов ведутся по следующим направлениям:

- теоретико-игровое (Мортон Дойч);

- теория организационных систем (Р. Блейк, Дж. Мутон, К. Томас);

- теория и практика переговорного процесса (Роджер Фишер, Уильям Юри).

В современной отечественной психологии конфликта выделяют три основных подхода к рассмотрению сущности данного явления: организационный, деятельностный и личностный.

Согласно проведенному теоретическому исследованию можно сделать выводы:

- Сущность межличностных конфликтов в трудовом коллективе заключается в возникновении ситуаций противоречия, разногласия, столкновения интересов субъектов межличностного взаимодействия, воспринимаемых ими (или одним из них), как значимая психологическая проблема, требующая своего разрешения и вызывающая активность сторон, направленную на разрешение ситуации в интересах обеих сторон или одной из них.

- Межличностные конфликты в трудовых коллективах могут быть классифицированы по длительности протекания как кратковременные и затяжные; по типу противоречия как деловые и эмоциональные; по степени выраженности как скрытые и явные; по степени интенсивности как лихорадящие и разрушительные.

- Причины возникновения межличностных конфликтов в организациях объединяют в четыре группы: объективные, организационно-управленческие, социально-психологические, личностные.

**-** Предупредить конфликты гораздо легче, чем разрешить их. Профилактика требует меньших затрат средств и времени и предупреждает даже те минимальные деструктивные последствия, которые имеет любой конструктивно-разрешенный конфликт.

Среди методов профилактики конфликтов выделяют следующие:

- социально-психологический тренинг;

- индивидуально-психологическое консультирование;

- аутогенные тренировки;

- посредническая деятельность психолога (социального работника);

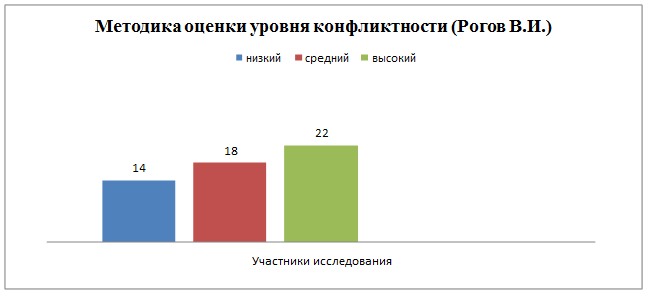
- самоанализ конфликтного поведения.

* 1. **Организация и методы исследования. Анализ результатов первичной диагностики**

Для анализа уровня конфликтности нами была использована методика оценки уровня конфликтности В. И. Рогова. Группа испытуемых была условно разделена на три группы:

1. Группа с высоким уровнем конфликтности, в которую входят испытуемые, набравшие до 10 очков по методике В.И. Рогова. Споры и конфликты - это воздух, без которого они не могут жить. Любят критиковать других, но, если слышат замечания в свой адрес, могут «съесть живьем». Критика - ради критики, а не для пользы дела. Очень трудно приходится тем, кто рядом с ними - на работе и дома. Несдержанность и грубость, присущая данной группе, отталкивают людей.
2. Группа со средним уровнем конфликтности: в этой группе представлены испытуемые, набравшие от 12 до 20 очков. Такие люди слывут конфликтными. Но на самом деле конфликтуют лишь, если нет иного выхода и другие средства исчерпаны. Они твердо отстаивают свое мнение, не думая о том, как это отразится на их служебном положении или приятельских отношениях. При этом не выходят за рамки корректности, не унижаются до оскорблений.
3. Группа с низким уровнем конфликтности: испытуемые, набравшие от 22 до 32 очков. Они тактичны и миролюбивы, ловко уходят от споров и конфликтов, избегают критических ситуаций на работе и дома. Изречение «Платон мне друг, но истина дороже!» никогда не было их девизом.

После проведения данного исследования у нас получились следующие результаты таблица 1 (Приложение 2) и рисунок 1:



**Рис.1 Распределение испытуемых по уровню конфликтности**

Проанализировав полученные данные, можно сделать вывод: высокий уровень конфликтности у большинства участников исследования – 22(41%), средний уровень показали 18(33%) испытуемых, низкий уровень конфликтности у 14(26%) участников исследования.

Следующим этапом исследования был анализ уровня агрессивности у работников департамента, для которого мы использовали тест Т. Лири.

Ссылаясь на гипотезу данной работы, можно сказать, что нас интересует только шкала агрессивности, измеренная тестом Т. Лири. По полученным показателям уровня агрессивности группа испытуемых была условно разделена на 4 группы:

1. Группа с высоким уровнем агрессивности, в которую входят участники исследования, набравшие по шкале агрессивности от 13 до 16 баллов. Представители группы жесткие и враждебные по отношению к окружающим, резкие, агрессивность может доходить до асоциального поведения.
2. Группа со средним уровнем агрессивности. Набравшие от 9 до 12 баллов требовательные, прямолинейные, откровенные, строгие и резкие в оценке других, непримиримые, склонные во всем обвинять окружающих, насмешливые, ироничные, раздражительные.
3. Группа с низким уровнем агрессивности, в которую входят участники исследования с низким баллом от 0 до 8. Такие люди обычно  упрямые, упорные, настойчивые и энергичные.
4. Группа дружелюбных. В число дружелюбных входят те, у кого получился отрицательный балл по шкале агрессивности: от -1 до -16.  Любезные со всеми, ориентированы на принятие и социальное одобрение, стремятся удовлетворить требования всех, "быть хорошим" для всех без учета ситуации, стремятся к целям микрогрупп, имеют развитые механизмы вытеснения и подавления, эмоционально лабильны (истероидный тип характера).

Склонны к сотрудничеству, кооперации, гибкие при решении проблем и в конфликтных ситуациях, стремятся быть в согласии с мнением окружающих, сознательно конформны, следуют условностям, правилам и принципам "хорошего тона" в отношениях с людьми, инициативные энтузиасты в достижении целей группы, стремятся помогать, чувствовать себя в центре внимания, заслужить признание и любовь, общительные, проявляют теплоту и дружелюбие в отношениях.

После проведения теста Т. Лири у нас получились результаты таблица 2 (Приложение 2) и рисунок 2:

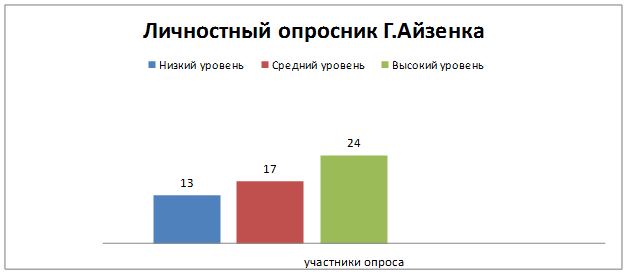
**Рис.2 Распределение испытуемых по уровню агрессивности**

В результате диагностики было выявлено, что с высоким уровнем агрессивности 16 (30%) участников, со средним уровнем 14 (26%), с низким уровнем 10 (18%) и дружелюбных – 14 (26%).

Далее мы исследовали уровень нейротизма с помощью личностного опросника Г. Айзенка. По полученным результатам таблица 3 (приложение 2) испытуемые были разделены на три группы:

1. Группа с высоким уровнем нейротизма: от 17 до 24 баллов.
2. Группа со средним уровнем нейротизма: от 9 до 16 баллов.
3. Группа с низким уровнем нейротизма: от 0 до 8 баллов.

Результаты исследования представлены на рисунке 3:



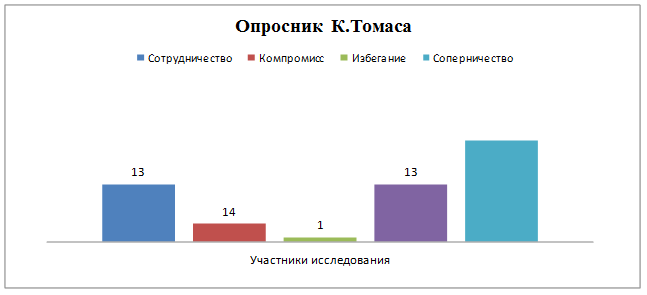
**Рис.3 Распределение испытуемых по уровню нейротизма**

Высокий уровень нейротизма показан у 24 (44%) испытуемых, средний уровень – 17 (31%) испытуемых, низкий уровень – 13 (25%) испытуемых.

Для понимания, какой стратегии поведения в конфликтной ситуации придерживаются участники исследования, был проведен анализ с помощью опросника К. Томаса.

Основные стратегии поведения в конфликте:  
- Соперничество – не учитываются цели партнера;  
- Сотрудничество – направлено на удовлетворение участниками своих потребностей;  
- Компромисс – условное равенство партнеров;  
- Избегание – уход от контакта, потеря собственных целей;  
- Приспособление – жертвование собственными интересами во имя других.

После опроса участников получились результаты, приведенные в таблице 4 (приложение 2) и на рисунке 4.



**Рис.4 Распределение испытуемых по стратегии поведения в конфликтной ситуации**

Результаты исследования по опроснику К. Томаса показали, что стратегия соперничество преобладает у 23 (43%) участников, приспособление - 13 (24%) участников, избегание – 1 (2%) участников, компромисс – 4 (7%) участников и сотрудничество – 13 (24%) участников.

Полученные результаты всего исследования занесены в сводную таблицу 5 (приложение 2). Анализ данных констатирующей части экспериментальной работы позволил сделать следующие выводы:

1. Как правило, между уровнем конфликтности уровнем агрессивности, неойротизма и стратегией поведения в конфликтной ситуации существует взаимосвязь, которую явно видно по результатам тестирования;

2. Работники с низким уровнем конфликтности предпочитают стиль сотрудничества и компромисса (по методике Томаса К.);

3. В подавляющем большинстве случаев, сотрудники склонные к соперничеству, на подсознательном уровне преследуют исключительно свои интересы в ущерб другим, тем самым генерируя конфликтные ситуации.

Таким образом, проведенное нами исследование показало, что достаточно много работников департамента склонны к конфликтному поведению, что может быть вызвано высоким уровнем агрессии и нейротизма, а также деструктивной стратегией поведения в конфликтах. В таком случае просто необходима специально организованная деятельность психолога с проведением социально-психологического тренинга.

С учетом результатов диагностики, проведенной с помощью методики оценки уровня конфликтности В. И. Рогова, выборка была поделена на две группы: контрольную и экспериментальную. Группы уравнены по количеству: по 27 человек в каждой (рис.5).

**Рис. 5 Показатели распределения участников по уровню конфликтности**

Из представленной выше гистограммы видно, что в экспериментальной группе количество участников с высоким уровнем конфликтности несколько выше, чем в контрольной группе.

В связи с результатами исследования, полученными нами в ходе психодиагностического обследования выборки, возникает необходимость в разработке и апробации программы профилактики конфликтов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В данной дипломной работе экспериментально была проверена эффективность социально-психологического тренинга профилактики конфликтов. Эмпирической базой исследования стал коллектив ГККП на ПХВ "Поликлиника №10" город Нур-Султан. В первичной диагностике, в которой приняли участие 54 сотрудника, нами использовались следующие методики: методика оценки уровня конфликтности (Рогов В.И.), тест Лири, позволяющий оценить уровень агрессивности, личностный опросник Г. Айзенка для исследования уровня нейротизма, опросник К. Томаса, предназначенный для определения стратегии поведения личности в конфликтной ситуации.

Результаты констатирующего этапа показали, что в условиях обычной трудовой загруженности без вмешательства психолога уровень конфликтности, агрессивности и нейротизма среди сотрудников коллектива слишком высокий. Преобладающей стратегией поведения в конфликтных ситуациях является соперничество.

Разработанная и апробированная программа профилактики конфликтов в трудовом коллективе позволила провести работу по снижению уровня конфликтности у сотрудников больницы. Особенностями проведенной программы стали: многократное повторение, оценка и анализ рассматриваемого материала; пошаговое освоение психотехнологий, объединение их в целостную технологическую культуру; включенность участников в процесс групповой динамики и межгруппового взаимодействия; обучение участников тренинга под игровыми именами, обеспечивающими психологическую защиту; видео-тренинг, используемый для получения участниками обратной связи о своих коммуникативных приемах, для анализа коммуникативных ошибок при игровой проработке деловых ситуаций; процедуры ежедневной рефлексии участниками тренинга эффекта упражнений и освоенных навыков.

Результаты контрольного этапа показали снижение уровней конфликтности, агрессивности и нейротизма. Доминирующая стратегия поведения в конфликтах у многих участников тренинговой программы сменилась на более конструктивную, чем была до проведения эксперимента. Достоверность полученных данных подтверждена вычислением Т-критерия Вилкоксона и критерия ранговой корреляции Спирмена. В группе испытуемых действительно есть значительные изменения в уровне конфликтности (Т эмп.=36). Критерий ранговой корреляции Спирмена показал сильную взаимосвязь между шкалами «уровень конфликтности», «уровень агрессивности» и «уровень нейротизма» (r ≥ 0,7).

Это дает нам основание сделать выводы: специально организованная деятельность психолога с проведением социально-психологических тренингов способствует профилактике конфликтов в трудовом коллективе; причиной, влияющей на возникновение конфликтов, является высокий уровень конфликтности, нейротизма и агрессии в отношениях, а также доминирование стратегии соперничества в конфликтах у сотрудников.

Таким образом, цель исследования достигнута, задачи решены, гипотеза подтверждена.

**Список литературы**

* 1. Кулешова, Л.И. Основы сестринского дела: курс лекций, сестринские технологии [Текст] : учеб. для студентов сред. проф. учеб. заведений / Л. И. Кулешова, Е. В. Пустовалова ; под ред. В.В. Морозова. - 4-е изд. -Ростов н/Д: Феникс,2013. - 733с.
  2. Современная организация сестринского дела (+ CD-ROM). - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2012. - 576 c.
  3. Обуховец, Т. П. Основы сестринского дела / Т.П. Обуховец, О.В. Чернова. - М.: Феникс, 2012. - 768 c.
  4. Карманный справочник медицинской сестры / Т.П. Обуховец и др. - М.: Феникс, 2014. - 672 c.
  5. Яромич, И. В. Сестринское дело / И.В. Яромич. - М.: Оникс, 2013. - 464 c.
  6. Мухина С.А., Тарновская И.И. Теоритические основы сестринского дела: учебник / С.А. Мухина, И.И. Тарновская. – 2-е изд., испр. и доп. – М.:ГЭОТАРМедиа, 2014 – 368 с.
  7. Зазыкин В.Г. Психология проницательности. - М.: Изд-во РАГС, 2012 - 130 с.
  8. Сластенин, В.А. Педагогика : учеб. для студентов высш. учеб. заведений / под ред. В.А. Сластенина. - 12-е изд., стер. - М. : Изд. Центр СПЕЦИАЛЬНОСТЬ ДИСЦИПЛИНА СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ "Академия", 2014 - 608 с.
  9. Хенеган, К. Доказательная медицина / пер. с англ. под ред. В.И. Петрова. - М. : Изд. группа "ГЭОТАР-Медиа", 2013 - 125 с
  10. Яромич, И.В. Сестринское дело и манипуляционная техника: учеб.- практ. пособие / И. В. Яромич. - Ростов н/Д; Минск : Феникс: Высш. шк., 2012. – 570 с.
  11. Соколова, Н.Г. Физиотерапия [Текст] : учеб. для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования / Н. Г. Соколова, Т. В. Соколова. - 9-е изд., стер. - Ростов н/Д : Феникс, 2013. - 350 с.