



## Аннотация

Бакалаврская работа рассматривает актуальную проблему снижения конфликтности в коллективах военнослужащих.

Выбор темы обусловлен проблемой увеличившегося количества конфликтов как в рядовом, так и в офицерском составах военнослужащих.

Целью работы является выявление психологических условий снижения конфликтности в коллективе военнослужащих.

В бакалаврской работе определена гипотеза, согласно которой снижению конфликтности в коллективе военнослужащих будет способствовать социально-психологический тренинг, в основу которого положено создание следующих условий: 1) формирование нормативной стратегии поведения; 2) тренировка в выборе конкретной стратегии поведения в безопасных условиях; 3) обучение самонаблюдению и самоконтролю; 4) обучение распознаванию эмоций и выражение их приемлемым образом, продуктивно справляться со стрессом.

В ходе работы решаются задачи: провести анализ психологической литературы по проблеме конфликта, его видов и способов разрешения; изучить социально-психологические особенности коллективов военнослужащих; выявить начальный уровень конфликтности и стратегии поведения в конфликтных ситуациях военнослужащих, а также социально-психологический климат воинского коллектива; разработать и реализовать социально-психологический тренинг; выявить психологические особенности конфликтности в коллективе военнослужащих после реализации социально-психологического тренинга; разработать рекомендации для руководящего состава по снижению конфликтности в воинском коллективе.

Бакалаврская работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка используемой литературы (52 наименования). Текст проиллюстрирован 2 таблицами и 12 рисунками. Объем работы – 64 страницы.

## Оглавление

Введение .....	4
Глава 1. Теоретический анализ проблемы конфликтности и условий её снижения в коллективе военнослужащих .....	8
1.1 Проблема конфликтности личности в отечественной и зарубежной литературе.....	8
1.2 Причины, психологические условия снижения конфликтности.....	12
1.3 Психологические особенности коллектива военнослужащих.....	22
Выводы по первой главе.....	32
Глава 2. Эмпирическое исследование психологических условий снижения конфликтности в коллективе военнослужащих.....	34
2.1 Организация и методы исследования.....	34
2.2 Особенности проявления конфликтности в коллективе военнослужащих.....	35
2.3 Социально-психологический тренинг как средство снижения конфликтности в коллективе военнослужащих.....	40
2.4 Динамика конфликтности в коллективе военнослужащих после реализации социально-психологического тренинга.....	45
2.5 Рекомендации по снижению уровня конфликтности в коллективе военнослужащих.....	52
Выводы по второй главе.....	56
Заключение.....	58
Список используемой литературы.....	60

## Введение

В современном мире остро проявляется одна из основных особенностей внутреннего устройства Вооруженных Сил Российской Федерации. В ходе серьезного реформирования значительно увеличилось количество конфликтов как в рядовом составе, так и в офицерском. Также конфликты стали и разнообразнее и глубже. На первый взгляд, это стихийные и не связанные явления, однако здесь прослеживается четкая закономерность.

Межличностные конфликты в среде воинского контингента зачастую перекладываются и на отношения уставные, проявляясь, например, в физической или вербальной агрессии. Всё это критически влияет на нервно-психическое состояние военнослужащего. Различные отклонения в поведении – наименьшее негативное последствие. Прежде всего, страдает адекватность реагирования при появлении критических ситуаций. С целью сглаживания и уменьшения данных последствий встает первоочередная задача – проведение комплекса мероприятий по снижению показателя конфликтности в воинских коллективах.

Своевременное выявление и устранение самих конфликтов и их причин резко повышает результативность несения воинской службы. Однако, требуется основательный, разносторонний и своевременный анализ военнослужащих и взаимоотношений между ними. Этот анализ еще больше актуален в связи со сложностью и неординарностью социальных процессов, происходящих внутри воинских коллективах. Конфликты между военнослужащими не являются стандартными конфликтами в социуме – это сложное социально-психологическое явление, специфика которого огромном уровне ответственности самой деятельности, неизбежном наличие уставных и неуставных социальных взаимодействий, а также ограниченность выбора шаблонов поведения. Например, молодой офицер, имея небольшой опыт руководства подчиненными, неизбежно столкнется с трудностями решения

конфликта, если будет опираться только на личный опыт и здравый смысл. Для разрешения подобных ситуаций, в первую очередь, важно знать и понимать основу теории конфликтов, а также методику их профилактики и разрешения [52].

Конфликтология имеет несколько проблемных вопросов, которые не изучены основательно. К таким темам относятся: разрешение конфликта, итоги конфликта, результаты и последствия конфликтной ситуации, психологические особенности оптимального решения конфликтной ситуации. Практическая значимость существующей проблемы, а также ее научно-теоретическая актуальность обусловили выбор темы исследования «Психологические условия снижения конфликтности в коллективе военнослужащих».

**Цель исследования:** выявить психологические условия снижения конфликтности в коллективе военнослужащих.

**Объект исследования:** конфликтность в воинских коллективах.

**Предмет исследования:** социально-психологический тренинг как средство снижения конфликтности в коллективе военнослужащих.

**Гипотеза исследования:** мы предполагаем, что снижению конфликтности в коллективе военнослужащих будет способствовать социально-психологический тренинг, в основу которого положено создание следующих условий: 1) формирование нормативной стратегии поведения; 2) тренировка в выборе конкретной стратегии поведения в безопасных условиях; 3) обучение самонаблюдению и самоконтролю; 4) обучение распознаванию эмоций и выражение их приемлемым образом, продуктивно справляться со стрессом.

**Задачи исследования:**

1. Провести анализ психологической литературы по проблеме конфликта, его видов и способов разрешения;
2. Изучить социально-психологические особенности коллективов военнослужащих;

3. Выявить начальный уровень конфликтности и стратегии поведения в конфликтных ситуациях военнослужащих, а также социально-психологический климат воинского коллектива;

4. Разработать и реализовать социально-психологический тренинг, направленный на снижение конфликтности в коллективе военнослужащих;

5. Выявить психологические особенности конфликтности в коллективе военнослужащих после реализации социально-психологического тренинга;

6. Разработать рекомендации для руководящего состава по снижению конфликтности в воинском коллективе.

#### **Методы исследования:**

1) Теоретический метод – сравнительно-сопоставительный анализ и обобщение психологической литературы по проблеме исследования.

2) Диагностические методы:

- Экспресс-методика оценки социально-психологического климата в трудовом коллективе (А. С. Михайлюк, Л. Ю. Шарыто);

- Методика А.Ф. Фидлер «Оценка психологической атмосферы в коллективе»;

- «Личностная агрессивность и конфликтность» Е.П. Ильин, П.А. Ковалев;

- «Стратегия и тактика поведения в конфликтах» К. Томас

3) Математические методы обработки результатов – описательная статистика, сравнительный анализ.

**Практическая значимость** заключается в использовании материалов исследования и практических разработок в воспитательной работе руководящего состава с подразделением, для эффективности которой необходимо понимать суть межличностных, межгрупповых конфликтов, причины их появления, характер влияния на воинский коллектив, знать способы предупреждения и оптимального урегулирования таких конфликтов.

**Эмпирической базой исследования** психологических условий снижения конфликтности в коллективе военнослужащих является войсковая часть 61424, расположенная в Хабаровском крае, Еврейской автономной области, поселок Бабстово. Всего в исследовании приняли участие 40 военных в возрасте от 22 до 26 лет.

## **Глава 1. Теоретический анализ проблемы конфликтности и условий её снижения в коллективе военнослужащих**

### **1.1 Проблема конфликтности личности в отечественной и зарубежной литературе**

Исследования психологов довольно много внимания уделяют конфликтам и поведению в них. В частности, большое внимание уделяется теоретико-методологической стороне. Это связано с различными подходами, включающими множество способов и приёмов изучения сторон конфликта [19]. Рассмотрим наиболее актуальные из них.

В работах М.А. Джерелиевской изучены конфликтные диспозиции личности. Также исследователем выделены наиболее эффективные подходы при изучении этой проблемы:

1. Диспозиционный подход. Он основан на диспозиционной концепции. При опоре на эту концепцию, можно сделать вывод, что человеческое поведение в социуме определяет его готовность к конкретному способу действий в тех или иных обстоятельствах. Для личностных диспозиций характерна иерархия в организации и определение направленности личности.

У М.А. Джерелиевской акцент исследований поставлен на более проработанное изучение черт личности, которые определяют межличностные взаимодействия и влияют на кооперацию и конфликтность в социуме. Для прогнозирования поведенческих особенностей личности в различных ситуациях, психологи пытались определить характерный для большинства людей набор личностных черт, чтобы выстроить более универсальную модель поведения в наборе ситуаций. Среди множества подходов по изучению данного вопроса выделяются минимум три наиболее популярных: концепция личности Кэттелла, «Пятёрка Нормана», а также система Айзека.

Эти теории предполагают иерархическое построение, основанное на эмпирически измеренных показателях.

2. Ситуативный подход, особенности которого заключается в том, что отсутствует высокая корреляция между стратегией конфликтного поведения и некоторыми личностными характеристиками (например, ригидность или склонность к манипуляции). Конфликт и поведение человека в нем рассматриваются с первоочередной опорой на ситуацию. В ходе исследований не прорабатываются универсальные способы реагирования. Не подбираются также и универсальные психологические черты, способствующие появлению конфликта. То есть, ситуативный подход берет за основу тезис о том, что личность реагирует на те или иные обстоятельства в зависимости от конкретной ситуации. Подход делает упор на анализ различных поведенческих стратегий, не связанных с личностью, допускает быстроту изменения поведения при изменении внешних обстоятельств. Также внимание уделяется оценке адекватности и эффективности стратегии и тактики поведения. Как правило, рассматриваются следующие стратегии поведения: конфронтация, переговоры, компромисс, уход от конфликта, адаптация.

3. Комплексный подход. Он основан на обобщении признаков, в которых среди универсальных или основных черт выделяются общие структурные и динамические характеристики, описываемые терминами «свойства темперамента» и «свойства нервной системы». На более низком уровне иерархии личностных черт человек описывается как социальный индивид, с определенным социально-ролевым опытом. Уровень регулирования поведения в конкретных ситуациях связан с более низким уровнем личностных черт в иерархической системе. Но на этом уровне выражается максимальная индивидуализация личности. Именно этот уровень выступает как личностный конструкт. Межличностный конфликт изучается на этом же уровне [16].

Беря за основу исследования отечественных психологов по вопросам конфликтологии личности, мы можем выделить несколько типов конфликтной личности:

1. Демонстрационный тип. Для такой личности характерно стремление находиться в центре внимания, отлично выглядеть на публике. Для этого типа также характерно оценивать людей их отношением к личности. Они довольно легко вступают в конфликты, но в тоже время легко приспосабливаются к меняющимся условиям. Таким личностям не свойственно уходить от конфликтов, даже часто являются источниками таковых (хотя себя и не склонны считать виновными), в самих же конфликтных ситуациях чувствуют себя комфортно. Также в поведении этих людей преобладает эмоциональный компонент, а действия происходят по ситуации.

2. Жёсткий тип (под словом «жёсткий» подразумевается жесткая ригидность) конфликтной личности характеризуется довольно высоким уровнем амбиций, завышенной самооценкой, пренебрежением к мнениям окружающих. В поведении такого типа личности прослеживается дерзость, переходящая в откровенную грубость. Довольно мнителен. Зачастую такой человек не учитывает изменение ситуации, с трудом подстраивается под новые реалии конфликта, и также с трудом принимает чужую точку зрения. Одобрение со стороны других считает вполне само собой разумеющимся. Любое неодобрение со стороны, мнимую или реальную несправедливость принимает как личное оскорбление.

3. Неуправляемый тип конфликтной личности несколько похож на предыдущий. Здесь также прослеживается импульсивность, грубость, непредсказуемость поведения и отсутствие самоконтроля. Во многих неудачах склонен искать причины в окружающих. Для такого типа личности тяжело планировать свою деятельность и последовательно реализовывать намеченные задачи, а также соотносить свои действия с целями и

обстоятельствами. Предыдущий опыт, полученный в других ситуациях, практически не учитывается такими людьми в будущем.

4. Тип «высокой точности» предъявляет повышенные требования к окружающим. Со стороны может показаться что человек придирается. У такой личности повышенный уровень тревожности, иногда граничащий с мнительностью. Чрезмерная чувствительность к оценкам других (в особенности, со стороны лидеров) – еще одна черта такого типа. Зачастую страдает от своих же ошибок, что может проявляться уже вне конфликта (например, в бессоннице или в головных болях и т.д.). Для этой личности также характерна внешняя сдержанность, особенно при проявлении эмоций. Однако приспособленность к взаимодействиям в группе остается ниже среднего.

5. Тип бесконфликтный неустойчив в оценках и мнениях, легко внушаем и внутренне противоречив. Для него характерно проявление своего рода несостоятельности, зависимости от мнения окружающих. В конфликтах стремится к компромиссу и ориентирован на немедленный положительный исход в конфликте. Однако, ему недостает силы воли. Также такой тип личности не склонен задумываться о последствиях своего поведения или о причинах тех или иных действий со стороны людей.

6. Тип «рационалист». Этот тип личности характеризует расчетливость, уверенность в конфликтных ситуациях, особенно если этот конфликт поможет достичь личных целей. Довольно долго может намеренно занимать позицию «соглашательства», но лишь до определенного, более выгодного момента [15].

Суммируя вышесказанное, мы видим довольно разнообразную классификацию типов противоречивых личностей и их стратегии, используемые в конфликтных ситуациях. Конфликт все же необходим, если он является толчком к дальнейшему развитию личности и межличностных отношений. В этом случае конфликт будет выступать неким катализатором для последующего оформления личности. Однако, конфликт негативно

влияет на психологическую составляющую межличностных отношений в группе, зачастую обостряет ситуацию. Для обычного человека конфликт протекает болезненно, но в тоже время в попытках найти выход из ситуации.

Противостояние в конфликте происходит значительно проще, чем осознание самого конфликта и принятие решений в нём. В первую очередь, мы видим пониженную чувствительность к дальнейшей неопределенности. Человек не в состоянии спрогнозировать будущее развитие ситуации, следовательно, не волнуется. Также противостояние предполагает высокую самооценку, жёсткость предъявляемых критериев и довольно категоричные оценки. Человек, выбравший эту стратегию поведения, зачастую не ставит цель приспособиться или найти компромисс, выработать единое мнение (решение). Высокая самооценка порождает агрессивное недовольство окружающими, как бы «замораживает» систему ценностей личности. Не позволяя объективно оценивать окружающий социум. Для такой стратегии будет характерно отсутствие гибкости в оценке поведения людей, что также будет приводить к конфликтам [43].

## **1.2 Причины, прогнозирование и профилактика конфликтности**

История конфликта уходит глубоко в прошлое и напрямую берет начало вместе с появлением человечества. Само слово «конфликт» происходит от латинского *conflictus* и означает «столкновение». Вместе с этим понятием ошибочно используются близкие по значению, но не по смыслу термины враждебность, конкуренция, кризис, противоречие, соревнование и т.д. [20].

Термин «конфликт» имеет довольно объемное содержание и может быть использован в различных значениях. Наиболее используемое определение конфликта трактуется как «обострение противоречий». В психологической науке делается акцент на том, что такое противоречие напрямую связано с сильными эмоциональными переживаниями. В научной

литературе часто рассматривается термин «социальный конфликт», который связывают с психосоциальными и психологическими критериями, которые непременно связаны друг с другом [19].

В исследованиях Н.В. Гришина собрано, анализировано и систематизировано довольно большое количество работ по этой проблеме, как отечественных, так и зарубежных. Автор предлагает рассматривать социально-психологический конфликт в качестве столкновения, которое растянуто во времени (то есть, не просто разово возникает, но и обязательно имеет продолжение), вызвано несоответствием целей конфликтующих сторон друг другу, а также характеризуется противоречиями в поведении сторон и их отношениями к достижению поставленных целей. Определение происхождения конфликта возможно при анализе сочетания объективных и субъективных факторов, которые выражаются набором меняющихся от ситуации к ситуации параметров. Немаловажно подчеркнуть зависимости конфликта от внешних обстоятельств, в которых возникают и развиваются противоречия. Важной частью «внешних факторов» выступает социально-психологическая среда (например, социальные группы с их специфическими особенностями), которая рассматривается в более широком смысле, чем просто ближнее окружение человека [4].

Основную роль в восприятии человеком конфликтной ситуации играет субъективная значимость лежащего в основе конфликта противоречия, либо «личностный смысл», играющий роль противоречия для этого человека. Этот личностный смысл происходит из человеческого опыта, а точнее – из особенностей его личной ценностной мотивации и ориентации.

Зачастую побудителем конфликта выступают вытесненные потребности и желания, которые не были удовлетворены. Например, таковыми могут выступать потребность в безопасности, независимости или участия и т.д. Также конфликт может возникнуть перед страхом потери чего-либо значительного для человека (причем это что-то может быть значительным для одного, но не быть таковым для остальных).

Поверхностный взгляд позволяет высказать мнение, что конфликтная ситуация, наоборот, никак не связана с этими нуждами, желаниями и страхами. Однако, пока эти «причины» не удовлетворены (устранены), конфликт может продолжаться и развиваться до тех пор, пока ситуация-причина конфликта не изменится.

Если подходить к пониманию причины конфликта с позиции поведения человека в конфликте, то и здесь мы столкнёмся с трудностями. Зачастую, невозможно установить побудитель конфликта, основываясь только на манерах поведения человека в конфликтной ситуации. Во время протекания конфликта вполне естественно, что человек скрывает свои чувства, либо не понимает собственных истинных намерений (хочет чего-то, но почему – не знает). В работе Р. Фишера и У. Юри ставится акцент на том, что причиной большинства конфликтов является то, что человек сначала занимает определенное положение, должность, а далее пытается сосредоточить большую часть усилий на защите и сохранении занимаемых позиций, вместо того, чтобы понять свои интересы, вынудившие занять это положение. Как следствие мы видим ложную ориентацию, препятствующую поиску решений, которые учитывали бы интересы сторон конфликта [28].

Конфликт успешно разрешается при условии, что обе стороны заинтересованы в достижении общего результата, который и поощряет их к сотрудничеству. Совместная деятельность для достижения общего результата позволяет сторонам конфликта открыть дополнительные способы преодоления препятствий, связанных с решением конфликтной ситуации. Успешная совместная работа и решение общих проблем также повышают уровень доверия друг к другу, что в свою очередь упрощает открытость и взаимопонимание. Этот момент очень важен, является своеобразной вехой в конфликте, так как человеку в начале конфликта очень тяжело представить, что можно работать с тем, с кем находишься в конфликтных отношениях [21].

Понимание причины конфликта – самый действенный способ определить выбор методов и способов по дальнейшему его разрешению и профилактике подобного конфликта в будущем. Без знания и понимания движущих сил конфликта очень тяжело как-либо влиять или регулировать его.

Причина конфликта – это какое-либо событие, факт, явление, ситуация и пр., предшествующие конфликту и вызывающие его при определенных действиях субъектов взаимоотношений.

Конфликты в системе организаций обычно возникают под воздействием следующих факторов: объективные, управленческие, социально-психологические, личностные.

Объективные и управленческие факторы относятся к объективным причинам, социально-психологические и личностные – к субъективным.

Объективными причинами возникновения конфликтной ситуации считаются социальные взаимодействия людей, которые приводят к столкновению идей, ценностей и т.д.

Довольно обособленной причиной конфликтов является ограниченность ресурсов в группах и социуме в целом. Этими ресурсами могут выступать как материальные ценности (деньги, вещи, капитал и т.д.), так и нематериальные (информация, доступ к благам и услугам и пр.) Так или иначе, власть группы (либо все общества) вынуждена адекватно распределять имеющиеся ресурсы между членами группы (общества). Неравномерность и необъективность распределения ресурсов, желание владеть большим количеством ресурсов – все это создает предпосылки для конфликта [5].

К причинам конфликтов можно отнести и различия в целеполагании, которое определяет принципы взглядов, стиль поведения и систему взглядов на мир. Различные цели взаимодействующих между собой личностей в социуме или даже в отдельной группе часто порождают конфликты [17].

При управлении группой имеет место быть взаимозависимость задач. Однако, неверное распределение обязанностей, несоответствие конкретных исполнителей своим задачам также повышает вероятность конфликта, нарушающего целостность организации. В условиях совместного выполнения работ всегда присутствует возможность возникновения конфликта при взаимозависимости деятельности, недостаточной согласованности прав, функций, а также ответственности.

В любой системе (а группа людей, и тем более общество, являются системами) ошибка в управлении – это последствия неграмотных решений, необоснованных методов регулирования деятельности подчиненных, предвзятая оценка результатов сотрудников, либо неграмотность при решении социально-психологического выстраивания отношений.

Уровень риска конфликта повышается и при сопутствующих обстоятельствах, например, при отсутствии определенных условий для нормального функционирования элементов общества (низкая заработная плата, отсутствие хороших условий труда и т.д.). Неудовлетворенность, вызванная этим, не дает человеку реализовать некоторые стороны своего потенциала, что провоцирует еще больше конфликтов.

К обстоятельствам, способствующим ухудшению межличностных отношений, можно отнести и низкую сплочённость внутри коллектива, либо чрезмерную сплоченность нескольких групп внутри одного коллектива (и, как следствие, противостояние этих групп), тяжелую социально-психологическую атмосферу. Неправильное восприятие информации также провоцирует конфликт – недостаток или искажение информации рано или поздно приводит к недопониманию в межличностных отношениях, что прямо ведет к скорейшему конфликту [17].

Можно сказать, что объективные могут приводить к конфликтам тогда, когда препятствуют реализации потребностей (индивидуума или коллектива) или не удовлетворяют интересы [43].

На перечисленные объективные причины часто накладываются субъективные факторы, ускоряя наступление конфликта и отягощая его. Эти факторы заложены в социально-психологических особенностях индивидов и их межличностных отношениях. Вот лишь некоторые из этих факторов, наиболее проявляющиеся в жизни социума:

1. Нарушение принципов управления, которые проявляются в несоблюдении трудового законодательства, неоптимальном использовании поощрения и наказания, использовании человеческого потенциала «на износ», отсутствие учета психологии работников, их личных интересов и потребностей.

2. непрофессиональные действия подчиненных (безответственность, неорганизованность и т.д.), приводящие к усложнению производственных отношений.

3. Психологическая несовместимость работников, приводящая к столкновению интересов и мотивов, потребностей и поведения в процессе сотрудничества на рабочем месте.

4. Пожалуй, наибольшую напряженность создают «трудные люди» в коллективе: «зануды», «агрессоры», «жалобщики». Своим поведением они создают постоянную напряженность, что приводит к возникновению конфликтов. Конечно, тяжело избежать подобных людей в коллективе, однако, руководитель должен уметь совладать с такими работниками и направить их социальную энергию в созидательное русло. Неумение выстроить отношения с этими людьми (а это относится к пункту №1) – такая же причина напряженности и возможных будущих конфликтов.

5. Конечно же к конфликтам могут приводить манипуляции, попытки управлять собеседником и получить сиюминутное преимущество, разрушая отношения в будущем.

6. Противоречия и несоответствие слов и оценок одних коллег ожиданиям и требованиям других [43].

К социально-психологическим причинам появления конфликта приводят еще и ситуации, в которых противоположность взглядов вызвана не разногласиями во взглядах личностей, а отношение членов конфликта к третьим лицам. Так проявляется групповой фаворитизм, предоставление преимуществ людям более близкого круга перед людьми прочих групп [26].

Личностные факторы возникновения конфликта обуславливаются свойствами психики личности: уровнем возбудимости, эгоцентризмом, стрессоустойчивостью, самооценкой и т.д.

Конечно, описанные объективные и субъективные причины не исчерпывают всего списка возможных предпосылок, хотя и встречаются наиболее часто [18].

Прогнозирование конфликтов – весьма сложная деятельность, так как именно на ранних этапах профилактика и коррекция конфликта будет наиболее эффективна. На последующих стадиях конфликта даже серьезное вмешательство будет практически бесполезным. Можно даже говорить о наибольшей эффективности именно предупредительных мер, нежели коррекции.

Предупреждение конфликта означает вмешательство в развитие конфликтной ситуации (до появления самого конфликта) и должно выполняться опытными лицами.

Особенности управления конфликтом в первую очередь зависят от его специфичности, так как это очень сложное социальное явление. Важным принципом здесь должен выступать принцип компетентности: необходимо понимать природу конфликта, его развитие и завершение. Такие знания получаются на теоретических занятиях, однако могут быть и следствием жизненного опыта. Также необходимо всесторонне понимать конкретную ситуацию во всех ее нюансах [15].

Управление конфликтом требует также понимание еще одного факта: предотвратить конфликт можно путем отказа оппонентов защищать свои точки зрения, перейдя сразу к компромиссу, задать спору изначально мирное

направление. То есть важно не блокировать развитие противоречий, а стремиться сразу же разрешить их мирными способами.

Среди стадий управления конфликтом выделяют следующие: симптоматика, диагностика, прогнозирование, профилактика, предупреждение, ослабление, урегулирование, разрешение. Также можно выделить пресечение, гашение, преодоление и устранение [47].

Как уже было сказано, управление конфликтом наиболее эффективно на раннем этапе, при обнаружении проблемы социального взаимодействия. На этом этапе затрачивается меньше усилий для оптимального разрешения проблемы. Предварительное обнаружение проблем достигается прогнозированием, которое состоит в предположениях о возможном возникновении и развитии конфликта.

Конечно, важным способом предотвращения конфликта является профилактика. Она заключается в создании заранее таких социальных взаимодействий, которые бы исключали или сводили к минимуму вероятность возникновения или деструктивного развития противоборства между предполагаемыми противоборствующими сторонами.

Конечно, весьма важным инструментом управления конфликтом является его конструктивное разрешение. Однако, профилактика конфликта менее энерго- и средство-затратна, а также приводит к минимальным негативным последствиям [45].

Для успешной профилактики конфликтов специалисту необходимо руководствоваться следующими общими рекомендациями:

1. Обеспечивать благоприятные условия работникам (коллегам, сотрудникам, подчиненным и т.д.). Казалось бы, незаметное, но основательное влияние на их психическое состояние (а, следовательно, и конфликтность) оказывают условия жизни и деятельности: хорошая и перспективная работа, возможность самореализации, отношения с коллегами и руководством, состояние здоровья, материальная обеспеченность семьи работника, внутрисемейный психологический климат, распределение

времени на досуг и отдых и др. Естественно, что отсутствие большинства из этих показателей резко увеличит риски возникновения конфликта.

2. Справедливость и гласность при распределении средств внутри коллектива. Анализ конфликтов показал, что типичной причиной их появления служит недостаток материальных средств или их неравномерное распределение. Реже причиной конфликта выступают нематериальные блага [50].

К объективным условиям профилактики конфликта здесь можно отнести снижение дефицита распределяемых ресурсов, а также их справедливое и гласное распределение. Исключая такие спорные моменты, как домыслы и слухи среди коллектива о несправедливом распределении заработной платы, в будущем можно избежать множество поводов к столкновению.

Справедливое распределение духовных средств означает компетентность и объективность анализа результатов трудовой деятельности внутри коллектива. По мнению конфликтолога А.Я. Анцупова «...каждый шестой конфликт, возникший на предприятии, в той или иной степени связан с недостатком в оценках деятельности сотрудников» [5].

3. Разработка уставных процедур разрешения предконфликтных ситуаций и распространение среди сотрудников протокола действий при возникновении подобных. Анализ конфликтов среди сотрудников показал, что имеют место быть предконфликтные ситуации, приводящие позже к конфликтам. К таким ситуациям можно отнести: унижение руководителем личности сотрудника, определение материального вознаграждения, назначение на вакантную должность при наличии других соискателей, перевод работника на другое место работы, увольнение и т.д. Грамотное разрешение подобных ситуаций обеспечивается разработкой шаблонных процедур, с помощью которых коллеги могут отстаивать свои интересы, не прибегая к конфликту с другой стороной.

4. Создание удобных условий труда, которые уменьшат напряжение на рабочем месте и поспособствуют уменьшению вероятности конфликта. К таким условиям относятся: удобная планировка помещений и рабочих мест, оптимальное соотношение характеристик окружающего пространства и освещенности, цветовое оформление рабочего помещения (в безмятежных, успокаивающих легких тонах), наличие растений (аквариума, террариума, т.е. живых организмов), исключение отвлекающего и нервирующего шума.

Помимо этого, большое значение играет оборудование на предприятиях комнат психологической разгрузки, тренажёрных залов, создание доступа к возможным водным процедурам и т.д. [7].

5. Оптимизация структуры организации. Предупреждение конфликта напрямую зависит и от оптимизации структуры самого предприятия, и от оптимизации социального общества. Уменьшению конфликтов способствует четкое понимание сотрудниками целей и задач, организационных основ, перспектив и т.д. То есть каждый сотрудник должен четко представлять механизм работы предприятия и уровень своих обязанностей и ответственности.

6. Сбалансированность трудовых мест на предприятии. Многое зависит от упорядоченности рабочего помещения. Сбалансированность помещения будет означать обеспеченность работника всеми необходимыми ресурсами, но при этом отсутствие лишних компонентов.

7. Профессионально-психологический отбор. Сотрудник должен соответствовать тем требованиям, которые предъявляет к нему занимаемая должность – это важнейшее условие предупреждение конфликта. Несоответствие работника занимаемому месту напрямую влечет риск не только непрофессиональной работы и потери производственных мощностей, но и риск возникновения конфликтов вследствие непрофессионализма и непонимания своих служебных обязанностей, неумения сопоставить их с функциями остальных работников и т.д. Следовательно, назначая на

должность компетентного и порядочного специалиста, мы предотвращаем еще один путь развития конфликта.

8. Подготовка кадров менеджмента. В действительности, весьма трудно найти квалифицированного менеджера вне предприятия. Наилучшие управленцы «вырастают» внутри самого коллектива, постепенно выстраивая соответствующие отношения и налаживая контакты в своей профессиональной среде. Опираясь на этот факт, необходимо выстроить внутри предприятия возможности для роста и развития каждого сотрудника, поощрять здоровые лидерские качества и умения сотрудников разбираться в сложных ситуациях путем наименьших затрат [15].

Суммируя, мы можем сказать, что учёт комплекса условий обеспечивает поступательное развитие организации и значительно снижает риск возникновения конфликтных ситуаций. Особенно важно создавать соответствующую социально-психологическую атмосферу уверенности и стабильности для каждого сотрудника, что укрепит отношения в коллективе. Также важен и материальный компонент, учет которого позволит исключить часть рисков по возникновению конфликтов и поспособствует стабилизации отношения между подчиненными и начальством.

### **1.3 Психологические особенности коллектива военнослужащих**

Организация воинских частей и соединений очень сложна. Первичным звеном этих образований является подразделение: расчёт, экипаж, боевая часть и т.д. Именно в этой ячейке по мере становления и развития формируются боевые традиции и товарищеские отношения – коллективная психология. Именно она регулирует совместную жизнь в воинской части и обеспечивает профессиональное взаимодействие военнослужащих. Но не стоит забывать, что психологическая атмосфера подразделения – следствие совместного, коллективного выстраивания межличностных взаимоотношений [23].

Слово «коллектив» происходит от латинского *collectivus*, что означает «собранность». Это некая целостность, сохраняющая неприкосновенность каждой индивидуальности, включенной в неё. Термин «группа» относит нас к несколько иному смыслу – «кружок». Однако, в основе обоих этих терминов лежит связь, которая соединяет людей в единый социальный организм. В армии дух коллектива отражён такими понятиями, как «товарищество» и «воинское братство». Отечественная военная психология рассматривает воинский коллектив как некую организованную воинскую общность, где происходит объединение солдат на основе общих идей, совместности службы, уставной и боевой деятельности, подчинения старшим по званию и т.д. Отличительными признаками воинского коллектива являются:

1. Высокий уровень идейности и дисциплинированности, и, вследствие этого, способность военнослужащих автономно выполнять поставленные задачи военного, служебного и учебного характера.

2. Воинский коллектив представляет собой уникальную социальную общность, цель которой – защита Отечества. Вследствие этого, такая общность характеризуется единством в понимании своего священного воинского долга, а также имеет серьезные тенденции к групповому принятию решений и групповому мышлению, своеобразной коллективистской психологии [32].

Военная психология – молодое и перспективное направление, хотя и здесь уже имеются свои основательные исследования. Так, наблюдения за воинскими формированиями и поведением в них солдат позволили военным психологам выделить несколько общих стадий развития, характерных для такого специфического коллектива:

1. Стадия социального единства группы. Это начальная стадия на пути развития воинского коллектива. Она характеризуется сознательным отношением солдат к воинской дисциплине, четком представлении о своих обязанностях, ответственности и целях. На этой стадии каждый солдат

ориентирован на единый набор духовных ценностей, связанных с защитой Родины и исполнением воинского долга; эти ориентации не противоречат ориентирам самой личности.

2. Стадия воинского товарищества. На этой стадии завершается процесс взаимоизучения сослуживцев и установление товарищеских взаимоотношений между ними. На этой стадии мы видим вполне стабильную структуру воинского коллектива, для которой характерны коллективное мнение, общее настроение, высокая сплоченность и уверенные взаимоотношения, хорошая дисциплинированность, а также коллективные привычки. Старший по званию, правильно подбирая методы воздействия на эти особенности, может более результативно управлять таким коллективом и каждым подчиненным в отдельности.

3. Стадия социальной зрелости. На этом этапе в воинском формировании достигается единение действий, знаний и взглядов, интересов и жизненных ориентиров. Межличностные отношения военнослужащих характеризуются взаимностью и бесконфликтностью. Солдат предъявляет к себе высокие требования, старается изучать матчасть и совершенствовать практические навыки, а также боевое взаимодействие со своей группой.

4. Стадия самоуправления отличается глубоким пониманием коллективом вышестоящих офицеров, принятие их приказов как собственных требований к себе. Фактически самоконтроль личности на этом этапе достигает максимума, необходимость контроля действий солдата почти отпадает, коллективный контроль внутри воинского соединения также имеет максимальный уровень [36].

Все эти стадии типовые для любого воинского коллектива, без учета индивидуальных особенностей и отдельных специфических черт некоторых обстоятельств. Различия могут быть в темпах развития того или иного этапа, а также характером решаемых коллективом задач. Простота в понимании этих основ развития коллектива делает возможность офицеру-руководителю

легче постичь основы психологического климата (хотя бы поверхностно) и скорректировать своё взаимодействие с подчинёнными.

Естественно, что воинскому формированию присущи все обобщенные признаки любой социальной группы. Однако, здесь имеются и свои специфические особенности, указывающие на отличительный характер деятельности этой группы [44].

В первую очередь, коллектив военнослужащих характеризуется тем, что имеет особую, специфическую причину своего существования – это охрана государственного суверенитета страны. Еще одной особенностью является то, что свои профессиональные задачи достигаются обычно военнослужащими насильственным путем с применением оружия. Все это отражается на личности военнослужащих и, как следствие, на особенности их поведения, межличностных отношений и психологическую атмосферу во всем коллективе.

Далее, в коллективах военнослужащих принята достаточно жесткая централизация управления, выделение служебных категорий и строгое соблюдение профессиональной субординации.

Воинские коллективы также характеризуются тем, что служащие вынуждены выполнять достаточно однообразную деятельность, долгое время находятся в закрытых и ограниченных условиях межличностного взаимодействия. Большая часть коллектива находится в разлуке со своей семьей, долгое время не могут видеть, общаться с родными, близкими [44].

Специфика воинских коллективов также обуславливается особенностями условий, в которых функционирует то или иное подразделение – сухопутные операции, морские, воздушные и т.д.

Воинский коллектив и его специфика строятся на особенностях межличностных отношений военнослужащих, которое отражают его социально-психологические характеристики.

Для воинских частей характерно наличие большого количества первичных групп, структура психологии которых очень схожа, хотя они и

могут резко отличаться друг от друга. Объяснение такому явлению простое – обязанностью воинских коллективов является решение разнообразных задач. Это, а также наличие у разных групп своих профессиональных особенностей при выполнении поставленных задач делает воинские коллективы уникальными и неповторимыми.

Еще одним критерием различия воинских коллективов является «внутриколлективное общение». Для одних групп оно является основой деятельности и взаимосвязей при выполнении задач (например, в ситуациях коллективного обслуживания техники или тяжелого вооружения и т.д.). Для других групп общение протекает во время досуга или на учебных занятиях, так как их работа предполагает индивидуализацию труда [23].

Коллективы, созданные по типовой схеме, являются основными воинскими коллективами. Они же нередко повторяют собой спортивные и художественные коллективы, секции и различные объединения по интересам. Естественно, что деятельность всех этих «дополнительных» образований регламентируется соответствующими приказами и уставом.

Коллектив, обеспечивающий собой прямое взаимодействие военнослужащих является контактным. Контактные коллективы включаются в первичные в рамках подразделения. Возможна ситуация, когда групповая психология первичных и контактных коллективов различается. В этом случае приходится говорить о снижении прочности первичного подразделения [29].

Военнослужащий, естественно, может одновременно быть членом нескольких коллективов, прежде всего основного формирования (военно-профессиональной группы). Например, являясь специалистом в коллективе подразделения (механик-водитель), военнослужащий входит в другой коллектив как участник художественного кружка, а также в третью группу уже как спортсмен. Казалось бы, разнообразие воинских коллективов мешает процессу психологической спайки внутри основной группы, однако, это не так. Подобное разнообразие скорее сплачивает людей вокруг основных целей

и задач, превращая их в монолитную организацию, устойчивую и более надежную.

В это же время для начальника подразделения очень важным будет являться учет не только уровня социальной общности коллектива, но и ряда других особенностей, таких как количество подчиненных, структура подразделения, специфика решаемых задач и т.д. Сочетание этих особенностей в конкретных случаях позволяют выделить ряд коллективов, среди которых наиболее представлены:

1. Первичные коллективы – это коллективы, где происходят непосредственные контакты и взаимодействия ее членов.

2. Вторичные коллективы, состоящие из нескольких первичных. Эти первичные коллективы могут находиться в опосредованном взаимодействии между собой через одну или несколько вторичных коллективов.

Применение представленных выше психологических признаков для анализа и оценки качественных показателей состояния воинского коллектива позволяет определить в каждом из них своеобразную структуру [46].

Обобщая вышесказанное, мы можем сделать вывод, что создание воинских коллективов выступает следствием действия как объективных законов, так и субъективной деятельности людей, входящих в этот воинский коллектив. И одновременно с этим стоит учитывать, что участники любого коллектива (в том числе и воинского) являются носителями индивидуальной психики и уникальной личностной психологии. В ходе происходящих межличностных контактов формируются определенные психологические явления, которые называются психологией коллектива.

По сути психология коллектива выражается в тех непосредственных психологических реакциях, которые и строятся как итог межличностных взаимодействий военнослужащих друг с другом и закрепляются как общепризнанные. То есть это комплекс психологических межличностных связей, появляющийся в процессе общения, совместной жизни, различной

деятельности. Благодаря этому коллектив способен действовать как единое целое [50].

Если говорить о структуре коллективной психологии, о психологических компонентах, то её можно представить в виде двух групп:

1. Группа социально-психологических явлений личности. Эта группа возникает из взаимодействия военнослужащих друг с другом. К таким явлениям относятся притязания, самоутверждение, лидерство, авторитет, взаимные требования и внушения, конформизм, эмпатия, симпатия и т.д. Нередко психологическая литература перечисляет явления коллективной психологии, которая раскрывает содержание межличностных отношений.

2. Группа общегрупповых социально-психологических явлений, в которых выделяют коллективные мнение, настроение, потребности и традиции. Часть психологов включают сюда и коллективные привычки, запросы и ценности, а также ряд других компонентов [50].

Некоторые из результатов групповой умственной деятельности военнослужащих называют коллективным мнением, такие как общие взгляды и позиции, согласованные решения по проблемам службы, процесс их формирования. Иногда при этом говорят о коллективной мысли или коллективном разуме. По сути коллективное мнение является оценочным суждением, выражающим отношение воинского коллектива к окружающему миру. Это мнение выражает позицию, взгляды и убеждения военнослужащих. Выделяют официальное и неофициальное коллективное мнение. Первое высказывается открыто. Неофициальное же мнение скрывают от окружающих, прежде всего, от руководящего состава, и именно это мнение более всего влияет на формирование других особенностей коллектива.

Сквозь социально-психологический климат коллектива так или иначе проникают эмоции, чувства и страсти, которые овладевают его членами и существенно влияют на всю жизнь и деятельность воинского коллектива. Такое явление в психологии называется коллективным настроением [51].

Далее, рассмотрим такое социально-психологическое явление, присущее коллективу военнослужащих, как коллективные потребности. Их функция заключается в отражении основных нужд всего коллектива, как объективных, так и субъективных, то есть материальных или духовных. Эти потребности наполняются содержанием под воздействием различных факторов и выражаются в форме вполне конкретных интересов, целей и стремлений как всего коллектива, так и каждого из его членов. Их реализация становится тогда возможной, когда они трансформируются в потребность практических всех членом воинского коллектива [52].

Большое значение для формирования благоприятного социально-психологического климата в воинском коллективе отводится соблюдению коллективных традиций. По мнению военных психологов, это достаточно устойчивые правила и нормы поведения, особенности действий, общения в узком перечне социальных ситуаций, которые становятся потребностью каждого или большинства членов коллектива.

Становление и поддержание традиций оказывают большое влияние на характер и эффективность деятельности всего коллектива. Так, например, если традиция эмоционально привлекательна, то она стимулирует коллектив к развитию, обеспечивает его дисциплинированность. Утрата традиций во многом способствует затруднениям в развитии коллектива [29].

В воинских коллективах довольно распространены и отрицательные неформальные традиции, которые вступают в противоречия требованиям устава, да и вообще этическим нормам поведения и межличностного взаимодействия. В первую очередь, речь идет о таком явлении как «дедовщина». Все эти процессы негативно отражаются на эмоциональном состоянии служащих, способствуют нарушениям воинской дисциплины, что, закономерно, приводит к снижению эффективности деятельности всего воинского подразделения. А.С. Макаренко подчеркивал, что «...такую традицию невозможно отменить приказом – она должна быть вытеснена новой традицией, более сильной и более полезной. Такая работа требует

большого терпения и глубокой мысли» [36]. Поэтому профилактика возникновения неформальных традиций в коллективах военнослужащих является одной из приоритетных педагогических задач командиров и руководителей подразделений.

Еще одним важным социально-психологическим явлением, которое необходимо подвергнуть анализу, является лидерство в воинских коллективах.

Отметим, что офицер или более старший по званию не всегда может подходить на роль лидера. Прежде всего, это зависит от того, признают ли подчиненные его авторитет, относятся ли они к нему с уважением, доверием. Лидерство можно назвать тогда естественным, когда возникает признание подчиненными качеств превосходства своего офицера.

Не во всех профессиональных и социальных ситуациях для занятия лидирующих позиций необходим опыт, интеллект или более высокий уровень подготовки. Большое значение приобретает такие личностные качества как инициативность в межличностных отношениях, управление вниманием других людей, способность разговаривать с другими на понятном им языке. В данном случае лидер коллектива военнослужащих должен слышать мнения своих сторонников и организовывать свою деятельность с их учетом.

Отечественные военные психологи, изучая проблему лидерства в коллективе военнослужащих, выделяют эмоциональный компонент данного явления, деловой и интеллектуальный. В соответствии с данной классификацией и выделяются типы лидеров. Эмоциональный лидер обеспечивает эмоциональную поддержку членов коллектива, сочувствует, понимает; деловой лидер отвечает за организацию группового дела, обеспечивает его успех. Интеллектуальный лидер может помочь в решение какого-либо интеллектуального вопроса, помогает с поиском и анализом информации. Конечно, при сочетании всех трех компонентов в одном

человеке можно говорить о наилучшем сочетании лидерских качеств. Однако, на практике обычно сочетаются какие-то два компонента [52].

Еще одна характеристика коллектива военнослужащих – это его направленность, суть которой заключается в системе целей и задач, необходимых для решения в ближайшей и дальней перспективе. Для того, чтобы добиться большей эффективности работы подразделения, нужно цели для коллектива конкретизировать, каждому военнослужащему определять узкий круг обязанности, за которые будет нести персональная ответственность.

Особенности целенаправленности коллектива военнослужащих будут определяться такой характеристикой как «коллективная совместимость». А.И. Шипилов определяет её как «...способность военнослужащих согласовывать свои действия в различных видах совместной деятельности» [50]. Данная социально-психологическая характеристика также отражает степень удовлетворенности военнослужащими своей деятельностью.

От коллективной совместимости воинского подразделения по большей части зависит эффективность выполняемых задач, а также можно говорить о сплоченности, выступающей в виде прочности, единства и устойчивости межличностных взаимодействий.

Следующей характеристикой воинского коллектива мы можем назвать «коллективная согласованность», которая, с позиции А.И. Шипилова заключается в «...эффекте сочетания взаимодействия военнослужащих, который отражает уровень максимально возможной успешности совместной деятельности при минимальных затратах на фоне значительной субъективной удовлетворенности совместной деятельностью» [50]. В качестве высшей степени групповой сплоченности отмечается согласованность усилий коллектива, чувства гордости за свой коллектив и собственную принадлежность к нему, товарищество, взаимопомощь, творческое отношение к делу [50].

Таким образом, проанализированные социально-психологические характеристики воинских коллективов относятся к теоретическому обоснованию проблемы коллективной психологии. На практике, гораздо полезнее и необходимее для командиров понимание возможностей их использования, опора на внутренние механизмы с целью повышения эффективности работы воинского подразделения.

### **Выводы по первой главе**

Проанализировав психологическую литературу по проблеме конфликтов и психологических особенностей воинских коллективов, мы можем сформулировать следующие выводы:

1. Социально-психологический конфликт - возникающее и имеющее продолжение столкновение, вызванное противоречивостью целей, поведением, отношениями людей с точки зрения их стремления к достижению какой-либо целей.

2. Возникновение и развитие конфликтов в трудовых коллективах обусловлено действием основных факторов: объективные – обстоятельства социального взаимодействия людей, что приводит к столкновению идей, интересов, ценностей, и так далее; организационно-управленческие - неграмотные решения, необоснованный выбор методов регулирования производственной деятельности, предвзятым оценка результатов работы сотрудников, нерациональным распределением задач, неспособность грамотно решать вопросы социально-психологических программ рабочей силы; социально-психологические - же наоборот чересчур высокая сплоченность трудовых коллективов, неблагоприятная социально-психологическая атмосфера, неудовлетворительная коммуникация, несовместимость сотрудников, невозможность общений, недостатки или искажения информации; личностные - свойства психики индивида, степенью

её возбудимости, эгоцентризм, устойчивость к стрессу, уровень настойчивости, самооценка и др.

3. Воинский коллектив является организационным объединением военнослужащих по принципу общности идейных и морально-нравственных позиций, общей службы и боевой деятельности под руководством начальника. Отличительными признаками воинского коллектива является то, что это высокоорганизованная группа идейных военнослужащих, которые способны самостоятельно выполнить различного рода задачи. Также это специфическая социальная общность, цель которой защита Отечества, а структура которой подразумевает единство понимания долга и общность групповой психологии.

## **Глава 2. Эмпирическое исследование психологических условий снижения конфликтности в коллективе военнослужащих**

### **2.1. Организация и методы исследования**

Исследование психологических условий снижения конфликтности в коллективе военнослужащих проводилось на базе войсковой части 61424, расположенной в Хабаровском крае, Еврейской автономной области, поселок Бабстово. В нем приняли участие 40 человек в возрасте от 22-26 лет (20 человек – экспериментальная группа, 20 человек – контрольная). Экспериментальная и контрольная группы формировались в процессе случайного распределения, то есть с помощью процесса рандомизации.

Эмпирическое исследование проводилось в несколько этапов. На первом этапе был проведен констатирующий эксперимент, целью которого являлось выявление актуального уровня выраженности агрессивности и конфликтности военнослужащих, а также социально-психологические особенности климата их коллектива (в экспериментальной и контрольной группах). Вторым этапом исследования заключался в разработке и реализации социально-психологического тренинга по снижению конфликтности в коллективе военнослужащих (экспериментальная группа). Третьим этапом эмпирического исследования – контрольный эксперимент, целью которого является выявление уровня агрессивности и конфликтности в коллективе военнослужащих после реализации социально-психологического тренинга (в экспериментальной и контрольной группах).

Исходя из обозначенных целей и задач исследования, нами был подобран диагностический инструментарий:

1. Экспресс-методика оценки социально-психологического климата в трудовом коллективе (А. С. Михайлюк, Л. Ю. Шарыто)

Данная методика направлена на диагностику психологического климата коллектива и оценивает три его компонента – эмоциональный, поведенческий, когнитивный.

2. Методика А.Ф. Фидлер «Оценка психологической атмосферы в коллективе»

Методику используют для оценки психологической атмосферы в коллективе. В основе лежат методы семантического дифференциала. Методика допускает анонимные обследования, а это повышает её надежность.

3. «Личностная агрессивность и конфликтность» Е.П. Ильин, П.А. Ковалев

Методика предназначена для выявления в качестве личностной характеристики склонности субъекта к конфликтности.

4. «Стратегия и тактика поведения в конфликтах» К. Томас

Тест позволяет оценить индивидуальную стратегию и тактики поведения в конфликтной ситуации.

Методы математической статистики - сравнительный анализ с помощью параметрического критерия t-студента, критерий  $\phi$ -угловое преобразование Фишера.

## **2.2 Особенности проявления конфликтности в коллективе военнослужащих**

На первом этапе (констатирующий эксперимент) было проведено диагностическое исследование особенностей конфликтности и социально-психологического климата в двух коллективах военнослужащих в экспериментальной и контрольной группах по выше обозначенным методикам. Количество испытуемых 40 человек.

На рисунке 1 представлены результаты оценки социально-психологического климата в экспериментальном и контрольном коллективах военнослужащих. Данные представлены в средних значениях.

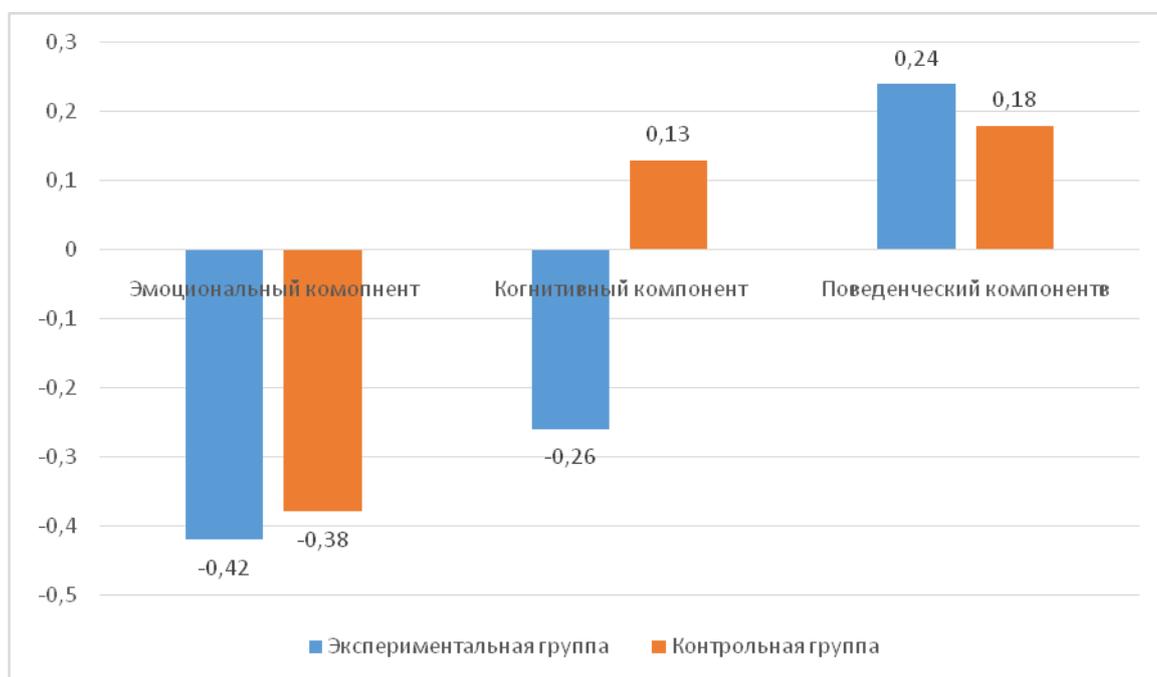


Рисунок 1 – Особенности социально-психологического климата в коллективе военнослужащих

Опираясь на результаты, представленные на рисунке 1, мы можем отметить, что наименьший количественный показатель в обеих группах имеет эмоциональный компонент, что характеризует эмоциональную составляющую социально-психологического климата как неудовлетворительным. Военнослужащие редко высказывают положительные реплики в адрес друг друга, эмоциональное взаимодействие преимущественно пассивно, что выражается в малом количестве смеха, улыбок в коллективе, позитивных или спокойных тонов в высказываниях.

Когнитивный компонент социально-психологического климата находится в диапазоне средней выраженности и характеризуется как противоречивый, неопределенный, нестабильный. Это говорит о том, что военнослужащие в экспериментальной и контрольной группах имеют друг о

друге неясные знания и представления, им трудно дать характеристику личным и деловым качествам товарищей.

Поведенческий компонент также характеризуется нестабильностью. Членам военного коллектива тягостно находится рядом друг с другом, что может провоцировать конфликты.

Далее, проанализируем особенности оценки психологической атмосферы членами экспериментальной и контрольной групп – рисунок 2. Данные представлены в процентах.

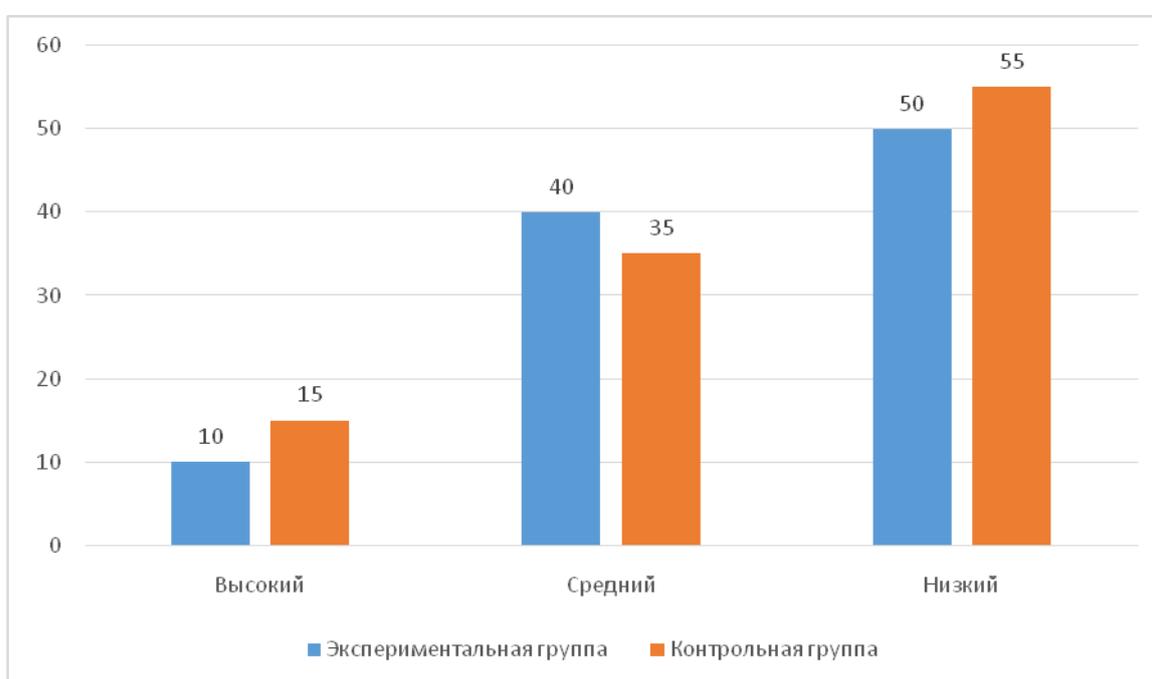


Рисунок 2 – Оценка психологической атмосферы членами экспериментальной и контрольной групп на констатирующем этапе эксперимента. Данные представлены в процентах

Анализ результата исследования психологического климата в экспериментальной группе показало, что 10% военнослужащих оценивает психологический климат в их коллективе как вполне благоприятный. Средний уровень благоприятности психологического климата оценивается 40% респондентами; однако следует отметить, что 50% испытуемых экспериментальной группы оценивают атмосферу в коллективе как низкую.

Таким образом, большинство военнослужащих в экспериментальной группе не чувствуют поддержку со стороны коллег, руководства.

Анализ результата исследования психологического климата в контрольной группе показало, что 15% испытуемых оценивают психологический климат в коллективе как вполне благоприятную; 35 % считают, что психологический климат в группе находится на среднем уровне; низкий уровень психологического климата в коллективе оценивает большинство испытуемых (55%).

Таким образом, в обеих группах низкий процент испытуемых, которые оценивают благоприятность психологической атмосферы как высокую.

Также, мы проанализировали актуальный уровень конфликтности военнослужащих, входящих в экспериментальную и контрольную группы. Так, отметим, что особенности личностной агрессивности и конфликтности у военнослужащих экспериментальной и контрольной групп особо не различаются. Высокую степень выраженности имеют такие характеристики как напористость, нетерпимость к мнению других, подозрительность. Низкие значения имеют такие показатели как обидчивость и мстительность.

Исходя из полученных данных особенностей социально-психологического климата, мы можем сделать вывод о том, что воинский коллектив является конфликтным. Результаты следующей методики позволяют выявить преимущественные стратегии поведения в конфликтных ситуациях, используемые военными (рисунок 3).

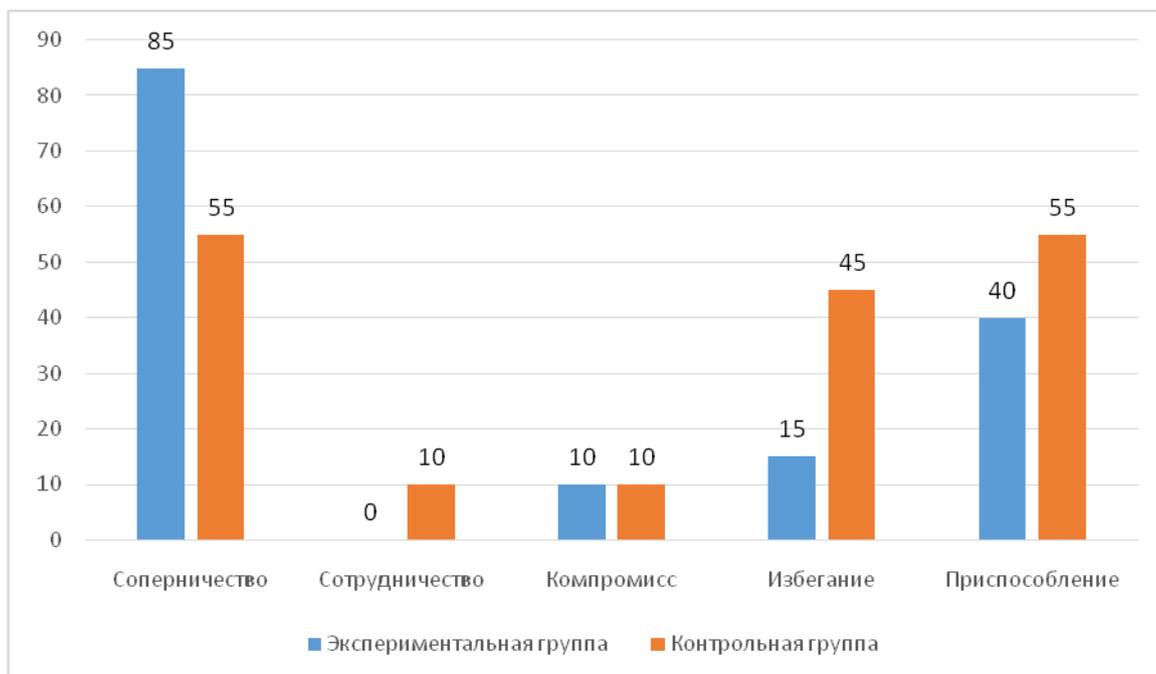


Рисунок 3 – Стратегии поведения военнослужащих в конфликтных ситуациях. Данные представлены в процентах

Результаты, представленные на рисунке 3, позволяют утверждать, что военнослужащие как экспериментальной и контрольной групп преимущественно используют стратегию соперничества, стремятся в конфликте реализовать собственные интересы и цели. Они напористы, нетерпеливы, эгоистичны, не умеют слушать других, стремятся навязать свое мнение.

Вторым, по частоте встречаемости, стилем поведения в конфликтах среди военнослужащих является приспособление. В силу особенностей военной службы, связанных с необходимостью подчиняться старшим по званию, военнослужащие вынуждены действовать совместно с другими людьми без попыток отстаивания собственных интересов.

Избегание, как стратегия поведения в конфликтных ситуациях, также имеет место быть в среде военнослужащих. В данном случае, они не сотрудничают для выработки совместного решения, уклоняются от решения конфликта, игнорируют его, часто перекладывают ответственность за решение на другого.

Практически не используются военнослужащими такие стратегии как компромисс и сотрудничество.

Таким образом, военнослужащие на период тестирования прибегают к использованию стратегии соперничества, что считается не лучшим способом решения межличностного конфликта, так как происходит испорченность личных и деловых отношений, возрастанию девиантного поведения военнослужащих, снижение воинской дисциплины в подразделении.

### **2.3 Социально-психологический тренинг как условие снижения конфликтности в коллективе военнослужащих**

С целью оптимизации уровня конфликтности в коллективе военнослужащих, нами был разработан и реализован социально-психологический тренинг. Специфика данного коллектива заключается в том, что военнослужащие длительное время находятся в ограниченных пространственных условиях деятельности, с устоявшимися и жестко регламентированными межличностными отношениями. Это значительно повышает общий эмоциональный фон. Также, у данных военнослужащих существует значительный дефицит социальных навыков – они не умеют разрешать конфликты, правильно выбирать стратегии в сложных ситуациях межличностного взаимодействия, выслушивать друг друга, проявлять уважение и терпимость, предоставлять обратную связь и самораскрываться, сопротивляться негативному влиянию среды, принимать решения в конкретных условиях воинской деятельности. В связи с этим, основным условием снижения конфликтности в воинском коллективе мы видим в повышении уровня нервно - психической устойчивости военнослужащих в различных ситуациях их профессиональной деятельности, а также расширении их поведенческого репертуара.

В соответствии с выше обозначенными принципами, была разработана программа социально-психологического тренинга, **целью** которого является

развитие навыков саморегуляции и бесконфликтного взаимодействия между военнослужащими. Тренинг рассчитан на 15 часов с периодичностью встреч 1 раз в неделю по 3 часа.

Реализация социально-психологического тренинга проводилась по трем направлениям:

1. Формирование нормативной составляющей поведения военнослужащих, которые являются наиболее подходящими в той или иной ситуации профессионального и межличностного взаимодействия;

2. В психологически безопасных условиях реализации тренинга, была предоставлена возможность военнослужащим потренироваться в выборе стратегий поведения в конфликтных ситуациях, в процессе ролевых игр отрабатывались способы реагирования на те или иные ситуации.

3. Применение вновь усвоенных навыков поведения в бытовых, трудных и экстремальных ситуациях с учетом специфики воинской деятельности. Обучение военнослужащих самонаблюдению за собственными чувствами, эмоциями, поведением;

4. Обучение военнослужащих понимать эмоциональное состояние другого человека, адекватно и целесообразно их выражать в различных, в том числе, стрессовых ситуациях.

В таблице 1 представлено календарно-тематическое планирование тренинговых занятий по снижению конфликтности в коллективе военнослужащих.

Таблица 1 – Календарно-тематическое планирование программы социально-психологического тренинга по снижению конфликтности в воинском коллективе

№	Кол-во часов	Цели	Используемые упражнения
1	3	Введение в цикл занятий; создание	1. Упражнение «Интервью». Цель - развитие умения слушать партнера и совершенствовать

		<p>благоприятных условий для работы группы, знакомство участников с основными принципами тренинговой работы, вместе продумать и принять правила работы группы. Установление межличностных контактов между участниками - начать освоение приёмов самодиагностики и способов самораскрытия, приступить к освоению активного стиля общения.</p>	<p>коммуникативные навыки, сокращение коммуникативной дистанции между участниками тренинга.</p> <p>2. Упражнение «Космическая скорость». Цель – отработка навыка принятия группового решения о стратегии и тактике выполнения поставленной задачи, способствовать сплочению группы и углублению процессов самораскрытия.</p> <p>БЕСЕДА</p> <p>3. Беседа на тему «Я знаю...». Цель – выявление знаний военнослужащих в области дисциплинарных поступков (и поощрений), проступков (и наказания).</p> <p>4. Упражнение «Говорю, что вижу». Цель – проигрывание ситуации без оценочных высказываний.</p> <p>5. Ролевая игра «Сглаживание конфликтов». Цель - отработка умений и навыков сглаживания конфликтов.</p> <p>6. Упражнение «Адские башни». Цель – демонстрация возникновения конфликтов на почве коммуникативных барьеров.</p> <p>7. Рефлексия, подведение итогов дня.</p>
2	3	<p>Разобрать конфликтные ситуации и их особенности из опыта военнослужащих. Обозначить наиболее существенные элементы</p>	<p>1. «Приветствие». Цель - формирование доверительного стиля общения в процессе налаживания контактов, создание позитивных эмоциональных установок на доверительное общение.</p> <p>БЕСЕДА</p> <p>2. «Причина - следствие». Обсуждение и анализ возникших профессиональных ситуаций в процессе несения службы и их возможных причин и последствий.</p>

		неопределенности и неоднозначности в каждой из них.	<p>3. «Наблюдение за влиянием». Анализ вербальных и невербальных особенностей поведения формального и неформального лидера в коллективе.</p> <p>4. «Симптомы». Анализ личностных, вербальных и невербальных особенностей военнослужащих, склонных к нарушениям устава и воинской дисциплины.</p> <p>5. Упражнение «Преувеличение или полное изменение поведения». Цель - формирование навыков модификации и коррекции поведения на основе анализа разыгрываемых ролей и группового разбора поведения</p> <p>6. Рефлексия, подведение итогов дня.</p>
3	3	Способствовать дальнейшему углублению чувства принадлежности к военному сообществу, процессов самораскрытия и навыков самоанализа, провести глубокий анализ жизненных и военно-профессиональных установок участников группы.	<p>1. «Приветствие - живая волна».</p> <p>2. Упражнение «Печатная машинка». Цель - разминка, выработка навыков сплоченных действий</p> <p>БЕСЕДА</p> <p>3. «Ситуационный анализ». Используя алгоритм анализа дисциплинарной ситуации, необходимо выработать и обосновать свое решение в выборе способа решения проблемы.</p> <p>4. «Поощрение как метод воздействия». Анализ различных способов поощрения подчиненных, обоснование эффективности (или не эффективности) данного метода воздействия.</p> <p>5. Упражнение «Если бы...я стал бы...». Цель - выработка навыков быстрого реагирования на конфликтную ситуацию.</p> <p>6. Упражнение «Контраргументы». Цель - создание условий для самораскрытия, умение вести полемику и контраргументацию</p> <p>7. Рефлексия, подведение итогов дня.</p>
4	3	Способствовать бесконфликтным	<p>1. «Приветствие. Ожидание от рабочего дня». Цель - формирование доверительного стиля</p>

		<p>взаимоотношениям между военнослужащими.</p>	<p>общения в процессе налаживания контактов, создание позитивных эмоциональных установок на предстоящий рабочий день тренинга.</p> <p>2. Упражнение «Сигнал». Цель – разминка, улучшение атмосферы в группе.</p> <p>БЕСЕДА</p> <p>3. «Что такое конфликт?». Анализ ассоциативного ряда на тему «конфликт», его интерпретация.</p> <p>4. «Реакция на конфликт». участники должны рассказать, как они обычно реагируют на конфликтные ситуации.</p> <p>5. Упражнение «Оправдание». Цель - упражнение направлено на снятие стереотипов восприятия и действий, развитие понимания партнера</p> <p>6. Упражнение «Сказка». Цель - члены группы учатся взаимодействовать друг с другом и внимательно относиться к словам своих партнеров по общению, развивают фантазию; снятие напряжения</p> <p>5. Рефлексия, подведение итогов дня.</p>
5	3	<p>Способствовать трансляции нормативных способов поведения военнослужащих</p>	<p>1. Приветствие.</p> <p>2. Упражнение «Позиция». Цель — рефлексия самооценочных позиций участников тренинговых занятий.</p> <p>БЕСЕДА</p> <p>3. «Типичный военнослужащий». Составить психологический портрет военнослужащего, раскрыть его особенности, сильные и слабые стороны. Возможно использование метафор.</p> <p>4. «С кого брать пример?». Анализ личностных особенностей и положительных качеств участников группы, которые способствуют тому, чтобы с них брали пример. Упражнение «Последняя встреча».</p>

			Цель - совершенствование коммуникативной культуры, стимулирование активности участников. 5. Упражнение «Поддержка». Цель - упражнение способствует групповому сплочению 6. Рефлексия, подведение итогов дня и всему тренингу
--	--	--	--

## 2.4 Динамика конфликтности в коллективе военнослужащих после реализации социально-психологического тренинга

После реализации социально-психологического тренинга, направленного на оптимизацию социально-психологического климата и снижение конфликтности в коллективе военнослужащих, была проведена повторная диагностика как в экспериментальной, так и в контрольной группах. Также, проведен сравнительный анализ с использованием критерия  $\phi$ -угловое преобразование Фишера (при сравнении процентных показателей) и параметрический критерий t-Стьюдента (при сравнении средних значений) – таблица 2. Результаты данного диагностического среза представлены на рисунках 5-12.

Таблица 2 – Сводная таблица полученных результатов сравнительного анализа конфликтности в коллективе военнослужащих до и после реализации тренинга (экспериментальная группа)

Экспресс-методика оценки социально-психологического климата в трудовом коллективе (А. С. Михайлюк, Л. Ю. Шарыто)	
Параметры	Статистические данные
Эмоциональный компонент	Есть различия на 1% уровне значимости
Когнитивный компонент	Нет различий
Поведенческий компонент	Нет различий
Методика А.Ф. Фидлер «Оценка психологической атмосферы в коллективе»	
Психологическая атмосфера	Есть различия на 1% уровне значимости
Стратегия и тактика поведения в конфликтах» К. Томас	

Соперничество	Есть различия на 1% уровне значимости
Сотрудничество	Есть различия на 1% уровне значимости
Компромисс	Есть различия на 1% уровне значимости
Избегание	Нет различий
Приспособление	Есть различия на 5% уровне значимости

На рисунке 5 представлены результаты оценки социально-психологического климата в экспериментальной группе на контрольном на этапе контрольного эксперимента. Данные представлены в средних значениях.

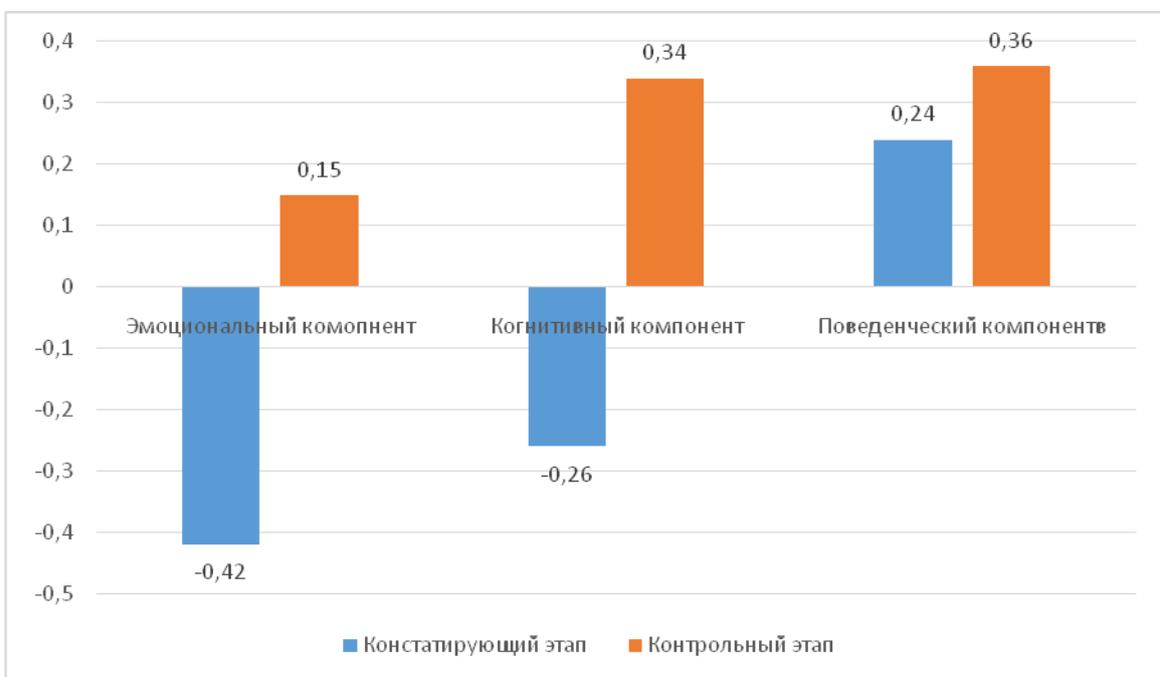


Рисунок 5 – Особенности социально-психологического климата в коллективе военнослужащих в экспериментальной группе на контрольном этапе эксперимента

Опираясь на результаты, представленные на рисунке 5, мы можем отметить, что после реализации тренинга в экспериментальной группе существенно повысились значения каждого из компонентов социально-психологического климата. Сравнительный анализ позволил обнаружить статистически достоверные различия в эмоциональном компоненте

(социально-психологического климата в экспериментальной группе до и после тренинга на уровне значимости 0,01), что говорит о хорошей положительной динамике, эмоциональное взаимодействие военнослужащих между собой приобретает активный характер, узнав друг друга ближе, они начинают высказывать положительные реплики в адрес друг друга, шутить, тон высказываний приобретает позитивный и спокойный характер.

Когнитивный и поведенческий компонент социально-психологического климата после реализации тренинга сохраняется на среднем уровне, и статистически значимых различий обнаружено не было. Тем не менее, качественный анализ позволяет говорить также о положительной динамике (несмотря на то, что значения остаются в среднем диапазоне).

Далее, рассмотрим результаты повторной диагностики в контрольной группе военнослужащих.

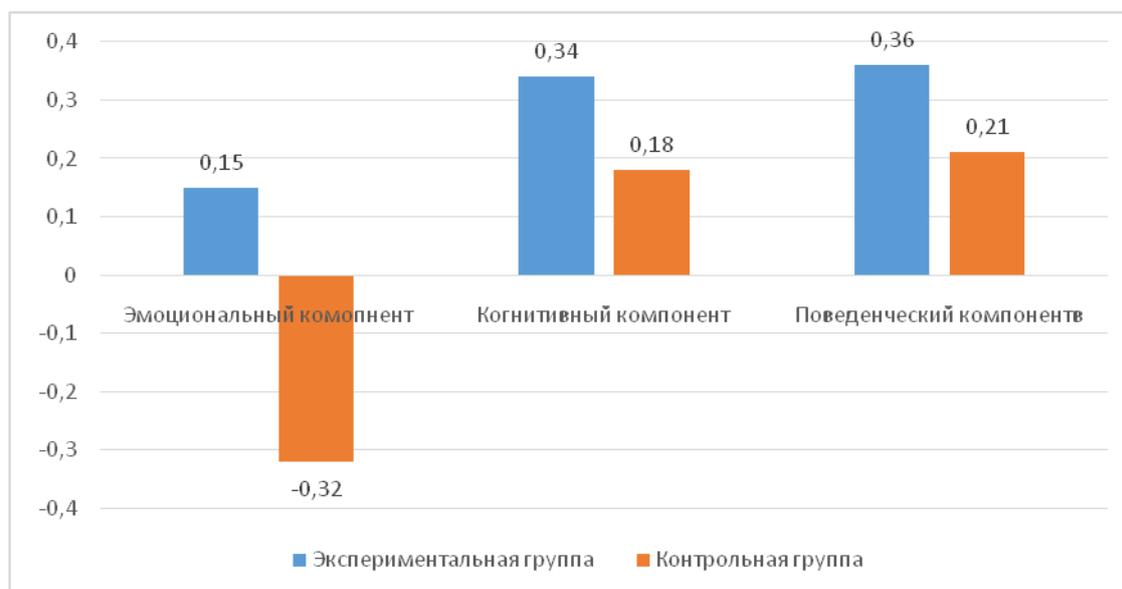


Рисунок 6 – Результаты исследования социально-психологического климата в коллективе военнослужащих в экспериментальной и контрольной группах на контрольном этапе эксперимента

Сравнивая результаты экспериментальной и контрольной групп на контрольном диагностическом срезе, мы можем говорить о существенных различиях в выраженности эмоционального (на уровне значимости 0,01) и

когнитивного (на уровне значимости 0,01) компонентов социально-психологического климата.

Далее, проанализируем особенности оценки психологической атмосферы членами экспериментальной и контрольной групп на контрольном этапе эксперимента – рисунки 7,8. Данные представлены в процентах.

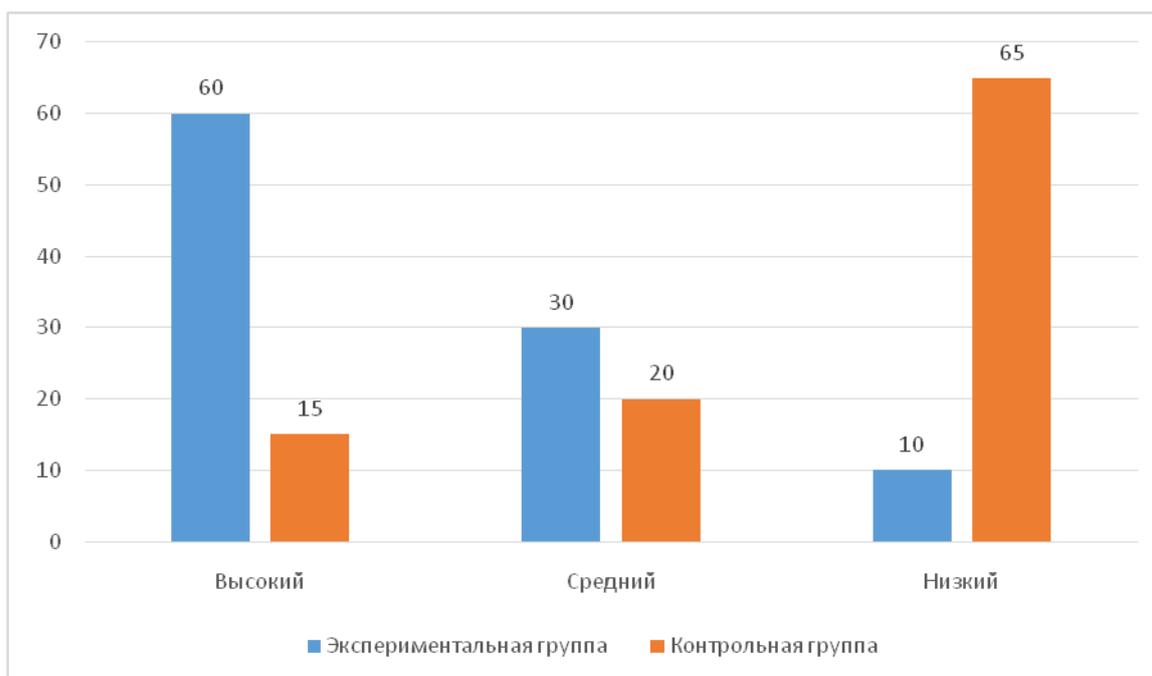


Рисунок 7– Оценка психологической атмосферы членами экспериментальной и контрольной групп на контрольном этапе эксперимента

Сравнительный анализ с помощью критерия  $\chi^2$ -угловое преобразование Фишера, позволил говорить, что после тренинга в экспериментальной группе существенно увеличился процент её членов, высоко оценивающих социально-психологический климат (на уровне значимости 0,01), в контрольной группе, в большей степени его оценивают как неудовлетворительный (на уровне значимости 0,01).

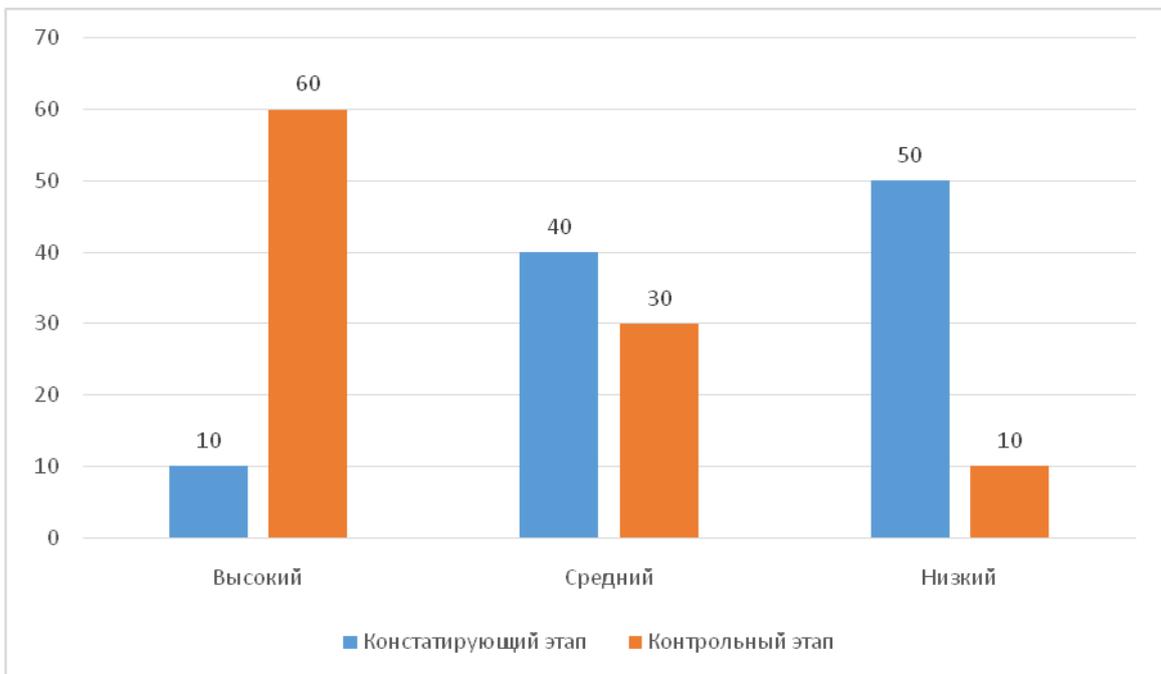
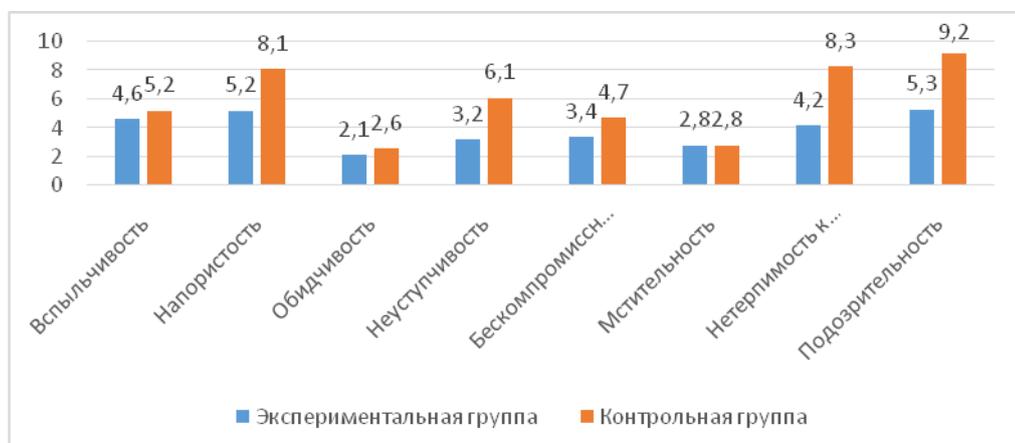


Рисунок 8– Оценка психологической атмосферы членами экспериментальной группы на контрольном этапе эксперимента

В целом, мы можем отметить, что в экспериментальной группе после реализации социально-психологического тренинга существенно повысилась психологическая атмосфера группы, данные военнослужащие оценивают его как благоприятный (на уровне значимости 0,01).

Далее, представим результаты особенностей личностной агрессивности и конфликтности военнослужащих, входящих в экспериментальную и контрольную группы на контрольном этапе эксперимента (рисунок 3).



### Рисунок 9– Особенности личностной и конфликтности

военнослужащих экспериментальной и контрольной групп на контрольном этапе эксперимента. Данные представлены в средних значениях

Сравнительный анализ конфликтности в экспериментальной и контрольной группах на контрольном этапе эксперимента позволил обнаружить статистически значимые различия по таким показателям как «напористость» (на уровне значимости 0,01), неуступчивость (на уровне значимости 0,05), нетерпимость к мнению других (на уровне значимости 0,01), подозрительность (на уровне значимости 0,01). В экспериментальной группе после реализации социально-психологического тренинга данные показатели значительно снизились.

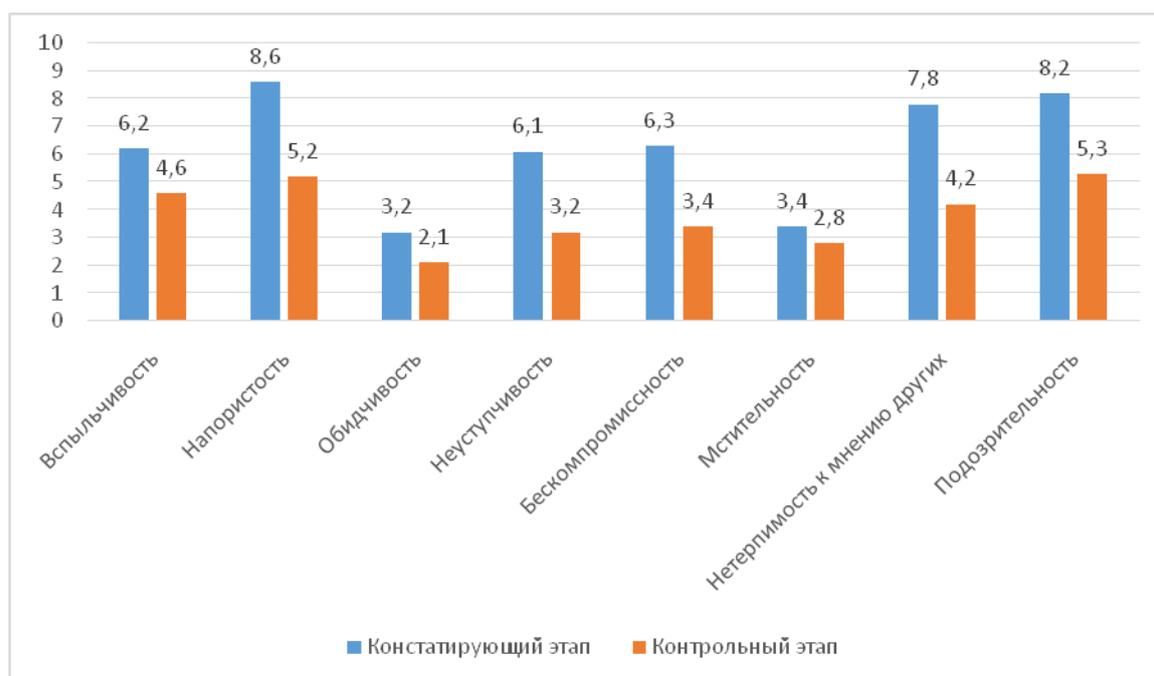


Рисунок 10– Особенности личностной агрессивности и конфликтности военнослужащих экспериментальной группы на контрольном этапе эксперимента. Данные представлены в средних значениях

В целом, динамику на снижение в экспериментальной группе военнослужащих, мы можем наблюдать по всем показателям конфликтности личности. Статистически значимые различия были обнаружены по

следующим: «вспыльчивость» (на уровне значимости 0,01), «напористость» (на уровне значимости 0,01), «неуступчивость» (на уровне значимости 0,01), «бескомпромиссность» (на уровне значимости 0,01), «нетерпимость к мнению других» (на уровне значимости 0,01), «подозрительность» (на уровне значимости 0,01).

Далее, представим результаты исследования предпочитаемых стратегий поведения в конфликтных ситуациях военнослужащих экспериментальной и контрольной групп на контрольном этапе эксперимента

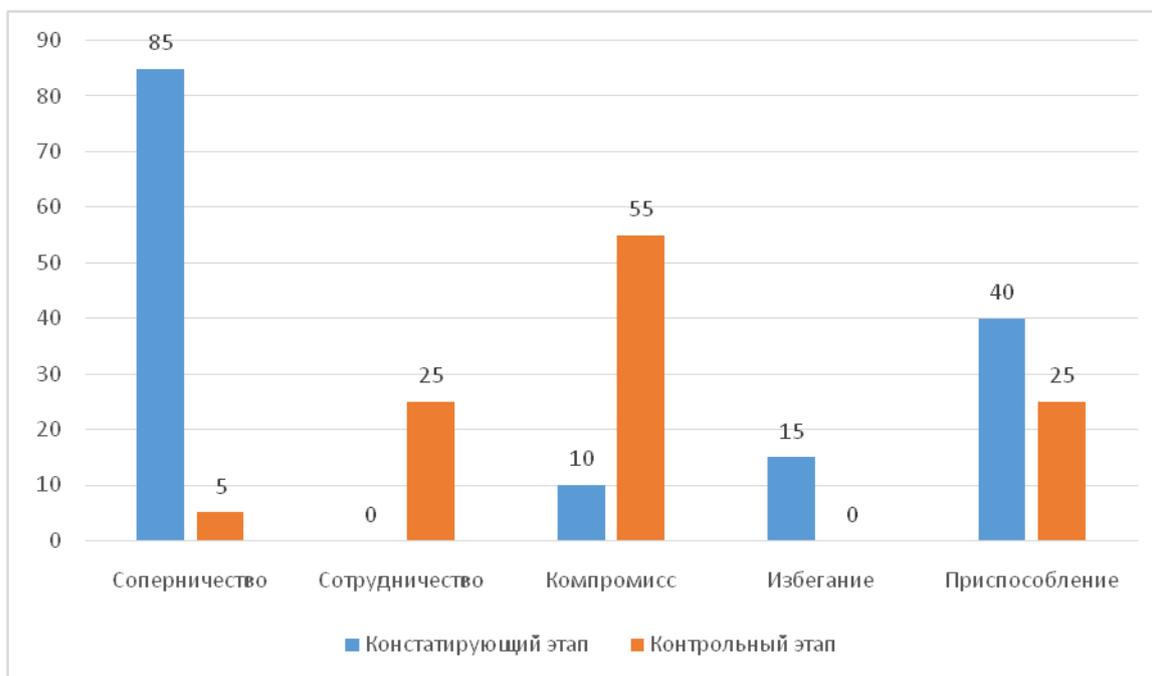


Рисунок 11– Стратегии поведения военнослужащих экспериментальной группы в конфликтных ситуациях на контрольном этапе эксперимента. Данные представлены в процентах

После реализации социально-психологического тренинга в экспериментальной группе значительно снизилась частота использования таких стратегий поведения в конфликте как соперничество (на уровне значимости 0,01), приспособление (на уровне значимости 0,05). Активнее стали использовать такие стратегии как компромисс (на уровне значимости 0,01), сотрудничество (на уровне значимости 0,01).

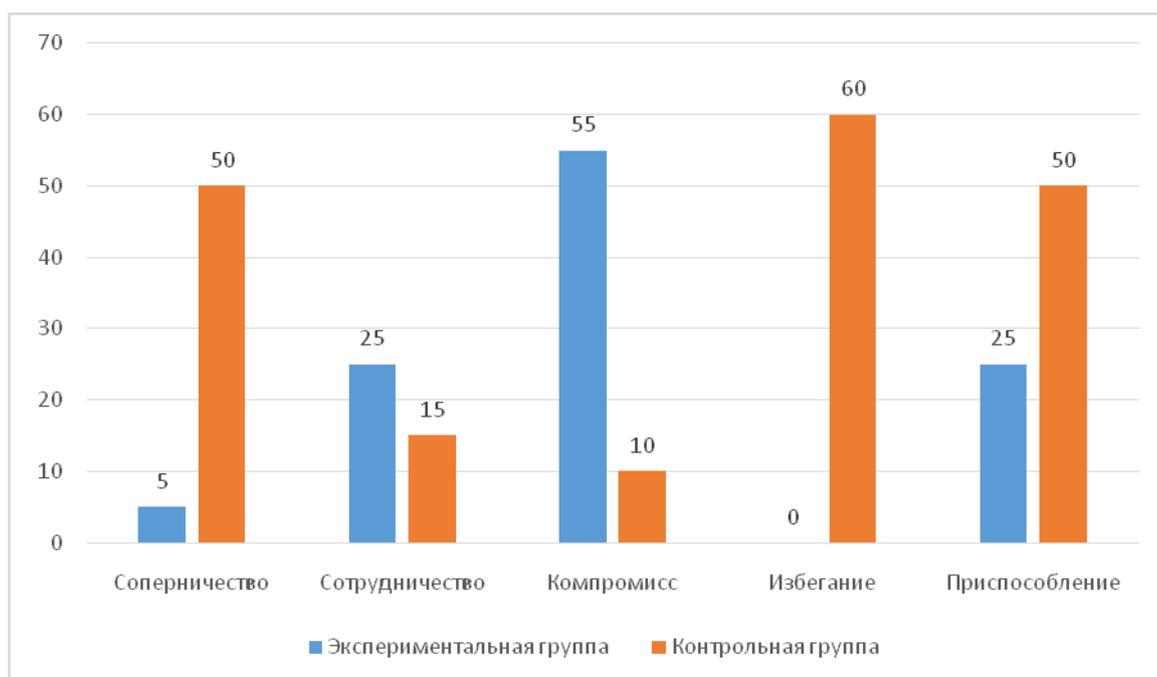


Рисунок 12– Стратегии поведения военнослужащих в конфликтных ситуациях на контрольном этапе эксперимента. Данные представлены в процентах

В контрольной группе, в сравнении с экспериментальной, сохранилось преимущественное использование таких стратегий как соперничество (на уровне значимости 0,01), избегание (на уровне значимости 0,01), приспособление (на уровне значимости 0,01).

## 2.5 Рекомендации по снижению уровня конфликтности в коллективе военнослужащих

Для руководителя любого военного подразделения наряду с непосредственными обязанностями и задачами необходимо решать проблему создания благоприятного социально-психологического климата в воинском коллективе. Это будет способствовать оптимизации и большей эффективности совместной деятельности в решении военнослужащими своих боевых задач.

Проведенное эмпирическое исследование позволило разработать и сформулировать рекомендации для руководителя воинского коллектива для урегулирования межличностных конфликтов среди военнослужащих:

В первую очередь, руководителю необходимо проанализировать конфликт и его основные составляющие. То есть ясно для себя понимать, что является предметом конфликта, каковы противоречия между спорящими. Полезной также будет информация о стадии возникшего конфликта и возможном ущербе для каждой из конфликтующих сторон.

Помимо вышеобозначенных структурных компонентов конфликта, наиболее важное значение для его урегулирования имеет понимание его причины. Как правило, причин может быть несколько, однако, необходимо выделить доминирующую.

Далее, руководитель подразделения проводит анализ отношений, возникающих между каждым оппонентом и объектом конфликта.

Больше значение имеют отношения, которые были у конфликтующих до возникновения столкновения интересов и чем характеризуются на данный момент. Конфликтующие могут «притягивать» на свою сторону других, расширяя, тем самым, диапазон участников конфликта. Следовательно, для оптимального урегулирования конфликта важно знать и понимать, кто поддерживает каждую из конфликтующих сторон.

Наконец, при проведении аналитической работы, необходимо конкретизировать социально-демографические данные, личностные особенности оппонентов, их статусы (формальные и неформальные) в коллективе военнослужащих.

При сборе данных для анализа важно учитывать сложность и многогранность человеческих отношений, в связи с этим, важно постоянно перепроверять информацию, уточнять её, использовать различные источники.

Следующим этапом после сбора информации и её анализом, проводится оценка возникшей конфликтной ситуации. Руководитель

оценивает степень правоты оппонентов, различные варианты выхода из конфликта и последствия каждого из них как для оппонентов в отдельности, так и для коллектива в целом.

Понимание психологии конфликта руководителем подразделения позволяет оценивать также и подсознательные мотивы поведения каждого из оппонентов в конфликтной ситуации, предполагать истинные движущие силы конфликта и его скрытое внутреннее содержание.

Следующим этапом, который является одним из ключевых в урегулировании конфликта – это выбор стратегии его разрешения. В практической конфликтологии предлагаются следующие роли регулятора конфликта – третейский судья, арбитр, посредник, помощник, наблюдатель. Также довольно часто используется такая модель регулировки как примирение без разбирательства, и отложение решения на какое-то время.

Арбитр – активно участвует в урегулировании конфликта в виде его изучения, обсуждения. В конце выносит окончательное решение, которые является обязательным для исполнения [50].

Данная поведенческая модель является эффективной в различных ситуациях, например, если конфликт достаточно быстро развивается и набирает свою силу; если есть объективные данные о том, что какая-то

одна сторона точно не права; если конфликт возник на фоне какие-либо экстремальных ситуациях; если конфликт мешает оппонентам выполнять непосредственные профессиональные обязанности; ограниченные временные ресурсы.

Роль посредника является более нейтральной, нежели вышеобозначенная. Основная его стратегия урегулирования – это обсуждение проблемы и предоставление возможности окончательного решения за конфликтующими [50].

Данная стратегия является эффективной в ситуациях: если конфликтующие имеют равные социальные и профессиональные статусы;

если отношения оппонентов сложны и запутаны; если нет четких и ясных критериев по которым можно было бы решить данный конфликт.

Роль третейского судьи – самая авторитарная роль, так как регулировщик конфликта обладает в данном случае самыми большими полномочиями по выбору решения проблемы [51].

Роль помощника заключается, так же как и роль посредника в организации обсуждения конфликтной ситуации, организации встреч, переговоров без активного вмешательства в предмет и процесс спора [50].

Функции регулировщика конфликта, находящегося в роли наблюдателя заключаются в соблюдении оппонентами ранее достигнутых договоренностей [50].

Реализация того или иного способа урегулирования конфликта зависит, в первую очередь, от того, какую роль выбрал урегуловщик конфликта. Однако, вне зависимости от выбранной стратегии третьей стороны, всегда проводится беседа с оппонентами, их психологическая подготовка к совместному обсуждению, непосредственно саму работу по обсуждению и, наконец, выбор и фиксация окончательного решения.

Довольна распространена практика включения в урегулирование конфликтов четвертых, пятых и т.д. лиц, которыми могут выступать коллеги, руководители других подразделений, друзья неформальные лидеры коллектива и т.д.

После подготовительно, связанного с поиском и анализом информации, способствующей нахождению наиболее эффективному способу урегулирования конфликта, наступает также довольно эмоциональный и напряженный послеконфликтный период. Задача данного периода заключается в переосмыслении своих позиций оппонентами, коррекция самооценок, социальных отношений, притязаний и др. В связи с этим, руководителю подразделения необходимо проводить работу по снятию послеконфликтного напряжения.

Работа по сопровождению послеконфликтного периода также должна направляться на побуждение порядочности оппонентов друг к другу, снятию антипатии по отношению к своему бывшему участнику конфликта, пресечении негативных и оскорбляющих высказываний оппонентов в адрес друг друга.

Таким образом, анализ каждой конфликтной ситуации способствует тому, что руководитель подразделения, берущий на себя функции регулировщика конфликта, с каждым случаем получает положительный опыт в решении разнообразных ситуаций, выработке нестандартных решений, а также может корректировать алгоритм и подход своих действий по разрешению конфликтных ситуаций.

### **Выводы по второй главе**

В результате проведения эмпирического исследования, было определено:

1. военнослужащие на период констатирующего эксперимента прибегали к использованию стратегии соперничества, что считается не лучшим способом решения межличностного конфликта, так как происходит испорченность личных и деловых отношений, возрастанию девиантного поведения военнослужащих, снижение воинской дисциплины в подразделении;

2. с целью оптимизации уровня конфликтности в коллективе военнослужащих, был разработан и реализован социально-психологический тренинг, целью которого являлось развитие навыков саморегуляции и бесконфликтного взаимодействия между военнослужащими. Тренинг был рассчитан на 15 часов с периодичностью встреч 1 раз в неделю по 3 часа.

3. социально-психологический тренинг реализовывался по следующим направлениям: формирование нормативной стратегии поведения (профессиональный рост, дисциплинированное поведение, товарищество,

наставничество, эмпатия к сослуживцам, мужество, честность и т.д.), наиболее адекватной в различных ситуациях военной службы; предоставление военнослужащим возможности потренироваться в выборе конкретной стратегии поведения, реагируя на определенные ситуации в процессе ролевых игр; побуждение военнослужащих к применению сформированных навыков поведения в обычных, трудных и экстремальных ситуациях военной службы, одобряя их в случае успеха и подкрепляя нормативное поведение; Обучение распознавать эмоции, выражать их приемлемым образом и продуктивно справляться со стрессом.

4. На контрольном этапе эксперимента отмечается существенное повышение компонентов социально-психологического климата в экспериментальной группе, снизилась частота использования таких стратегий поведения в конфликте как соперничество, приспособление. Активнее стали использовать такие стратегии как компромисс, сотрудничество. В контрольной группе не отмечается положительной динамики в снижении конфликтности – остается большое количество военнослужащих, реализующих неконструктивные формы поведения в конфликтных ситуациях и оценивающих климат в своем коллективе как неудовлетворительный.

## Заключение

Конфликты, возникающие в воинских коллективах, при межличностном взаимодействии часто приводят к проявлению негативных форм взаимодействия между военнослужащими, (таких как физическая и вербальная агрессия и т. п.), которые в свою очередь отражаются на нервно - психической устойчивости, адекватности реагирования в сложных ситуациях, могут приводить к совершению военнослужащими различных отклонений в поведении. Для того что бы минимизировать данный факт, необходимо вести работу по снижению уровня конфликтности в воинских коллективах.

В ходе изучения теоретического материала по проблеме конфликтов и их особенностей в коллективе военнослужащих, были проанализированы работы М.А. Джералиевской, А.Я. Кибанова, Е.В. Авдеева, Н.В. Гришиной, А.Я. Анцуповой, Ю.Д. Калашникова, А.В. Дмитриева. Также, изучены исследования в области военной психологии: Л.А. Бублик, Ю.Н. Арзамаскин, И.И. Черных, М.П. Крапивин, И.А. Липский, С.И. Съедин, В.М. Крук, В.В. Синеок, Н.Ф. Феденко.

Проанализировав и обобщив идеи, выработанные в рамках рассмотренных подходов, нами было отмечено, что проблема выявления условий преодоления конфликтов коллективах организаций в психологической литературе активно разрабатывается, тогда как специфика воинского коллектива и их конфликтов лишь в недавнее время стала предметом внимания исследователей и требует дополнительного изучения и анализа.

В результате исследования психологических условий снижения конфликтности в коллективе военнослужащих было определено:

1. военнослужащие на период констатирующего эксперимента прибегали к использованию стратегии соперничества, что считается не лучшим способ решения межличностного конфликта, так как происходит

испорченность личных и деловых отношений, возрастанию девиантного поведения военнослужащих, снижение воинской дисциплины в подразделении;

2. с целью оптимизации уровня конфликтности в коллективе военнослужащих, был разработан и реализован социально-психологический тренинг, целью которого являлось развитие навыков саморегуляции и бесконфликтного взаимодействия между военнослужащими. Тренинг был рассчитан на 15 часов с периодичностью встреч 1 раз в неделю по 3 часа.

3. социально-психологический тренинг реализовывался по следующим направлениям: формирование нормативной стратегии поведения (профессиональный рост, дисциплинированное поведение, товарищество, наставничество, эмпатия к сослуживцам, мужество, честность и т.д.), наиболее адекватной в различных ситуациях военной службы; предоставление военнослужащим возможности потренироваться в выборе конкретной стратегии поведения, реагируя на определенные ситуации в процессе ролевых игр; побуждение военнослужащих к применению сформированных навыков поведения в обычных, трудных и экстремальных ситуациях военной службы, одобряя их в случае успеха и подкрепляя нормативное поведение; Обучение распознавать эмоции, выражать их приемлемым образом и продуктивно справляться со стрессом.

4. на контрольном этапе эксперимента отмечается существенное повышение компонентов социально-психологического климата в экспериментальной группе, снизилась частота использования таких стратегий поведения в конфликте как соперничество, приспособление. Активнее стали использовать такие стратегии как компромисс, сотрудничество. В контрольной группе не отмечается положительной динамики в снижении конфликтности – остается большое количество военнослужащих, реализующих неконструктивные формы поведения в конфликтных ситуациях и оценивающих климат в своем коллективе как неудовлетворительный.

## Список используемой литературы

1. Абульханова-Славская, К.А. Стратегия жизни [Текст] /К.А. Абульханова-Славская. - М.: ЧеРо, 2005. — 524 с.
2. Ананьев, Б.Г. Избранные психологические труды [Текст]/ Б.Г. Ананьев. - М., 1980. - 230с.
3. Анцупов, А.Я. Словарь конфликтолога [Текст]/ А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов.— СПб.: Питер, 2006. — 527с.
4. Анцупов, А.Я., Баклановский, С.В. Конфликтология в схемах и комментариях [Текст]/А.Я. Анцупов, С.В. Баклановский. — СПб.: Питер, 2009. — 304 с.
5. Анцупов, А.Я., Леонов, Н.И. Хрестоматия по конфликтологии [Текст]/ А.Я. Анцупов, Н.И. Леонов. —М.: Стрингер, 1992.— Режим доступа: [ [www.i-u.ru/biblio/](http://www.i-u.ru/biblio/)]
6. Арзамаскин, Ю.Н., Бублик, Л.А. Морально-психологическое обеспечение в вооруженных силах России [Текст]/ Ю.Н. Арзамаскин, Л.А. Бублик. - М.:ВУ, 2002.
7. Базаров, Т.Ю. Управление персоналом [Текст] /Под ред. Т.Ю. Базарова, Б.Л. Еремина. — М: ЮНИТИ, – 2002. - 465с.
8. Барабаш, Н.А. Очерки поведенческой психологии здоровья. Аргументы, факты, тесты [Текст]/ Н.А. Барабаш.— Кемерово: Издательство Кемеровской Государственной Медицинской Академии, 2005. – 245 с.
9. Безносков, С.П. Профессиональная деформация личности [Текст]/ С.П. Безносков. —СПб.: Речь, 2004. – 235 с.
10. Бодров, В.А. Информационный стресс [Текст]/ В.А. Бодров. – М.: Наука, 2000. – 430 с.
11. Бойко, В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других [Текст]/ В.В. Бойко – М.: Информационно-издательский дом «Филинь», 1996. – 472 с.

12. Браун, Дж. Психология Фрейда и неопрейдисты [Текст]/ Дж. Браун. - М., 1997.- 304 с.
13. Бублик, Л.А., Черных, И.И. Морально-психологическое обеспечение деятельности частей и подразделений Вооруженных Сил Российской Федерации [Текст] / Л.А. Бублик. - М.: ГАВС, 1994.
14. Бурлачук, Л.Ф., Морозов, С.М. Словарь-справочник по психодиагностике [Текст]/ Л.Ф. Бурлачук, С.М. Морозов. – СПб.: Питер, 2005. – 520 с.
15. Васильев, Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов [Текст]/ Н.Н. Васильев. – СПб.: Речь, 2007. – 174с.
16. Гришина, Н. В. Психология конфликта [Текст]/ Н.В. Гришина.- СПб.: Питер, 2008. – 544 с.
17. Дмитриев, А.В. Конфликтология [Текст]/ А.В. Дмитриев. – М.: Альфа-М, 2003. – 336с.
18. Емельянов, С.М. Практикум по конфликтологии [Текст]/ С.М. Емельянов. – СПб.: Питер, 2009. – 384 с.
19. Емельянов, С.М. Управление конфликтами в организации [Текст]/ С.М. Емельянов. – СПб.: Авалон, 2006. – 256 с.
20. Журавлев, А.Л., Вахин, А.А. Социально – психологические аспекты исследования конфликта [Текст]/ А.Л. Журавлев, А.А. Вахин //Современная конфликтология в контексте культуры мира. – 2001. – 357-372с.
21. Каменская, В.Г. Психологическая защита и мотивация в структуре конфликта [Текст]/ В.Г. Каменская. – СПб.: Детство-пресс, 1999. – 144 с.
22. Китаев-Смык, Л А. Психология стресса [Текст]/ Л.А. Китаев-Смык. – М.: Наука, 1983. – 386 с.
23. Крапивин, М.П. Социально-психологические аспекты предупреждения межличностных конфликтов в первичных военно-

строительных коллективах: Дис..канд. психол. наук. - М., 1987

24. Крёгер, О., Тьюсон, Дж. Типы людей и бизнес [Текст]/ О. Крёгер, Дж. Тьюсон. – М.: Персей – Вече – АСТ. – 1995. – 560 с.

25. Куликов, Л.В. Стресс и стрессоустойчивость личности [Текст]/ Теоретические и прикладные вопросы психологии // Ред. А.А.Крылов. – СПб., 1995. – Ч.1. – 123-132с.

26. Куликов, Л.В., Михайлова, О.А. Виды трудового стресса [Текст]/Л.В. Куликов, О.А. Михайлова // Психология психических состояний. Вып.3/ Под ред. Проф. А.О.Прохорова. – Казань: КГПУ, Изд-во Института управления, 2001. – 245-255 с.

27. Кун, Д. Основы психологии: Все тайны поведения человека [Текст]/ Д. Кун. – СПб.: Прайм. - Еврознак, 2005. – 720с.

28. Леонов, Н.И. Конфликтология [Текст]/ Н.И. Леонов. – М.:НПО «МОДЭК», 2005. – 368 с.

29. Липский, И. А. Военно-социальная работа на уровне человека [Текст] / И.А. Липский // «Армия и общество». - 1998. - № 1.

30. Лютенс, Ф. Организационное поведение [Текст]/ Ф. Лютенс. – М.: Инфра-М, 1999. – 692 с.

31. Малкина-Пых, И.Г. Телесная терапия. Справочник практического психолога [Текст]/ И.Г. Малкина-Пых. – М.: «Эксмо», 2007. – 960 с.

32. Митина, Л.М., Кореляков, Ю.А., Шавырина, Г.В. Личность и профессия: психологическая поддержка и сопровождение [Текст] /Л.М. Митина, Ю.А. Кореляков, Г.В. Шавырина. — М.: «Академия», 2005. – 336 с.

33. Моница, Г.Б., Лютова-Робертс, Е.К. Коммуникативный тренинг [Текст]/ Г.Б. Моница, Е.К. Лютова-Робертс. – СПб.: И Речь, 2006. – 224с.

34. Морозова, Г.Б. Психологическое сопровождение организации и персонала [Текст]/ Г.Б. Морозова. – СПб.: Речь, 2006. – 400 с.

35. Мотовилина, И.А. Профессиональный стресс на начальном этапе организационных изменений [Текст]/ И.А. Мотовилина// VII

Междисциплинарная конференция по биологической психиатрии «Стресс и поведение», Москва 28 февраля 2003г. – М., 2003. —Режим доступа: [[http://www.mosmedclinic.ru/conf\\_library/2003/4/436](http://www.mosmedclinic.ru/conf_library/2003/4/436) (21.10.09)]

36. Мягков, ЮЛ. Межличностные инновационные конфликты во взаимоотношениях офицеров и психологические условия их конструктивного разрешения: Дис... канд. психол. наук [Текст]/ Ю.Л. Мягков. - М., 1994.

37. Немчин, Т.А. Состояние нервно-психического напряжения [Текст]/ Т.А. Немчин. – Л.: Издательство Ленинградского университета, 2003. – 187 с.

38. Никифоров, Г.С. Психология здоровья [Текст]/ Г.С. Никифоров. – СПб.: Речь, 2002. – 256 с.

39. Пайнс, Э. Практикум по социальной психологии [Текст] / Э. Пайнс, К. Маслач. - СПб.: Питер, 2000. - 528 с.

40. Пезешкиан, Н. Психотерапия повседневной жизни: тренинг разрешения конфликтов [Текст]/ Н. Пезешкиан. — СПб.: Речь, 2001. — 288с.

41. Синеок, В.В. Межличностные конфликты у курсантов и пути их разрешения: Дис... канд. психол. наук [Текст]/ В.В. Синеок. - М.: МКЦ, 1997.

42. Скотт, Г. Конфликты: пути их преодоления [Текст]/ Г. Скотт. – Киев: Верзилин и К ЛТД, 2002. – С. 318.

43. Социальная Конфликтология [Текст] / Н.П. Дедов, А.В. Морозов, Е.Г. Сорокина, Т.Ф. Сулова // Под ред. А.В. Морозова. — М.: Издательский центр «Академия», 2002. — 336с.

44. Съедин, С. И., Крук, В. М. «Дедовщина» в воинских коллективах: причины, пути выявления и искоренения (социально-психологический аспект) [Текст] / С.И. Съедин, В.М. Крук. - М.: ВПА, 1990.

45. Трунов, Д.Г. И снова о профессиональной деформации [Текст]/ Д.Г. Трунов // Психологическая газета. – № 6. – 2004. – С. 32-34.

46. Феденко, Н.Ф., Галицкий, В.Л. Психологические аспекты преодоления конфликтных ситуаций в воинских коллективах [Текст] / Н.Ф. Феденко, В.Л. Галицкий. - М.: ВПА, 1981.

47. Шакуров, Р.Х. Психология эмоций: новый подход [Текст]/ Р.Х. Шакуров // Мир психологии. – 2002. – №4. – С.30-44.
48. Шведин, Б.Я. Влияние психической напряженности на деятельность вахтенного офицера: Дис... канд. психол. наук/ Б.Я. Шведин. - М., 1982.
49. Шевандрин, Н.И. Основы психологической диагностики [Текст]/ Н.И. Шевандрин. — М.:ВЛАДОС, 2003. — Ч. 2. —256 с.
50. Шипилов, А.И. Психология разрешения конфликтов между военнослужащими [Текст] / Н.И. Шипилов. – М., 1999.
51. Щипков, В.А. Введение в военную конфликтологию [Текст] / В.А. Щипков. - М.: Ак. ПВ РФ, 1996.
52. Юрлов, Ю.Н. Внутриличностные конфликты курсантов высшего военного училища и их разрешение: Автореф. дисс. канд. психол. наук/ Ю.Н. Юрлов. - М.: 1996.