МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

**«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**(ФГБОУ ВО «КубГУ»)**

**Факультет управления и психологии**

**Кафедра социальной психологии и социологии**

**управления**

**КУРСОВАЯ РАБОТА**

**ТРЕНИНГ КАК СРЕДСТВО ПРОФИЛАКТИКИ КОНФЛИКТОВ В КОМПАНИИ**

Работу выполнила\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е. А. Косинова

(подпись, дата)

Направление подготовки 37.03.01 Психология курс 2

Направленность (профиль) общий

Научный руководитель

Доцент, кандидат психол. наук И. С. Бубнова

(подпись, дата)

Нормоконтролер

Доцент, кандидат психол. наук И. С. Бубнова

(подпись, дата)

Краснодар 2022

**СОДЕРЖАНИЕ**

Введение……………………………………………………………………………3

1 Теоретические основы разрешения конфликтов в трудовой сфере………………………………………………………………………………..6

1.1. Структура и функции трудового конфликта…………………………………6

1.2. Виды конфликтов и причины их возникновения в компаниях……………..11

1.3. Теоретический анализ возможностей тренинга как метода разрешения конфликтов в компании ……………………………………………………………15

2 Эмпирическое исследование конфликтов в компании…………………………21

2.1. Характеристика базы и методов исследования …………………………..…21

2.2. Анализ результатов исследования ……………………………………………23

2.3. Цели, задачи и содержание социально-психологического тренинга как средства профилактики конфликтов в компании ………………………………27

Заключение……………………………………………………………………..…33

Список используемых источников…………………………………………….…34

**ВВЕДЕНИЕ**

Актуальностью данного исследования является то, что с конфликтами сталкивается почти каждый человек в современном мире. И существует большое количество различных психологических методик и упражнений направленных на снижения стресса и повышение контроля во время конфликтных ситуаций. Однако если обе стороны конфликта не обращены друг против друга, то результатом конфликтной ситуации будет улучшение работы и интересов благодаря новой информации, учету противоположных интересов, появлению креативных решений.

В современном мире психологический тренинг представляет собой один из наиболее востребованных и динамично развивающихся видов психологической работы. Спектр применения тренинга как метода социально-психологического обучения достаточно широк: от тренингов, направленых на личностный рост и профилактику конфликтов до различных бизнес-тренингов, направленных на улучшение проводимости и работоспособности.

Довольно часто мы сталкиваемся с различными конфликтами как в рабочей или учебной сфере, так и в семьях зачастую происходят разного рода конфликты. Любой конфликт будет определенным образом изматывать психику, тем самым неблагоприятно влияя на организм. Каждый человек определенным образом постоянно испытывает стресс на фоне различных конфликтов, поэтому каждому человеку определенно стоит научиться управлять конфликтными ситуациями, избегая ненужных конфликтов. Выбирать оптимальные модели поведения, контролировать эмоции и успешно противостоять агрессивным намерениям других людей.

Умение управлять конфликтными ситуациями приводит человека к чувству, что ему подвластны различные ситуации, а так же напрямую влияет на самооценку и продуктивней результаты в работе.

Необходимость проектирования и прогнозирования результатов также связана с тем, что некоторые отдельно взятые тренинги не всегда отвечают научным требованиям и в полной мере не могут удовлетворить потребности общества в эффективном и профессиональном инструменте совершенствования и развития человека. Большая часть знаний по групповой динамике, психологии личности, психологии воздействия и другие механизмы, которые могут быть задействованы в процессе тренинга, появляются благодаря отрывочным сведениям из определенных популярных психологических теорий. Однако, последние достижения теоретической психологии дают психологам возможность взглянуть га психологический тренинг с новой точки зрения, что в конечном итоге приведет к новой методологии осуществления тренингов воздействия.

**Цель исследования:** изучить влияние психологического тренинга на разрешение конфликтов в компаниях.

**Объект исследования:** конфликты в компаниях

**Предмет исследования:** тренинг как средство профилактики конфликтов в компаниях.

**Задачи исследования:**

1. Выявить причины возникновения конфликтов в компаниях.
2. Определить возможности тренинга как метода разрешения конфликтов в компании.
3. Определить основы разрешения конфликтов в трудовой сфере.

**Теоретико-методологической основой исследования** являются идеи и работы психологов и социологов изучающих трудовой конфликт, его классификацию и способы разрешения. Такие, как Гришина Н. В. Психология конфликта; Ромашов О.В. Социология труда; Алиева М., Трощихина Е. Тренинг развития жизненных целей; Захаров В.П., Хрящева Н.Ю. Социально-психологический тренинг; Лебедева М.М. Урегулирование социальных конфликтов; Петровская Л.А. Общение – компетентность – тренинг.

**База исследования.** В исследовании приняли участие 30 человек в возрасте от 20 до 40.

**Этапы исследования:**

1 этап. Анализ теоретической литературы.

2 этап. Определение методов исследования.

3 этап. Проведение исследования.

4 этап. Обработка результатов.

В качестве **методов исследования** были использованы следующие методики:

* + 1. Методика Томаса-Килмана «Поведение в конфликтной ситуации».
    2. Тест «Оценка уровня конфликности личности».

**Структура работы.** Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников, приложения. Общий объем работы — 35 страниц.

**1 теоретические основы разрешения конфликтов в трудовой сфере**

**1. 1. Структура и функции трудового конфликта.**

Трудовой конфликт характеризуется столкновением интересов и разногласий, связанных с трудовыми правоотношениями. Характерными признаками трудового конфликта является определенность и устойчивость. Как правило трудовые коллективы отличаются временной и пространственной определенностью. Также для трудового конфликта характерна гомогенность состава, то есть наличие признаков, присуще каждому индивиду. Однако трудовому конфликту также характерна гетерогенность или неоднородность по составу социальных групп. Данные признаки определенно сказываются на на понимании процессов трудового взаимодействия. Любое предприятие представляет собой систему в которой функционируют различные по организационным и социально экономическим идеям группы. На основании этого можно сказать, сто признания реальных противоречий является исходной позицией сложившийся в современной социологии труда взглядов на сущность трудового конфликта как и между отдельными работниками, так и между социальными группами.

В основе трудового конфликта лежат разные виды борьбы между индивидами, главной целью которы является сохранение средств производства, экономической позиции, власти, подчинение, нейтрализация или другие ценности имеющие общественное признание. Развитие конфликта происходит, как правило, через конфронтацию (противостояние) частных или общественных интересов. Социальный конфликт всегда будет являться борьбой, порожденной конфронтацией как общественных, так и групповых интересов. В связи с этим понятие «трудовой конфликт» нужно отличать от понятий «конкуренция», «соперничество» и «враждебность»

В социологии различают несколько основных теоретических концепций отражающих сущность трудового конфликта.

Социально-психологическая концепция трудового конфликта сосредоточена на аномальном характере чувств, установок и отношений между противоположными сторонами. Конфликты могут возникать абсолютно беспочвенно. У обоих сторон нет объективного предмета спора, однако имеются его преобразованные формы, такие как дефекты восприятия, нарушения коммуникации, недоступность источников способов обработки данных, индивидуальные особенность конфликтующих.

Поведенческая концепция рассматривает конфликт как осознаное противоборство индивидов или груб с противоречивыми интересами. Целью такой концепции является осуществление собственного интереса за счет интересов других.

Праксиологическая теория борьбы описывает конфликт с помощью трех типов переменных: конфликтогенную противоречия, осознание ситуации взаимодействия как конфликтной.

Сущность онтологический подход признание реальных противоречий между интересами больших социальных групп, которые диктуют сторонам степень напряженности, риска, продолжительность и борьбы за удовлетворения интересов двух или более групп, стремящихся к разным целям

Структуру трудового конфликта образуют его субъекты — индивиды и группы, причастные к конфликту. Различия между ними не только условные, но и иллюзорные. За конфликтующими индивидами на самом деле «стоят» определенные группы с противоположными интересами, или же наоборот, основу конфликта конфликтующих групп составляет противоположность интересов определенных индивидов. Когда межиндивидуальные конфликты переходит в межгрупповые, то иногда конфликты между группами оборачиваются конфликтами внутри этих групп. Эти конфликты не только подавляют, но и замещают, подавляя другие конфликты.

Мотивами присоединения новых участников к конфликту могут быть как и миротворческие усилия, определенный интерес или поддержка правой стороны, так простое желание принять участие в событиях. В случае расширения групп, участвующих в конфликте, конфликтная ситуация может быть как и осложнена или быть более запутанной, так способна создавать лучшие условия для разрешения конфликта.

Функции конфликта делиться на положительные и отрицательные.

К положительным функциям относятся:

* + - * + Интеграционная функция — заключается в усилении сплоченности групп в ходе конфликта и объединении их на основе осознания общих интересов и целей.
        + Сигнализационная функция — заключается в выявлении неблагоприятных условий труда, злоупотреблением служебным положением или административного произвола.
        + Инновационная функция — благодаря этой функции в ходе конфликта обновляется структура, цели и задачи трудового коллектива, внедряются новые социальные технологии управления и другие достижения научно-технического прогресса.
        + Информационная функция — реализуется во взаимной необходимости обеих сторон обеспечить полную и достоверную информацию, на основании которой можно сделать вывод о наиболее верных тактиках и стратегий для дальнейшего разрешения конфликта.
        + Трансформационная функция — заключается в разрешении конфликта путем улучшения социально-психологического климата в коллективе и интенсификации социальной активности работников.
        + Стабилизационная функция — заключается в урегулировании незначительного конфликта, тем самым предотвращая более серьезный конфликт.
        + Социализационная функция — сосредотачивается на познании и изучении конфликта обеим сторонами. Другими словами каждые стороны конфликта смотрят на противоположные позиции сквозь призму противоречия, тем самым побуждая к поддержки своей позиции или выжидая соответствующего действия.

К негативным функциям относятся:

* + - * + Усиление враждебности — характеризуется увеличением количества и взаимных оценок, а также ухудшение социального самочувствия и самосознания людей в конфликте.
        + Снижение мотивации к труду и фактических показателей трудовой деятельности, вследствие отсутствия положительного настроя или недоверия.
        + Снижение уровня взаимопонимания и появление установочных разногласий по различным мелким вопросам, взаимодействиям, переговорам, контактам и тому прочее.
        + Преднамеренное сопротивление желанию, действиям или мыслям других, даже если в этом нет необходимости. Противоречивое поведение, демонстративное бездействие, невыполнение взаимных обязательств или договоренностей.
        + Намеренное или целенаправленно деструктивное поведение, то есть установка на разрушение и подрыв и подрыв определенных общих связей связей, организации, культуры и традиций.
        + Разрушение положительной социальной индентификации, неудовлетворённость принадлежности к данной трудовой группе, организации, дискредитация связей и отношений в принципиальном плане.
        + Фактическая потеря времени — отвлечение от работы, неиспользование благоприятных ситуаций с целью добиться чего-либо через споры и борьбу. Переживание бессмысленных затрат энергии и сил на вражду и конфронтацию.
        + Умышленное запутывание каких-либо проблем.

Развитие социального конфликта можно разделить на три стадии: перед конфликтную, конфликтную и после конфликтную стадию.

Первая стадия конфликта в свою очередь делятся на на фазы. Начальная фаза характеризуется накоплением и обострением противоречий и обострением противоречий в системе межличностных и групповых отношений в результате резкого расхождения интересов, ценностей и установок конфликтов. Остальные фазы описывают социальную напряженность в процессе фрустрации, чувства неудовлетворённости и угрозы. Данные фазы выступают возбудителем, социальная напряженность которого закрепляет психологические барьеры и негативные стереотипы, препятствующие нормальному человеческому взаимодействию и способствует переносу конфликтных интересов их деловой сферы в личностную и наоборот.

Вторая стадия также подразделяется на две фазы. На первой из них конфликт принимает форму существенных противоречий, которые индивид не стремится урегулировать а, наоборот, всячески увеличивает, продолжая разрушать прежнюю структуру нормальных связей. Образ противника психологически закрепляется основываясь на негативных эмоциях, предвзятости, скрытой или открытой враждебности. На второй фазе одна из сторон, путем психологического давления, с целью разрешения противоречия, однако это происходит через открытое противоборство, которое приобретает форму явной или замаскированной агрессии.

Третья стадия также подразделяется на несколько этапов. Сначала определяется тенденция к нормализации конфликта и ликвидации его. Такое происходит вследствие победы одной из сторон, опасений противника или некоторое количество потерь. Участники конфликта настолько истощают свои ресурсы, участвуя в борьбе и не достигая запланированных целей, невольно приходят к выводу о взаимном компромиссе. Для полного разрешения конфликта нужно не только решение предметной проблемы, но и нормализация эмоционально-волевой сферы человека. Именно эти процессы и образуют процессы образуют содержание после конфликтной ситуации, в которой уже устранен конфликт и противоречие интересов, социально-психологическая напряженность ликвидирована прекращена любая форма борьбы, хотя остаток враждебности и настороженности будет сохранятся еще некоторое время.

**1. 2. Виды конфликтов и причины их возникновения в компаниях.**

По составу участников конфликты делятся на два типа — горизонтальные и вертикальные:

Горизонтальные конфликты характеризуются конфликты внутри группы, члены которой не находятся в подчинении друг у друга, иными словами это конфликт между коллегами.

Вертикальные конфликты характеризуются тем, что одна сторона конфликта находится в подчинении у другой стороны, то есть это конфликт между начальником и подчиненным.

Также выделяют смешные конфликты в которых представлены как и вертикальные, так и горизонтальные составляющие.

По влиянию на деятельность коллектива выделяют следующие виды:

Конструктивные конфликты — характеризуются разногласиями и борьбой по принципиальным организационным вопросам. Данный вид конфликта способен снять существующие психологическое напряжение в коллективе, также может служить источником развития, то есть движения к новым целям, и способствовать сплочению коллектива перед внешними трудностями

Деструктивные конфликты — данный вид конфликта наоборот препятствует эффективному взаимодействию и принятию решений. Такой вид конфликта может привести к непродуктивности, развитию конкурентных отношений, отсутствию стремления у сотрудничеству и развитию.

По характеру причин, конфликты можно разделить на объективные и субъективные. Как правило объективные конфликты решаются более конструктивно, а субъективные наоборот — деструктивно.

Производственные конфликты имеют специфическую форму выражения противоречий в производственных отношениях. Можно выделить следующие типы производственных конфликтов:

1. Конфликты внутри малых производственных групп:
   * + - Конфликты между рядовыми работниками
       - Конфликты между руководителями и подчиненными
       - Конфликты между работниками различных должностей, возрастов и статусов.

2. Конфликты между малыми производственными группами(межгрупповые конфликты)

3. Конфликты между производственными группами и административно-управленческим аппаратом

4. Конфликты между совладельцами организаций.

М. Дойч классифицирует конфликты по критерию истинности-ложности или реальности:

* + - * + Подлинный конфликт — конфликт существующий объективно и адекватно воспринимаемый.
        + Случайный, или условный конфликт — конфликт зависящий этот легко изменяемых обстоятельств, что не всегда осознается сторонами.
        + Смещенный конфликт — характеризуется невидимым конфликтом, который закрывает основной конфликт.
        + Неверно приписанный конфликт — является результатом недопонимания сторон вследствие неправильного истолкования проблем.
        + Латентный конфликт — конфликт который не произошел и по тем или иным причинам не осознается сторонами.
        + Ложный конфликт — конфликт, существующий из-за ошибок восприятия и понимания при отсутствии объективных оснований.

По типу социальной формализации конфликты разделяются на официальные и неофициальные или формальный и неформальные. Как правило эти конфликты связаны с особенностями организационной структуры.

По социально-психологическому эффекту конфликты можно разделить на две группы:

Развивающие, утверждающие и активизирующие каждого из участников конфликта или конфликтующую группу в целом.

Способствующие самоутверждению или развитию одного из участников конфликта или группы в целом, а также подавлению и ограничению.

По объему социального взаимодействия конфликты разделяются на

Межгрупповые конфликты — данный вид конфликта характеризуется тем, что сторонами конфликта являются социальные группы, цели которых являются несовместимыми и чьи действия препятствуют друг другу. В данном виде ярко отражается феномен ингруппового фаворитизма, который выражается в том, что каким- либо образом благоприятствуют своей группе. Иными словами «своя» группа всегда выглядит лучше чем «другая». Это является источником межгрупповой напряженности и конфликтов.

Внутригрупповые конфликты — включает в себя саморегуляционные механизмы. Конфликтность группы становится нормой взаимоотношений в том случае, когда групповая саморегуляция никаким образом не влияет, а конфликт развивается медленно. Если же конфликтная ситуация развивается с большой скоростью, по деструктивному типу, то в таких случаях возможен ряд дисфункциональных последствий. Это может проявляться в плохом состоянии духа, общей неудовлетворённости или большой непродуктивной конкуренции с другими группами.

Также стоит отметить, что к чертам конфликтной личности относят импульсивность, понижения самокритичность, несдержанность в чувствах, укоренившиеся негативные предрассудки, нетерпимость к недостаткам других, агрессивность, тревожность и др.

Основными причинами возникновения конфликтов в компании являются:

* + - * 1. Ограниченность и распределение ресурсов. В большинстве крупных организаций ресурсы всегда ограничены, ответственными за распределение ресурсов являются руководители организаций. Грамотное распределение производственных ресурсов позволяет более эффективно достигать цели организации, а необходимость делить эти ресурсы как правило приводит к различным видам конфликта
        2. Взаимодействие задач. Рабочие коллективы всегда являются частью системы, состоящие из взаимосвязанных элементов. При нарушении работы одного из подразделений или индивида взаимосвязь задач может стать причиной конфликта.
        3. Различия в целях. По мере развития компании, организация делится на специализированные подразделения, которые выполняют определенные задачи, эти подразделения сами формируют себе цели и могут уделять их достижению намного больше времени, чем целям всей организации, что и может привести к конфликтной ситуации.
        4. Различие в представлениях и ценностях. У каждого члена коллектива могут быть абсолютно разные представления и мысли о той или иной ситуации, однако вместо того чтобы объективно рассмотреть ситуацию, люди рассматривают только те аспекты, которые по их мнению благоприятные только для их группы или для них лично это является весьма распространённой причиной конфликта.
        5. Различия в манере поведения, жизненном опыте и уровне образования. Зачастую люди с авторитарными чертами характера могут быть догматичными и безразличными к чужому мнению и именно они чаще всего вступают в конфликт. Различие в опыте, возрасте, социальным статусом и личностными особенностями индивида могут уменьшать уровень сотрудничества и взаимопонимания в коллективе.
        6. Неудовлетворённость коммуникации. Еще одной причиной конфликта может являться некачественная передача информации. Катализатором конфликта могут действовать плохие коммуникации, тем самым мешая отдельным работникам или группе в целом адекватно оценить ситуацию и понять ее с точки зрения других работников. Усугубить конфликт также могут руководители, которые неспособны разработать и довести до сведения подчиненых точное описание должностных обязанностей.
        7. Нарушение трудового кодекса. Если руководитель не соблюдает обязанности, прописанные в трудовом кодексе, к примеру задерживает зарплаты или увольняет сотрудников без веской причины, а так же вводит штрафы, это может послужить веским поводом сотрудников выйти на конфликт.
        8. Показательно разное отношение к сотрудникам. Причиной конфликта таже становиться выжеление руководителями любимчиков, неравное расспределение ресурсов, предвзятое отношение к некоторым сотрудникам.

**1.3. Теоретический анализ возможностей тренинга как метода разрешения конфликтов в компании.**

Одним из условий элективной деятельности организации является социально-психологическая компетентность, с следить за ее состоянием воздет в обязанности руководителя, отмечает в своих трудах Л. А. Петровская. Одной из составляющей является конфликтологическая компетентность, которая включает в себя:

* + - * + Знание структуры противоречий и конфликтов между людьми. Важно знать и понимать психологические особенности в восприятии информации, индивидуально-личностные особенности и психотип людей, а так же различия между людьми в социально-культурном плане.
        + Формирование у руководителя и подчиненных конструктивное отношение к конфликтом и способность развивать конструктивность при возникновении конфликтов. Также для руководителя важно транслировать для подчиненных конструктивное поведение выражающееся в понимании, сдержанности и толерантности.
        + Наличие навыков неконфликтного общения в трудных ситуациях, а токе оценивание и объяснение возникающих ситуаций.
        + Способность прогнозирования последствий при возникающих конфликтных ситуациях и управлять ими.
        + Умение урегулировать противоречия в конфликтной ситуации сдержанно и доступно для понимания других людей

Процесс урегулирования конфликта включает в себя выбор способа для урегулирования конфликта и тип медиаторства, а также реализацию выбранного способа , уточнение информации для принимаемого решения, снятие послеконфликтного напряжения, анализ урегулирования конфликта.

Основной целью урегулирования конфликта, будет являться поиск взаимовыгодным для обеих сторон конфликта решения. Любой конфликт можно с легкостью урегулировать мирным путем, однако для этого нужно учитывать интересы каждой стороны и идя друг другу на уступки в некоторых ситуациях, таким образом стороны окажутся в наиболее выгодном для себя положение, чем если бы они и дальше продолжали конфликт.

Одним из самых распространенных методов профилактики конфликтов являться тренинг. Тренинг — это метод активного обучения, направленный на развитие умений, навыков и социальных установок.

Согласно методологическому подхожу Дж. Бертона важно правильно организовать общение между социальными группами, находящимися в конфликте, так как разрешение конфликта должно базироваться на изменении глубинных структур общения. Дж. Бертон и его коллеги использовали методы, включают в себя группы, ориентированные на снятие ложной идентификации с группой только по национальному признаку, специально организованные встречи и дискуссии между конфликтующими группами. Взаимодействие и общение направлено на изменение характера восприятия и на изменение отношения сторон друг к другу.

Организации, заинтересованные в профилактики конфликтов и коррекции конфликтного поведения, могут организовать и провести тренинг как и сами, благодаря навыкам самих сотрудников или с помощью штатного психолога, так и привлекая профильных специалистов, но в любом случае руководитель обязан лично ознакомиться со структурой проводимого тренинга и направить специалистов на те аспекты программы тренинга, на которые стоить сделать акцент.

Для профилактики конфликтов и регулирования конфликтного поведения чаще всего используют социально-психологический тренинг (СПТ). Этот метод направлен на активное получение знаний и психологическое воздействие, реализуемое в процессе интенсивного группового взаимодействия и нацеленного на повышение компетентности в сфере коммуникаций и общения.

Основные принципы применения СПТ:

* 1. Создание доверительной обстановки. Благоприятная обстановка способствует снятию внутреннего напряжения, расслаблению, рефлексии, а также способствует снятию внутренних барьеров и способствует более активному вовлечению в познавательный процесс.
  2. Основной принцип который состоит в анализе ситуаций общения, является принцип «здесь и теперь». Как правило, поведение человека в процессе тренинга соответствует его стандартному поведению, оно и будет служить предметом для анализа.
  3. Акцентирование на олицетворении высказываний требует от участников открыто высказывать свое мнение , снимать защитные реакции и готовность принять ответственность за свою позицию.
  4. Гибкость, активность и вовлеченность всех участников в работу или дискуссию. Групповая работа, в такого рода методах, является неотъемлемым фактором для самоанализа индивида.
  5. Свобода и раскрепощение языка чувств. Предполагает свободное выражение своих чувств, возникающих в процессе взаимодействия. Игнорирование или повышеная скрытность своих чувств зачастую вызывает дисбаланс, который приводит к внутреннему конфликту, и как результат повышению эмоциональность и бесконтрольное конфликтное поведение.
  6. Конфиденциальность в отношении информации, полученной от других участников тренинга.
  7. Принцы добровольного участия. Участие в тренинге является самостоятельным выбором каждого человека и никто не вправе обязать человека участвовать в тренинге

При проведении тренинга, направленного на профилактику конфликтов, как правило, ставятся следующие цели: понять и изучить источники и причины возникновения конфликтов, научиться диагностировать и предотвращать конфликты, сформировать оптимальные модели поведения в конфликте и научиться управлять ими.

По мнению исследователей эффекты от проведенного тренинга можно характеризовать следующим образом:

* + - * + Участники приобретают ценные коммуникативные умения, такие как умение слушать и слышать партнера, устанавливать контакт с партнером и др.
        + Участники приобретают опыт анализа межличностных взаимоотношений.
        + Участники вырабатывают адекватную самооценку и расширяют диапазон своих поведенческих возможностей.
        + Участники становятся более восприимчивы к чувствам других.
        + Участники становятся более подготовленными к устранению конфликтных ситуаций

В научной литературе достаточно большое внимание уделяю эффектам перцептивно-ориентированному тренингу или тренингу сенситивности. Из можно разделить на три большие группы, отмечает Л. А. Петровская. Наиболее характерным для данного тренинга являются эффекты, которые относятся к самодиагностики. Их можно разделить на две группы: приобретение участниками совершенно конкретных сведений относительно самих себя в общении и приобретение ими некоторых общих диагностических знаний, опыта и умений в области самодиагностики.

Первый из указанных видов эффекта характеризуется:

* + - * Выяснение членами группы, какими они представляются в глазах других людей, какими чувствами сопровождается их проявления в общении, что им приписывают коллеги в плане мотивов и намерений.
      * Прояснение участниками на основе обобщения сведений, полученных в процессе тренинга, какими они являются на самом деле, т.е. То есть какими они представляют себя сами, но только с учётом объективной информации тренинга.
      * Оценка уровня состоятельности и приемлемости идеального «Я»участников.

Второй вид эффекта заключается в приобретении общих диагностических знаний и умений и опыта из области сама диагностики и включает следующие составляющие:

* + - * Развитие рефлексии как самоанализа.
      * Осознание необходимости и в тоже время у меня трудности в выражения себя и своих эмоций, развития умение дифференцировать и выражать свои чувства.
      * Осознание того что познание себя возможно лишь в контакте с другими людьми.

Другую группу эффектов характеризуют приобретаемые сведения, умения и опыт, касающиеся диагностики коллег и партнёров по общению. Данную группу можно также разделить на три отдельные подгруппы. Первую подгруппу можно охарактеризовать как расширение конкретных сведений о людях, познание их внутреннего мира, которая является базой для развития соответствующих диагностических умений. Вторую подгруппу можно характеризовать эффектами, заключающийся в проверке участников тренинга своих обобщенных установок и образов, касающихся других людей. И третья подгруппа заключается в образовании общих диагностических установок и умений связанных с восприятием другого человека, таких как:

Стремление понять позицию членов группы, посмотреть на мир с его точки зрения и проявлять понимание к его проблемам.

Повышенной эмпатии к чувствам другого человека и его невербальным проявлениям.

Повышение уровня у меня слушать и слышать своего собеседника

Третья группа эффектов характеризуется приобретаемыми знаниями и умениями в области диагностики малой группы и в целом протекающих в ней динамических процессов, таких как сплочённость, сотрудничество, доверия, процесс принятия групповых решений и др.

Л. А. Петровская отмечает, что понятие эффекта тесно связано с формулировкой задачи тренинга. Это заключается в том что тренинг должен иметь в качестве своих основных результатов реализации тех целей и установок, которые были заявлены в качестве основных задач.

**2 Эмпирическое ииследования конфликтов в компании.**

**2.1. Характеристика базы и методов исследования.**

Базой исследования выступили работники двух предприятий. Всего в исследовании приняли учатие 30 человек: 15 работников предприятия общественного питания и 15 работников агенства недвижимости. Возраст испытуемых от 20 до 40 лет. Изучение респондентов и диагностика уровня конфликта личности будет проводиться с помощью методики Томаса-Кллмана «Поведение в конфликтной ситуации» и тест «Оценка уровня конфликтности личности»

Описание выбранных методик:

Методика Томаса-Килмана «Поведение в конфликтной ситуации» предназначена для изучения личностной предрасположенности к конфликтному поведению, выявления определенных стилей разрешения конфликтной ситуации. Данная методика используется для изучения адаптационных и коммуникативных особенностей личности, а также стиля межличностного взаимодействия. Данный опросник показывает типичную реакцию человека на конфликт, её эффективность и целесообразность, а также дает информацию о других возможный способах разрешения конфликтной ситуации. По мнению К. Томаса и Р. Килмана, в основании типологии конфликтного поведения лежат два поведенческих стиля: кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт, и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов. Соответственно этим двум основным измерениям К. Томас выделяет следующие способы регулирования конфликта:

* конфронтация (соревнование, соперничество) — выражается в стремлении добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересов другого человека;
* приспособление (уступчивость) — противоположность соперничеству , принесение в жертву собственных интересов ради интересов другого;
* компромисс — соглашение между участниками конфликта, достигнутое путем взаимных уступок;
* уклонение (уход, игнорирование) — характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей;
* сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

Возможности каждого из пяти способом регулирования конфликта:

* 1. Уклонение — эффективно в ситуациях, когда оппонент обладает объективным преимуществом и использует его в конфликтной борьбе. В общении со сложной конфликтной личностью лучше использовать любую возможность, избегания конфликта. Избегание является временной отсрочкой в решении конфликта. Временно уйти от проблемы, чтобы в дальнейшем решить ее окончательно зачастую является единственно верной стратегией.
  2. Приспособление — применяется в ситуациях, когда затронутая проблема не так важна для человека, как для его оппонента, или отношения с оппонентом представляют собой самостоятельную ценность, значимее достижения цели. Если отказ от цели не стоил человеку большого труда, уступчивость может положительно сказаться на его самооценке и отношениях с партнером. Очень важно чувствовать, что другой заметил и оценил жертву. В противном случае остается чувство досады, обиды и, следовательно, почва для эмоционального конфликта.
  3. Конфронтация — стратегия для решения серьезных ситуаций и жизненно важных проблем. Противоборство оправданно, если цель чрезвычайно важна или, если человек обладает реальной силой и властью, уверен в своей компетентности. Если власти и силы недостаточно, то можно с легкостью увязнуть в конфликте или же вовсе проиграть. Однако, применение конфронтации для решения проблем в личных отношениях может привести к отчуждению.
  4. Сотрудничество — это больше не стратегия поведения, а стратегия взаимодействия. Она незаменима в близких, продолжительных и ценных для обоих партнеров отношениях, при равенстве статусов и психологической власти. Она позволяет партнерам разрешить конфликт, не отказываясь от своих реальных целей. Однако, нужно время, чтобы проанализировать потребности, интересы и опасения обеих сторон, а затем обсудить их, найти наилучший вариант их совмещения, выработать план решения и пути его выполнения и т.д. Сотрудничество не терпит суеты и спешки, но позволяет решить конфликты полностью. Если времени нет, можно прибегнуть к компромиссу как к «заменителю» сотрудничества.
  5. Компромисс — эффективен в ситуациях, требующих быстрого исхода. Разделение потребностей иногда бывает необходимым для сохранения отношений, особенно в тех случаях, когда возместить интересы сторон невозможно. Компромисс редко приносит истинное удовлетворение результатом конфликтного процесса. Любые варианты разделения чего-либо психологически несправедливы.

Опросник состоит из 30 пар утверждений, относящихся к различным стилям поведения человека в ситуации конфликта. Из каждой пары утверждений нужно выбрать одно, которое наиболее верно отражает отношение испытуемого к конфликтной ситуации и отметить его в бланке ответов.

Тест «Оценка уровня конфликтности личности» непосредственно направлен на выявление степени конфликтности личности. В данном опроснике 8 вопросов, в каждом из вопросов описана возможная конфликтная ситуация и варианты поведения в данной ситуации. Респонденту нужно выбрать один вариант ответа на каждый вопрос. По результатам опроса выявляется степень конфликтности индивида.

**2.2. Анализ результатов исследования.**

По результатам методики Томаса-Килмана обе группы испытуемых были условно разделены на 5 подгрупп в зависимости от стиля конфликтного поведения.

Рисунок 1 — выраженность стилей конфликтного поведения у сотрудников предприятия общественного питания и сотрудников агенства недвижимости.

По общим показателям обоих групп, следует отметить, что ведущим стилем конфликтного поведения является — сотрудничество. Сотрудничество было выявлено у 9 человек, что составило 30%. На втором месте оказывается компромис. Данный стиль конфликтного поведения был выявлен у 8 человек, что составило 26,7%. Далее идет такой стиль конфликтного поведения как приспособление, который был выявлен у 6 человек и составил 20% от общего количества испытуемых. Уклонение было выявлено у 4 человек, что составило 13,3% от общего числа испытуемых. На последнем месте идет конфронтация, которая была выявлена всего у 3 человек, сто составило 10% от общего числа испытуемых.

Как видно по данным рис. 1 стиль сотрудничество преобладает у сотрудников предприятия общественного питания. Сотрудничество было выявлено у 5 человек и составило 33% от общего числа испытуемых в данной группе. Следующим у сотрудников общественного питания преобладает приспособление, которое было выявлено у 4 человек и составило 27% от общего числа испытуемых в данной группе. Далее идет уклонение, которое было выявлено у 3 человек и составило 20% от общего числа испытуемых в данной группе. Компромисс был выявлен у 2 человек и составил 13% от общего числа испытуемых в данной группе. И только у 1 человека был выявлен такой стиль сотрудничества как конфронтация, которая составила 7 % от общего числа испытуемых в данной группе.

Однако сотрудничество преобладает только у сотрудников предприятия общественного питания, так как у сотрудников агенства недвижимости ведущем стилем конфликтного поведения является компромисс, который был выявлен у 6 человек и составил 40 % от общего числа испытуемых в данной группе. Сотрудничество же у представителей агенства недвижимости было выявлено у 4 человек, что составило 27% от общего числа испытуемых в данной группе. Приспособление составляет 13% от общего числа испытуемых в данной группе и было выявлено у 2 человек. Конфронтация также составляет 13% от общего числа испытуемых в данной группе и была выявлена у 2 человек. На последнем месте стоит уклонение которое составляет 7% от общего числа испытуемых в данной группе и было выявлено у 1 человека.

Обобщая результаты данной методики, можно сказать, что сотрудники предприятия общественного питания преимущественно выбирают те стратегии, которые будут выгодны обеим сторонам. В данном случае обе стороны конфликта могут с лёгкостью слушать и слышать, а что самое главное, понимать позиции друг друга. Также в некоторых ситуациях, участники конфликта готовы поступить со своими интересами, ради избежания конфликтной ситуации. Однако такую позицию зачастую занимают люди с низкой самооценкой, считающие, что их цели и интересы не должны принимайся во внимание. В любом случае в данной организации конфликт будет направлен на решение проблемы, а не на обвинение личности, также участники конфликта положительно относятся к нововведениям и переменам в организации, умеют критиковать, не оскорбляя личность и используют свои способности для достижения определенной цели.

Стратегии, которые преимущественно выбирают сотрудники агенства недвижимости преимущественно направлены на частичное удовлетворения интересов обеих сторон конфликта. Участники конфликта в любом случае стараются придти к нормализации отношений. Сотрудники данной организации преимущественно бывают предельно осторожны в критике, оценке и обвинениях, также они пытаются убедить людей не выражать свои мысли фликом резко и открыто.

Рисунок 2 — выраженность уровня конфликтности у сотрудников предприятия общественного питания и сотрудников агенства недвижимости.

По результатам методики «Оценка уровня конфликтности» был выявлен общий показатель конфликтности по обоим группам. Низкий уровень конфликтности был выявлен у 13 человек, что составило 43,3% от общего числа испытуемых. Средний уровень конфликтности был выявлен у 12 человек, что составило 40% от общего числа испытуемых. Высокий уровень конфликтности был выявлен всего у 5 человек, что составило 16,7% от общего числа испытуемых.

По данным рис. 2 у сотрудников предприятия общественного питания преобладает низкий уровень конфликтности. Он составляет 53,4% от общего числа испытуемых в данной группе и было выявлено у 8 человек. Средний уровень конфликтности был выявлен у 5 человек, что составило 33,3% от общего числа испытуемых в данной группе. Высокий уровень конфликтности личности был выявлен всего у 2 человек, что составило 13,3% от общего числа испытуемых в данной группе.

У сотрудников агенства недвижимости ведущим является средний уровень конфликтности, который составляет 46,7% от общего числа испытуемых в данной группе и был выявлен у 7 человек. Низкий уровень конфликтности был выявлен у 5 человек, что составило 33,3% от общего числа испытуемых в данной группе. Высокий уровень конфликтности был выявлен у 3 человек, что составило 20% от общего числа испытуемых.

По результатам исследования стоит отметить, что сотрудники предприятия общественного питания преимущественно являются более тактичными и миролюбивыми, они с легкостью уходят от конфликтов и споров, всячески избегают критических ситуаций. Иногда их называют приспособленцами.

Сотрудники агенства недвижимости являются более конфликтными, чем сотрудники предприятия общественного питания. Однако сотрудники агенства недвижимости зачастую конфликтуют только в тех случаях, когда нет иного выхода. Они твердо отстаивают свою позицию не думая о том, как это может отразится на их служебном положении. При этом они не выходят за рамки корректности и не оскорбляют своих оппонентов.

**2.3. Цели, задачи и содержание социально-психологического тренинга как средства профилактики конфликтов в компании.**

Цель тренинга: сформировать представление о природе конфликта и развить способность адекватного реагирования на различные конфликтные ситуации.

Задачи тренинга:

* + Проанализировать конфликт с точки зркния положительного и отрицательного воздействия на межличностные отношения и на отношение к самому себе.
  + Выявить основные факторы, влияющие на поведение в конфликте.
  + Выявить значимость эмоциональной сферы человека и ее влияние на общение в ходе конфликта.

Характеристика группы: возраст участников 20-40 лет.

Количество участников: 12-15

Ход тренинга:

Перед началом проведения тренинга ведущему необходимо представится и рассказать структуру проведения тренинга. Обратить внимание участников на некоторые правила, благодаря которым будет легче достигнуть поставленых целей.

Общие правила тренинга:

* + - Единая форма обращения друг к другу — это нужно для того, чтобы создать атмосферу доверия среди группы. Ведущий и участники тренинга должны обращаться друг к другу на «ты» или по имени, естественно с разрешения всех участников тренинга. Это помогает психологически уравнять всех, в том числе и ведущего, независимо от возраста, жизненного опыта и социального положения.
    - Общение по принципу «здесь и теперь» — участники во время тренинга могут говорить только о том, что волнует их прямо сейчас и обсуждают то, что они испытывают в процессе тренинга.
    - Конфиденциальность всего происходящего — все, что происходит во время тренинга, ни под каким предлогом не должно разглашаться и обсуждаться вне тренинга. Благодаря этому участники могут чувствовать себя раскованнее и доверять друг другу и группе в целом.
    - Персонификация высказываний — участники могут говорить только от своего имени и только кому-то лично.
    - Искренность в общении — во время тренинга можно только искренне говорить что ты думаешь и что ты чувствуешь.
    - Уважение к говорящему — когда один человек говорит, другие участники должны внимательно его слушать, не перебивая и давая возможность высказаться. Можно высказать свою точку зрения или задать вопрос только после того, как человек закончит говорить.
    - Правило «Стоп» — если участнику во время обсуждения его личного опыта становиться некомфортно, он легко может прекратить эту тему просто сказав слово «Стоп».

1. Упражнение для разминки «Поезд»

Цель упражнения: создание доброжелательной атмосферы

Инструкция.Участники тренинга садятся в круг. Ведущий говорит: «Я буду обращаться к своему соседу справа, изображая кондуктора и попрошу предъявить билет». Задача моего соседа ответить, что билета нет и придумать причину его отсутствия, которая должна начинаться на первую букву его имени. Например: «Здравствуйте, меня зовут Елена, я ваш кондуктор. Где ваш билет?» — «Здравствуйте, меня зовут Сергей. Билета нет, т.к. я его съел».

Ведущий начинает упражнение, а затем участник, который отвечал ему, обращается к сидящему справа от себя, и так далее, по кругу. Последний участник задает вопрос непосредственно ведущему. Упражнение завершается и группа переходит к обсуждению упражнения и делится своими эмоциями.

2. Упражнение «Крокодил»

Цель упражнения: тренировка умения распознавать эмоциональное состояние другого человека.

Инструкция. Участников нужно разделить на две команды, предложив им сыграть в игру похожую на знаменитую игру «Крокодил». Первая команда должна загадать эмоцию и сообщить ее представителю команды соперников. Представитель этой команды должен объяснить эту эмоцию своей команде так, чтобы она ее отгадала. Можно использовать речь, как способ передать эмоциональное состояние. Например: участник, изображая гнев может сказать: «Что вы себе позволяете? Да я вас в порошок сотру!» Человеку, объясняющему слово разрешается только кивать головой отвечая «да» или «нет». Когда слово отгадано команды меняются ролями. Важно, чтобы каждый, или большенство, участников команды побывал в роли показывающего. После завершения упражнения группе предлагается обсудить его и поделится своими впечатлениями.

3. Упражнение «Я в конфликте»

Цель упражнения: выразить свое видение самого себя в сложной ситуации и дать возможность освободится от накопившихся эмоций.

Инструкция. Участникам раздаются листы бумаги, все необходимые для рисования материалы, и они занимают любое уединенное место. В течение 10 минут им нужно буде нарисовать картину, главная идея которой выражается в ее названии – «Я в конфликте». Это может быть автопортрет или абстрактное произведение. Главное – чтобы работа передавала эмоции, которые автор чаще всего испытывает в конфликтных ситуациях, говорила о его способах реагирования на конфликты и способностях поведения в них. В процессе рисования важно не оценивать себя со стороны, а передать реальное положение вещей. Когда все рисунки готовы, ведущий собирает их и перемешивает, чтобы нельзя было догадаться, где чей рисунок. Участники рассаживаются в круг, и далее они должны обсудить, кто является творцом той или иной работы. Рисунки предъявляются ведущим по очереди. Естественно, автор старается никак себя не выдавать. Он, а вместе с ним и другие участники, поскольку часто авторство устанавливается неверно, имеют возможность получить обратную связь о том, что думает группа об их поведении и переживаниях в конфликтах, какими видит их в преодолении сложной ситуации.Когда все авторы определены, участники обмениваются впечатлениями как от самого процесса рисования, так и от последующего обсуждения рисунков в группе.

4. Упражнение «Достойный ответ»

Цель упражнения: отработать навык конструктивного выхода из конфликтной ситуации.

Инструкция. Все участники сидят в кругу. Каждый получает от ведущего карточку, на которой содержится какое-либо замечание по поводу внешности или поведения одного из участников. Все слушатели по кругу (по очереди) произносят записанную на карточку фразу, глядя в глаза соседу справа, задача которого — достойно ответить на этот «выпад». Затем ответивший участник поворачивается к своему соседу справа и зачитывает фразу со своей карточки. Когда каждый выполнит задание, то есть побывает и в качестве «нападающего», и в качестве «жертвы», упражнение заканчивается и группа переходит к обсуждению. Далее ведущий может спросить у участников насколько ли им было легко выполнять задания и насколько близко они принимали близко к сердцу. Участники делятся своими впечатлениями.

5. Упражнение «Корзинка претензий»

Цель упражнения: собрать материал для отработки техники «Вербализация эмоционального состояния».

Инструкция. Нужно разделить участников на пары и попросить их вспомнить конфликтные ситуации с руководителем или коллегами. Сформулируйте суть недовольства в форме конкретной реплики вашего руководителя или коллеги. Запишите их на отдельном листке.

6. Упражнение на отработку техники «Вербализация эмоционального состояния.

Цель упражнения: сформировать навык по присоединению к эмоциональному состоянию собеседника.

Инструкция. Ведущий обращается к аудитории: «Сейчас мы будем тренировать новую технику. Ее сложность в том, что могут включаться наши собственные эмоции. Важно не позволять своим эмоциям определять наше поведение, а четко придерживаться алгоритма». Ведущий по очереди зачитывает претензии от руководителя или коллеги, а каждый участник, по кругу, использует технику согласия с чувствами оппонента. В случае затруднений ведущий помогает с формулировками.

7. Завершающие упражнение «Живой клубок».

Цель упражнения: групповая сплоченность.

Инструкция. Участникам необходимо встать у дверей, взяться за руки, образовав цепочку. Первый человек начинает вращаться, «наматывая» на себя других участников. Ведущий следит за тем, чтобы клубок был достаточно плотным. Когда все участники окажутся частью клубка, оглашается следующая задача: как можно быстрее добраться до противоположной стены, не распуская клубка. Засекается время. Участникам сообщается результат. Затем ведущий спрашивает: «А быстрее можете? Сколько времени вам понадобится?».Обычно участники справляются быстрее, чем предполагают.

По окончании тренинга ведущий должен поблагодарить всех присутствующих за участие и попросить участников дать обратную связь, как положительную, так и отрицательную.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

По результатам работы можно сделать вывод о том, что тренинг является эффективным средством профилактики конфликтов. При помощи различных упражнений можно скорректировать уровень конфликтности, а также научится контролировать свои эмоции в процессе конфликта. Также было выявлено, что в разных трудовых коллективах выявляются разные стратегии поведения в трудовом конфликте и разный уровень конфликтности личности.

Полученные результаты могут использоваться в дальнейшем, как база для другого исследования. Также их могут использовать руководители компаний, которые хотят провести тренинг в своей организации.

Кроме того результатами исследования могут пользоваться начинающие ведущие тренера, как базой для развития ведущих навыков.

**СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ**

1. Алиева, М. Тренинг развития жизненных целей / М. Алиева, Е. Трошихина. – СПб.: Речь, 2002. – 174 с
2. Бакли, Р. Теория и практика тренинга / Р. Бакли, Д Кейпл. – СПб.: Питер, 2002. – 352 с.
3. Белинская Е. П., Тихомандрицкая О. А. Социальная психология: Хрестоматия: Учебное пособие для студентов вузов / Сост. Е. П. Белинская, О. А. Тихомандрицкая – М: Аспект Пресс, 2003. – 471 с.
4. Блюм М. А. Управление конфликтами в коммерческой деятельности / М. А. Блюм. Тамбов: изд-во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2011. – 104 с.
5. [Вачков, И. В.](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%92%D0%B0%D1%87%D0%BA%D0%BE%D0%B2,_%D0%98%D0%B3%D0%BE%D1%80%D1%8C_%D0%92%D0%B8%D0%BA%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D1%87) Основы технологии группового тренинга. Учеб. пособие — М.: изд-во «Ось-89», 1999 г. — 136 стр.
6. ГришинаН. В. Психология конфликта. СПб., 2008.
7. Девид Ли. Практика группового тренинга, практическое пособие — 3-е издание — изд-во «[Питер](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%B8%D1%82%D0%B5%D1%80_(%D0%B8%D0%B7%D0%B4%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE))», 2001 г. — 224 стр.
8. Евтихов, О.В. Практика психологического тренинга / О.В. Евтихов. – СПб.: Речь, 2005. – 256 с.
9. Жуков Ю.М., Петровская Л.А. Диагностика и развитие компетентности в общении. М., 1990.
10. Захаров, В.П. Социально-психологический тренинг: учебное пособие / В.П. Захаров, Н.Ю. Хрящева. – Л.: ЛГУ, 1989. – 56 с.
11. Зубок Ю. А. [Конфликты](http://www.zpu-journal.ru/zpu/2005_2/Zubok/25.pdf) // [Знание. Понимание. Умение](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%97%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5._%D0%9F%D0%BE%D0%BD%D0%B8%D0%BC%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5._%D0%A3%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5). — 2005. — № 2. — С. 179—182.
12. Лебедева М.М. Урегулирование социальных конфликтов. Ростов-на-Дону, 1996.
13. Новиков Е.А. Особенности разрешения трудового спора - М.: Юрайт - Издат, 2013. - С. 372..
14. Петровская Л.А. Общение – компетентность – тренинг: избранные труды. М., 2007.
15. Петрушин, С.В. Психологический тренинг в многочисленной группе / С.В. Петрушин. – М.; Екатеринбург: Деловая книга, 2000. – 256 с.
16. Полторак В. А. Социология труда: справочник. Днепропетровск, 1997. С. 34 -36.
17. Практикум по социально-психологическому тренингу. СПб., 1994.
18. Ромашов О.В. Социология труда. М., 1990. С. 183-200.
19. Самыгин С.И., Руденко А.М. Деловое общение / учебное пособие. М., 2015.
20. Социология труда / Под ред. Н. И. Дряхлов, А. И. Кравченко, В. В. Щербины. М., 1993. С. 180 - 207.