

## Аннотация

**Тема выпускной квалификационной работы:** «Влияние особенностей внутригрупповых конфликтов на коммуникативную компетентность государственных служащих».

**Автор выпускной квалификационной работы:** Богомолова Наталия Владимировна студентка 6 курса заочного отделения института Человековедения ФГБОУ ВПО ПГЛУ.

**Научный руководитель выпускной квалификационной работы:** кандидат психологических наук, преподаватель кафедры психологии личности и профессиональной деятельности института Человековедения ФГБОУ ВПО ПГЛУ Юндин Роман Николаевич.

**Сведения об организации-заказчике:** Волгодонская городская Дума, г. Волгодонска, Ростовской области.

**Актуальность темы исследования:** В сложный современный период нужно иметь навыки конфликтного взаимодействия, обладать способностью, работать с ними как с позитивным фактором. В связи с этим можно отметить остроту вопроса, так как в настоящее время изучение конфликтов сопоставляют как наиболее прогрессивную область психологии.

**Цель работы:** выявить влияние особенностей внутригрупповых конфликтов на развития коммуникативной компетентности государственных служащих.

**Задачи:**

1. Осуществить сравнительный анализ конфликтологических теорий.
2. Проанализировать связь процесса коммуникативной компетентности с конфликтностью государственных служащих.
3. Рассмотреть особенности структуры внутригруппового конфликта в социолого - конфликтологическом контексте.
4. Определить способы оптимизации внутригрупповых отношений государственных служащих, ведущие к уменьшению конфликтного климата в организации.

**Теоретическая значимость исследования:** заключается в том, что результаты исследования, вполне дополняют картину развития позитивных функций конфликта, а также изучение условий, путей и механизмов формирования внутригрупповых конфликтов госслужащих.

**Практическая значимость исследования:** Полученные результаты эмпирического исследования и созданная программа тренинга может позволить психологам отдела кадров более детально и целенаправленно разрабатывать теоретические и практические основы, с помощью которых есть вероятность уменьшения конфликтов в организации их профилактика и регулирование.

**Результаты исследования:** После проведения анализа, результаты данного исследования показали напряженность отношений и превышение отрицательных эмоций в коллективе. Доминирующей стратегией поведения в

конфликтной ситуации в организации является избегание и что большей численности коллектива свойствен высокий уровень потребности в одобрении. А также определен высокий уровень агрессии практически у половины подвергнувших проверке респондентов в данной организации.

Результаты заключительной проверки экспериментальной и контрольной групп, после проведенного психопрофилактического мероприятия определили, что в экспериментальной группе по ряду показателей многих методик, произошли изменения:

- форма поведения в конфликте «соперничество» уменьшилось на 26%, со 48%.

- уровень эмоциональной эффективности, типа эмоциональных помех в общении 36% выборки, улучшилось и стало в пределах нормы.

- у большей части коллектива наблюдается общая тенденция к промежуточному АБ типу личности у 72%.

- улучшились показатели по стратегии миролюбия у 40% и уменьшились по стратегии агрессии на 32%.

**Рекомендации:** Применение предлагаемого продукта в работе специалиста отдела кадров, предположительно будет способствовать налаживанию отношений, а также улучшению выхода из конфликтных ситуаций и увеличению уровня коммуникативных умений устанавливать оптимальные стратегии в поведении, путем освоения способов регуляции поведения. А также повышению эффективности работы государственных служащих, продуктивного взаимодействия в команде, умения договариваться и тренировки навыков групповой командной коммуникации.