

УДК 159.9

ПСИХОПРОФИЛАКТИКА МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ У МЕНЕДЖЕРОВ ПО ПРОДАЖАМ СТРОИТЕЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ КАК ФАКТОР КОРПОРАТИВНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Оттич Ксения Владимировна

г. Пятигорск, Центр психологической помощи населению

Аннотация:

В статье представлены результаты исследования, проведенного в области корпоративной безопасности. На базе изучения особенностей конфликтов, возникающих у менеджеров по продажам строительных материалов, автор предложил свои подходы к их профилактике. Было установлено, что сотрудники фирмы характеризуются рядом негативных личностных (агрессивностью, враждебностью, неприятием себя, дезадаптивностью, низким уровнем коммуникативной толерантности) и поведенческих (неэффективными стратегиями поведения в конфликте) особенностей, являющихся предпосылкой для появления среди них непродуктивных конфликтов. Программа профилактики конфликтов включала: развитие социально-психологической компетентности менеджеров по продажам; повышение коммуникативной компетентности, коррекцию и развитие коммуникативных знаний, умений и навыков в межличностном общении, обучение эффективным способам коммуникации в различных жизненных ситуациях; знакомство со стратегиями поведения в конфликте с последующей выработкой конструктивных способов разрешения конфликта, формирование навыков успешного выхода из конфликтной ситуации; формирование навыков самопознания, практических умений саморазвития и самосовершенствования, развитие специальной, социальной, личностной и индивидуальной компетентности, развитие уверенности в себе и собственных силах. Формирующий этап исследования позволил подтвердить эффективность авторской программы психопрофилактики межличностных конфликтов у менеджеров.

Ключевые слова: *безопасность, организация, корпоративная безопасность, конфликт, конфликтное поведение, межличностные конфликты, стратегии поведения, психопрофилактика, обеспечение безопасности.*

Введение в проблему

Проблемы безопасности признаются одной из актуальнейших проблем современности, определяющей качество и направление развития как всего общества, так и каждого отдельного субъекта [1]. Исследования в данной сфере позволили установить, что безопасность является неотъемлемой составляющей жизни человека, установившей теснейшее единство с многими жизненными реалиями. Так, разрабатывая базовые вопросы психологической безопасности личности, авторы отмечают ее фундаментальную связь с феноменом времени [2]. Установлено, что, имея различные проекции, безопасность в настоящее время изучается в различных контекстах и ситуациях. В частности, наиболее изученными являются вопросы психологической безопасности образовательной среды и ее субъектов. Исследования в этой области позволили, с одной стороны, рассматривать вопросы безопасности необходимым элементом организации образовательного пространства [3, 4, 5, 6]. С другой стороны, способствовали выявлению ряда связей личностных особенностей и проекций безопасности на психику человека [7, 8, 9, 10, 11, 12, 13]. Установление многогранности феномена безопасности в психической сфере человека

явилось отправным шагом для изучения многообразия форм безопасности, в частности, информационно-психологической [14, 15] и лингвистической [16]. Теоретико-эмпирические результаты позволили авторам вплотную подойти к концептуальному осмыслению психологической безопасности личности [17] и разработке универсальных технологий ее обеспечения [18, 19]. Вместе с тем, остается очевидным, что требуется продолжение предметно специализированных исследований в области психологической безопасности личности. Одним из направлений подобных исследования являются исследования психологических особенностей корпоративной безопасности.

Результаты исследований в области психологии корпоративной безопасности в настоящее время появляются достаточно регулярно, что позволило достаточно четко обозначить предметное поле проблемы [20] и условий как обеспечения, так и нарушения данного вида безопасности. Так, в качестве условий корпоративной безопасности уже изучены особенности управленческих навыков [21], стрессоустойчивость [22] и правовое сознание персонала [23]. Одним из условий нарушения корпоративной безопасности обозначены ее симулякры [24]. Вместе с тем, остается мало освещенной связь корпоративной безопасности и конфликтов в организации.

По данному направлению проблемы уже проведено некоторое количество исследований. В частности, А.П. Ратиевой рассмотрены вопросы обеспечения безопасности в условиях конфликтности в воинском коллективе [25]. Т.М. Краснянской обозначены подходы к медиативному урегулированию конфликтов в коллективе [26]. Вместе с тем, очевидно, что проблема требует более тщательного изучения.

Отметим, что по данным источников, конфликты существуют практически в любом коллективе [27, 28, 29]. Прежде всего, эти конфликты возникают из-за противоречий сотрудников. При этом очень важно вовремя урегулировать конфликты в организации, т.к. конфликты, предоставленные самим себе, могут разрушить структуру всей организации. Проблема межличностных конфликтов в организациях требует незамедлительного вмешательства в виде психопрофилактических мероприятий, способствующих урегулированию конфликтов в рабочей среде [30, 31].

Проблема изучения профилактики межличностных конфликтов в крупных компаниях приобретает высокую значимость в условиях современной жизни. Анализируя специфику конфликтов в сфере продаж, ученые, проводившие исследования в данном направлении, подчеркивают, что конфликтные взаимоотношения работников, являются на сегодняшний день одной из острых проблем, т.к. сами работники находятся в среде постоянного соперничества.

Сложность межличностного взаимодействия может быть обусловлена спецификой самой структуры работы, в контексте которой, люди недостаточно подготовлены к адекватному реагированию на затруднения, возникающие в общении с другими людьми.

Особенности взаимоотношений менеджеров по продажам, определяются спецификой структуры и деятельности данного коллектива, а также индивидуально-психологическими характеристиками сотрудников. То, что в исследуемой организации большинство сотрудников мужского пола, лишь усложняет межличностные взаимоотношения. Выявление социально-психологических особенностей сотрудников имеет большое значение для успешного формирования конфликтной и коммуникативной компетентности каждого работника в процессе его профессиональной деятельности.

Вместе с тем, актуальность и значимость исследования данного вопроса обусловлены тем, что изучение причин, факторов и условий, благодаря которым и порождается конфликтное поведение, дает нам возможность заблаговременно разрабатывать пути для предупреждения появления межличностных конфликтов в коллективах.

Любое исследование, посвященное теории и практике управления какими-либо конфликтами (в данном случае конфликтами в организации по продажам строительных материалов), невозможно без опоры на труды классиков конфликтологической мысли - К. Левина, Г. Зиммеля, Л. Козера, Дж. Бертона, Р. Дарендорфа, М. Дойча, Р. Коллинза и др. В

трудах названных исследователей обоснованы основные подходы к пониманию сущности, причин и функций конфликтов, формулируется вывод о возможности и необходимости управления конфликтами с целью минимизации (или нейтрализации) их негативных последствий и максимизации позитивных функций.

Проблема конфликтов широко изучена в современной психологии. К рассмотрению феноменологических аспектов конфликтов обращались зарубежные ученые различных методологических направлений (А. Адлер, Н. Миллер, К. Боулинг, Дж. Морено, К. Левин, Р. Лэнг, Э. Дженигс, С. Додд, Д. Мид, Т. Шибутани, Д. Шпигель Ф. Хайдер, К. Хорни, В. Франкл, З. Фрейд, К. Томас и др.).

Многие ученые занимались изучением проблематики конфликтов в отечественной психологии, проблемой разрешения межличностных конфликтов, а также их профилактикой. Данным темам посвящены работы Б.С. Алишева, Е.Л. Андреевой, В.В. Девятко, П.К. Анохина, А.Я. Анцупова, Е.Г. Баранова, А.Х. Батчаева, Л.И. Белорезова, А.Я. Верб, В.В. Карпова, А.И. Гончарова, Н.В. Гришиной, Т.В. Драгуновой, Дмитриева, Е.А. Ермолаевой, А.С. Залужного, А.С. Макаренко, В.Л. Марищука, С.С. Муцинова, В.Н. Мясичева, В.С. Келлера, А.В. Пашуты, Е.В. Первышева, Л.А. Петровской, В.В. Синеок, Б.И. Хасана, Е.Б. Фанталовой, А.И. Шипилова Ю.А. Шаранова и других. Вместе с тем, рассматривая проблему не достаточно изученной применительно к решению вопросов преодоления конфликтности в профессиональных коллективах, обратимся к изучению особенностей психопрофилактики межличностных конфликтов в коллективе менеджеров по продажам строительных материалов. Обращаясь к данной проблематике, мы предположили, что:

- благоприятными психологическими условиями психопрофилактики межличностных конфликтов в коллективе менеджеров являются: коммуникативная компетентность, сбалансированность уровня агрессии, оптимальный уровень тревожности, гармонизация самооценки и внешней оценки по отношению к сослуживцам, благоприятный социально-психологический климат;
- психопрофилактика межличностных конфликтов в коллективе менеджеров по продажам эффективно осуществляется средствами социально-психологического тренинга.

Организация эмпирического этапа исследования

Эмпирическое исследование проводилось нами в 2014-2015 гг. на базе ООО «ТМ Лидия». Выборку составили мужчины, работающие в сфере продаж лакокрасочной продукции, а также других строительных материалов. Возраст испытуемых от 22 до 31 года. Всего в эксперименте приняло участие 40 человек.

Экспериментальное исследование проводилось в несколько этапов.

1-й этап – подготовительный. На подготовительном этапе выставлялись цели и задачи исследования, анализ литературы по данной проблеме, разработка плана экспериментального исследования, беседа с руководством и психологом организации, знакомство с коллективом менеджеров по продажам строительных материалов, подбор необходимого методического материала.

2-й этап - констатирующий. На этом этапе проводилась первичная диагностика, осуществлялись обработка и анализ полученных результатов, разрабатывалась программа социально-психологического тренинга «Бесконфликтное общение как фактор успешного межличностного взаимодействия», направленного на психопрофилактику межличностных конфликтов в коллективе менеджеров по продажам.

3-й этап - формирующий. В рамках данного этапа была апробирована программа социально-психологического тренинга «Бесконфликтное общение как фактор успешного межличностного взаимодействия».

4-й этап - контрольный. Этот этап был посвящен проведению повторной диагностики контрольной и экспериментальной групп, с целью проверки эффективности разработанной

нами программы. На этом этапе осуществлялась обработка, анализ, сравнение и обобщению результатов, соотнесение их с целью и задачами экспериментального исследования; оформление материалов исследования.

Для достижения целей и задач исследования нами были использованы следующие методы: констатирующий и формирующий эксперименты, методы психодиагностики, методы количественного и качественного анализа данных, методы математической и статистической обработки данных (t-критерий Стьюдента).

Диагностическая работа осуществлялась в трех направлениях:

- диагностика индивидуально-психологических особенностей менеджеров по продажам, обеспечивающих успешность преодоления межличностных конфликтов в процессе их взаимодействия;

- диагностика коммуникативной толерантности, при условии совместной служебной деятельности;

- диагностика особенностей поведения работников в конфликтной ситуации.

В процессе экспериментального исследования для изучения особенностей межличностных отношений в рабочем коллективе, использовалась методика по изучению индивидуально-психологических особенностей менеджеров по продажам, использовались: опросник Басса - Дарки «Диагностика состояния агрессии», методика Ч.Д. Спилбергера, Ю.Л. Ханина, методика К. Роджерса и Р. Даймонда «Диагностика социально психологической адаптации» и тест оценки коммуникативных умений (Карелин А.А. Психологические тесты. М.: Наука, 2001. С. 50-53).

Для диагностики коммуникативной толерантности, при условии совместной служебной деятельности нами был использован «Тест коммуникативной толерантности» В.В. Бойко.

Для изучения особенностей поведения в конфликтной ситуации использовались методика оценки поведения в конфликте К.Томаса в модификации Н.В.Гришиной.

Результаты проведенных психодиагностических исследований и статистического анализа представлены в Приложении.

Для исследования использовались следующие методы и методики.

I. Диагностика индивидуально-психологических особенностей менеджеров по продажам строительных материалов, обеспечивающих успешность преодоления межличностных конфликтов в коллективе:

1. Опросник Басса-Дарки «Диагностика состояния агрессии».

2. Методика К. Роджерса и Р. Даймонда «Диагностика социально - психологической адаптации».

3. Методика Ч.Д. Спилбергера, Ю.Л. Ханина.

4. Тест оценки коммуникативных умений.

II. Диагностика коммуникативной толерантности, при условии совместной служебной деятельности:

1. «Диагностика коммуникативной толерантности» В.В. Бойко

III. Диагностика особенностей поведения менеджеров по продажам в конфликтной ситуации:

1. Методика К. Томаса «Исследование особенностей реагирования в конфликтной ситуации». В нашей стране методика адаптирована Н.В.Гришиной для изучения личностной предрасположенности к конфликтному поведению.

Показатели, полученные в итоге, сравнивают между собой, и выделяют наиболее предпочитаемую форму поведения в конфликтной ситуации для испытуемого.

Эмпирические результаты

К индивидуально-психологическим особенностям работников, обеспечивающим успешность профилактики межличностных конфликтов в изучаемом коллективе, нами отнесены склонность к определенному типу агрессивного поведения, уровень самооценки и

уровень личностной тревожности. Для решения поставленной задачи нами использовались опросник Басса - Дарки «Диагностика состояния агрессии», методика К. Роджерса и Р. Даймонда «Диагностика социально - психологической адаптации» (шкала «Принятие себя, Непринятие себя» и шкала «Принятие других, Непринятие других») и так же нами использовалась «Шкала реактивной и личностной тревожности» Спилбергера-Ханина.

Опросник Басса - Дарки «Диагностика состояния агрессии» направлен на дифференциацию проявления агрессии, враждебности и выявления склонности к определенному типу агрессивной реакции. Опросник состоит из 75 утверждений, с каждым из которых испытуемый должен согласиться, либо не согласиться. Полученные результаты позволяют выявить склонность испытуемого к различным формам агрессивных и враждебных реакций, а именно: физическая агрессия (нападение), косвенная агрессия, склонность к раздражению, негативизм, обида, подозрительность, вербальная агрессия, чувство вины.

Сумма баллов за каждую форму агрессивных и враждебных реакций, дает возможность судить о наличии в поведении респондентов несдержанности или выдержки. Нормой агрессивности является величина ее индекса, равная 21 ± 4 , а враждебности - $6-7 \pm 3$.

Агрессивность – это личностное свойство, которое можно охарактеризовать, как имеющее деструктивную тенденцию свойство, чаще всего, встречающееся в субъект-субъектных отношениях. У агрессивности встречается как качественная, так и количественная характеристика, которая может быть выражена в различной степени: иногда, она практически отсутствует, а бывает и зашкаливает за пределы «нормы». У каждого индивида должна присутствовать определенная степень агрессивности, ведь ее отсутствие приведет к пассивности и конформности. Равно как и, чрезмерная ее выраженность может сделать человека конфликтным и неспособным на сотрудничество.

Полученные результаты показали, что в данной выборке уровень агрессивности у 87,5% (35 человек) имеет нормативное значение, у 7,5% (3 человека) данный показатель имеет завышенное значение, низкий показатель агрессивности у 5% (2 человека). Показатель враждебности у 92, 5% человек находится в диапазоне нормативных значений, у 7,5% данный показатель выше нормы. Данные значения указывают, что общий уровень склонности к агрессивному и враждебному поведению в данном коллективе практически на одном уровне. Далее суммарный анализ показателя агрессивности и враждебности, позволил нам определить, входит ли их среднее число в индекс диапазона нормативных значений, так средним значением показателя агрессивности является число 18, входящее в индекс нормативных значений, показатель враждебности имеет среднее значение равное 8, которое так же входит в индекс нормативности (табл. 1).

Таблица 1

Результаты изучения проявлений агрессивного и враждебного поведения

Показатели	Уровень выраженности показателей						Индекс нормативности
	Высокий		Нормативный		Низкий		
	%	n	%	n	%	n	
Агрессивность	7,5	3	87,5	35	5,0	2	норма
Враждебность	7,5	3	92,5	37	-	-	норма

Так же суммарный анализ и выявление среднего значения восьми предложенных шкал проявления агрессивности и враждебности, позволил произвести нам более детальный

анализ, показавший, что в выборке преобладают такие типы агрессивного и враждебного поведения как физическая и косвенная агрессия (табл. 2).

Таблица 2

Результаты изучения склонности к определенному типу агрессивного и враждебного поведения

Тип поведения	Среднее значение
Физическая агрессия	6,8
Косвенная агрессия	6,2
Раздражение	5,7
Негативизм	2,8
Обида	4
Подозрительность	3,9
Вербальная агрессия	5,7
Чувство вины	3

Наибольшие показатели средних значений выявлены по шкале «Физическая агрессия» (6,8), это означает, что в исследуемом трудовом коллективе достаточно ярко проявляется использование физической силы против других лиц. «Косвенная агрессия» (6,2) характеризуется тем, что агрессия проявляется окольным путем, направляясь на другое лицо (злые сплетни, шутки), так же характеризуется агрессией без направленности (взрыв ярости, проявляющийся в крике, битье кулаками по столу и т. п.).

Показатель «Раздражительность» (5,7) выражается в готовности к проявлению при малейшем возбуждении вспыльчивости, резкости, грубости. «Вербальная агрессия» (5,7) проявляется в своеобразном выражении негативных чувств через форму (ссора, крик и т. п.) и содержание словесных угроз. Показатель «Обида» (4) в коллективе менеджеров по продажам проявляется в зависти и ненависти к окружающим, обусловленном чувством горечи, гнева на весь мир за действительные или мнимые страдания. Показатель «Подозрительность» (3,9) включает в себя недоверие и осторожность по отношению к людям, основанные на убеждении в том, что окружающие намерены причинить вред.

Показатель «Чувство вины» (3) проявляется в убеждении каждого из членов коллектива в том, что они являются плохими людьми, поступают злобно, данное чувство проявляется в наличии у них угрызений совести.

Показатель «Негативизм» (2,8) имеет самый низкий показатель среди остальных видов агрессии, он характеризуется оппозиционной формой поведения, направленной обычно против авторитета или руководства, это поведение в границах от пассивного сопротивления до активной борьбы против устоявшихся традиций или законов.

Агрессивное поведение начинается с возникновения конфликтной (при общении) ситуации, играющей роль внешнего стимула. Однако возникновение этих ситуаций еще не свидетельствует о возникновении у человека состояний конфликта. Для возникновения конфликта необходимо, во-первых, чтобы столкновение мнений, желаний, интересов, целей между общающимися было осознано субъектами как таковое. Во-вторых, необходимо, чтобы субъекты общения не захотели пойти на компромисс. В-третьих, необходимо, чтобы между ними возникли взаимные неприязненные отношения – враждебность.

Одной из существенных характеристик личности, склонной к конфликтному поведению, является неприятие себя и окружающих. Для изучения показателей «Принятие себя», «Неприятие себя», «Принятие других», «Неприятие других», мы использовали методику К. Роджерса и Р. Даймонда «Диагностика социально – психологической адаптации».

По результатам проведенного исследования было выявлено, что показатели по шкале

«Принятие себя» у 80% (32 человек) находятся в норме, у 12,5% (5 человек) данная шкала имеет высокий показатель и у 7,5% (3 человека), показатель «Принятие себя» выражен ниже нормы. Можно сказать, что испытуемые дружелюбны по отношению к собственному «Я». В содержательном плане нормативные показатели по данной шкале характеризуются одобрением себя в целом и в существенных частностях, доверием к себе, включают в себя позитивную самооценку, высокую оценку своего духовного потенциала и рациональное восприятие критики.

Показатель «Непринятие себя» отражает степень враждебности по отношению к собственному «Я». Данный показатель характеризуется видением в себе преимущественно одних недостатков, склонностью воспринимать себя излишне критично, включает в себя низкую самооценку и готовность к самообвинению. У 77,5% (31 человека) входит в интервал нормативных значений, у 12,5% (5 человек) данный показатель имеет высокое значение, низкий показатель «Непринятие себя» выражен у 10% респондентов (4 человек).

Шкала «Принятие других» отражает уровень дружелюбности к окружающим людям и к миру. Этот показатель характеризуется принятием людей, одобрением их жизни, а так же ожиданием позитивного отношения к себе окружающих людей. У 87,5% (35 человек) данный показатель находится выше нормы, это может говорить о том, что, чем более развит показатель «Принятие других» тем респондентам более свойственна социальная толерантность и эмпатия, менее свойственна внутренняя и социальная конфликтность. В пределах нормы данная шкала находится у 12,5% (5 человек), показатель ниже нормы у исследуемой группы не выявлен.

Показатель «Непринятие других» отражает уровень враждебности к окружающим людям, к миру. Рассматриваемый показатель характеризуется критическим отношением к людям, раздраженностью, презрением по отношению к ним, ожиданием негативного отношения к себе. У 82,5% (33 человек) данный показатель выражен в пределах нормы, у 10% (4 человек) «Непринятие других» имеет высокое значение и у 7,5% (3 человек) зафиксировано значение ниже нормы (табл. 3).

Таблица 3

Результаты изучения аспектов принятия себя и окружающих

Показатели	Уровень выраженности					
	Высокий		Средний		Низкий	
	%	n	%	n	%	n
Принятие себя	12,5	5	80	32	7,5	3
Непринятие себя	12,5	5	77,5	31	10	4
Принятие других	87,5	35	12,5	5	-	
Непринятие других	10	4	82,5	33	7,5	3

Были также определены средние значения показателей по каждой из рассматриваемых шкал (табл. 4).

Таблица 4

Результаты изучения степени принятия (непринятия) себя/других

Шкалы	Принятие себя	Непринятие себя	Принятие других	Непринятие других
Средние значения	32,7	19,5	32,2	21,1

Показатель нормативности	норма	норма	выше нормы	норма
--------------------------	-------	-------	------------	-------

Полученные результаты на констатирующем этапе эксперимента указывают, что в исследуемой группе достаточно благоприятный уровень взаимоотношений между ее членами. Показатель «Принятие» и «Непринятие» себя находится в норме, что характерно для людей с адекватной самооценкой, ощущающих симпатию к себе, ко всем своим качествам, но при этом справедливо критичных по отношению к своей личности. Показатель «Принятие других» выше нормы, что характерно для людей открытых, проявляющих эмпатию, альтруизм. Показатель «Непринятие других» входит в значение нормы, указывая на благожелательную направленность во взаимодействии с окружающим миром.

Изучение уровня личностной и ситуативной тревожности как характеристик личности, склонной к конфликтному поведению, проводилось с использованием методики «Шкала реактивной и личностной тревожности» Ч.Д. Спилбергера в адаптации Ю.Л.Ханина. Согласно методике, показатель 46 и более баллов свидетельствуют о высоком уровне тревожности, от 31 до 45 баллов - об умеренном уровне, до 30 баллов - о низком уровне личностной тревожности. Оптимальным считается показатель умеренной тревожности (табл. 5).

Таблица 5

Результаты изучения уровня личностной и ситуативной тревожности

Уровень выраженности тревожности	Вид тревожности			
	Ситуативная тревожность		Личностная тревожность	
	%	n	%	n
Высокий уровень	5	2	32,5	13
Умеренный уровень	75	30	52,5	21
Низкий уровень	20	8	15	6

Диагностируя показатель ситуативной тревожности у 75 % (30 человек) выявлен умеренный уровень тревожности, это означает, что в исследуемой группе респонденты адекватно реагируют, т.е. без лишних переживаний и эмоций на конкретную, внешнюю ситуацию. Высокий уровень ситуативной тревожности выявлен у 5% (2 человека). Для них характерно состояние, обуславливающее субъективно переживаемыми эмоциями: напряжением, беспокойством, озабоченностью, нервозностью. Низкий уровень тревожности показали 8 испытуемых, что составило 20% всей выборки. Ситуативная тревожность возникает как эмоциональная реакция на стрессовую ситуацию и может быть разной по интенсивности и динамичности во времени.

Умеренный уровень личностной тревожности показали 21 испытуемый, что составляет 52,5%. Высокий уровень личностной тревожности выявлен у 32,5% (13 человек). Для этих испытуемых характерна повышенная склонность испытывать беспокойство в различных жизненных ситуациях, в том числе и тех, объективные характеристики которых к этому не предрасполагают. Личностная тревожность характеризует устойчивую склонность реагировать на большой круг ситуаций состоянием тревоги. Отклонения от уровня умеренной тревожности требуют особого внимания. Высокая тревожность предполагает склонность к появлению состояния тревоги у человека в ситуациях оценки его компетентности. В этом случае следует снизить субъективную значимость ситуации и задач и перенести акцент на осмысление деятельности и формирование чувства уверенности в себе.

Низкий уровень данного показателя выявлен у 15% (6 человек). Низкая тревожность, требует повышения внимания к мотивам деятельности и повышению чувства

ответственности. Но иногда очень низкая тревожность (это касается и ситуативной и личностной тревоги) является результатом активного вытеснения тревоги с целью показать себя в лучшем свете.

Для определения коммуникативной компетентности и оценки качества сформированности основных коммуникативных умений, нами использовался тест оценки коммуникативных умений. Согласно методике, показатель 18 до 25 баллов свидетельствует о низком уровне коммуникативных умений, от 11 до 17 баллов - об удовлетворительном (недостаточном) уровне, от 4 до 10 баллов - о хорошем, оптимальном уровне коммуникативных умений и результат от 0 до 3 баллов - указывают на отличное, безукоризненное умение общаться с окружающими людьми.

По результатам проведенного исследования было выявлено, что у 10% (4 человек) уровень коммуникативных умений находится на низком уровне, у 50% (20 человек) уровень коммуникативных умений удовлетворительный (средний), оптимальные коммуникативные показатели выявлены у 32,5% (13 человек) и отличный результат владения коммуникативными умениями показали 7,5% (3 человека). Более детальный анализ показал, что в выборке преобладает удовлетворительный, т.е. развития коммуникативных умений у исследуемой группы средний (табл. 6).

Таблица 6

Результаты изучения коммуникативных умений

Уровень развития коммуникативных умений	Низкий	Средний	Выше среднего	Высокий
Среднее	0,1	0,5	0,3	0,08

Таким образом, можно заключить, что у 50% респондентов наблюдаются сложности в общении, излишняя критичность и предвзятость к собеседникам. Так же следует отметить, что остальные 50% исследуемых (кроме 3 человек) так же имеют ряд более значительных недостатков в общении, что может усложнять коммуникацию и приводить к излишнему непониманию, а так же к конфликтным ситуациям среди работников.

Для изучения особенностей реагирования членов коллектива в конфликтной ситуации нами была использована методика оценки поведения в конфликте К. Томаса. Данная методика используется с целью разрешения возникающих конфликтов. Для управления конфликтной ситуацией необходимо определить, какие формы поведения характерны для индивидов, какие из них являются наиболее продуктивными, какие деструктивными (табл. 7).

Таблица 7

Распределение стратегий реагирования в конфликте

Стратегия поведения	Кол-во испытуемых	
	%	n
Соперничество	15	6
Сотрудничество	5	2
Компромисс	70	28
Избегание	-	-
Приспособление	-	-
Смешанная стратегия	10	4

В данной группе стратегию соперничества предпочитают 15% (6 человек). Они стремятся добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам других людей.

5% (2 человека) опрошенных членов коллектива предпочитают сотрудничество как способ поведения в конфликтной ситуации. В сложной ситуации участники приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон. Этот стиль

основывается на убежденности участников конфликта в том, что расхождение во взглядах - это неизбежный результат того, что у умных людей есть представления о том, что правильно, а что нет. При такой ситуации участники признают право друг друга на собственное мнение и готовы его понять, что дает им возможность проанализировать причины разногласий и найти приемлемый для всех выход. Тот, кто опирается на сотрудничество, не старается добиться своей цели за счет других, а ищет решение проблемы.

70% (28 человек) предпочитают компромисс, как стиль поведения в конфликтной ситуации. Этот стиль характеризуется принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени. Поиск приемлемого решения осуществляется за счет взаимных уступок.

Необходимо отметить, что 10% испытуемых (4 человека) предпочитают ту или иную стратегию в зависимости от ситуации. Их ответы позволили заключить, что они могут предпочитать в зависимости от ситуации, как, например, стратегию сотрудничества, так и стратегию избегания.

Если обратить внимание на групповые показатели в целом (табл. 8), то можно заключить, что в данном коллективе преобладает стратегия компромисса. Эта стратегия является конструктивной, т.к. соглашение между участниками конфликта, достигается путем взаимных уступок партнеров.

Таблица 8

Предпочитаемые стратегии поведения в конфликтной ситуации

Стратегия поведения	Среднее значение
Соперничество	6,1
Сотрудничество	5,7
Компромисс	8,5
Избегание	3,7
Приспособление	4,7

Итак, изучение индивидуально-психологических качеств личности сотрудников на констатирующем этапе исследования показало, что в данной выборке общий индекс агрессивности составляет 53% (21 человек), индекс враждебности имеет значение 47% (19 человек), данные значения указывают, что общий уровень склонности к агрессивному и враждебному поведению в исследуемом коллективе практически на одном уровне.

Одной из существенных характеристик личности, склонной к конфликтному поведению, является неприятие себя и окружающих, в исследуемой группе достаточно благоприятный уровень взаимоотношений между ее членами. Показатели «Принятие себя», «Непринятие себя» и «Непринятие других» находятся в норме, что характерно для людей с адекватной самооценкой, благожелательно направленных на взаимодействие с окружающим миром. Показатель «Принятие других» находится выше нормы, что характерно для людей открытых, проявляющих эмпатию.

В ходе изучения уровня тревожности в рабочем коллективе было установлено, что умеренный уровень ситуативной тревожности выявлен у 30 испытуемых, что составляет 75% выборки, низкий уровень обнаружен у 20% испытуемых (8 человек). Так же умеренный уровень личностной тревожности обнаружен у 21 испытуемого, что составляет 52,5% выборки. Высокий уровень личностной тревожности выявлен у 32,5% (13 человек). Для этих испытуемых характерна повышенная склонность воспринимать большой круг ситуаций как вызывающих состояние тревоги и провоцирующих возникновение межличностных конфликтов.

Изучение коммуникативной компетентности сотрудников показало, что у испытуемых удовлетворительный (средний) уровень развития коммуникативных умений. Данный показатель характеризуется определенным рядом недостатков в процессе общения.

Как способ поведения в конфликтной ситуации, в данном коллективе преобладает

компромисс. Эта стратегия является конструктивной, действия участников направлены на поиски решения за счет взаимных уступок, на выработку промежуточного решения, устраивающего обе стороны, при котором особо никто не выигрывает, но и не теряет. Компромисс является промежуточным решением возникшего конфликта, решающий возникший вопрос на определенный период времени.

Полученные результаты показали высокую вероятность возникновения межличностных конфликтов в исследуемом коллективе. Очевидно, что такая ситуация требует проведения работы по профилактике конфликтов в коллективе.

Формирующий этап исследования: организация и результаты

После проведения первичной диагностики и анализа полученных данных для продолжения исследования выборка была разделена на экспериментальную (20 человек) и контрольную (20 человек) группы.

На формирующем этапе экспериментального исследования нами была разработана и внедрена программа социально-психологического тренинга «Бесконфликтное общение как фактор успешного межличностного взаимодействия».

Цель программы тренинга - способствовать профилактике межличностных конфликтов у менеджеров по продажам строительных материалов.

Задачи программы:

- развитие социально-психологической компетентности менеджеров по продажам, т.е. способности индивидов эффективно взаимодействовать с окружающими людьми, создание благоприятной психологической атмосферы в группе, снижение эмоционального напряжения, повышение эффективности межличностного взаимодействия в профессиональной деятельности;

- повышение коммуникативной компетентности, коррекция и развитие коммуникативных знаний, умений и навыков в межличностном общении, обучение эффективным способам коммуникации в различных жизненных ситуациях;

- знакомство со стратегиями поведения в конфликте с последующей выработкой конструктивных способов разрешения конфликта, формирование навыков успешного выхода из конфликтной ситуации;

- формирование навыков самопознания, практических умений саморазвития и самосовершенствования, развитие специальной, социальной, личностной и индивидуальной компетентности, развитие уверенности в себе и собственных силах.

Программа тренинга включает 12 занятий, содержательно объединенных в три блока.

Блок 1. Цель: развитие сотрудничества и взаимопонимания в коллективе, организация успешного процесса совместной деятельности, формирование мотивационной направленности на совместную профессиональную деятельность;

Блок 2. Цель: знакомство и выработка конструктивных стратегий поведения в конфликтных ситуациях, формирование навыков успешного выхода из конфликтных ситуаций, сформировать базисное чувство уверенности в себе и своих силах;

Блок 3. Цель: развитие коммуникативных навыков в общении, выявление навыков саморефлексии, самопонимания и самокритики, осознание значимых личностных и профессиональных качеств.

Первый блок включает в себя четыре занятия, второй блок - три занятия и третий блок - пять занятий. Каждое занятие состоит из трех частей: 1) вводной части (разминки); 2) основной части (рабочей) и 3) заключительной (завершение).

Вводная часть необходима для знакомства, раскрепощения участников тренинга, она занимает больше времени на первом занятии и нужна для эффективного начала работы. Разминка в вводной части необходима для того, чтобы участники активно включились в процесс. Основная часть необходима для информирования о развиваемых умениях и навыках, содержит упражнения, направленные на обучение, формирование и развитие

данных качеств. И заключительная часть предназначена для подведения итогов, рефлексии и прощания участников тренинга.

Результативность тренинга во многом зависит от соблюдения принципов. Основные из них это: постоянство, конфиденциальность, активность, искренность в общении и право сказать «нет», обращение по имени, доверительный стиль общения и обращение на «ты», недопустимость непосредственных оценок человека, обсуждение процедур по принципу «здесь и теперь». Таким образом, для того, чтобы программа тренинга была успешно реализована и принесла пользу необходимо соблюдать данные принципы.

Данное требование было реализовано в рамках формирующего этапа эксперимента. На формирующем этапе эксперимента после проведения разработанной нами программы была проведена повторная диагностика участников контрольной и экспериментальной групп для выявления статистически значимых различий в сравнении с первоначальной диагностикой для подтверждения эффективности разработанной нами экспериментальной тренинговой программы.

Диагностическая работа осуществлялась по трем направлениям:

- изучались особенности межличностных отношений в трудовом коллективе, опосредованных совместной профессиональной деятельностью;
- изучались индивидуально-психологические особенности работников, обеспечивающих успешность преодоления межличностных конфликтов;
- изучались особенности поведения членов коллектива в конфликтной ситуации.

С целью определения эффективности программы тренинга был проведен статистический анализ полученных данных. В качестве метода анализа был выбран метод сравнения выборок t - критерий Стьюдента. Диагностика испытуемых контрольной и экспериментальной групп, последующая обработка и математический анализ данных позволяют заключить, что имеются статистически значимые различия между группами по показателям агрессивных и враждебных реакций: физическая агрессия ($p < 0,01$), косвенная агрессия ($p < 0,01$), раздражение ($p < 0,05$), негативизм ($p < 0,05$), обида ($p < 0,05$), подозрительность ($p < 0,01$), вербальная агрессия ($p < 0,05$), чувство вины ($p < 0,01$), враждебность ($p < 0,001$) и агрессивность ($p < 0,001$).

Полученные результаты позволяют заключить, что у участников экспериментальной группы по сравнению с участниками контрольной группы произошли изменения в плане отношения и поведенческих реакций на других людей, с которыми им приходится профессионально взаимодействовать. Коррекционно-развивающая работа способствовала развитию у испытуемых эмоциональной устойчивости, сдержанности и деликатности по отношению к окружающим людям, испытуемые пересмотрели, ситуации в которых они проявляли недружелюбие и пришли к выводу, что агрессия и враждебность не продуктивны, и любое положение дел можно решить мирным путем.

Также обнаружены различия по показателю ситуативной тревожности ($p < 0,01$). Ситуативная тревожность участников экспериментальной группы понизилась, это указывает на возрастание у испытуемых чувства уверенности в собственные успехи, как профессиональной, так и личной сфере.

В ходе анализа были выявлено, что в экспериментальной группе позитивные изменения затронули показатель «Принятие себя» ($p < 0,01$). Данные изменения указывают на улучшение в плане благожелательности и одобрительности по отношению к себе и своему поведению. Так же изменения данного показателя могут указывать на повышение самооценки и личностного потенциала испытуемых.

Проведенный анализ позволил выявить статистически значимые различия между контрольной и экспериментальной группами при оценке развития коммуникативных умений. Так показатель коммуникативных умений ($p < 0,01$), в экспериментальной группе стал значительно выше, чем в контрольной группе. Участие в программе тренинга способствовало развитию у участников экспериментальной группы коммуникативной компетентности, способности правильно реагировать на несправедливую критику, на

задевающее, провоцирующее поведение со стороны собеседника, способствовало развитию умений обратиться с просьбой, ответить отказом на чужую просьбу, самому принимать сочувствие и поддержку, умение установить дружескую атмосферу, понять проблемы собеседника. В экспериментальной группе испытуемые стали более контактирующими и открытыми для общения.

Группы различаются и по показателю методики К.Томаса: приспособление ($p < 0,05$). В экспериментальной группе по сравнению с контрольной группой снизилась тенденции к использованию в конфликтных ситуациях такой стратегии как приспособление. Данные изменения указывают на нежелание испытуемых ущемлять собственные интересы, уступая противоположной стороне в достижении совместных целей.

При обработке результатов с помощью методов математической статистики были выявлены статистически-значимые различия в результатах первичного и вторичного исследований экспериментальной группы.

В ходе проведенного анализа выявлено, что снизились показатели по таким факторам методики «Диагностика состояния агрессии» как: «Физическая агрессия» ($p < 0,01$), «Косвенная агрессия» ($p < 0,01$), «Раздражение» ($p < 0,05$), «Негативизм» ($p < 0,001$), «Обида» ($p < 0,05$), «Подозрительность» ($p < 0,05$), «Вербальная агрессия» ($p < 0,05$), «Враждебность» ($p < 0,01$), «Агрессивность» ($p < 0,001$). Суммарный анализ показателей агрессивности и враждебности, позволил нам определить входит ли средний индекс значения показателей агрессивности и враждебности в диапазон нормативных значений (табл. 9).

Таблица 9

Результаты изучения проявления агрессивного и враждебного поведения в экспериментальной группе

Показатели	Уровень выраженности показателей (%)						Индекс нормативности
	Высокий		Нормативный		Низкий		
	%	n	%	n	%	n	
Агрессивность	-	-	75%	15	25%	5	норма
Враждебность	-	-	100%	20	-	-	норма

Согласно полученным результатам, у 100% испытуемых показатель враждебности находится в норме. Показатель агрессивности у 75% (15 человек) имеет значение нормы, у 25% (5 человек), данный показатель имеет низкое значение. Индекс показателей агрессивности и враждебности так же имеет нормативное значение.

Полученные результаты говорят о том, что разработанная нами программа способствовала снижению агрессивных тенденций в поведении сотрудников. В ситуациях конфликта испытуемые стали способны его решать, а не обвинять других людей. Снижение данных показателей говорит и о том, что испытуемые стали лучше ладить с людьми, стали более позитивно настроенными на взаимодействие в коллективе. Испытуемые стали более спокойными, выдержанными и уверенными в себе.

Статистически значимые различия выявлены и по показателям «Принятие себя» ($p < 0,05$), «Непринятие себя» ($p < 0,05$), «Принятие других» ($p < 0,05$), «Непринятие других» ($p < 0,05$). Полученные данные указывают на повышение уровня адекватности самооценки у испытуемых. Так у 80% (16 человек) уровень показателя «Принятие себя» находится в норме, у 20% (4 человек) показатель имеет высокое значение. Показатель «Непринятие себя» у 85% (17 человек) имеет нормативное значение, у 15% (3 человек), показатель имеет низкое значение. Показатель «Принятие других», у 100% (20 человек) имеет высокий результат. Данные по показателю «Непринятие других» у 85% (17 человек) находятся в норме, у 15% (3 человек) зафиксировано значение ниже нормы. Анализируя полученные результаты, можно заключить, что респонденты направлены не только на себя и свои собственные интересы, но

и проявляют «Направленность на других людей», что благоприятно складывается в процессе межличностного общения. Таким образом, проведенная нами работа способствовала снижению излишней самоуверенности, увеличилась «Направленность на себя» и «Направленность на других людей». Испытуемые стали более уверенными в себе, менее критичными и негативно настроенными, независимыми от мнения окружающих и в тоже время более расположенными для ситуаций межличностного общения.

Сравнительные результаты изучения уровня ситуативной и личностной тревожности выявили статистически значимые различия в показателях экспериментальной группы на контрольном этапе эксперимента. Снизилась ситуативная ($p < 0,001$) и личностная тревожности ($p < 0,01$). Качественный анализ полученных данных показал, что уровень ситуативной тревожности у 50% (10 человек) находится в норме, у 50% (10 человек) данный показатель ниже нормы. Уровень личностной тревожности испытуемых экспериментальной группы в пределах допустимой нормы находится у 60% (12 человек), у 8 человек, что составляет 40%, показатель имеет заниженное значение (табл. 10).

Таблица 10

Результаты изучения уровня личностной и ситуативной тревожности в экспериментальной группе

Уровень выраженности тревожности	Вид тревожности			
	Ситуативная тревожность		Личностная тревожность	
	%	n	%	n
Высокий уровень	50%	10	40%	8
Умеренный уровень	50%	10	60%	12
Низкий уровень	-	-	-	-

Данные результаты свидетельствуют о том, что разработанная нами программа способствовала формированию оптимального, эмоционально комфортного уровня тревожности у экспериментальной группы испытуемых.

Сравнительные результаты изучения уровня сформированности основных коммуникативных умений испытуемых показали наличие статистически значимых различий по шкале: «Коммуникативные умения» ($p < 0,01$). При этом у 80% (16 человек) выявленный «хороший», выше среднего уровень коммуникативных умений, 10% (2 человека) имеют высокое значение по данному показателю, что характеризует их как отличных собеседников и ораторов. 10% (2 человека) имеют низкие значения по показателю коммуникативных умений. Полученные результаты говорят о том, что разработанная нами программа способствовала развитию коммуникативных умений у участников экспериментальной группы. Она способствовала развитию навыков и умений компетентного, уверенного, партнерского стиля общения.

Проведенный анализ выявил наличие статистически значимых различий по показателям методики К.Томаса. При этом отмечается снижение показателей по шкалам «Соперничество» ($p < 0,05$), «Избегание» ($p < 0,01$), «Приспособление» ($p < 0,01$). Повышение показателей произошло по шкале «Сотрудничество» ($p < 0,01$).

Это означает, что разработанная нами программа тренинга способствовала развитию навыков бесконфликтного общения, обеспечила их представлениями о способах реагирования в конфликтной ситуации, расширила их поведенческий репертуар, раскрыла необходимость совместного решения проблемы, применимого для всех сторон конфликта. Участие в тренинге способствовало развитию направленности на внимательное ознакомление с позицией противоположной стороны в ситуациях межличностного взаимодействия, на выяснение причин конфликта, на отказ от достижения собственных целей за счет оппонента, на поиск взаимоприемлемых путей и решений, на их совместную реализацию.

В межличностных отношениях испытуемые стали более уживчивыми, гибкими, эмоционально стабильными, уверенными в себе, самостоятельными во мнениях и независимыми во взглядах.

Проведенный сравнительный анализ контрольной группы показал, что значимые статистические различия на контрольном этапе эксперимента выявлены по показателям: «Чувство вины» ($p < 0,01$) и «Личностная тревожность» ($p < 0,01$). Так уровень показателя «Чувство вины» повысился, что может указывать на недовольство собственной личностью, собственными поступками и поведением, появление внутренних упреков и агрессии, внутренней конфликтности к самому себе. Показатель личностной тревожности понизился, что указывает на понижение состояния тревоги, беспокойства и личностных переживаний у испытуемых контрольной группы.

Выводы

Итак, подводя итоги исследования, отметим, что полученные результаты позволяют утверждать, что разработанная нами программа способствовала развитию навыков бесконфликтного общения сотрудников, обеспечила их представлениями о теоретических аспектах конфликта, о способах реагирования в конфликтной ситуации, раскрыла необходимость совместного решения проблемы, применимого для всех сторон конфликта. Участие в тренинге способствовало развитию навыков командной работы, эмоциональной устойчивости, личностному и профессиональному росту. Так же программа способствовала развитию направленности на внимательное ознакомление с позицией противоположной стороны в ситуациях межличностного взаимодействия, с последующим конструктивным, взаимоприемлемым решением межличностного конфликта. Полученные результаты свидетельствуют об эффективности программы, способствующей преодолению конфликтности персонала и повышению уровня корпоративной безопасности.

Список литературы

1. Краснянская Т.М. Экстремальная ситуация как актуализатор потребности человека в безопасности и развитии // Известия Южного федерального университета. Технические науки. 2006. Т. 56. № 1. С. 252-258.
2. Краснянская Т.М., Тылец В.Г. Темпоральные аспекты психологической безопасности // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия Философия. Психология. Педагогика. 2015. Вып. 3. С.70-75. DOI: 10.18500/1819-7671-2015-15-3-70-75.
3. Краснянская Т.М., Тылец В.Г. Создание безопасной образовательной среды в вузе средствами мини-олимпиады // Веснік Віцебскага дзяржаўнага ўніверсітэта. 2015. №2-3 (86-87). С.124-129.
4. Краснянская Т.М., Тылец В.Г. Психологическая безопасность личности в овладении иностранным языком // Europäische Fachhochschule = European Applied Sciences. 2013. № 2. С. 140-142.
5. Сарма О.В. Субъектные приоритеты безопасности и предпочтения примет среди студентов вуза [Электронный ресурс] // GESJ: Education Sciences and Psychology. 2015. No.3(35). Pp. 53-57. URL: <http://gesj.internet-academy.org.ge/download.php?id=2529.pdf> [Дата обращения 27.10.2015].
6. Лозовая Г.В. Модель формирования продуктивных представлений о безопасности жизнедеятельности у студентов педагогического колледжа [Электронный ресурс] // GESJ: Education Sciences and Psychology. 2015. No.3 (35). Pp. 42-52. URL: <http://gesj.internet-academy.org.ge/download.php?id=2526.pdf> [Дата обращения 27.10.2015].
7. Lyakhov A.V., Tukova Zh.V. The problem of loneliness students with different priorities subektnosti protect // European Journal of Psychological Studies. 2015. № 2 (6). С. 75-80.
8. Lyakhov A.V., Sushkova V.V. The inclusion of subjective security priorities of students in the

- regulatory mechanisms of the individual resilience // *European Journal of Psychological Studies*. 2015. № 2 (6). С. 67-74.
9. Kutovoy I.N., Syrova T.A. Some features of the subjective priorities of students` safety with different levels of internet addiction // *European Journal of Psychological Studies*. 2015. № 2 (6). С. 58-66.
 10. Lyakhov A.V., Gadgiahmedova S.G. Raising Valuable Resources of Individual Security to Resolve Students' Conflicts by the Teacher // *Журнал министерства народного просвещения*. 2015. № 5 (3). С. 116-122.
 11. Kutovoy I.N., Kasharokova O.A. The relationship of shared values and the values of safety in the structure of the person of students of high school // *Voprosy filosofii i psikhologii*, 2015, Vol.(5), Is. 3, pp. 200-205.
 12. Краснянская Т.М. Влияние суицидальных predispositions молодежи на выбор безопасных стратегий поведения // *Известия Южного федерального университета. Технические науки*. 2005. Т. 49. № 5. С. 246-257.
 13. Тишкова Е.С. Субъективное атрибутирование суицидальных намерений студентами с разными приоритетами личной безопасности [Электронный ресурс] // *Психология, социология и педагогика*. 2015. №5. URL: <http://psychology.snauka.ru/2015/05/4953> [Дата обращения 27.10.2015].
 14. Краснянская Т.М., Тылец В.Г. Классификация угроз информационно-психологической безопасности личности и основные подходы к их преодолению // *Вестник Дагестанского государственного университета*. 2015. №4. С. 210-216.
 15. Краснянская Т.М., Тылец В.Г. Информационно-психологическая безопасность: угрозы личностному развитию и их преодоление // В сборнике: Развитие системы педагогического образования в современной России: антропологический аспект. Материалы XI Международной научно-практической конференции. Под ред. Л.Л. Редько, С.В. Бобрышова, Е.Г. Пономарева. Ставрополь, 2015. С. 54-59.
 16. Тылец В.Г., Краснянская Т.М. Теоретические аспекты разработки психологической концепции лингвистической безопасности личности [Электронный ресурс] // *Прикладная психология и психоанализ: электронный научный журнал*. 2015. № 3. С. 4. URL: <http://ppip.idnk.ru> [Дата обращения 27.10.2015].
 17. Krasnyanskaya T.M., Tylets V.G. Fractal Approach to the Interpretation of Psychological Safety of the Person // *European Journal of Psychological Studies*. 2015. №2 (6). С. 48-57. (In Russian). DOI: 10.13187/ejps.2015.6.48.
 18. Krasnyanskaya T.M., Tylets V.G. Design of cloud technologies of psychological security of the person // *Voprosy filosofii i psikhologii*, 2015, Vol. (5), Is. 3. Pp. 192-199. (In Russian). DOI: 10.13187/vfp.2015.5.192.
 19. Краснянская Т.М., Тылец В.Г. Принципы облачных технологий в ресурсном обеспечении саморегуляции субъекта психологической безопасности // *Личностный ресурс субъекта труда в изменяющейся России: материалы IV Международной научно-практической конференции (8-10 октября 2015 г.)* // Ч. I: Симпозиум «Субъект и личность в психологии саморегуляции» / Под общ. ред. Бурмистровой-Савенковой А.В., Моросановой В.И. и др. Кисловодск – Москва: Издательский Дом «ТЭСЭРА», 2015. С.56-61.
 20. Ваисова Е.В. Развитие стрессоустойчивости персонала как условие безопасности компании на этапе инноваций [Электронный ресурс] // *Прикладная психология и психоанализ: электрон. науч. журн*. 2015. № 2. С. 2. URL:<http://ppip.idnk.ru> [Дата обращения 27.10.2015].
 21. Краснянская Т.М., Тылец В.Г. Проблемно-предметное поле психологического аудита безопасности организации [Электронный ресурс] // *Прикладная психология и психоанализ: электронный научный журнал*. 2011. № 1. С. 2. URL: <http://ppip.idnk.ru> [Дата обращения 27.10.2015].
 22. Вотинцева С.В. Психологические условия развития управленческих навыков по

- созданию безопасной среды организации [Электронный ресурс] // Прикладная психология и психоанализ: электрон. науч. журн. 2015. № 2. С. 11. URL:<http://ppip.idnk.ru> [Дата обращения 27.10.2015].
23. Краснянская Т.М. Правовое сознание персонала как фактор корпоративной безопасности // Вестник Санкт-Петербургского университета МВД России. 2014. № 1 (61). С. 180-183.
 24. Краснянская Т.М., Тылец В.Г. Симулякры психологической безопасности в деятельности организации // Человек. Сообщество. Управление. 2015. №1. С. 18-30.
 25. Ратиева А.П. Формирование продуктивных стратегий поведения военнослужащих в конфликтных ситуациях как фактор обеспечения психологической безопасности [Электронный ресурс] // Прикладная психология и психоанализ: электрон. науч. журн., 2015. № 3. С. 3. URL:<http://ppip.idnk.ru> [Дата обращения 27.10.2015].
 26. Краснянская Т.М. Компетентностный ресурс медиативного урегулирования конфликта в пространстве психологической безопасности его субъектов [Электронный ресурс] // Прикладная психология и психоанализ: электронный научный журнал. 2013. № 4. С. 2. URL: <http://ppip.idnk.ru> [Дата обращения 27.10.2015].
 27. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. Москва, 2002. 405с.
 28. Журавлев А.Л. Социальная психология. Москва: ПЕР СЭ, 2002. 378 с.
 29. Олейник А.Н. Основы конфликтологии. Москва: АПО, 1992. 241 с.
 30. Анцупов А.Я. Профилактика конфликта. Москва: Ориентир, 1995. 150с.
 31. Скотт Дж.Г. Способы разрешения конфликтов. Киев: «Верзилин и Ко, ЛТД», 1991. 387 с.

Таблиц: 10.

Article received: 2015-11-01