Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт педагогики, психологии и социологии
Кафедра современных образовательных технологий

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой

_____ И.А. Ковалевич_

« _____» _____ 2016 г.

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

080801.65.05 Прикладная информатика в психологии

РАЗРАБОТКА ВЕБ-САЙТА «КОНФЛИКТЫ В ОРГАНИЗАЦИИ»

Научный руководитель _____ доцент,канд.мед.наук А.А Машанов

Выпускник _____ А.В Филиппов

Рецензент _____ директор МБОУ СШ №82 Г.М. Ахметзянова

Красноярск 2016

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа по теме создания веб-сайта «Конфликты в организации» содержит 62 страницы текстового документа,3 приложения. Организация, конфликты, сайт, проблемы.

Актуальность исследования: За последние годы чрезвычайно возрос интерес к проблеме разрешения конфликтов в организациях. Сегодня конфликты в организациях - это повседневная реальность. К проблемам возникновения и эффективного разрешения конфликтов, проведения переговоров и поиска согласия проявляют огромный интерес не только профессиональные психологи и социологи, но и политики, руководители, педагоги, социальные работники – словом, все те, кто в своей практической деятельности связан с проблемами взаимодействия людей.

Целью дипломной работы - разработка веб-сайта «Конфликты в организации».

В соответствии с целью определены задачи:

- рассмотреть теоретические аспекты по проблеме разработка веб-сайта «Конфликты в организации»;

- рассмотреть исследовательские методики и разработка веб-сайта;

- описать структуру веб-сайта «Конфликты в организации»;

Объект исследования - коллектив сотрудников организации ООО «Блейхерт» г. Красноярска.

Предмет исследования - особенности поведения сотрудников организации ООО «Блейхерт» в конфликтных ситуациях.

Таким образом, прослеживается зависимость между уровнем конфликтоустойчивости и гендерной принадлежностью респондентов. Так мужчинам присущ высокий уровень устойчивости к конфликтам, а женщинам – средний. Это отражает факт, что женщины-сотрудники организации ООО «Блейхерт»менее конфликтоустойчивы, чем мужчины-сотрудники. Эти данные подтверждают второе положение нашей гипотезы о том, что уровень

устойчивости к конфликтам обусловлен гендерной принадлежностью сотрудников организации.

Таким образом, оба положения нашей гипотезы подтверждены и цель исследования достигнута.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение 5
1. Теоретический обзор литературных источников по проблеме создания веб-сайта «Конфликты в организации 7
1.1 Сущность проблемы конфликтов в организации 7
1.2 Анализ информационных ресурсов и сервисов 12
2. Теоретический обзор методик и програмных средств для веб-сайта 20
2.1 Характеристика методов исследования конфликтов в организациях 20
2.2 Программное средство для создания веб-сайта «Конфликты в организации» 27
3. Структура веб-сайта «Конфликты в организации» 35
3.1 Описание структуры веб-сайта «Конфликты в организации» 35
3.2 Результаты исследования конфликтов организации 45
Заключение 54
Список использованных источников 56
Приложение А 59
Приложение Б 60
Приложение В 62

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования: За последние годы чрезвычайно возрос интерес к проблеме разрешения конфликтов в организациях. Сегодня конфликты в организациях - это повседневная реальность. К проблемам возникновения и эффективного разрешения конфликтов, проведения переговоров и поиска согласия проявляют огромный интерес не только профессиональные психологи и социологи, но и политики, руководители, педагоги, социальные работники – словом, все те, кто в своей практической деятельности связан с проблемами взаимодействия людей.

Конфликты являются неотъемлемой частью человеческих взаимоотношений. Они явно или неявно присутствуют в каждом трудовом коллективе, там, где происходят столкновения интересов, взглядов, целей, идеалов, убеждений. Нередко к возникновению конфликтов в организации приводят нарушения межличностных отношений, причиной которых, послужили профессиональные разногласия и непримиримость к мнению коллег. С позиций психологического подхода центральное место в конфликтах занимают внутриличностные состояния. Как правило, личностью конфликт переносится негативно, а нетерпимость к окружающим и отсутствие ощущения надежности снижают возможность благополучного выхода из него.

Отечественные и зарубежные ученые определяют уровень конфликтности, уровень устойчивости к конфликтам, гендерные стереотипы конфликтного поведения и т.д. основными причинами межличностных конфликтов в организации, что легло в основу нашего исследования.

Таким образом, большая практическая значимость и недостаточная теоретическая разработанность проблемы управления факторами конфликтности в организациях обусловили выбор темы настоящего дипломного исследования «Разработка веб-сайта «Конфликты в организации»».

Целью дипломной работы - создание веб-сайта «Конфликты в организации».

В соответствии с целью определены задачи:

- рассмотреть теоретические аспекты по проблеме создания веб-сайта «Конфликты в организации»;

- рассмотреть исследовательские методики и разработка веб-сайта;

- описать структуру веб-сайта «Конфликты в организации»;

Объект исследования - коллектив сотрудников организации ООО «Блейхерт» г. Красноярска.

Предмет исследования - особенности поведения сотрудников организации ООО «Блейхерт» в конфликтных ситуациях.

В связи со сложностью и многоаспектностью исследуемой проблематики, гипотеза исследования основана на двух предположениях:

- существует зависимость между стратегией конфликтного поведения и уровнем конфликтности сотрудников организации;

- уровень устойчивости к конфликтам обусловлен гендерной принадлежностью сотрудников организации.

Дипломная работа состоит из введения, заключения, четырех глав, список использованных источников и приложений.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ОБЗОР ЛИТЕРАТУРНЫХ ИСТОЧНИКОВ ПО ПРОБЛЕМЕ СОЗДАНИЯ ВЕБ-САЙТА «КОНФЛИКТЫ В ОРГАНИЗАЦИИ

1.1 Сущность проблемы конфликтов в организации

Каждая организация это большая совокупность людей, которые имеют свое мнение, характер, амбиции. Все это может привести к возникновению конфликта в организации, чтобы это не привело к понижению трудоспособности, отказе работать или к потере кадров, необходимо знать как возникают конфликты и способы их предупреждения.

Конфликт – это столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании либо отдельно взятого индивида, либо в межличностных взаимоотношениях, либо у групп людей [20].

Конфликт представляет собой результат инцидента, происходящего по причине накопившихся противоречий. Для успешного дальнейшего функционирования организации, необходимо разрешать конфликты, это значит, что необходимо устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент.

Конфликты присущи практически всем активно функционирующим и развивающимся организациям, поскольку каждый работающий в ней владеет собственными целями, стремлениями, интересами и личными качествами.

Своевременное выявление конфликта дает возможность оперативного изменения – тогда как люди, избегающие настоящего конфликта, накапливают эти разрушающие факторы в себе. В результате чего разрушения увеличиваются в разы [6].

Наиболее известные концепции конфликтов были разработаны западными исследователями, среди которых особое место принадлежит Г. Зиммелю, Р. Дарендорфу, Л. Козеру, К. Марксу, Т. Парсонсу, Э. Мэйо, К. Боулдингу, М. Дойчу, Р. Гарнеру, Т. Маршалу, Р. Миллсу, Э. Хобсбауму.

Управление конфликтами в организации посвящены исследования таких авторов, как А. Файоль, М. Фоллет, Э. Мэйо, А. Маслоу, Дж. Бертон, Д. Мак - Грегор, Р. Лайкерт, Н. Смелзер, Я. Морено, Р. Парк, Дж. Хоманс и др.

Несомненный вклад в разработку проблемы конфликта внесли отечественные ученые: А .Я. Анцупов, М.С. Вершинин, Н.В. Вешняков, И.Я. Герасименко, Н.В. Гришина, О.Н. Громова, А.В. Дмитриев и др.

Для современных организаций характерно большое многообразие конфликтов, порождаемых разными причинами. В конфликты оказываются вовлеченными как отдельные сотрудники, так и группы, движимые различными интересами и потребностями, что формирует обширное конфликтное пространство. И это естественным образом актуализирует проблему изучения конфликтов, причин их возникновения, урегулирования и управления [17].

Конфликт — это расхождение во мнениях, интересах и взглядах на ту или иную ситуацию между людьми. главной причиной, порождающей ссору, является разногласие между руководством и работником. Часто во многих организациях существует напряженная обстановка, которая появляется из-за существенной разницы в целях и задачах между людьми.

Во-вторых, конфликт может быть не только в пределах одной организации, но также и соприкасаться с другой фирмой. Этот прием называется межличностным. В частности, данный вид конфликта происходит между двумя или более конкурентоспособными руководителями разных фирм.

Следующей причиной, по которой может возникнуть конфликт — это недостаточное количество ресурсов. Пожалуй, это одна из наиболее важных проблемных ситуаций. Происходит она из-за того, что даже в самой достаточно крупной фирме или организации часть ресурсов будет ограничена. Поэтому работники будут стремиться забрать себе большую часть предложенного оборудования или же какого-либо материала. Руководители обязаны грамотно распределять все ресурсы между разными группами работников, так как ресурсы ограничены [25].

Наличие многочисленных причин конфликтов увеличивает вероятность их возникновения, но совсем не обязательно приводит к конфликтному взаимодействию. Иногда потенциальные выгоды от участия в конфликте не стоят затрат. Однако, вступив в конфликт, каждая из сторон, как правило, начинает делать все для того, чтобы была принята ее точка зрения, и мешает другой стороне делать то же самое. Поэтому в таких случаях необходимо управление конфликтами, чтобы сделать их последствия функциональными (конструктивными) и уменьшить количество дисфункциональных (деструктивных) последствий, что, в свою очередь, повлияет на вероятность возникновения последующих конфликтов [4].

Из выше сказанного можно сделать вывод о том, что для предотвращения конфликтов, руководство и работники должны уметь выходить из конфликтных ситуаций. Благодаря правильным методам предотвращения конфликта, возможно, снизить негативное влияние на предприятие и добиться положительных результатов

Считается, что в наше время конфликт играет очень важную роль в стабильности развития предприятия. Каждый руководитель должен обладать искусством предотвращения конфликта. Находить в конфликте свои плюсы и минусы. Должен знать, какие конфликты бывают, почему они возникают и способы их решения. Благодаря конфликту можно определить какие проблемы существуют на предприятии и далее понять, как нужно действовать и что нужно изменить. Но в большинстве случаев конфликтную ситуацию разрешить вовремя не удается. Чаще всего данная проблема возникает на предприятиях, в которых большинство управляющего персонала не обладают необходимым опытом. Возникновение личных конфликтов из-за неприязни друг к другу должны вовремя пресекаться.

Схема конфликта представлена на рисунке 1.1.

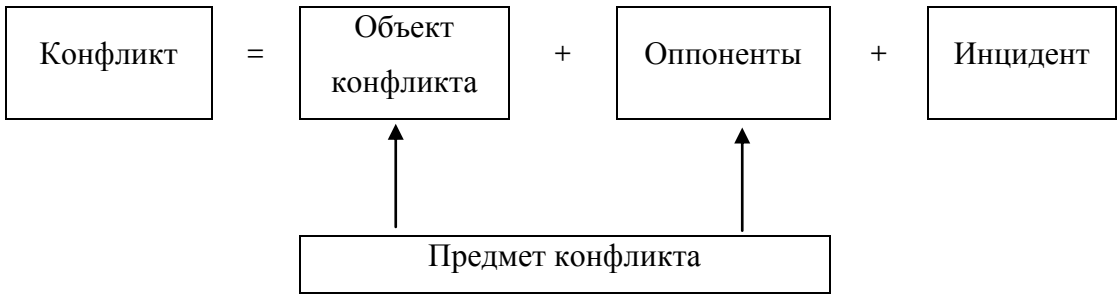

Рисунок 1.1 – Схема конфликта

Главной причиной конфликта является объект конфликта. Конфликтующие стороны называются оппонентами. Оппоненты – это люди, вступающие в соперничество между собой, не всегда являются заклятыми врагами. Действие, которое усложняет конфликт – это инцидент. Предмет конфликта – это то из- за чего развивается конфликт. Каждый оппонент видит свою выгоду в конфликте. Конфликт может случиться не только между работниками, но и между работником и руководителем. Именно руководитель чаще всего является выигрышной стороной в конфликте [16].

Выделяют несколько основных стратегий в решении данного вопроса. Это – уступок, соперничество, компромисс, избегание.

В разных организациях случается множество конфликтных ситуаций. Одна из них – это конфликт между руководителями и подчиненными. Чаще всего несерьезное отношение к работе приводит к спору. Так же причиной конфликта могут стать неправильные действия руководителя. Например, несправедливое использование поощрений, не заинтересованность в личных интересах и потребностях работников.

Основную часть конфликтов можно отнести к проблемам между подчиненными. Во время трудового процесса, может оказаться, что работники психологически не совместимы. В процессе общения могут выявиться разногласия в целях, интересах, потребностях

Часто бывает, что в коллективах появляются так называемые «агрессоры». Данные люди являются зачинщиками конфликтов. Им нравится

держать негативную обстановку в коллективе. Данные противоречия приводят к таким поступкам, которые могут унизить социальный статус человека, затронуть материальные и духовные интересы. Иногда люди пытаются воздействовать на психику другого человека, с целью контролировать его.

Социологи утверждают, что порядка 95% конфликтов между руководителями и подчиненными связаны с их совместной деятельностью и наиболее частой причиной их появления является несоответствие в психотипах личностей, антипатия, разногласия в профессиональной организации и реализации работ, отличием в восприятии результатов труда, различием ценностей личностей[10]. Если говорить о сферах возникновения конфликтов, то на профессиональную приходится порядка 85% противоречий, бытовую – 10%, общественную – 5%. Исследователи-конфликтологи утверждают, что в профессиональной сфере разногласия персонала организации связаны чаще всего с обеспечением качества процесса выполнения работ в рамках проектов и программ (порядка 40- 45%), оценкой результатов деятельности (порядка 10-15%) и введением совершенствований в рабочий процесс (порядка 5-7%) [29]. Становится очевидным, насколько ценным для любой организации является командный стиль работы, наличие коллектива единомышленников, особенно в управленческом звене.

Чтобы разрешить конфликт, который возник между подчиненными, нужно понимать всю серьезность ситуации. Для решения конфликта можно привлечь руководителя. Руководитель выслушивает претензии конфликтующих сторон и принимает решение, которое должно устроить обе стороны. Или руководитель встанет на сторону одно из подчиненных. Так же следует проводить специальные тренинги, направленные на сплочение коллектива [21].

Конфликты на предприятиях снижают эффективность работы, оставляют недопонимание и разногласие среди работников.

Таким образом, отношения между сотрудниками в любой организации складываются под воздействием интересов, как производства, так и психологической совместимости членов данной группы. Перед каждым

предприятием стоит важная задача – управление процессом протекания конфликтов.

1.2 Анализ информационных ресурсов и сервисов

Рассмотрим основные элементы Веб-сайта.

Глобальная сеть Internet

Среда глобальной информационной сети Интернет, которую именуют «киберпространством», «социальной виртуальной реальностью», новой «средой обитания», комплексным экологическим пространством, «информационным слепком человеческого бытия», «второй реальностью», «субъективной реальностью» – это не только взаимосвязанные посредством коммуникационного оборудования, технологий и программ компьютеры, а, прежде всего взаимодействующие в этой среде люди [9]. Зарубежный термин «Интернет» постепенно становится русским и понятным. Из названия компьютерной сети он постепенно превращается в понятие, характеризующее и среду общения, и средство массовой информации, и всемирно принятую технологию передачи информации [23].

Интернет с момента зарождения развивался как открытая адаптивная система с ориентацией на обеспечение пользователям наибольшего удобства. Интернет интерпретируют как сеть сетей, позволяющую обмениваться данными любым пользователям. Первые взаимодействия в Интернете осуществлялись по принципу свободного формирования первичных групп, сообществ, возникали форумы и чаты. Взаимодействие между пользователями осуществлялось по интересам. В Интернет в той или иной степени отражены все проявления социальной жизни. Во всемирную сеть приходят с разными целями, начиная с поиска необходимой информации, общения и далее осваивая в коммерческих целях.

Главная идея Интернет заключается в свободном распространении информации и установлении связей между людьми. Интернет многообразен по

свой сути, выполняя с практической точки зрения, следующие функции [14]: источник информации; инструмент принятия решений; инструмент обратной связи участников информационного обмена; инструмент организации деловых контактов; площадка ведения бизнеса, оказания государственных услуг; фактор развития рыночных отношений; инструмент организации контроля над прохождением деловых процессов; инструмент виртуализации бизнес-процессов; один из способов организации маркетинговых коммуникаций; инструмент организации обучения; сфера занятости и инструмент поиска вакансий; инструмент общения людей без территориальных и временных ограничений.

Интернет – это наиболее эффективный способ преодоления информационных, идеологических, географических барьеров между участниками экономических и социальных отношений. Интернет предоставляет широкие возможности организации вертикального и горизонтального информационного обмена различных уровней, повышения качества и уровня доступности услуг [8].

Согласно статистике каждые две секунды в мире происходит регистрация нового пользователя в сети Интернет. Численность пользователей сети Интернет на 100 человек населения составляет 64%. Доля домашних хозяйств, имеющих широкополосный доступ к сети Интернет, в общем числе домашних хозяйств – 56,5%. Доля организаций, использующих Интернет в общем числе обследованных организаций – 86,9% [16].

Интернет в настоящее время является самым большим и популярным межсетевым объединением в мире. Он соединяет десятки тысяч компьютерных сетей и миллионы пользователей во всем мире. При этом объединены компьютеры тысяч различных типов, оснащенные самым разным программным обеспечением

В основе создания Интернет лежит история развития сети ARPAnet - первой экспериментальной компьютерной сети национального масштаба. Она была создана в конце 1960-х годов в целях поддержки научных исследований

Министерства обороны США и объединила сотни компьютеров нескольких крупных научных и университетских центров. Узлы сети были связаны физическими выделенными линиями, а передача и прием данных обеспечивалась специальными программами, работающими на узловых компьютерах.

Примерно в это же время появились локальные вычислительные сети (Local Area Network - LAN) и компьютеры с операционной системой UNIX, которые, помимо чисто вычислительных задач, стали обслуживать эти сети. Они получили название рабочие станции. ОС UNIX была выбрана потому, что в нее была заложена возможность работать с IP-протоколами, которые содержали: правила инициализации и поддержания работы в сети; описание информационных сетевых пакетов (пакетов данных) семейства IP; правила обращения с IP-пакетами (идентификация, проверка целостности, обработка, пересылка, прием и т. д.) [19].

Эти решения оказались успешными, стандартизация протоколов позволила подключать к сети компьютеры с различным базовым программным обеспечением. Появилось понятие "трафик", трактуемое в единицах обмена информацией, которым стали измерять реальную загрузку сети. Технология передачи данных IP-пакетами оказалась чрезвычайно перспективной в техническом отношении, однако в чисто пользовательском плане ее необходимо было дорабатывать, так как скорость передачи данных не могла компенсировать значительные затраты времени на поиск нужной информации в огромных массивах данных.

В марте 1989 года Тим Бернерс-Ли (Tim Berners-Lee, Conseil Europeen pour la Recherche Nucleaire - CERN, Женева) предложил концепцию распределенной информационной системы с целью "объединения знаний человечества", которую он назвал "Всемирной паутиной" (World Wide Web - WWW). В 1991 году был создан первый браузер (Browser) - компьютерная программа просмотра гипертекста, - работавший в режиме командной строки. Его применение позволило уже в 1992 году успешно реализовать

предложенный проект, направленный в конечном итоге на создание "бесшовного информационного пространства" (Seamless Informational Area), охватывающего всю планету. Дальнейшее развитие шло по линии совершенствования технологий поиска, передачи, обеспечения безопасности, разработки и стандартизации различных веб-интерфейсов, повышающих комфорт использования веб-технологий. С середины 90-х годов эти технологии стали находить все более широкое применение во многих сферах человеческой деятельности [19].

Интернет, благодаря его уникальным свойствам, является одновременно как инструментом повышения эффективности ведения бизнеса, так и новой бизнес-средой. Такой «плацдарм» оказывает воздействие на все проявления современной экономики: финансы, менеджмент, маркетинг, политэкономию, микро- и макроэкономику.

HTML-документы и средства их редактирования

Для опубликования в Сети интернет-страницу, которая содержит некую информацию, используется специальный язык-HTML. HTML – (язык разметки гипертекста) это набор команд, который описывает структуру документа. Такой язык разметки дает возможность выделения в документе – таблиц, заглавий, абзацев, и т. п. интернет-браузер при чтении документа сам определяет точный вид форматирования, и предоставляет отображение веб-документа.

Собрание страниц, объединенных единой темой и размещенных, обычно, на одном PC, именуют веб-узлом либо веб-сайтом. Узлы Интернет словно книги, а веб-страницы – это страницы этих книг. Веб-сайты, которые расположены на компьютерах и программы, которые обеспечивают поддержку веб-сайтов, называются серверами.

Все популярные ныне текстовые процессоры оснащены множеством самых разнообразных средств для создания и редактирования HTML-документов, причем их арсенал постоянно растет и совершенствуется. В мире персональных компьютеров существует стандартный подход к изготовлению документов: в среде, реализующей принцип WYSIWYG (сокращение от What

You See Is What You Get - что видим на экране, то и будет на бумаге). При разработке сайта встает проблема выбора программных средств. Чтобы ее успешно решить необходимо знать возможности, достоинства и недостатки средств, позволяющих создать сайт. Поскольку эти средства обновляются, появляются новые, то проблема выбора остается актуальной.

Каждый выбирает свой инструмент для создания веб-страниц. Это может быть Microsoft SharePoint Designer 2007, Adobe Dreamweaver CS3, Adobe Homesite Tool 5.5 и др. А кто-то пользуется простым текстовым редактором, например, Блокнотом (Notepad). Текстовые редакторы, возможно использовать только для создания небольших страниц, так как у них есть много минусов: не поддерживаются проекты, отсутствует «подсветка» текста, в общем, работать с ними может только профессионал, знающий язык HTML [28, с. 478].

Визуальные редакторы включают самые прогрессивные возможности и технологии, с помощью которых можно создавать динамичные и современные Web-сайты, соответствующие сегодняшним стандартам. Они позволяют не только с легкостью проектировать дизайн сайта, используя визуальные методы, но и предоставляют необходимые средства для продуктивной разработки Web-приложений.

Рассмотрев характеристики, возможности, достоинства и недостатки вышеперечисленных WYSIWYG редакторов Web-страниц, можно сказать, что все они содержат профессиональные средства разработки, необходимые для создания Web-страниц.

Microsoft Office SharePoint Designer 2007 имеет полную поддержку технологии ASP и помимо WYSIWYG-редактора с генератором HTML-кода в продукт входит удобный HTML-редактор. Программный продукт имеет возможность быстрее приступить к работе, используя встроенные шаблоны приложений Microsoft Windows SharePoint Services, полностью настраиваемые и имеющие возможность расширения; позволяет осуществлять создание приложений отчетов и отслеживания информации с помощью средств просмотра и форм данных, облегчающих сбор и показ данных из внешних

источников за пределами вашего веб-узла, а также из списков SharePoint и библиотек документов, расположенных на веб-узле [3].

Adobe Dreamweaver CS3 - это первый инструмент, позволяющий автоматизировать нахождение и решение множества наиболее популярных CSS-ошибок. Dreamweaver CS3 наглядно отображает код, получившийся вследствие изменений дизайна, позволяет строить таблицы "на глазок", не впадая в длительные математические изыскания, а сразу же, в процессе работы, наблюдать происходящие изменения. Непосредственно в нем можно создавать анимации в формате Flash, использовать данные из Microsoft Office, легко импортировать графику, меню и кнопки из Fireworks [1].

Adobe HomeSite имеет встроенные средства для создания и конфигурирования таблиц и фреймов - Table Wizard и Frame Wizard. Позволяет создавать сценарии JavaScript и VBScript для автоматизации задач HomeSite и запускать их с помощью клавиатурных комбинаций и кнопок на панели инструментов. Так же позволяет сохранять параметры развертывания проекта, которые можно с легкостью изменять, обмениваться ими с другими разработчиками и использовать повторно [2].

Существует большое количество хороших, грамотно разработанных программ, которые предлагают различную функциональность, требуют разной степени подготовки пользователя и, что немаловажно, заметно различаются по стоимости. Полезно ознакомиться, изучить и сравнить несколько визуальных редакторов, прежде чем выбрать WYSIWYG редактор, обладающий возможностями, необходимыми для выполнения соответствующих задач, и имеющий наиболее удобный интерфейс.

Для начинающих пользователей, среди рассмотренных редакторов веб-страниц, более понятный и удобный интерфейс имеет Microsoft Office SharePoint Designer 2007.

Таким образом, создать веб-страницы можно при помощи определенных программ- редакторов, которые автоматически генерируют код HTML. Но, к

сожалению, эти программы нередко ограничены возможностях, имеют ошибки и обычно создают плохой HTML-код.

Документ в окошке с HTML кодом – это текстовый документ особого формата. У всех файлов такого формата расширение .html или .htm.

В HTML-документе простой текст смешивается с элементами разметки, которые заключаются в скобки < и >, к примеру <html>, <head>, <title>, <style>.

Главные теги, которые входят в каждый веб-документ.

• <HTML></html>

Характерный признак HTML-документа. Одним из главных принципов языка считается многоуровневое вложение элементов. HTML считается самым внешним, так как между стартовым и конечным тегами находится вся Web-страница.

Данный элемент можно считать формальностью. Этот элемент имеет атрибуты version, lang и dir, которыми в данном случае слишком мало кто пользуется и допускает вложение элементов HEAD, BODY и PLAINTEXT, характеризующих общую структуру Web-страницы.

• <HEAD></head>

Это область заголовка веб-страницы. Иными словами, ее первая часть. Так же как и HTML, HEAD служит только для формирования общей структуры документа.

• <TITLE></title >

Элемент, который используется для размещения заголовка. Располагаемый текст, отображается в заголовке окна браузера. Создавая веб-страницы, нужно учитывать краткость и достаточность отображения назначения документа.

• <STYLE></style>

Описание стиля составляющих веб-страницы. Стилевое оформление существует для любого элемента,, поэтому употребление STYLE не обязательно.

Всего в мире существуют 2 вида веб-редакторов: визуальные и невизуальные (WYSIWYG- и не-WYSIWYG). Не визуальные редакторы дают возможность быстро вводить теги, осуществлять синтаксическое подсвечивание, проверку правильности получившегося кода и ссылок. К таким редакторам относится, например, распространенная Arachnophilia.

Визуальные редакторы непосредственно позволяют работать с самой веб-страницей. Дается возможность редактировать и форматировать текст, вставлять картинки, таблицы, как в простом текстовом редакторе, а сама программа сформировывает соответствующий HTML-код. К такому редактору относится известный Microsoft FrontPage и еще несколько простых программ. Не визуальные редакторы используются в основном опытными Web-дизайнерами, которые представляют, как должна выглядеть Web-страница в результате изменений в ее коде. Визуальные редакторы – прекрасная стартовая площадка для новичков-веб-дизайнеров. Еще имеют место быть гибридные редакторы. Они обладают мощными средствами визуального редактирования и одновременно предоставляют доступ к HTML-коду [5].

Кроме того, редакторы веб-страниц – и визуальные, и не визуальные – в своем составе имеют развитые средства, которые управляют вебсайтом. Они понимают, из каких страниц состоит вебсайт, предупредят о гиперссылках, указывающих «в никуда», и даже разрешат составить перечень всех действий.

Таким образом, было рассмотрено создание Web-документов, а также язык разметки документов HTML, его параметры и функции. Можно сделать вывод о том, что HTML является простым, эффективным на сегодняшний день доступным языком разметки текста.

2. ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ОБЗОР МЕТОДИК И ПРОГРАММНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ СОЗДАНИЯ ВЕБ-САЙТА

2.1 Характеристика методов исследования конфликтов в организациях

В настоящее время существует множество методов для исследования конфликтности в организации. В своей работе мы использовали приемы диагностического исследования и статистической обработки данных. Ниже представим более подробное описание методов нашего исследования.

Психологическое тестирование (как экспериментальный метод) термин зарубежной психологии, обозначающий процедуру установления и измерения индивидуально-психологических отличий. В отечественной психологии чаще употребляется термин "психодиагностическое обследование". Для психодиагностического обследования конфликтов в организации мы использовали следующие методики:

1) тест на оценку уровня конфликтности личности С. Боброва,

2) тест описания стиля поведения в конфликте К. Томаса (адаптация Н.В.Гришиной),

3) методика Фетискина Н.П., Козлова В.В., Мануйлова Г.М. "Диагностика устойчивости к конфликтам".

Выбор вышеперечисленных методик обусловлен задачами дипломного исследования, концептуальной структурой конфликтного поведения, а также положениями поставленной гипотезы, таким образом, стратегию конфликтного поведения мы определяли с помощью теста К. Томаса, уровень конфликтности устанавливали с помощью теста С. Боброва и уровень устойчивости к конфликтам выявляли с помощью методики Н.П. Фетискина, В.В. Козлова, Г.М. Мануйлова. Ниже приведем более подробное описание выбранных нами методик.

Тест на оценку уровня конфликтности личности С. Боброва. Направлен на выявление тенденций и уровня конфликтности личности.

Анализируя конфликт, С. Бобров отмечает, что важно понять, какой тип действия лежит в его основе. Участники конфликта иррационального типа (вытекающего из состояния аффекта, гнева, паники и т.д.) действуют, игнорируя расчет, соотношение возможного выигрыша и потерь. Участники конфликта рационального типа учитывают соотношение возможного выигрыша и издержек, шансов на победу и поражение. Такой конфликт, по мнению С. Боброва, начинается только при убеждении одной из сторон в высокой вероятности успеха. Субъектами или сторонами конфликта могут выступать как частные, так и отдельные лица, так и целые группы. Степень участия сторон в конфликте может быть различна: от непосредственного противодействия до опосредованного воздействия на ход конфликта. Исходя из этого С. Бобров, выделяет: основных участников, группы поддержки, других участников – этим и определяется, по мнению автора теста, уровень конфликтности. Инструкция к тесту: "При ответе на вопросы теста из трех предлагаемых вариантов ответа выберите один и запишите его".

Оценочная шкала:

1 а) 1 б) 2 в) 3

2 а) 3 б) 2 в) 1

3 а) 1 б) 3 в) 2

4 а) 3 б) 2 в) 1

5 а) 3 б) 2 в) 1

6 а) 2 б) 3 в) 1

7 а) 3 б) 2 в) 1

8 а) 3 б) 2 в) 1

9 а) 2 б) 1 в) 3

10 а) 3 б) 1 в) 2

11 а) 2 б) 1 в) 3

12 а) 3 б) 2 в) 1

13 а) 3 б) 2 в) 1

14 а) 1 б) 2 в) 3

Интерпретация полученных данных:

- низкий (14-26);
- средний (27-35);
- высокий (36-42) (Приложение А).

Тест описания стиля поведения в конфликте К.Томаса (адаптация Н.В.Гришиной). Тест адаптирован Н.В.Гришиной и используется для изучения личностной предрасположенности к конфликтному поведению. Под конфликтом Н.В.Гришиной понимается наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающихся в противодействии субъектов конфликта и сопровождающихся негативными эмоциями. Конфликты в межличностном и межгрупповом взаимодействии могут проявляться в виде столкновения противоположно направленных интересов, мнений, целей, различных представлений о способе их достижения.

Для того чтобы разрешить конфликт, по мнению Н.В.Гришиной, нужно выделить и проанализировать:

– стороны конфликта (личностные особенности участников, влияние опыта на восприятие ситуации, наличие опасений и предубеждений);

– ценности и интересы сторон;

– стили поведения сторон в конфликтной ситуации;

– избираемые сторонами способы оказания влияния (друг на друга или на развитие ситуации в целом);

– стратегии и тактики конфликтного взаимодействия;

– конфликтную ситуацию (характер воздействий внешней среды, присутствие третьих лиц и т.д.).

К.Томас выделяет следующие типы поведения в конфликтной ситуации:

– соперничество (конкуренция) как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому;

– приспособление, означающее в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого;

– компромисс;

– избегание, для которого 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.

В опроснике по выявлению типичных форм поведения К. Томас описывает каждый из пяти перечисленных возможных вариантов 12 суждениями о поведении индивида в конфликтной ситуации. В различных сочетаниях они сгруппированы в 30 пар. Инструкция к тесту: "В каждой паре выберите то суждение, которое наиболее точно описывает Ваше типичное поведение в конфликтной ситуации".

Ключ к методике диагностики стиля поведения в конфликте К. Томаса.

1. Соперничество: 3-А, 6-В, 8-А, 9-В, 10-А, 13-В, 14-В, 16-В, 17-А, 22-В, 25-А, 28-А.

2. Сотрудничество: 2-В, 5-А, 8-В, 11-А, 14-А, 19-А, 20-А, 21-В, 23-В, 26-В, 28-В, 30-В.

3. Компромисс: 2-А, 4-А, 7-В, 10-В, 12-В, 13-А, 18-В, 22-А, 23-А, 24-В, 26-А, 29-А.

4. Избегание: 1-А, 5-В, 6-А, 7-А, 9-А, 12-А, 15-В, 17-В, 19-В, 20-В, 27-А, 29-В.

5. Приспособление: 1-В, 3-В, 4-В, 11-В, 15-А, 16-А, 18-А, 21-А, 24-А, 25-В, 27-В, 30-А.

№	Соперн.	Сотрудн.	Компр.	Избег.	Приспособ.
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

Рисунок 1 – Ключ подсчета результатов по методике К. Томаса

Обработка и интерпретация результатов теста:

За каждый ответ, совпадающий с ключом, соответствующему типу поведения в конфликтной ситуации начисляется один балл. Доминирующим считается тип (типы) набравшие максимальное количество баллов (Приложение Б).

Методика Фетискина Н.П., Козлова В.В., Мануйлова Г.М. "Диагностика устойчивости к конфликтам". Методика позволяет определить уровень устойчивости к конфликтам на основе оценки степени проявления приведенных в методике свойств личности. В.В. Козлов отмечает, что конфликт чаще всего ассоциируют с агрессией, угрозами, враждебностью, войной и т.д. В результате, по словам автора, бытует мнение, что конфликт – явление всегда нежелательное, что его необходимо по возможности избегать и что его следует немедленно разрешать, как только он возникнет (но неразрешение конфликта – тоже решение).

По Н.П. Фетискину конфликт – это открытая форма существования противоречий интересов, возникающих в процессе взаимодействия между людьми и их группами при решении вопросов производственного и личного порядка. В этом контексте устойчивость к конфликтам, по мнению авторов теста, это способность личности нормально функционировать и противостоять различным неизбежным негативным воздействиям.

Конфликтоустойчивость, по мнению авторов теста, зависит от четырех групп факторов:

– психофизиологических – проявляющихся в эмоционально-волевой устойчивости;

– когнитивных – проявляющихся в качестве психических познавательных процессов человека;

– мотивационных – проявляющихся в направленности личности человека и его мотивах в конкретной ситуации общения;

– социально-психологических – отражающих социально-психологические особенности личности, стереотипы ее взаимодействия с окружающими.

Обработка и интерпретация результатов теста:

Подсчитайте общую сумму баллов.

Уровни устойчивости к конфликтам соответствуют следующим показателям:

40-50 – высокий уровень конфликтоустойчивости;

30-39 – средний уровень конфликтоустойчивости;

20-29 – уровень выраженной конфликтности;

19 и менее – высокий уровень конфликтности (Приложение В).

Для анализа результатов исследования мы использовали статистическую обработку данных. Статистические методы применяются при обработке материалов психологических исследований для того, чтобы извлечь из тех количественных данных, которые получены в экспериментах, при опросе и наблюдениях, возможно больше полезной информации. В частности, в обработке данных, получаемых при испытаниях по психологической диагностике, это будет информация об индивидуально-психологических особенностях испытуемых. Вообще психологические исследования обычно строятся с опорой на количественные данные.

Современная математическая статистика представляет собой большую и сложную систему знаний. Нельзя рассчитывать на то, что каждый психолог, сделавший диагностику своей специальностью, овладеет этими знаниями. Между тем статистика нужна психологу постоянно в его повседневной работе. Специалисты-статистики разработали целый комплекс простых методов, которые совершенно доступны любому человеку, не забывшему то, что он выучил еще в средней школе.

В ходе конкретизации проблем своего исследования психологу неизбежно придется обозначить границы изучаемой им совокупности. Следует ли включать в изучаемую совокупность детей того же возраста, но обучающихся в колледжах, гимназиях, лицеях и других подобных учебных заведениях? В ответе на этот и на другие такие же вопросы может помочь статистика.

2.2 Программное средство для создания веб-сайта «Конфликты в организации»

В современном цифровом мире, уже созданием сайтов, занимаются люди лет с 10. Потому что данное ремесло очень сильно упростили. Это раньше нужно было долго изучать язык разметки HTML, описание внешнего вида страницы – формальный язык CSS, для динамичности сайта изучать PHP и многое другое.

Сейчас же придуманы программы для разработки сайтов где можно разместить всё как нужно, как позволит воображение, и программа выдаст всю разметку со стилями внешнего вида, в готовых файлах.

А есть так называемые CMS программы, расшифровывается как «Система Управление Содержимым», то есть контентом. Она используется для обеспечения и организации совместного процесса создания, редактирования и управления контентом.

Основные функции CMS:

- Предоставление инструментов для создания содержимого, организация совместной работы над содержимым,
- Управление содержимым: хранение, контроль версий, соблюдение режима доступа, управление потоком документов и т. п.,
- Публикация содержимого,
- Представление информации в виде, удобном для навигации, поиска.

Для создания web-сайта «Конфликты в организации», было решено выбрать CMS, для наполнения страниц сайта.Потому что там можно воспользоваться различными модулями, для более простого решения наполнения несколько страниц разной информацией и переходами между ними и их редактированием.

Но всё же CMS это система управления контентом, а не программа для полного создания сайта, и по этому макет, шаблон сайта будет написан в

ручную. Для того что бы показать не только умение осваивать и владеть навыками инновационных технологий, но и знания написания шаблонов на языке HTML, то есть их разметку с описанием внешнего вида.

Даже выбрав данный способ реализации веб-сайта остаётся не менее важная задача, это выбор самой CMS для управления сайтом, так как на данном развитие информационных технологий, систем CMS создано множество, по этому будет описано несколько CMS и выбрана единственная для управления сайтом.

Вначале разделим CMS на платные, бесплатные и условно-бесплатные:

Платные CMS — CMS за пользование которой вам необходимо оплатить стоимость лицензии. Как правило такой CMS гораздо функциональнее бесплатных.

Бесплатные CMS — CMS распостроняющиеся по лицензии GNU Public — т.е. бесплатно. За пользование этими системами вам не придется платит деньги.

Условно-бесплатные CMS — CMS которые являются бесплатными, но имеют ограничения. К примеру на количество материалов, или в системе нельзя убирать копирайты автора, или в системе закрытый исходный код и так далее.

Из этого делаем вывод что для реализации поставленной задачи, подойдут CMS бесплатные и условно бесплатные. Но всё же бесплатные CMS более подойдут для реализации задачи.

Безусловно, чтобы отдать предпочтение какому-то определенной системе управления сайтом, необходимо знать о его преимуществах и недостатках данного программного продукта, чтобы сделать правильный выбор CMS.

Именно поэтому далее по тексту будет представлен обзор CMS, которые относятся к бесплатным, а соответственно и самым популярным версиям CMS, ведь бесплатный движок, не значит плохой движок - это и относится к созданию сайтов на CMS. Изучив плюсы и минусы каждой из них, можно выбрать какой CMS лучше подайдёт для реализации задачи.

CMS Joomla

Плюсы CMS Joomla:

- Довольно удобна в работе;

- Хорошая универсальность системы;

- Управлять сайтом позволяет удобная административная панель;

- Легкая настройка под любые цели за счет множества модулей, плагинов и расширений;

- Возможность добавления своих модулей;

-Большой выбор тем качественного дизайна и современного графического оформления, в том числе и бесплатных шаблонов;

- Бесплатные и частые обновления ядра системы, пакеты обновления безопасности.

Минусы CMS Joomla:

- Не самая быстрая CMS в роли интернет магазина или портала с большой аудиторией;

- При недостаточной защите существует шанс взлома;

- При SEO продвижении сайта требует качественной и правильной настройки;

CMS VirtueMart

VirtueMart - это компонент CMS Joomla, который устанавливается и настраивается в системе Joomla при необходимости и предназначен для создания интернет магазина или каталога товаров и управления ими.

Плюсы CMS VirtueMart:

- Относительно удобен в наполнении Вашего магазина товарами;

- Иемеетножество расширений и функций, в том числе дополнительных;

- Корректно функционирует на большинстве хостингов;

Минусы CMS VirtueMart:

- Больше рассчитан под ограниченное количество товаров, при увеличении лимита последних — работает медленно, т.к. потребляет много системных резурсов сервера (хостинга). Но при правильной настройке, как

самого VirtueMart, так и мощного сервера - может без проблем выдерживать и до 100 000 товаров.

- Не имеет хорошей SEO настройки;

- Имеет несколько уязвимостей (в частности, легко взломать при не правильной настройке компонента). Однако большинство веб-мастеров заявляют, что не сталкивались с подобным на практике.

CMS WordPress

Плюсы CMS WordPress:

- Считается, что это лучшая CMS для блогов и публикаций статей. Однако подходит и для создания каталогов, сайтов-визиток и даже интернет-магазинов;

- Много тем для оформления, как бесплатных так и платных;

- Удобное администрирование в стиле WEB 2.0;

- Много готовых модулей;

- При небольшом наполнении — хорошая скорость работы;

- Наличие SEO компонент;

Минусы CMS WordPress:

- Большая нагрузка на хостинг, за счет чего ресурс может медленно работать на слабом хостинге.

- По некоторым сведениям — относительно легко взламывается;

CMS Drupal

Плюсы CMS Drupal:

- Модульность, за счет чего можно создавать самые разные сайты (от блогов до интернет-магазинов);

- Очень гибкая по настройке;

- Расчитана на большие нагрузки;

- Хорошая система поиска с индексацией;

- Хорошая локализация;

- Хорошая поддержка;

Минусы CMS Drupal:

- Сложная для администрирования (требует изучения документации);

- Не совсем подходит для новичков в веб-сфере;

- Существенная нагрузка на сервер;

- Отсутствие встроенного SEO модуля;

CMS OpenCart

Плюсы CMS OpenCart:

- После установки и не существенных настроек сразу же можно получить полноценный интернет-магазин;

- Хороший ункционал, красивая админ панель.

- Множество готовых модулей;

- Много готовых вариантов приема платежей;

- Наличие SEO модуля;

- OpenCart создан с применением архитектуры MVC (ModelViewController), что облегчает доработку и создание дополнительных расширений.

Минусы CMS OpenCart:

- Достаточно молодая система.

- Имеет не достаточно функционала для быстрой работы с большим списком товаров.

CMS MODx

Плюсы CMS MODx:

- Удобная работа с шаблонами, позволяющая интегрировать любой дизайн;

- Соответствие веб-стандартам;

- Мощный и гибкий встроенный программный интерфейс;

- Мощнейшая SEO — система

- Красивая и удобная админ панель

- Разветвленная, легко настраиваемая структура сайта.

Минусы CMS MODx:

- Не совсем подходит для новичков в веб-сфере.

- Для тонкой настройки требуются знания программирования.

Изучив все достоинства и недостатки бесплатных CMS, было решено выбрать CMSJoomla для реализации задачи, так как все его недостатки, не помешают нам реализовать задачу, зато его достоинства вполне могут все пригодиться для реализации web-сайта.

Joomla — это свободное бесплатное программное обеспечение, распространяемое под лицензией GNU GPL. Система управления контентом (CMS) написана на языках PHP и JavaScript. В качестве хранилища использует базы данных MySQL, а начиная с версии 2.5 и MsSQL. Систему управления сайтом Joomla, можно абсолютно бесплатно скачать.

Особенности Joomla.

CMS Joomla! (произносится как джумла) – производная ветвь от широко известного проекта Mambo, отделившаяся от материнской компании. Причиной этого послужило несогласие по вопросам экономической политики. Первая версия, с исправлениями ошибок и уязвимостей, обнаруженных на тот момент, вышла в свет 16 сентября 2005 года и явилась, по сути, переименованной Mambo 4.5.2.3.

К середине 2008 года новый проект занял второе место по числу ежедневных скачиваний, уступая лишь WordPress.
В арсенале CMS Joomla! — самые различные инструменты для разработки веб-сайта. Загромождение административной панели ненужными элементами устраняется за счет важной особенности Joomla – минимального набора инструментов при начальной установке. Благодаря чему снижается нагрузка на сервер, а так же экономится место на хостинге.
Штатными средствами администрирования устанавливается каталог расширений, содержащий множество языковых пакетов. Это позволяет передавать интерфейс фронтальной и административной части, практически, на любом языке, в том числе на русском, украинском, казахском.

Возможности Joomla.

С помощью дополнительных компонентов, модулей и плагинов joomla! существует возможность увеличения функциональности. Посредством программы Artisteer возможно создание собственного, уникального внешнего вида сайта; доступно видоизменение при помощи шаблонов длязjoomla.

Собственный алгоритм cmsjoomla аутентификации и «ведения» сессий обеспечивает безопасность пользователей и администраторов.

Неоспоримым преимуществом данной CMS является то, что все компоненты, модули, шаблоны и плагины можно писать самостоятельно. Функции редактирования существующих расширений и (или) размещение их в структурном каталоге так же являются несомненным плюсом. Настраиваемые схемы расположения модулей (включая левый, правый, центральный и другие, произвольные положения блока), предусмотренные в CMSJoomla!, позволяют включать в материал содержимое модуля. Регулярно выходят обновления. Имеется публичный Багтрекер (список официальных трекеров). Кроме того, есть трекеры миграции со старых версий joomla. В трекере пожеланий пользователи могут комментировать работу CMS Joomla, оставлять свои замечания и предложения, которые учитываются разработчиками при очередном обновлении системы. Начиная с версии joomla 2.5, расширена поддержка баз данных, реализована поддержка Ms SQL, планируется добавить Postgre SQL, Oracle, SQLite.

Возможности администрирования Joomla.

В целях повышения рейтинга в поисковиках можно создать свое описание и ключевые слова для каждой динамической страницы.

Можно, запрограммировать по календарю начало и окончание публикации любых материалов.

Возможно ограничение доступа к определенным разделам сайта незарегистрированных пользователей.

Разнообразные модули Joomla включают в себя подробную статистику посещений, счетчик посещений, гостевую книгу, последние новости, форум и др.

Значительно улучшенная система установки и управления расширениями, наблюдается в версии Joomla 1.6. Она позволяет одновременно устанавливать несколько расширений, объединив их в один инсталляционный пакет. Кроме того, стало возможным задействовать механизм автоматического обновления установленных расширений.

Добавлена возможность создания форм обратной связи для каждого контакта.

Возможность привлечения новостей, статей и ссылок от удаленных авторов посредством модуля приема. Благодаря менеджеру рассылки новостей, поддерживается более 360 служб по всему миру. Огромное количество готовых модулей и компонентов различных шаблонов joomla.

Joomla может использоваться в электронной коммерции. На ее платформе существует бесплатное приложение для организации электронного магазина.

Системные требования Joomla к хостингу.

PHP 5.x или выше

База данных MySQL 4.1.x, 5.x

Apache 1.3.x или выше

Также необходимо убедиться, что используемая версия PHP сервера имеет встроенную поддержку MySQL. Все это можно узнать у своего хостера.

Joomla, может использоваться совместно со всеми наиболее известными браузерами, а именно: InternetExplorer, Opera и MozillaFireFox. Именно с ними администрирования панель наиболее совместима и удобочитаема.

3. СТРУКТУРА ВЕБ-САЙТА «КОНФЛИКТЫ В ОРГАНИЗАЦИИ»

3.1 Описание структуры веб-сайта «Конфликты в организации»

Главной задачей дипломной работы, была разработка веб-сайта «Конфликты организации». Для решения данной задачи, были использованы CMSJoomla, хостиг для доступа к сайту в сфере интернет hostinger.ru, модули оформления сайта для CMSJoomlaи сайт создания онлайн тестов onlinetestpad.com.

Разработка шаблона велась с помощью Notepad++, это свободный текстовый редактор, с функцией написание программного кода, он выделяет ключевые слова и теги, для понятности написания кода, представлен на рисунке 1. С помощью Notepad++ были написаны файлы index.php это основной шаблон сайта, файл style.css для оформления внешнего вида сайта, файл описания шаблона дляCMSJoomla templateDetails.xml.

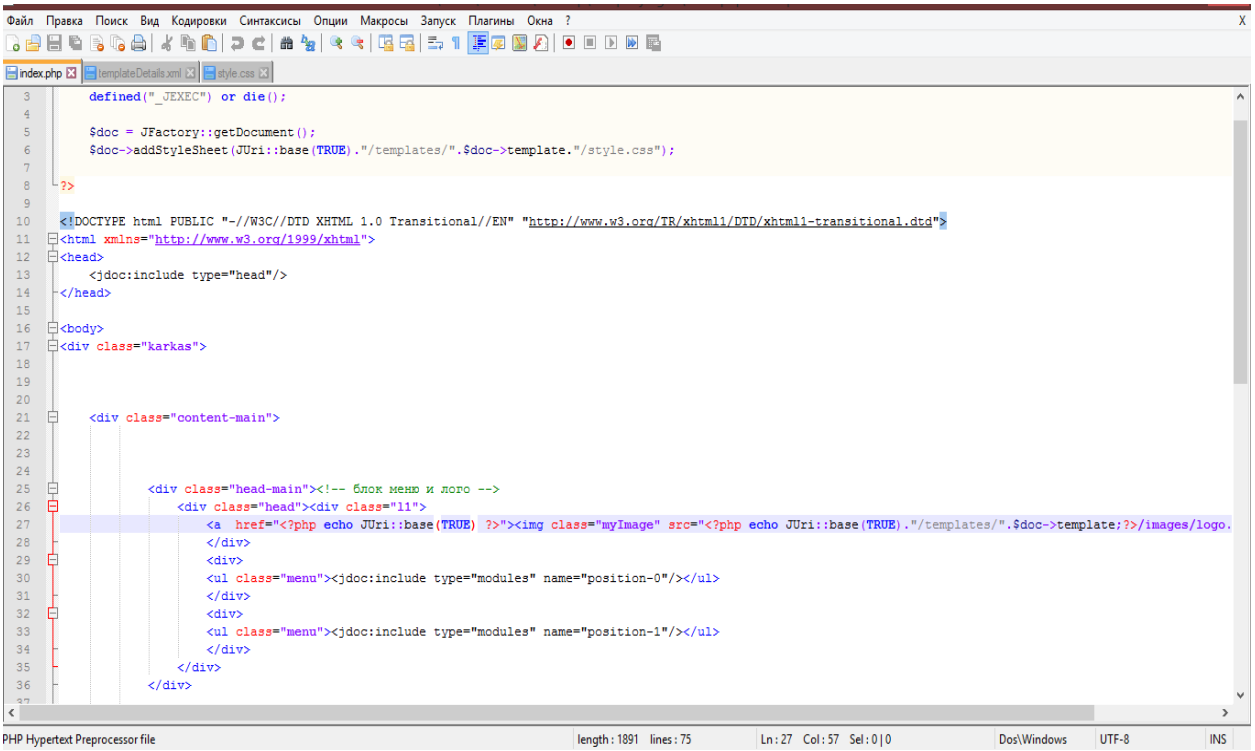

Рисунок 1 - Разработка шаблона велась с помощью Notepad++

После написание шаблона в нём были прописаны компоненты и модули, обозначения где CMSJoomlaдолжна выводить информацию, которая нам нужна.

После этого, было решено воспользоваться бесплатным хостингом hostinger.ruдля предоставления доступа к сайту через сеть интернет - http://primer-rabot.hol.es/ . На рисунке 2 представлена панель которая предоставляет функции начало управления сайтом, после того как была произведена регистрация сайта и его домена.

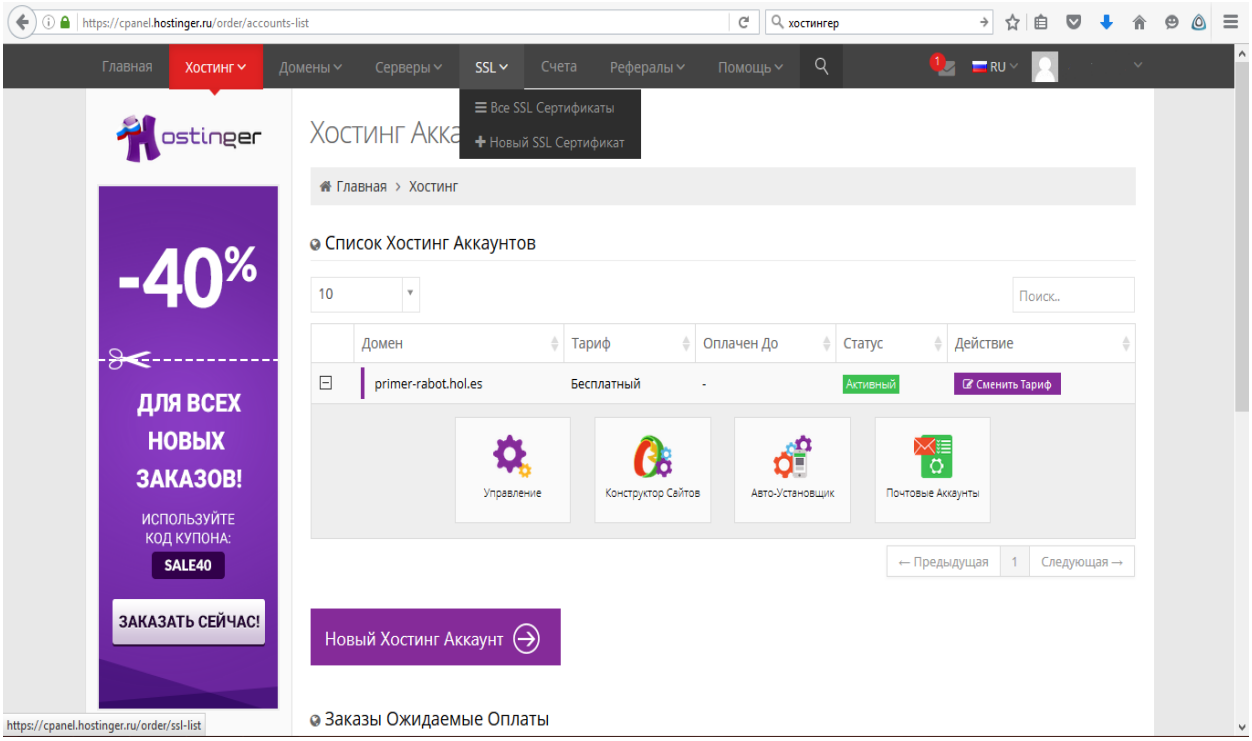

Рисунок 2 – Панель, предоставляющая функции начало управления сайтом

После чего был выбран пункт меню авто-установки, для того чтобы установить CMJoomla на хостинг, рисунок 3.

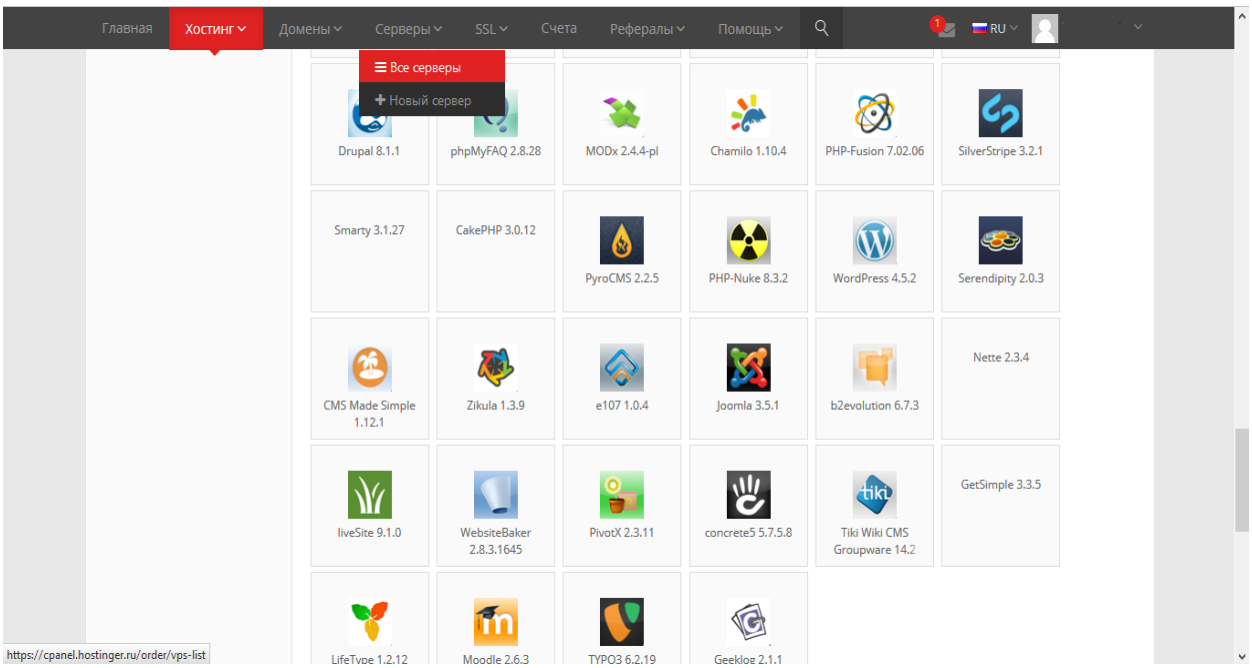

Рисунок 3 – пункт меню авто-установки

После установки CMSJoomlaсистема автоустановки, предоставила нам информацию с помощью которой предоставляется доступ к CMSJoomla, рисунок 4.

Детали приложения

Адрес	http://primer-rabot.hol.es
URL администратора	http://primer-rabot.hol.es/administrator
Имя пользователя администратора	ykmq1iwclv
Email администратора	
Версия	3.5.1
Установочный путь	/home/u274794573/public_html
Имя базы данных	u274794573_muqun

Закрыть

Рисунок 4 - Доступ к CMSJoomla

После проделанных действий, был совершен вход в панель управления (рисунок 6), с помощью окна входа рисунок 5.

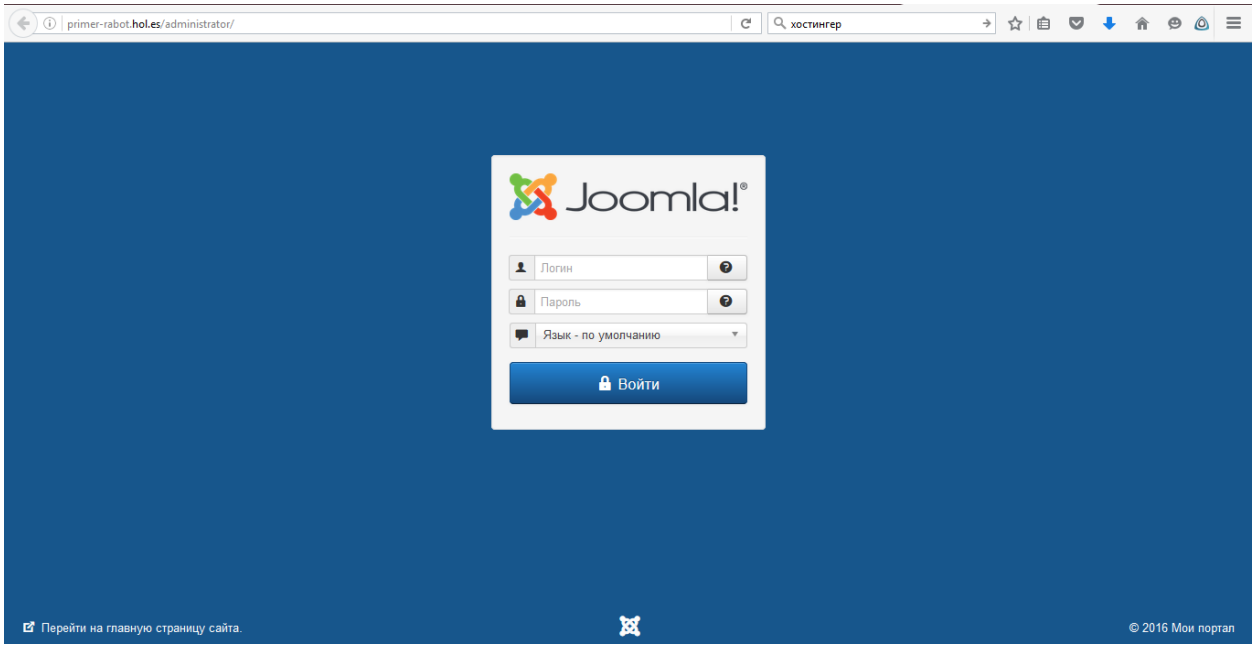

Рисунок 5- окна входа

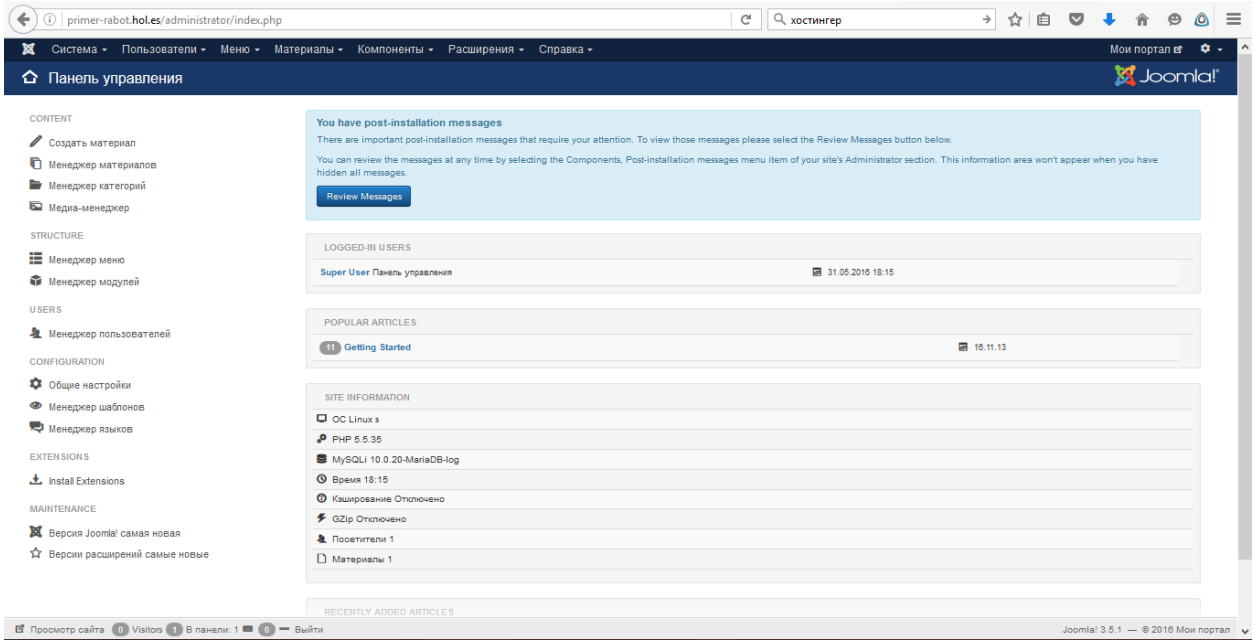

Рисунок 6 - Вход в панель управления

Дальше была разработана структура сайта, сколько на ней будет страниц, и с какой информацией, представлена на схеме 1.

После создания сруктуры сайта, и решения какие страницы будут на сайте и для чего, было создано 2 меню, первое меню для левой стороны схемы структуры сайта от Главной страницы, а второе меню для левой стороны.

Этапы создания меню в CMSJoomlane сложны, выбираем пункт меню в панели управления «Меню ->Менеджер меню ->Создание меню», создание меню представлено на рисунке 7, после создание меню создаются пункты меню «Меню->[Наименования нашего меню]->Создать пункт меню», создание пункта меню представлено на рисунке 8.

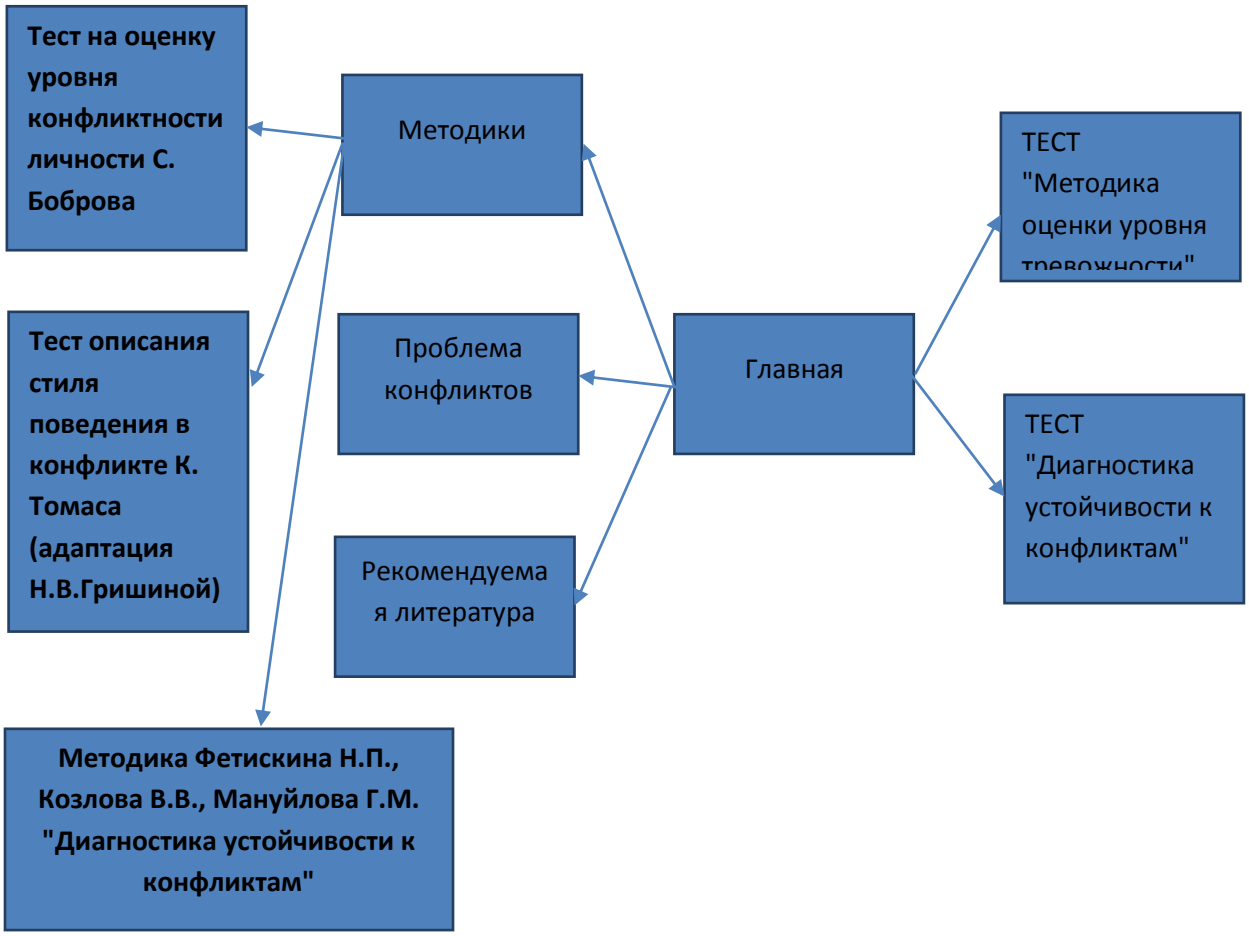

Схема 1 - структура сайта

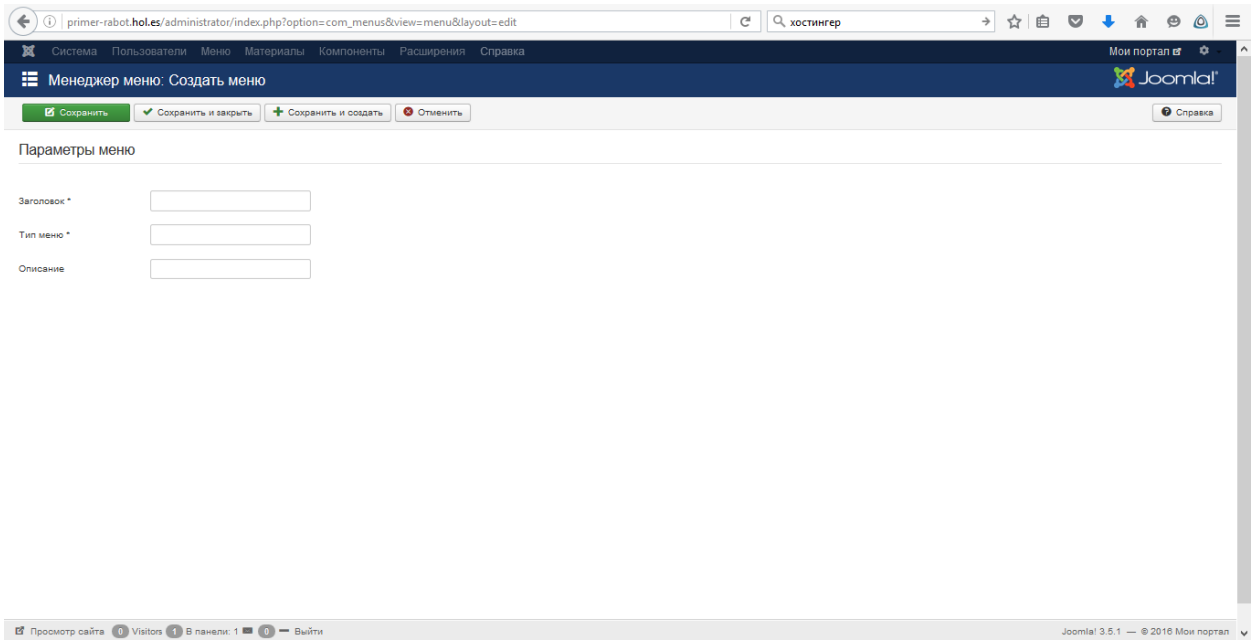

Рисунок 7- создание меню

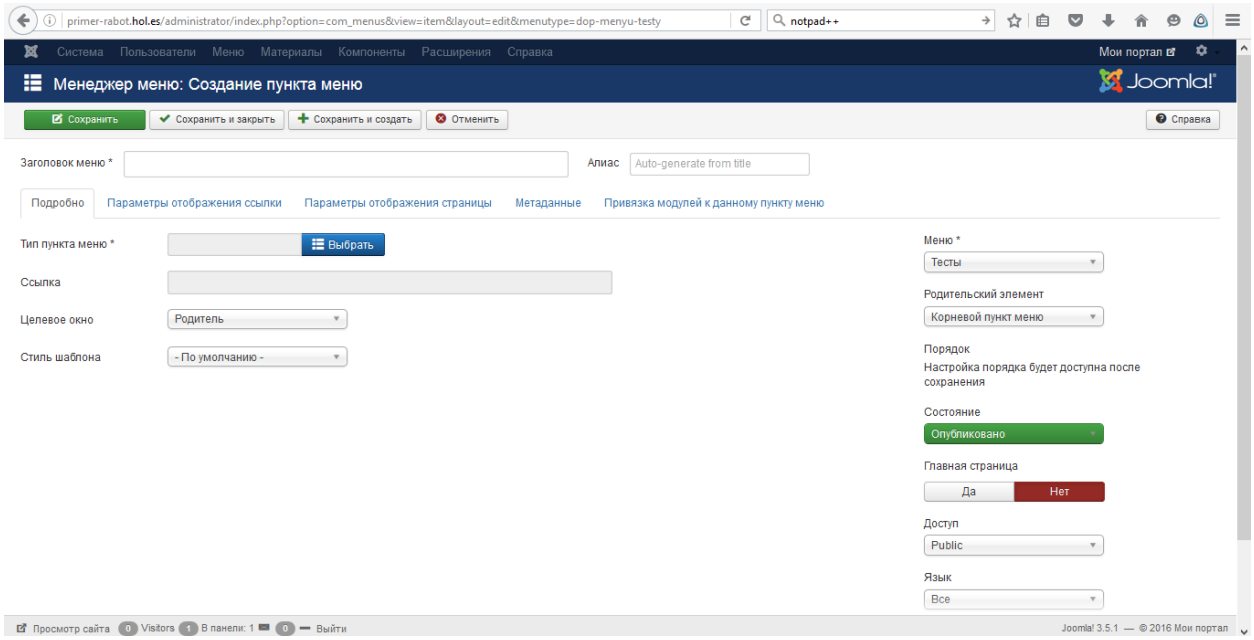

Рисунок 8- создание пункта меню

Но к каждому пункту меню нужно привязать содержимое странице, для этого нам понадобятся вкладка «Материалы». Для создания материалов нужно нажать на вкладку «Материалы->Менеджер материалов->Создать материал», создание материалов представлено на рисунке 9.

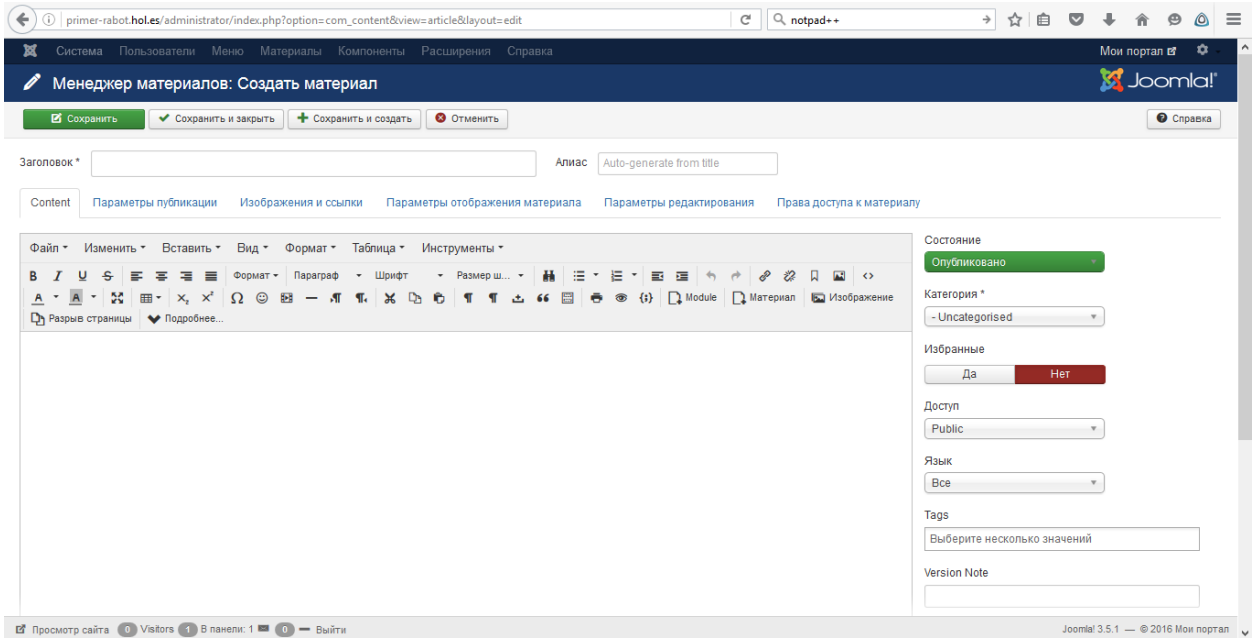

Рисунок 9- создание материалов

Часть задачи уже выполнена, осталось только разработать тест и разместить их на страницах сайта. Для разработки тестов был использован «онлайн конструктор тестов». Сам конструктор тестов представлен на рисунке 10, выбор вывода результата представлен на рисунке 11, и создание виджета для вывода теста на сайте, представлен на рисунке 12. Что б разместить тест на сайте, нужно в создание материала, выбрать в панеле управление материалов вкладку «Инструменты->Исходный код», и добавить код который был выдан сайтом конструктором тестов.

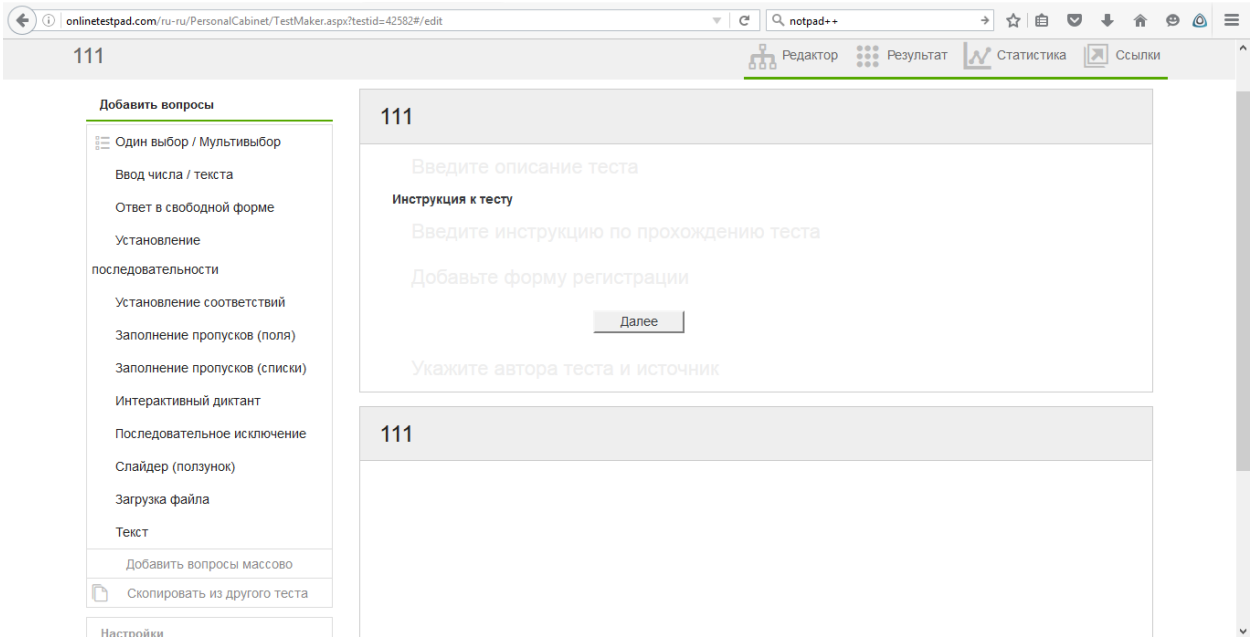

Рисунок 10- конструктор тестов

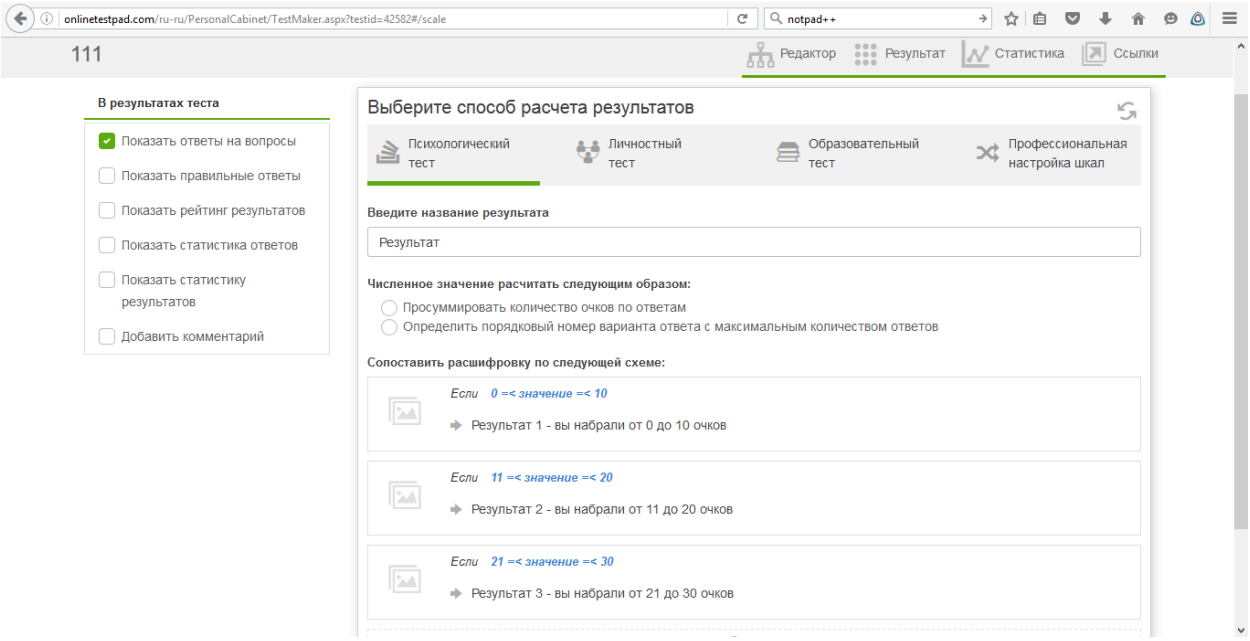

Рисунок 11- выбор вывода результата

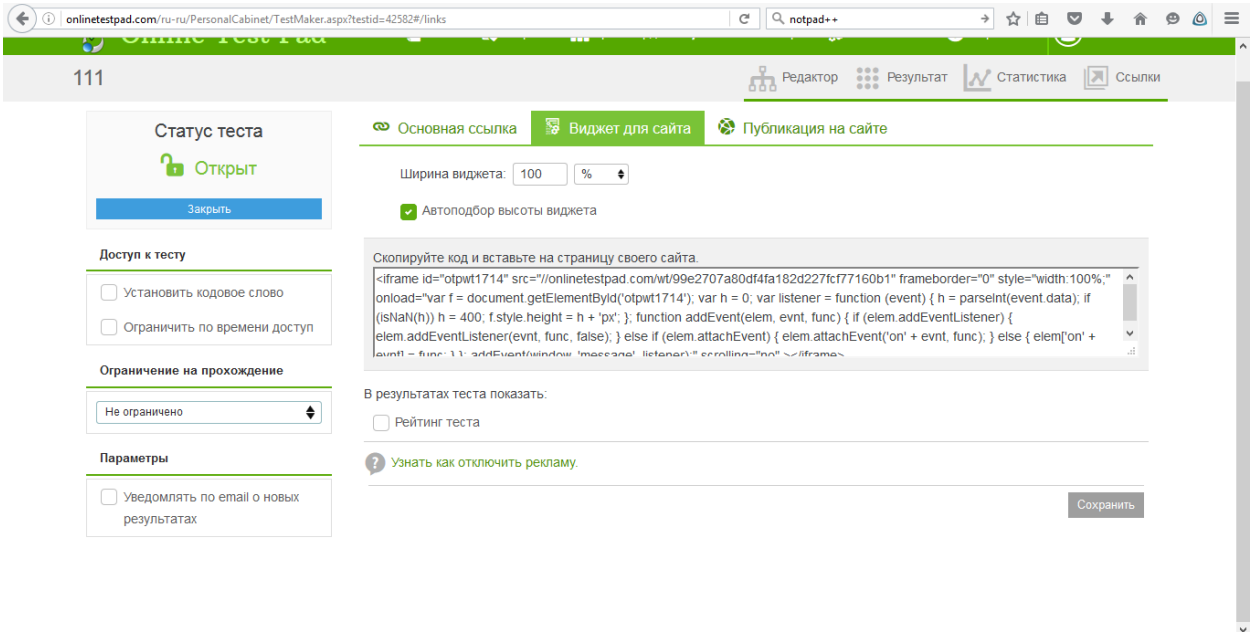

Рисунок 12- создание виджета для вывода теста на сайте

После всей проделанной работы, веб-сайт «Конфликты организаций» готов. Но для того что бы украсить сайт были добавлены модули меню и модуль перетекающих картинок. Для того что бы их добавить, шаблон сайта добавляется точно так же, нужно перейти на вкладку «Расширения->Менеджер расширений» рисунок 13.

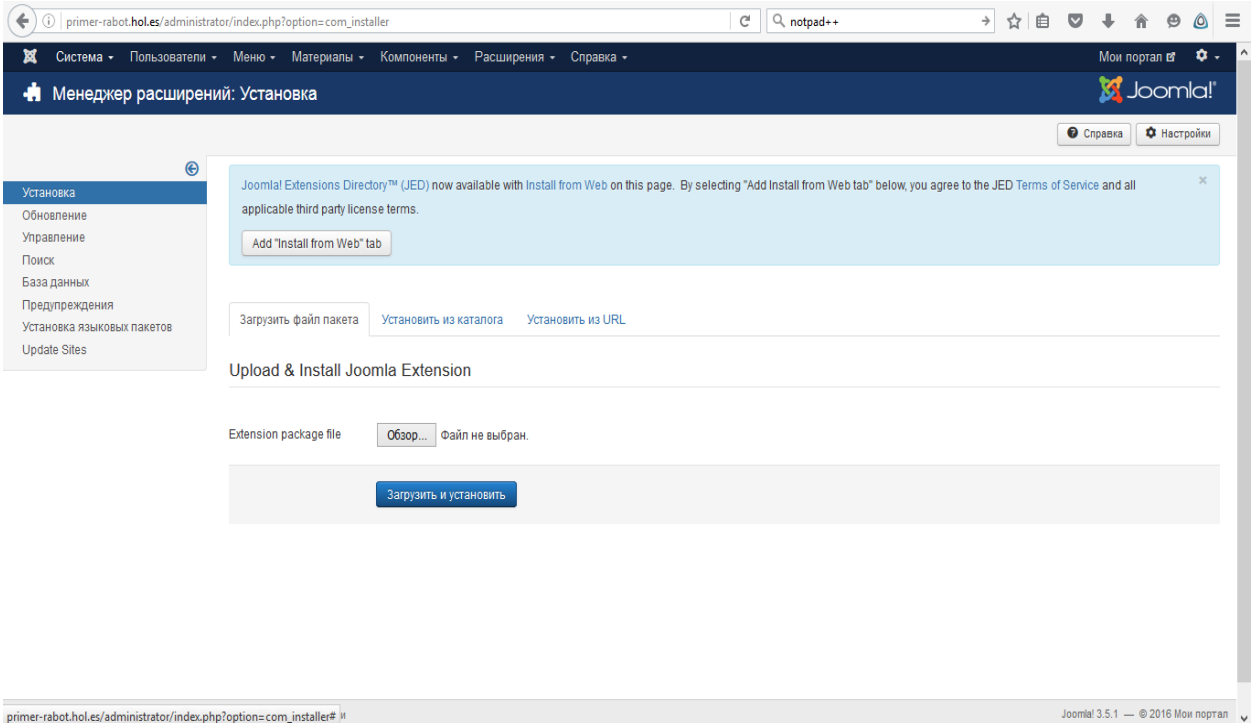

Рисунок 13-«Расширения->Менеджер расширений»

Веб-сайт «Конфликты в организации» был создан и опубликован в сети интернет, рисунки его страниц и работы представлены ниже. Что б посмотреть сайт самостоятельно достаточно открыть браузер и в адресную строку ввести http://primer-rabot.hol.es/ и Вы сможете почитать информацию и пройти тесты, предоставленные на web-сайте.

Рисунок 14 - Главная страница сайта

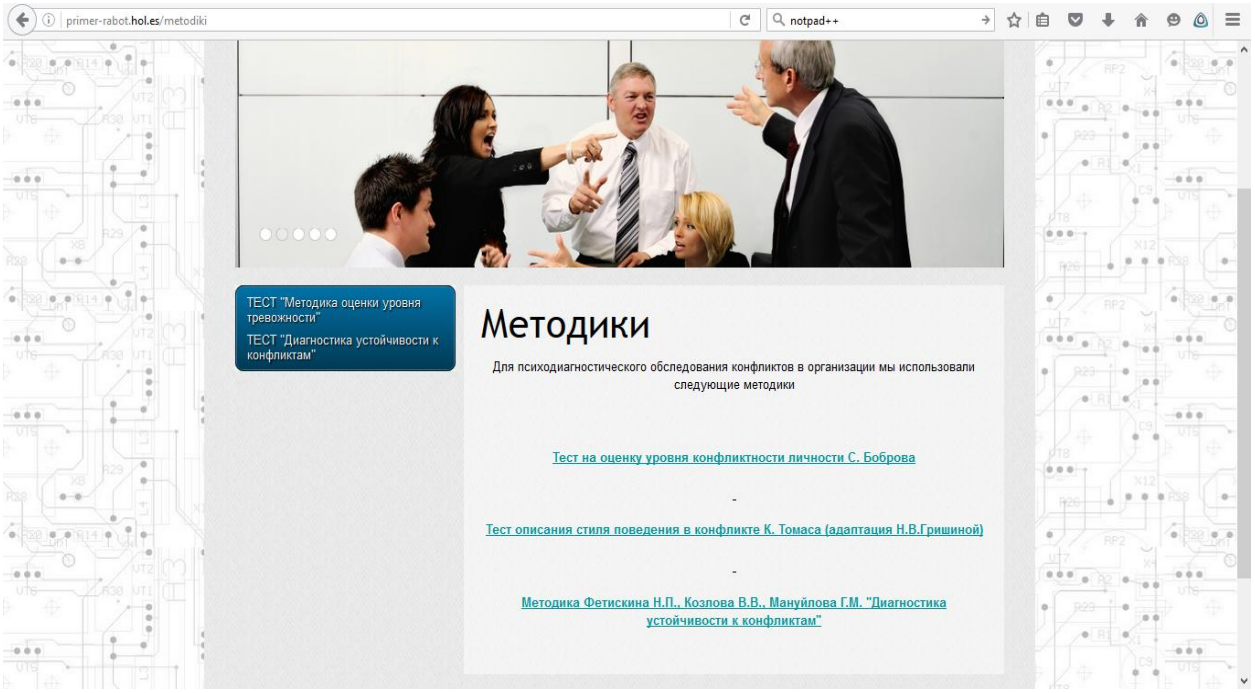

Рисунок 15 - Пример информации предоставленные на сайте «Методики»

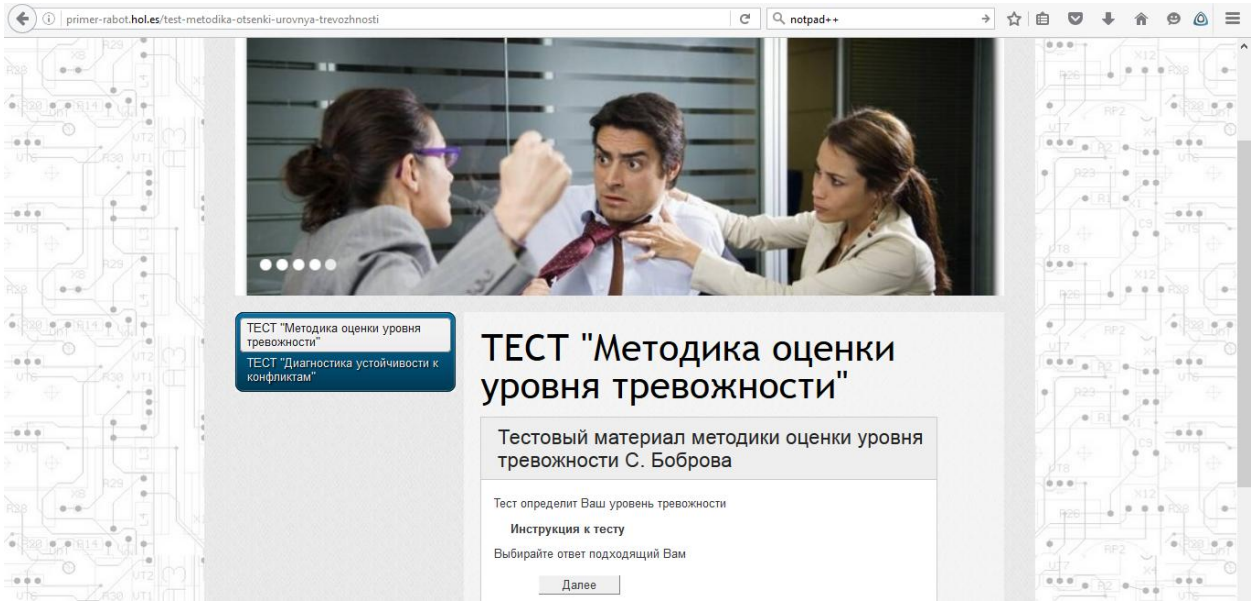

Рисунок 16 - Пример тестов предоставленные на сайте «ТЕСТ «Методики уровня тревожности»

Итак, разработанный сайт содержит удобную навигационную систему, позволяющую сокращать время поиска необходимой информации по теме "конфликты в организации". Также сайт разработан с учетом психофизиологических особенностей потенциальных пользователей.

3.2 Результаты исследования конфликтов организации

Важным условием функционирования любого предприятия и поддержания стабильности и конкурентоспособности является взаимоотношения в коллективе. Возможность бесконфликтной реализации социальных интересов зависит в первую очередь от характера и глубины противоречий. Однако знание причин и особенностей конфликтности, а также овладение механизмами разработки и принятия соглашений между работодателями и работниками поможет избежать серьезных разногласий, социальных конфликтов и экономического ущерба. Поэтому нами было проведено исследование конфликтов в организации на базе организации ООО «Блейхерт» г. Красноярска. В исследовании приняло участие 125 сотрудников (64 мужчин и 61 женщины).

Целью исследования выступил анализ особенностей поведения сотрудников организации "Экспедиция" в конфликтных ситуациях. Для реализации целей исследования нами использовались следующие диагностические методики:

– Тест на оценку уровня конфликтности личности С. Боброва.

– Тест описания стиля поведения в конфликте К.Томаса (адаптация Н.В.Гришиной).

– Методика Фетискина Н.П., Козлова В.В., Мануйлова Г.М. "Диагностика устойчивости к конфликтам".

Исследование осуществлялось в несколько этапов. На первом этапе был проведен теоретико-методологический анализ источников отечественных и зарубежных авторов по проблемам природы возникновения конфликтов и их

классификации, межличностных и внутриличностных конфликтов, конфликтов общения и поведения, конфликтов в организациях и т.д., а также подобраны психодиагностические методики и намечен план проведения исследования. На втором этапе был проведен диагностический срез по выбранным методикам, также осуществлялся количественный анализ данных исследования, оформлялся текст дипломной работы.

Первым шагом диагностического исследования выступило тестирование по тесту оценки уровня конфликтности личности С. Боброва, определяющему три уровня конфликтности: высокий, средний и низкий. Результаты обработки диагностики по тесту С. Боброва отражены на диаграмме рисунка 17.

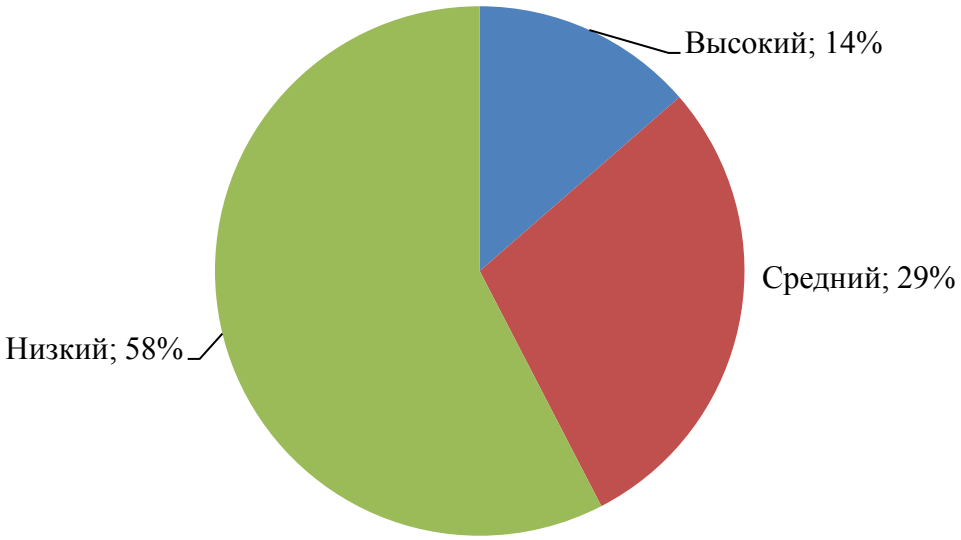

Рисунок 17 – Уровень конфликтности сотрудников организации ООО «Блейхерт»

Данные рисунка 17 показывают, что 58% сотрудников организации ООО «Блейхерт» характеризуются низким уровнем конфликтности, что говорит об их миролюбивости и доброжелательности. Такие люди благосклонны к окружающим и легко налаживают контакты с окружающими, обладают высоко развитым чувством альтруизма. Они до последнего будут избегать

напряженных и конфликтных ситуаций, а в случае неизбежного попадания в конфликт будут приспосабливаться к ситуации, чтобы не испортить отношения с окружающими. Однако, при крайне низких оценках можно судить о низкой самооценке и недостаточно развитых коммуникативных особенностях.

Из числа опрошенных сотрудников 29% показали средний уровень конфликтности, что отражает их склонность к защите своих интересов, но стремящихся к мирному урегулированию конфликтных ситуаций. Высокий уровень конфликтности показали 14% сотрудников предприятия, что характеризует их как конфликтных личностей. Такие люди будут до последнего момента отстаивать свои идеалы и интересы, не отступая ни на шаг и не сдавая своих позиций. Такой контингент склонен к манипулированию сторонами конфликта и поворачиванию хода событий в свою пользу, поэтому они часто выходят "сухими из воды". В очень редких случаях они идут на уступки, например, если в конфликте задействованы представители руководства.

Таким образом, в целом выборку можно описать характеристиками миролюбивости, доброжелательности и не конфликтности.

Следующим этапом диагностики выступил тест описания стиля поведения в конфликте К.Томаса (адаптация Н.В.Гришиной), направленный на определение пяти специфических поведенческих тенденций в конфликте: соперничество (конкуренция), приспособление, компромисс, избегание и сотрудничество. Результаты тестирования представлены на рисунке 18.

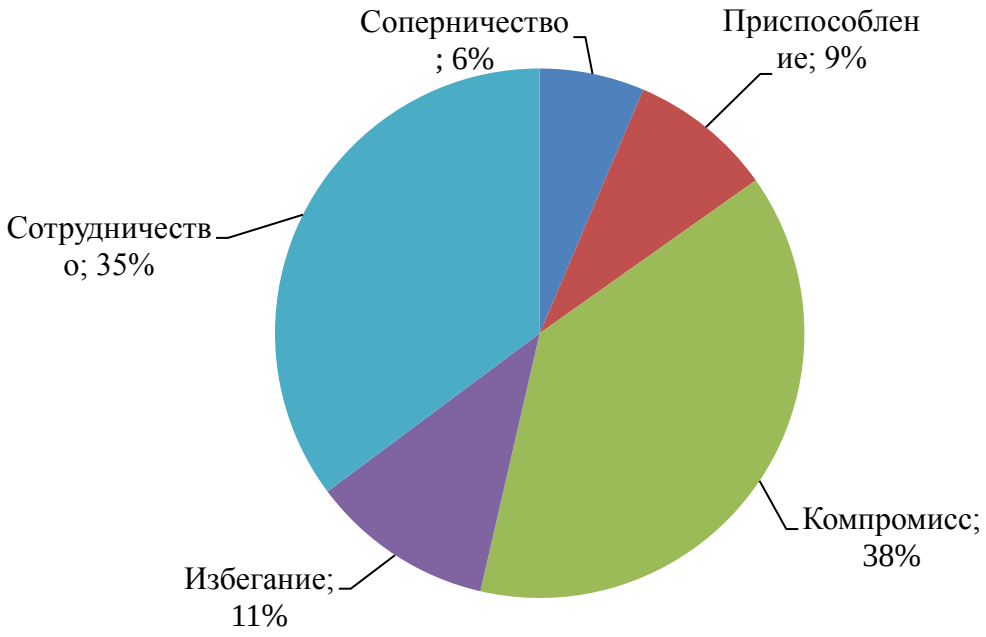

Рисунок 18 – Стиль поведения в конфликтных ситуациях сотрудников организации ООО «Блейхерт»

Данные рисунка 18 показывают следующее. У респондентов исследуемой выборки предприятия представлены все стили поведения в конфликте. У большинства сотрудников ООО «Блейхерт» преобладающими и характерными для них выступило несколько стилей поведения в конфликте, что говорит о ситуативности поведения в конфликтных ситуациях. Так, компромиссный стиль поведения в конфликте у 38% опрошенных, что отражает желание мирного решения вопросов и защиты интересов всех сторон конфликта.

Также высокий уровень у стиля поведения «сотрудничество» - 35%, в этом случае участники конфликта стремятся прийти к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон, что является самым оптимальным решением конфликтных ситуаций.

У 9% опрошенных выражен стиль приспособление, означающий в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого.

6% сотрудников организации характеризуются стилем соперничество или конкуренция, т.е. стремлением добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому, что является одним из самых деструктивных решений проблем.

К избеганию конфликтов стремятся 11%, для которых характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей. В целом выборка характеризуется оптимальным стилем поведения в конфликте.

Завершающим этапом диагностического исследования была методика Фетискина Н.П., Козлова В.В., Мануйлова Г.М. "Диагностика устойчивости к конфликтам", определяющая три уровня конфликтоустойчивости: высокий, средний и низкий. Результаты тестирования представлены на рисунке 19.

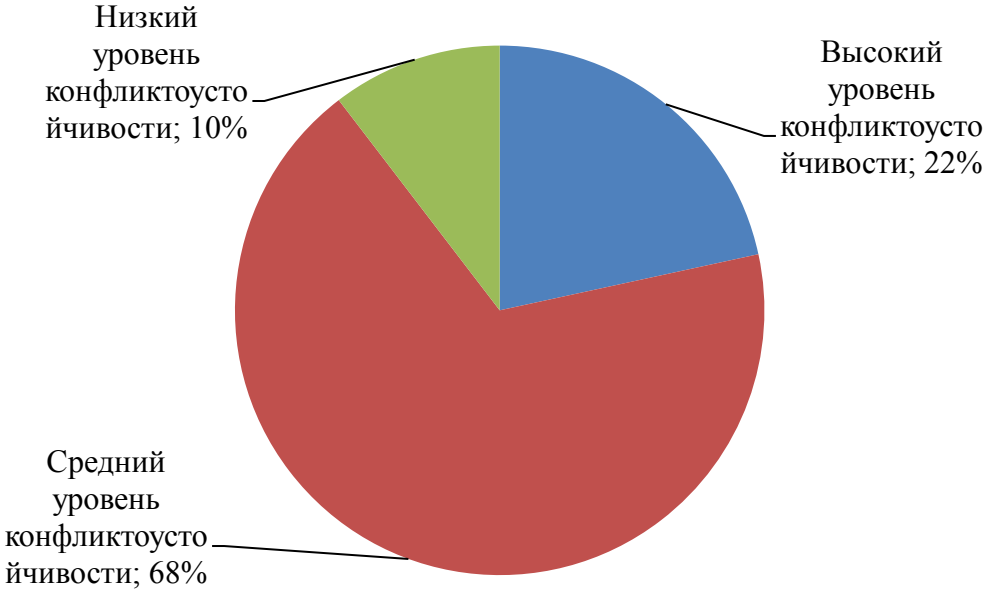

Рисунок 19 – Уровень конфликтоустойчивости сотрудников организации ООО «Блейхерт»

Данные рисунка 19 показывают, что у 10% сотрудников организации выявлен низкий уровень конфликтоустойчивости, что свидетельствует о выраженной конфликтности этих респондентов. Люди, обладающие низкой конфликтоустойчивостью, могут легко пойти на конфликт из-за пустяка. По

мнению Н.П. Фетискина, низкая устойчивость к воздействию конфликтогенных факторов является отрицательным качеством личности.

У 68% сотрудников ООО «Блейхерт» выявлен средний уровень конфликтоустойчивости, что свидетельствует об ориентации личности на компромисс, стремлении избегать конфликта не только как его участника, но и наблюдателя.

И 22% сотрудников обладают высоким уровнем конфликтоустойчивости, что свидетельствует о способности этих респондентов сохранять конструктивные способы взаимодействия с окружающими вопреки воздействию конфликтогенных факторов. По мнению Г.М. Мануйлова, это важное индивидуально-психологическое условие предупреждения конфликтов. Высокая конфликтоустойчивость особенно необходима руководителям, социальным работникам, самим конфликтологам.

В целом исследуемая выборка характеризуется средним уровнем конфликтоустойчивости, что свидетельствует об ориентации выборки на компромисс и бесконфликтное взаимодействие.

Завершающим этапом анализа данных выступил статистический анализ результатов диагностики, для чего нами была составлена таблица обобщенных данных по результатам тестирования (таблица 1).

Таблица 1 – Зависимость специфики поведения от уровня конфликтности личности в организации ООО «Блейхерт»

Стиль поведения в конфликте	Уровень конфликтности		
	высокий	средний	низкий
Соперничество	55%	45%	0%
Сотрудничество	17%	32%	51%
Компромисс	19%	29%	52%
Приспособление	10%	41%	49%
Избегание	1%	31%	68%

При анализе зависимости специфики поведения от уровня конфликтности респондентов выборки выявлено, что тип поведения «соперничество» обусловлен высоким уровнем конфликтности, что говорит о стремлении конкурировать в напряженных ситуациях и ситуациях спора у респондентов с высоким уровнем конфликтности. Тип поведения «сотрудничество» обусловлен низким уровнем конфликтности, что говорит о тенденции поиска альтернатив, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон, у респондентов с низким уровнем конфликтности. Тип поведения «компромисс» соответствует среднему уровню конфликтности, что отражает поиск компромиссных решений выхода из напряженных ситуаций у респондентов со средним и низким уровнями конфликтности.

Тип поведения «приспособление» соответствует низкому уровню конфликтности, отражает принесение в жертву собственных интересов ради другого у респондентов с низким уровнями конфликтности. Тип поведения «избегание» обусловлен низким уровнем конфликтности, что говорит о как об отсутствии стремления к кооперации, так и отсутствии тенденции к достижению собственных целей у респондентов с низким уровнями конфликтности.

Подводя итог анализу, мы можем отметить некоторую зависимость выбора стратегии поведения в конфликте и уровня конфликтности:

– респонденты с высоким уровнем конфликтности прибегают к соперничеству и конкуренции и не используют такие стратегии поведения как компромисс, приспособление и избегание;

– респонденты со средним уровнем конфликтности чаще прибегают к компромиссу и, возможно, реже используют такие стратегии поведения как соперничество, приспособление и избегание;

– респонденты с низким уровнем конфликтности прибегают к таким стратегиям поведения как сотрудничество, приспособление, компромисс, избегание и не используют такую стратегию поведения как соперничество и конкуренция.

Таким образом, выбор стратегии поведения в конфликте сотрудников организации ООО «Блейхерт» зависит от уровня конфликтности персонала, что подтверждает первое положение нашей гипотезы, основанной на предположении о том, что существует зависимость между стратегией конфликтного поведения и уровнем конфликтности сотрудников организации.

Дальнейшая статистическая обработка данных позволила нам определить зависимость параметров гендерной принадлежности и уровня конфликтоустойчивости сотрудников организации ООО «Блейхерт». В таблице 2 нами представлены коэффициенты корреляционной зависимости, полученные в ходе статистической обработки материалов исследования.

Таблица 2 – Зависимость уровня конфликтоустойчивости от гендерной принадлежности сотрудников организации ООО «Блейхерт»

Гендерная принадлежность	Уровень конфликтоустойчивости		
	высокий	средний	Низкий
Мужчины	23%	65%	12%
Женщины	66%	25%	9%

Таким образом, прослеживается зависимость между уровнем конфликтоустойчивости и гендерной принадлежностью респондентов. Так мужчинам присущ высокий уровень устойчивости к конфликтам, а женщинам – средний. Это отражает факт, что женщины-сотрудники организации ООО «Блейхерт»менее конфликтоустойчивы, чем мужчины-сотрудники. Эти данные подтверждают второе положение нашей гипотезы о том, что уровень устойчивости к конфликтам обусловлен гендерной принадлежностью сотрудников организации.

Таким образом, оба положения нашей гипотезы подтверждены и цель исследования достигнута.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Отношения между сотрудниками в любой организации складываются под воздействием интересов, как производства, так и психологической совместимости членов данной группы. Перед каждым предприятием стоит важная задача – управление процессом протекания конфликтов.

В ходе исследования было рассмотрено создание веб-документов, программные продукты для разработки веб-сайта.

Для реализации веб-сайта мы выбрали Joomla, так как может использоваться совместно со всеми наиболее известными браузерами, а именно: InternetExplorer, Opera и MozillaFireFox. Именно с ними администрирования панель наиболее совместима и удобочитаема.

На созданном нами сайте содержатся методики исследования конфликтов в организации: С. Боброва, К.Томаса и авторов Н.П. Фетискина, В.В. Козлова, Г.М. Мануйлова, целью которого являлся анализ особенностей поведения сотрудников организации ООО «Блейхерт» в конфликтных ситуациях.

В ходе экспериментального исследования выявлена зависимость выбора стратегии поведения в конфликте и уровня конфликтности:

– респонденты с высоким уровнем конфликтности прибегают к соперничеству и конкуренции и не используют такие стратегии поведения как компромисс, приспособление и избегание;

– респонденты со средним уровнем конфликтности чаще прибегают к компромиссу и, возможно, реже используют такие стратегии поведения как соперничество, приспособление и избегание;

– респонденты с низким уровнем конфликтности прибегают к таким стратегиям поведения как сотрудничество, приспособление, компромисс, избегание и не используют такую стратегию поведения как соперничество и конкуренция.

Таким образом, выбор стратегии поведения в конфликте сотрудников организации ООО «Блейхерт» зависит от уровня конфликтности персонала, что

подтверждает первое положение нашей гипотезы, основанной на предположении о том, что существует зависимость между стратегией конфликтного поведения и уровнем конфликтности сотрудников организации.

Также прослеживается зависимость между уровнем конфликтоустойчивости и гендерной принадлежностью респондентов. Так мужчинам присущ высокий уровень устойчивости к конфликтам, а женщинам – средний. Это отражает факт, что женщины-сотрудники организации ООО «Блейхерт»менее конфликтоустойчивы, чем мужчины-сотрудники. Эти данные подтверждают второе положение нашей гипотезы о том, что уровень устойчивости к конфликтам обусловлен гендерной принадлежностью сотрудников организации.

Таким образом, оба положения нашей гипотезы подтверждены и цель исследования достигнута.

В результате проделанной работы создан web-сайт «Конфликты в организации». веб-сайт удобен в управлении и содержит систематизированный материал, что сэкономит время затрачиваемое на поиск и обработку литературы. Методики исследования подробно описаны, что позволит пользователю использовать их в своих исследованиях. веб-сайт содержит список рекомендуемой литературы для более глубокого изучения темы и глоссарий поясняющий основные понятия.

Социальный эффект предложенного веб-сайта таков, что повышается качество и скорость обработки данных, увеличивается производительность труда психолога. Также подтверждена экономическая эффективность данного проекта. На основании проведенных расчетов можно сделать вывод, что применение компьютерных и интерент-технологий для проведения тестирования и обработки результатов не только экономит время специалиста, но и значительно снижает затраты, сохраняет временные и трудовые ресурсы организации.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Adobe Dreamweaver CS3 [Электронный ресурс]: Официальный сайт – Режим доступа: http://www.adobe.com/ support/documentation/archived_content/en/dreamweaver/cs3/dreamweaver_cs3_help.pdf.
2. Adobe Homesite Tool [Электронный ресурс]: Официальный сайт. - Режим доступа: http://www.adobe.com/support/documentation/en/homesite/.
3. Microsoft Office SharePoint Designer 2007 [Электронный ресурс]: Официальный сайт. - Режим доступа: http://office.microsoft.com/ru-ru/sharepoint-designer-help/CHO 10103272.aspx
4. Ахполова В.Б., Прокудина А.А. Современные методы управления конфликтами при внедрении изменений в организацию // Современные технологии в образовании. - 2014. - № XIV-1. - С. 34-37.
5. Грицай Д.В., Носкова В.В., Бежитская Е.А. Создание Web-документов // Информационные технологии и математическое моделирование в экономике, технике, экологии, образовании, педагогике и торговле. - 2013. - № 6. - С. 38-40.
6. Гультяев В.Е., Гузаев А.А. Управление конфликтами в организации // Вестник научных конференций. - 2016. - № 2-5 (6). - С. 39-40.
7. Диметирев Р.Р. Методы генерации WORD-документов в ВЕБ-Приложениях // Молодежный вестник Уфимского государственного авиационного технического университета. - 2015. - № 1 (13). - С. 56-61.
8. Зайцева Н.Е., Берендеева А.Б. Особенности влияния интернет-технологий на процесс развития современного информационно-октрытого общества // Известия высших учебных заведений. Серия: Экономика, финансы и управление производством. - 2015. - № 1 (23). - С. 127-137.
9. Зайцева Н.Е. Специфика Internet- потенциала как фактора развития рыночных отношений / Молодая наука в классическом университете.

Иваново: Иван. гос. ун-т, 2014. – ч.2.: Актуальные проблемы и перспективы развития экономики. - 264 с.

10. Зеленков М. Ю. Конфликтология. – М.: «Дашков и Ко», 2012. – 324 с.
11. Исаев Г. Н. Информационные технологии: учеб. пособие для вузов. М.: Омега-Л, 2012. - 464 с.
12. Кибанов А.Я. Управление конфликтами в организации // В сборнике: Современные технологии управления - 2014 Сборник материалов международной научной конференции. - 2014. - С. 1342-1352.
13. Компаниец Д.И., Тукова Е.А. Конфликты в организациях // Педагогика и психология: актуальные вопросы теории и практики. - 2016. - № 1 (6). - С. 258-260.
14. Клименкова М.С. Интернет-технологии и их использование в Росии и за рубежом // В сборнике: Наука и образование в жизни современного общества сборник научных трудов по материалам Международной научно-практической конференции: в 12 частях. - 2015. - С. 72-75.
15. Кренева С.Г., Трошин А.А. Конфликты в организациях, причины их возникновения и способы разрешения // Наука сегодня. – 2015. – С. 66-67.
16. Мониторинг развития информационного общества в Российской Федерации. [Электронный ресурс] – Режим доступа: www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/science_and_innovations/it_t echnology
17. Надеин В.В. Особенности управления конфликтами в организациях // Новая наука: Теоретический и практический взгляд. - 2016. - № 3-2 (69). - С. 139-143.
18. Перспективы использования жанровой классификации Веб документов в поисковых системах [Электронный ресурс]. URL: http://www.ivdon. ru/magazine/archive.html
19. Развитие Интернет-технологий [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://elearn.oknemuan.ru/?p=9&id=207

20. Решетникова К.В. Конфликты в системе управления: Учеб. пособие / К.В. Решетникова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. – 175 с.
21. Рыжов Б.С. Проблемы межличностного конфликта в социальной психологии // Вестн. Екатерининского ин-та. – 2013. – № 4. – С. 71-76.
22. Спатарь А.В. Управление конфликтами в организации на примере фирмы ООО «N» // Молодой ученый. - 2015. - № 3 (83). - С. 513-517.
23. Тимофеева О. История развития отечественного Интернета. [Электронный ресурс] – Режим доступа: www.//xreferat.ru/33/6810-1-istoriyarazvitiya-otechestvennogo-interneta.html
24. Титоренко Г. А. Информационные системы и технологии управления: учебник. 3-е изд., перераб. и доп. М.: Юнити-Дана, 2012. - 592 с.
25. Трошин А.А. Проблема возникновения конфликтов в коммерческих организациях // Студенческая наука и XXI век. - 2015. - № 12. - С. 281-283.
26. Управленческая психология: Учебник / О.Д. Волкогонова, А.Т. Зуб. – М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2013. – 352 с.
27. Федорова А.В., Коростень А.В. Риски управления нравственными конфликтами в современных организациях // Инновационная наука. - 2016. - № 4-5. - С. 140-144.
28. Филиппова О.А. Проблема выбора инструмента для создания Web-страниц // Информация и образование: границы коммуникаций. - 2012. - Т. 4(12). - С. 478-479.
29. Фридман А.И. Конфликты в организации и методы их разрешения // Вестник магистратуры. - 2015. - № 1-2 (40). - С. 50-52.
30. Хофманн К.М. Причины конфликтов в организациях и их урегулирование // Бизнес-образование в экономике знаний. - 2015. - № 1 (1). - С. 132-133.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Тестовый материал методики оценки уровня тревожности С. Боброва

1. Характерно ли для вас стремление к доминированию, т.е. к тому, чтобы подчинить своей воле других?

а) нет, б) когда как, в) да.

2. Есть ли на работе люди, которые вас побаиваются, а возможно, и ненавидят?

а) да, б) затрудняюсь ответить, в) нет.

3. Кто вы в большей степени?

а) пацифист, б) принципиальный, в) предприимчивый.

4. Как часто вам приходится выступать с критическими суждениями?

а) часто, б) периодически, в) редко.

5. Что для вас было наиболее характерно, если бы вы возглавили новый коллектив?

а) разработал бы программу работы коллектива на год вперед и убедил бы коллектив в его целесообразности;

б) изучил бы, кто есть кто, и установил бы контакт с лидерами;

в) чаще бы советовался с людьми.

6. В случае неудачи какое состояние для вас наиболее характерно?

а) пессимизм, б) плохое настроение, в) обида на самого себя,

7. Характерно ли для вас стремление отстаивать и соблюдать традиции коллектива?

а) да, б) скорее всего, да, в) нет.

8. Относите ли вы себя к людям, которым лучше сказать горькую правду в глаза, чем промолчать?

а) да, б) скорее всего, да, в) нет.

9. Из трех личных качеств, с которыми вы боретесь, чаще всего стараетесь изжить в себе?

а) раздражительность; б) обидчивость; в) нетерпимость критики

10. Кто вы в большей степени?

а) независимый; б) лидер; в) генератор идей.

11. Каким человеком считают вас ваши друзья?

а) экстравагантным; 6) оптимистом; в) настойчивым.

12. Против чего вам чаще всего приходится бороться?

а) с несправедливостью; б) с бюрократизмом; в) с эгоизмом.

13. Что для вас наиболее характерно?

а) недооцениваю свои способности:

б) оцениваю свои способности объективно;

в) переоцениваю свои способности.

14. Что вас приводит к столкновению и конфликту с людьми чаще всего:

а) излишняя инициативность; б) излишняя критичность; в) излишняя прямолинейность

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Тестовый материал методики описания стиля поведения в конфликте К.Томаса (адаптация Н.В.Гришиной)

Ответ "А"	Ответ "Б"
1. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.	Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.
2. Я стараюсь найти компромиссное решение.	Я пытаюсь уладить дело, учитывая интересы другого и мои.
3. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.	Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
4. Я стараюсь найти компромиссное решение.	Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
5. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.	Я стараюсь сделать все, чтобы избежать напряженности.
6. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.	Я стараюсь добиться своего.
7. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.	Я считаю возможным уступить, чтобы добиться своего.
8. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.	Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
9. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.	Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. Я твердо стремлюсь достичь своего.	Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.	Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
12. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.	Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
13. Я предлагаю среднюю позицию.	Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
14. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.	Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
15. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.	Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.
16. Я стараюсь не задеть чувств другого.	Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.	Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность	Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также

настоять на своем.	идет мне навстречу.
19. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.	Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
20. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.	Я стремлюсь к лучшему сочетанию выгод и потерь для всех.
21. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.	Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посредине между моей позицией и точкой зрения другого человека.	Я отстаиваю свои желания.
23. Я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого.	Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.	Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
25. Я пытаюсь доказать другому логику и преимущества моих взглядов.	Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
26. Я предлагаю среднюю позицию.	Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
27. Я избегаю позиции, которая может вызвать споры.	Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.	Улаживая ситуацию, я стараюсь найти поддержку у другого.
29. Я предлагаю среднюю позицию.	Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий
30. Я стараюсь не задеть чувств другого.	Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Бланк методики *"Д*иагностика устойчивости к конфликтам" Н.П. Фетискина, В.В. Козлова, Г.М. Мануйлова

		5	4	3	2	1	
1	Уклоняюсь от спора.						Рвусь в спор.
2	Отношусь к конкуренту без предвзятости.						Подозрителен.
3	Имею адекватную самооценку.						Имею завышенную самооценку.
4	Прислушиваюсь к мнению других.						Не принимаю иных мнений.
5	Не поддаюсь провокации, не завожусь.						Легко завожусь
6	Уступаю в споре, иду на компромисс.						Не уступаю в споре: победа или поражение.
7	Если взрываюсь, то потом ощущаю чувство вины.						Если взрываюсь, то считаю, что без этого нельзя.
8	Выдерживаю корректный тон в споре, тактичность.						Допускаю тон, не терпящий возражений, бестактность.
9	Считаю, что в споре не надо демонстрировать свои эмоции.						Считаю, что в споре нужно проявить сильный характер.
10	Считаю, что спор - крайняя форма разрешения конфликта.						Считаю, что спор необходим для разрешения конфликта.