

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
УМАНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ПАВЛА ТИЧИНИ
Факультет соціальної та психологічної освіти
Кафедра психології**

Корнілевська Ольга Олегівна

**ПОПЕРЕДЖЕННЯ ПРИЧИН ТА РОЗ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ У
ТРУДОВОМУ КОЛЕКТИВІ (НА ПРИКЛАДІ АГРОХОЛДИНГУ)**

спеціальність 053 Психологія

РЕФЕРАТ

магістерської роботи
за освітньо-професійною програмою (освітньо-науковою програмою)
«Психологія»

НАУКОВИЙ КЕРІВНИК:

*доктор психологічних наук, професор
Кобець О.В.*

Умань – 2021

ЗМІСТ

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТУ В ТРУДОВОМУ КОЛЕКТИВІ

1.1. Сутність конфлікту у взаємовідносинах між людьми та типи конфлікту

1.2. Причини й динаміка розвитку конфлікту та методи дослідження конфлікту

1.3. Шляхи врегулювання конфліктів в трудовому колективі

Висновки до першого розділу

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ПРИЧИН ВИНИКНЕННЯ КОНФЛІКТІВ В ТРУДОВОМУ КОЛЕКТИВІ

2.1. Алгоритми дослідження причин виникнення конфлікті

2.2. Аналіз отриманих результатів дослідження (на прикладі агрохолдингу)

Висновки до другого розділу

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ДОДАТКИ

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми дослідження. Швидкий ритм сучасного життя в суспільстві, зумовлює перехід до постіндустріального етапу свого розвитку, що негативно впливає на психічний та фізичний стан особистості. В результаті: наявність перевтоми, стресів, нервових зривів й депресій, які провокують конфлікти в різних сферах суспільної та професійної діяльності людей.

Прагнення управлінців щодо захисту від зазначених негативних явищ є підставою у зверненні до психологічної науки, з метою пошуку теоретичних аспектів та практичних рекомендацій щодо встановлення гармонійних стосунків з підлеглими й партнерами, врівноваження свого психологічного стану та запобігання й розв'язання наявних конфліктів.

Науковці Ф. Бородкін та Н. Коряк зазначають поняття конфлікту, де: «конфлікт – це діяльність людей, яка завжди припускає переслідування мети. Приписування конфліктній дії категорії мети дозволяє виділити сторони, які конфліктують тільки ті, котрі здатні до свідомої поведінки, тобто до усвідомлення своєї позиції, планування своїх дій, свідомого використання засобів. Звідси випливає, що конфліктні сторони обов'язково повинні бути діяльними суб'єктами. І це дозволяє відокремити реальних учасників конфлікту від таких індивідів й груп, що виступають як інструменти, знаряддя, засоби боротьби суб'єктів конфліктної взаємодії»[4, с. 90].

Вказує Т. Браніцька на те, що «конфліктна ситуація виникає тоді, коли з'являється антагонізм поглядів, цілей і інтересів, але практично це і є зміст конфлікту»[5, с. 248].

Та О. Скалацька зазначає, що причиною виникнення конфлікту є потреби певної соціальної групи, а саме: фізіологічні, духовні, матеріальні, моральні, соціальні та інші. В такому разі конфлікт вважається засобом задоволення або ж незадоволення зазначених потреб. Здатність потреби перерости у конфлікт виникає тоді, коли стає на шляху інтересів інших соціальних груп. Крім того, вказаний автор до причин конфлікту відносить

не просто наявність несумісних потреб і цінностей, а й вплив їх носіїв один на одного[38, с. 198].

В трудовому колективі характерними є різні конфлікти, тому що в основі є виробничі, організаційно-управлінські й міжособистісні відносини та виникає необхідність формування сприятливих соціально-психологічних умов для забезпечення позитивного психологічного клімату в трудовому колективі.

Отже, актуальність даної проблеми в подвійній та протилежній сутності конфлікту і зумовила вибір теми нашого наукового дослідження «Попередження причин та розв'язання конфліктів у трудовому колективі (на прикладі агрохолдингу)».

Мета дослідження: аналіз сутності та причини виникнення конфлікту, дослідження шляхів вирішення конфліктів у трудовому колективі.

Завдання дослідження:

1. Визначити сутність «конфлікту» та дослідити типологію конфліктів в трудовому колективі.
2. Проаналізувати причини появи та динаміку розвитку конфліктів.
3. Діагностувати методи дослідження конфлікту та зазначити шляхи врегулювання конфліктів в трудовому колективі. ТАВТОЛОГІЯ.
4. Провести дослідження причин виникнення конфліктів в трудовому колективі та інтерпретувати отримані результати.

Об'єкт дослідження: конфлікт в трудовому колективі.

Предмет дослідження: причини виникнення конфліктної ситуації в трудовому колективі.

Методи дослідження:

- теоретичний – аналіз соціологічної та психологічної літератури для з'ясування теоретичних визначень «конфлікту», причин та динаміки його розвитку, виявлення основних форм поведінки співробітників в умовах конфлікту у трудовому колективі;

- емпіричний – проведення групового інтерв'ю, тестування й анкетування для виявлення причин конфліктної ситуації у трудовому колективі;

- метод математичної статистики – отримання кількісних показників для здійснення якісного аналізу при отриманні емпіричних даних.

Теоретичне значення: аналіз наукових праць, які регламентують проблему конфлікту, поєднання й узагальнення публікацій науковців: психологів, соціологів в області конфліктології, а також проведення дослідження проблеми виникнення конфлікту в трудовому колективі.

Практичне значення: використання отриманих результатів проведеного дослідження для врегулювання конфліктів у трудовому колективі.

База проведення дослідження: працівники Агрофірми «Хлібороб» (Агрохолдинга Кернел) з досвідом роботи на підприємстві понад два роки. Кількість респондентів 12 осіб.

Результати дослідження були оприлюднені на Міжнародній науково-практичній конференції «Соціально-психологічні проблеми суспільства» тезами на тему: «Теоретичні основи врегулювання конфліктів в трудовому колективі» 10 квітня 2020 року на сторінках 192-195.

Структура роботи: 2 розділи, 93 стор., 80 джерел літератури

Висновки. Виконані дослідження дали змогу вирішити завдання теоретико-методологічних основ дослідження конфлікту в трудовому колективі та дослідження причин виникнення конфліктів в трудовому колективі, що дає можливість зробити наступні висновки:

1. Дослідження сутності конфлікту має два погляди. Один з них бере початок ще від Арістотеля й підкреслює суспільне походження людини, її здатність до співпраці з іншими – здатність, закладену в природній людській сутності. Протилежною є тенденція, яку пропонує Томас Гобс: людину трактують як певну особистість, для якого інші люди є лише середовищем існування, перебування і який діє за принципом – «війни всіх проти всіх».

У сучасних теоріях конфлікту збережено дихотомію в поглядах на проблему конфліктності людської взаємодії. Т. Парсонс, Е. Дюркгейм та Е. Мейо наголошують на стійкості й стабільності суспільства, вважаючи конфлікт тільки певним відхиленням, «хворобою» людських стосунків. Натомість М. Вебер, В. Парето та Р. Дарендорф розглядають конфлікт як необхідний чинник у поясненні соціальних процесів і змін. Унаслідок такого поділу концепцій суспільного розвитку виникають два самостійні різновиди теорії конфлікту: функціоналізм і соціологія конфлікту.

Тому сьогодні правомірно говорити про утвердження підходу, який враховує суб'єктивне ставлення людини до тих чи інших подій. Стосовно конфліктів це означає, що сприйняття та інтерпретацію людиною зовнішньої ситуації, власних переживань трактують як обов'язкову умову наявності конфлікту, а сама зовнішня ситуація не може автоматично зумовлювати розвиток конфлікту. Існує чотири основних типи конфлікту за змістом: 1) Внутрішньо особовий конфлікт; 2) Міжособовий конфлікт; 3) Конфлікт між особою та групою, причинами є дисбаланс; 4) Міжгруповий конфлікт.

Вивчаючи конфлікти з різних точок зору, дослідники можуть виділяти й різні засади класифікації та висувати різні типології. Тому будь-які спроби запропонувати універсальну, єдину класифікацію конфліктів навряд чи плідні

2. Причинами конфлікту є явища, події, факти, ситуації, що передують конфлікту та за певних умов викликають його. Загалом причини конфліктів можна розмежувати на дві великі групи: об'єктивні та суб'єктивні.

Об'єктивними причинами конфліктів є ті обставини взаємодії людей, що призводять до зіткнення їхніх думок, інтересів, цінностей тощо.

А суб'єктивні причини конфліктів обумовлені індивідуально-психологічними особливостями людей, що взаємодіють між собою.

В незалежності від причин виникнення конфлікту, кожен з них має наступні складові: учасники (сторони) конфлікту; причини конфліктів (певні суперечності, різність поглядів на одну і ту ж саму ситуацію); поведінка,

спрямована на руйнування намірів іншої сторони; застосування певної міри, з метою вплинути на поведінку іншої сторони, для зміни думки останньої.

Динамікою конфлікту називається послідовна зміна станів та стадій, які характеризують процес від початку виникнення конфліктної ситуації до її завершення. Конфлікт це процес, який розвивається в часі. Можна виділити такі етапи у динаміці конфлікту: Перший етап – виникнення конфліктної ситуації. Цей етап може мати багато різновидів. Другий етап – хоча б один з учасників конфлікту починає усвідомлювати ситуацію, що склалась. Третій етап розвитку конфлікту – це перехід до конфліктної поведінки. Четвертий етап розвитку конфлікту – конфлікти можуть мати різноманітне вирішення залежно від таких умов: предметного змісту, наявності об'єктивних можливостей для його вирішення, учасників і умов перебігу конфлікту, від ділових і особистісних рис осіб, до обов'язків яких належить пошук шляхів вирішення конфлікту.

3. До основних методів дослідження конфлікту належать: експеримент, спостереження, аналіз документів, інтерв'ю.

Нами були використані наступні методики: методика дослідження стилю поведінки в конфлікті Кеннета Томаса (в адаптації Н. Гришиної); методика дослідження ефективного спілкування та раціональної поведінки в конфлікті; методика діагностика готовності до переговорів та розв'язання конфліктів.

Спираючись на теоретичні висновки сучасної соціології, психології та теорії управління, а також на існуючу практику вирішення конфліктів, розроблено цілий арсенал способів забезпечення оптимальної поведінки людей у конфліктних ситуаціях, що забезпечує конструктивне завершення конфліктів, а також їх профілактику та попередження.

Профілактика конфлікту – такий вид управлінської діяльності, який полягає в завчасному розпізнаванні, усуненні або ослабленні їх передумов. Успіх цієї діяльності визначається комплексом передумов: знанням загальних принципів управління соціальними колективами й умінням

використовувати їх для аналізу конфліктних ситуацій; □ рівнем загальнотеоретичних знань про суть конфлікту, його причини, види й етапи розвитку, що вироблені конфліктологією; □ глибиною аналізу на цій загальній теоретичній основі конкретної передконфліктної ситуації; ступенем відповідності обраних методів попередження небезпечної ситуації її конкретному змісту.

Щоб уникнути конфлікту в організації, треба навчитися протистояти конфліктам. Перш ніж вступати в конфлікт, слід подумати, чи варто це робити. Треба з'ясувати інтереси і порівняти всі плюси і мінуси, які можна отримати в результаті участі в конфлікті. При цьому слід спробувати оцінити не тільки найближчі, а й віддалені результати, причому як виробничі, так й ті, які зачіпають особисте життя учасника.

4. Учасниками досліджень були 12 працівників Агрофірми «Хлібороб» (Агрохолдинга Кернел) з досвідом роботи на підприємстві понад два роки, різної статі, соціального становища та фаху. Вік учасників був у віковому діапазоні від 23 до 58 років. За професійним фахом є наступна належність до категорій: робітник – 4 учасники, фахівець – 4 учасники та керівник – 4 учасники. Розподіл щодо виконанню функціонала містить представників бек-офісу – 6 учасників та фронт-офісу – 6 учасників.

Перше проведене дослідження щодо причин виникнення конфліктів в трудовому колективі було здійснене за допомогою метода дослідження групового інтерв'ю.

Друге дослідження щодо визначення категорій причин конфлікту було здійснене за допомогою тесту «Експрес-оцінка глибини конфлікту (А. М. Бандурка, С. І. Бочарова, Є. В. Землянська)».

Третє дослідження щодо визначення основних форм поведінки в умовах конфлікту здійснене за допомогою Методики дослідження стилю поведінки в конфлікті Кеннета Томаса (в адаптації Н. Гришиної).