

Реферат
магістерської роботи
«Особливості вирішення конфліктів у трудовому колективі»
магістранта спеціальності 053 Психологія
Мудрака Олександра Івановича

Обсяг роботи – 73 с. Кількість таблиць – 4 табл. Список використаних джерел – 51 од.

Об'єкт дослідження – конфлікт як психологічний феномен.

Предмет дослідження – особливості вирішення конфліктів в трудовому колективі.

Мета дослідження – теоретично й емпірично дослідити особливості прояву конфліктів в трудовому колективі та розкрити специфіку його вирішення.

Завдання дослідження: розкрити визначення, причини виникнення, структуру та типологію конфліктів в організаціях; визначити сутність та основні напрями вирішення конфліктів в організаціях; дослідити специфіку прояву конфліктів в трудових колективах; надати психолого-управлінські рекомендації керівникам організацій щодо вдалої профілактики та успішного врегулювання конфліктів.

Методи дослідження: теоретичні (теоретичний аналіз та синтез, систематизація, порівняння і узагальнення даних наукових джерел); емпіричні методи (спостереження, тестування, стандартизовані методики); методи обробки та інтерпретації даних (метод описової статистики, кількісні та якісні із застосуванням методів математичної статистики); вивчення та систематизація методів, засобів та прийомів психологічного навчання.

Теоретичне значення результатів дослідження полягає у визначенні змісту поняття «конфлікт»; розкритті структури та динаміки конфліктів у організаціях; характеристиці типології конфліктів у організаціях; розкритті сутності та основних напрямів врегулювання конфліктів в трудових колективах.

Практичне значення отриманих результатів полягає в тому, що розроблені рекомендації будуть сприяти вдалій профілактиці та успішному врегулюванню конфліктів в трудових колективах. Апробований у дослідженні методичний інструментарій може стати основою моніторингу рівня прояву конфліктів в трудових колективах.

Висновки. Конфлікт – це зіткнення цілей, мотивів, інтересів суб'єктів взаємодії для розв'язання питань, пов'язаних з професійною діяльністю чи особистим життям. Основними причинами виникнення конфлікту є: розподіл ресурсів (вони завжди обмежені, а претендує на їх використання кілька сторін); різниця у цілях (спеціалізація, конкретизація та дроблення на підрозділи передбачає їх різну стратегічну спрямованість); взаємозалежність у досягненні результату (вимагає співробітництва, хоча, реалізуючи власні завдання, люди інколи нехтують іншими); різниця в уяві та цінностях (відсутність об'єктивної оцінки ситуації); незадовільні комунікації (відсутність повної та достовірної інформації); різниця у досвіді та манері поведінки; різка зміна подій чи умов. Профілактика й попередження конфліктів в організаціях спрямовані на досягнення узгодженості інтересів і дій учасників спільної діяльності, координацію їх цілей з метою ефективного розв'язання спільних завдань. Профілактика конфліктів в організаціях може здійснюватися двома основними способами: за допомогою вертикальних управлінських дій, які реалізують організаційні структури, що посідають вищий рівень в ієрархії управлінських стосунків; за допомогою самостійних дій, які реалізують керівники спільно із членами колективу автономно, без втручання вищих управлінських органів. Врегулювання конфліктів за допомогою керівника (третьої сторони) – це одна із форм конструктивного управління конфліктами. Існує дві можливі форми втручання керівника у процес врегулювання конфліктів: медіаторство, або посередництво, коли консультативні рекомендації не обов'язково мають братися до уваги учасниками конфлікту; арбітраж – коли рекомендації третьої сторони обов'язковими для виконання. Врегулювання конфліктів в організаціях, може здійснюватися двома способами: перший – це управління латентними (прихованими) конфліктами; другий – це уникнення або фактичне розв'язання відкритих (реальних) конфліктів.

Ключові слова та словосполучення: конфлікт; конфліктність; конфліктна ситуація.