**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**
**ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**
Кафедра мовної та психолого-педагогічної підготовки

**РЕФЕРАТ**
**кваліфікаційної роботи**
**на здобуття освітнього ступеня бакалавр**
зі спеціальності 053 «Психологія»
за освітньою програмою «Психологія»
на тему: «**Соціально-психологічні причини конфліктів у трудових відносинах та їх вирішення»**

**Виконавець:**
студентка 4 курсу 41П групи
факультету ФЕУП
Орлова Ольга Євгеніївна _____
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

**Науковий керівник:**
д. політ. н., професор
(науковий ступінь, вчене звання)
Сіленко Алла Олексіївна _____
(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Одеса – 2025

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність дослідження** обумовлена тим, що конфлікти виникаючи на будь-якому рівні людських відносин, є невід'ємним атрибутом життя суспільства. На зміну парадигмі, що розглядає конфлікт як небезпечне, небажане явище, прийшла нова парадигма, яка представляє конфлікт як позитивне явище, завдяки якому можна вирішувати будь-які проблеми в соціальних групах, організаціях та суспільстві в цілому. Обгрунтовано вважається, що конфлікти впливають як на розвиток особистості, так й на розвиток цілих соціальних систем.

Можна сказати, що питання конфліктів є одним з головних во всіх сферах життєдіяльності людей, в тому числі, у сфері трудових відносин. Дослідження соціально-психологічних причин конфліктів у трудових відносинах є актуальним тому, що дозволяє отримати знання про їх сутність та механізми виникнення, які будуть корисними для своєчасного запобігання конфлікту, мінімізації наслідків виниклого конфлікту, пошуку варіантів його вирішення. Усе це сприятиме ефективної діяльності організації.

**Мета і завдання дослідження.** Метою дослідження є теоретичний аналіз і емпіричне дослідження соціально-психологічних причин конфліктів у трудових відносинах та їх вирішення.

Для досягнення даної мети були поставлені наступні дослідницькі **завдання**:

- проаналізувати ступень розробленості проблеми соціально-психологічних причин конфліктів у трудових відносинах та їх вирішення;
- визначити ключові поняття та категорії дослідження;
- розглянути основні теоретико-методологічні підходи до дослідження конфліктів у трудових відносинах;
- з’ясувати причини соціально-психологічної напруженості в трудових відносинах;

- дослідити причини соціально-психологічної напруженості в трудових відносинах;

- проаналізувати медіацію як психологічний спосіб вирішення конфліктів в трудових відносинах;

- визначитися з вибором методик емпіричного дослідження;

- описати та проаналізувати результати емпіричного дослідження.

*Об'єктом дослідження* є конфлікти у трудових відносинах.

*Предметом дослідження* є соціально-психологічні причини конфліктів у трудових відносинах та їх вирішення.

**Вибірку склали** 50 співпрацівників Громадської Організації «Міжнародна академія ментального здоров'я». З них - 18 чоловіків та 32 жінки віком від 24 до 65 років.

**Практичне значення отриманих результатів.** Одержані результати мають як теоретичне, так і практичне значення. Результати дослідження можуть бути використані у практичної та науково-дослідної роботі студентів. Зокрема при підготовці виступів на конференціях, практичних заняттях за дисциплінами «Конфліктологія», «Психологія праці», «Психологія особистості», «Соціальна психологія» та ін.

**Методи дослідження.** В основу кваліфікаційної роботи покладено міждисциплінарний підхід, що обґрунтовано тим, що конфліктологія як наукова дисципліна розвивається на стику багатьох наук, серед яких філософія, соціологія, право, економіка, політологія та ін. І, звичайно ж, важливий внесок у розвиток конфліктології вносить психологія.

Емпіричне дослідження проводилося зі застосуванням комплексу таких психодіагностичних методик: методики К. Томаса діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки (адаптація Н.В. Гришиної); тесту В. Ряховського «Самооцінка конфліктності»; методики О.С. Михалюк та А.Ю. Шалито «Визначення соціально-психологічного клімату в трудовому колективі».

**Апробація результатів дослідження.** Основні положення та результати кваліфікаційної роботи висвітлено в наукової статті

**Структура дослідження** обумовлена метою і завданнями, які були поставлені здобувачем у процесі науково-теоретичної розробки вибраної теми. Дослідження складається з вступу, трьох розділів, першій розділ містить три підрозділи, другий та третій – два підрозділи, висновків та списку використаних джерел. Основний обсяг кваліфікаційної роботи становить 62 сторінки, робота проілюстрована 6 малюнками та 4 таблицями. Список використаних джерел містить 73 найменування.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

**У вступі** обґрунтовано актуальність теми роботи, визначено мету, завдання, об’єкт, предмет, наукову новизну і методи дослідження.

**У першому розділі «Теоретико-методологічні основи дослідження соціально-психологічних причин конфліктів у трудових відносинах та їх вирішення»** аналізуються ступень розробленості проблеми соціально-психологічних причин конфліктів у трудових відносинах та їх вирішення, основні поняття та категорії дослідження, теоретичні підходи до дослідження конфліктів у трудових відносинах.

**У другому розділі «Соціально-психологічні фактори трудових відносин як причин конфліктів»** розглядаються причини соціально-психологічної напруженості в трудових відносинах. Досліджується медіація як психологічний спосіб вирішення конфліктів в трудових відносинах.

**У третьому розділі «Емпіричне дослідження соціально-психологічних причин конфліктів у трудових відносинах та їх вирішення»** обгрунтовується вибір методик емпіричного дослідження, описуються та аналізуються результати емпіричного дослідження.

Результати, отримані завдяки Методиці К. Томаса, «Діагностика схильності особистості до конфліктної поведінки» (адаптація Н.В.

Гришиної), показали, що 18% респондентів заради захисту власних інтересів готові до відкритого конфлікту. Вони мають підвищену самооцінку, досить агресивні, активні та цілеспрямовані. 82% опитаних 1) конфлікту уникають, 2) згодні на компроміс, 3) обирають співпрацю, 4) пристосовуються до ситуації.

Порівняльний аналіз стилів поведінки у конфліктній ситуації жінок і чоловіків показав, що 18% жінок та 24% чоловіків готові змагатися та конфліктувати. 22% жінок та 18% чоловіків схильні до пристосування у конфліктній ситуації. 14% жінок та 10% чоловіків обрали компроміс як стиль поведінки у конфліктній ситуації. 20% жінок та 28% чоловіків намагаються конфлікт оминати. 26% жінок та 20% чоловіків віддають перевагу співпраці в умовах конфлікту.

Результати дослідження за методикою «Самооцінка конфліктності» В. Ряховського показали, що більшість респондентів (62%) вважають себе неконфліктними, 22% оцінили свій рівень конфліктності як середній, 16% вважають себе конфліктними особистостями.

Дослідження за методикою вивчення соціально-психологічного клімату у колективі О.С. Міхалюка та А.Ю. Шаліто показало, що факторами впливу на соціально-психологічний клімат є умови праці та побуту, зміст праці, стан міжособистісних відносин у колективі, організаційно-управлінські умови та ін.

## ВИСНОВКИ

На основі аналізу ступеня розробленості проблеми соціально-психологічних причин конфліктів у трудових відносинах та їх вирішення виявлено, що досі у психологічній науці не сформульовано загальний підхід до питань сутності, змісту, видів, типів, класифікації трудових конфліктів.

Проаналізовані ключові поняття та категорії дослідження: конфлікт, соціальний конфлікт, трудовий конфлікт, трудовий колектив.

Автор розділяє точку зору В. Тимофієва, що «конфлікт - це стосунки між суб’єктами соціальної взаємодії, що характеризуються їх протиборством на основі протилежно спрямованих мотивів (потреб, інтересів, цілей, ідеалів, переконань) або суджень (думок, поглядів, оцінок), а з іншого – як процес розвитку взаємодії суб’єктів від конфронтації до комунікації».

Соціальні конфлікти, зокрема у трудових відносинах, є природним процесом розвитку суспільства. Конфлікти у трудових відносинах допомагають по-новому оцінити те, що відбувається, запланувати те, що сприятиме покращенню соціально-психологічного клімату в колективі. Більше того, можна сказати, що конфлікт розкриває психологічні особливості співробітників, допомагає їм дізнатися, розуміти одне одного краще. Конфлікт очищає, як сказав Макс Вебер.

Під соціальним конфліктом, однією з видів якого є трудовий конфлікт, у цій роботі розуміються протиріччя між суб'єктами суспільства, які мають різні інтереси, цінності, соціальні установки.

Трудовий конфлікт це «наявність розбіжностей між сторонами трудових відносин щодо встановлення або зміни умов праці, укладення, зміни і виконання умов трудового договору, а також застосування законодавства про працю». Трудовий конфлікт, на наш погляд, це випробування на міцність для всього колективу в цілому та кожного його учасника, зокрема, яке дає можливість конфліктуючим сторонам розпочати свої стосунки з чистого аркуша з урахуванням отриманого досвіду.

З'ясовано, що трудові конфлікти виконують як негативні, і позитивні функції. У трудових відносинах вони сприяють розвитку у співробітників відповідальності та небайдужості, змушують уважно придивитися до причин їх виникнення, своєї ролі у їх виникненні. Отже конфлікти є чинником змін як у соціальних, і особистих відносинах.

У проаналізованих визначеннях трудового колективу виокремлені загальні та специфічні ознаки. Загальні - організована спільність людей,

об'єднана конкретним видом суспільно-корисної праці, загальні суспільно-корисні цілі, економічні та інші інтереси, ціннісні орієнтації. Специфічні – рівень згуртованості, усталеності співробітників, міжособистісні відносини, не тільки трудові, але й дружні, приятельські відносини.

Розглянуті основні теоретико-методологічні підходи до дослідження конфліктів у трудових відносинах. З'ясовано, що теоретики конфліктології прагнуть конвергенції соціологічного та психологічного підходів, що, в результаті, трансформується в соціально-психологічний підхід до вивчення конфліктів. У рамках соціально-психологічного підходу виділяються два основні напрямки: соціально-психологічний та індивідуально-психологічний (особистісний). Метою соціально-психологічного підходу є дослідження психологічних механізмів виникнення у процесі спільної діяльності людей суперечливих норм, правил, інтересів, орієнтацій, цінностей та ін. Соціальні психологи намагаються розібратися, як створюються та вирішуються конфліктні ситуації.

Виявлено соціально-психологічні причини конфліктів у трудових відносинах: індивідуально-психологічні характеристики членів трудового колективу; соціально-психологічна напруженість у трудовому колективі; негативний соціально-психологічний клімат у трудовому колективі.

Досліджені причини соціально-психологічної напруженості в трудових відносинах. Це незгода всіх членів трудового колективу з цілями та завданнями діяльності організації; конфлікт між адміністрацією та співробітниками, наприклад, коли останні вважають, що їхня праця оцінюється несправедливо; порушення правил корпоративного поведінки одним чи кількома співробітниками; коли члени трудового колективу мають культурні рівні, що різко відрізняються. І тут мають значення освіта, виховання, світогляд співробітників.

Проаналізована медіація як психологічний спосіб вирішення конфліктів в трудових відносинах. Обгрунтовано, що медіація є процесом взаємодії, під час якого сторони конфлікту за допомогою медіатора прагнуть узгодити свої цілі та інтереси, виробити компромісні рішення, які задовольнять обидві сторони. Показано, що успіх медіації залежить від того, наскільки для сторін конфлікту створено умови психологічного комфорту.

Описані та проаналізовані результати емпіричного дослідження. за методикою К. Томаса та Р. Кілмана з'ясовано, що більшість респондентів (24%) у конфліктній ситуації прагнуть уникнути участі у конфлікті, дотримуються політики «страуса, який ховає голову в пісок». Їхня поведінка пов'язана з бажанням неучасті у конфліктах. Це пояснюється їх нерозумінням ситуації, а також тим, що вони не вміють відстоювати власну думку, бояться погіршити своє становище у колективі, не вважають предмет протиріч настільки важливим, щоб підтримувати конфлікт та ін. Зазвичай, такі люди мають низький рівень самооцінки.

За методикою «Самооцінка конфліктності» В. Ряховського з’ясовано, що 62%, більшість опитаних учасників експерименту оцінили свій рівень конфліктності як низький, 22% респондентів заявили, що мають середній рівень конфліктності, 16% - високий рівень конфліктності.

За методикою вивчення соціально-психологічного клімату у колективі О.С. Михалюка та А.Ю. Шалито досліджено, що 54% опитаних членів трудового колективу задоволені соціально-психологічним кліматом, що склався. На їхню думку, у колективі створено психологічні умови, завдяки яким загальна діяльність продуктивна, а особистість має можливість професійного та особистісного зростання.