

послабленням впливу стресової ситуації. Пасивна копінг-поведінка, або пасивне подолання, передбачає використання різного арсеналу механізмів психологічного захисту, які спрямовані на зниження емоційної напруги, а не на зміну стресової ситуації [3].

Психологічне призначення копінг-поведінки полягає в тому, щоб якнайкраще адаптувати людину до вимог ситуації, оволодіти нею, ослабити або пом'якшити її вимоги, уникнути або звикнути до них і таким чином погасити стресову дію ситуації. За твердженням Лазаруса, головне завдання копінг-поведінки – забезпечення і підтримка благополуччя людини, фізичного і психічного здоров'я, задоволеності соціальними стосунками [3].

Таким чином, на основі опрацьованих матеріалів ми можемо зробити висновок, що копінг-поведінка - це самостійна поведінка особистості, це стратегії дій щодо усунення, зменшення кризової події; це адаптивна та зріла поведінка суб'єкта, що виявляється в когнітивній, емоційній та поведінковій сферах та має власну динамічну структуру, реалізуючи поставлені цілі особистості. Результати аналізу сучасних наукових підходів свідчать, що психічне і фізичне самопочуття залежить від вибору індивідом копінг-стратегії у момент зіткнення з психотравмуючою ситуацією.

ЛІТЕРАТУРА

1. Анциферова Л. И. Личность в трудных жизненных ситуациях: переосмысление, преобразование ситуаций и психологическая защита / Л. И. Анциферова // Психологический журнал. – 1994. – т. 15, № 1. - С. 23.
2. Василенко М.М. Сучасні напрями психологічних досліджень копінг-стратегій // [Електронний ресурс] . - Режим доступу: <http://vuzlib.com/content/view/748/94/>
3. Корсун С. І. Психологія діяльності працівників податкової міліції [текст]: монографія. / Корсун С. І., Ткачук Т. А. – К.: Центр учбової літератури, 2013. – 194 с.
4. Нартова-Бочавер С. К. „Coping behavior” в системе понятий психологии личности / С. К. Нартова-Бочавер // Психологический журнал – 1997. – Т. 18. – № 5. – С. 20–30.
5. Ткачук Т. А. Копінг-поведінка як проблема сучасної психології // [Електронний ресурс] . - Режим доступу: http://www.interklasa.pl/portal/dokumenty/ridna_mowa_uk/index.php?page=tm32_05

Шершньова М.

Науковий керівник – проф. Радчук Г.К.

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ВИНИКНЕННЯ КОНФЛІКТІВ У ТРУДОВОМУ КОЛЕКТИВІ

Виникнення трудових конфліктів на підприємствах та організаціях спричинено недоліками і труднощами у професійній та міжособистісній взаємодії працівників, що загалом обумовлює зростання конфліктності у трудовому процесі. Тому важливо з'ясувати позицію кожного працівника, специфіку управлінської діяльності керівника установи, а також соціально-психологічний клімат у трудовому колективі. Актуальність проблеми вказує на необхідність вивчення цього явища, розробку і впровадження дієвих способів та заходів щодо попередження й конструктивного вирішення вказаних конфліктів. Необхідно здійснювати просвітницьку роботу серед людей, які працюють у колективі, оскільки це допоможе попередити виникнення конфліктних ситуацій задля ефективної і продуктивної трудової діяльності.

Метою статті є аналіз емпіричного дослідження соціально-психологічні чинники виникнення конфліктів у трудовому колективі.

Спроби визначення чинників виникнення конфліктів у трудовому колективі здійснені багатьма дослідниками. Зокрема, А.М. Гірник класифікує міжособистісні конфлікти за основною причиною на конфлікти інтересів, інформаційні конфлікти, організаційні (структурні) конфлікти, конфлікти спілкування (поведінки і стосунків), конфлікти систем цінностей [1].

Отож, відштовхуючись від вищезазначеного можна стверджувати, що одним з важливих соціально-психологічних чинників виникнення конфліктів у трудовому колективі є специфіка комунікативного контролю у спілкуванні між працівниками, особливості їх міжособистісної взаємодії та ділових стосунків.

Л. Г. Почебут та О. Е. Корольова зазначають, що важливим фактором виникнення трудових конфліктів є якість організації в якій перебувають працівники. При цьому, особливе значення вчені приділяють поняттю "лояльний", той, що "тримається у межах законності, коректно і доброзичливо ставиться до тієї організації, в якій він працює". Лояльне ставлення трактується і як мотивація людини працювати на користь організації, відстоювати її інтереси в різних сферах бізнесу [3; 4].

Досліджуючи феномен лояльності персоналу в конфліктологічному ключі, Т. Н. Чистякова і Н. В. Моїсеєнко визначають лояльного співробітника як людину, яка "ідентифікує себе з організацією, де вона працює, пов'язує з діяльністю в ній свої успіхи і невдачі у всіх сферах свого життя". Лояльність персоналу розуміється дослідниками як готовність співробітника відповідати корпоративним очікуванням; формувати способи поведінки виходячи з рамок, заданих організацією або керівництвом; стійкість до провокуючої дії ззовні;

дотримання раніше прийнятих домовленостей; внутрішнє ухвалення особистістю організаційних цілей і цінностей, безоціночне і некритичне ставлення до життя організації [5].

Загалом, можна сказати, що ще одним вагомим чинником виникнення трудових конфліктів в організації є специфіка соціально-психологічного мікроклімату у колективі. Відповідно до цього, необхідно враховувати оцінку рівня розвитку групи на основі аналізу її соціально-психологічних станів для подальшого прогнозування успішності її діяльності.

Узагальнюючи теоретичні відомості нами було виділено важливі соціально-психологічні чинники виникнення конфліктів у трудовому колективі, серед яких: особливості комунікативного контролю між працівниками та якість організації в якій працює персонал.

У процесі створення програми емпіричного дослідження ми виходили з його мети – емпірично дослідити соціально-психологічні чинники виникнення конфліктів у трудовому колективі. Для досягнення поставлених завдань нами використовувався комплекс методів, а саме емпіричних (психодіагностичні методики: «Оцінка комунікативного контролю в спілкуванні» (адаптований варіант тесту М.Снайдера) спрямована на встановлення особливостей комунікативного контролю серед досліджуваних працівників, який у свою чергу грає важливу роль в організації безконфліктного спілкування між людьми і тісно пов'язаним з емоційною сферою та з рівнем саморегуляції людини та опитувальник «Пульсар» (розроблений Л.Почебут) який оцінює якість організації в якій працює досліджуваний. За результатами опитування кожного члена групи можна судити про ступінь її зрілості, яка базується на основних її станах: підготовленість до діяльності; спрямованість; організованість; активність; згуртованість; інтегративність; референтність.

Емпіричне дослідження проводилося на базі Товариства з обмеженою відповідальністю «Теркурій-2» упродовж 2017-2018рр., зазначена організація є приватною установою. У дослідженні брали участь працівники та керівники різних відділів, серед яких: дирекція, секретаріат, відділ бухгалтерії, відділ інформаційних технологій, відділ кадрів, відділ оренди, охорона, відділ маркетингу, відділ реклами та технічно-інженерний відділ. Загальна кількість обстежуваних становила 90 учасників. Вік досліджуваних – 19-65 років. Серед 90 учасників 65 працівників і 25 керівників. Організація існує вже понад 10 років, штатний склад працівників повноцінно сформований. Участь людей у дослідженні ґрунтувалася на їхній добровільній згоді.

За результатами проведеного емпіричного дослідження нами було встановлено що, за методикою «Оцінка комунікативного контролю в спілкуванні» (адаптований варіант тесту М.Снайдера) у 53% досліджуваних низький рівень комунікативного контролю. Вони безпосередні і відкриті, але можуть сприйматися колегами як занадто прямолінійні та нав'язливі, що у свою чергу має негативний вплив на взаємовідносини в колективі та на трудову діяльність загалом. Також, було встановлено, що 33% досліджуваних притаманний середній рівень комунікативного контролю у спілкуванні, що характеризується: щирістю та спонтанністю поведінки досліджуваних; схильністю враховувати у своїй поведінці інтереси оточуючих; у взаємовідносинах з колегами та у конфліктних ситуаціях такі працівники намагаються знайти компромісне рішення; гнучко впливають у робочий процес. Але лише 19% досліджуваних притаманний високий рівень комунікативного контролю в спілкуванні, який характеризується: здатністю працівника легко входження в будь-яку роль; гнучко реагувати на різні зміни ситуації; схильністю до прогнозування і передбачення враження, яке справляє на оточуючих; умінням постійно тримати себе у формі, стежити за собою, знанням, де і як поводитися, умінням управляти проявами своїх емоцій.

Отже, завдяки отриманим результатам можна зробити висновок, що одним із соціально-психологічних чинників виникнення конфліктів у трудовому колективі є низькі показники комунікативного контролю у спілкуванні. Відповідно до цього, досліджуваним необхідно розвивати комунікативний контроль у спілкуванні для того, щоб легко взаємодіяти із колегами під час трудової діяльності, знаходити з ними спільну мову, обговорювати проблемні ситуації, а також конструктивно вирішувати конфлікти.

Під час проведення дослідження ми також використовували опитувальник «Пульсар» розроблений Л.Г.Почебут, з її допомогою можна судити про ступінь зрілості трудового колективу, яка базується на основних станах: підготовленість до діяльності; спрямованість; організованість; активність; згуртованість; інтегративність; референтність (рис 1). Результати проведеної методики дозволяють нам стверджувати, що у досліджуваній групі усі сім станів є не на достатньо високому рівні .

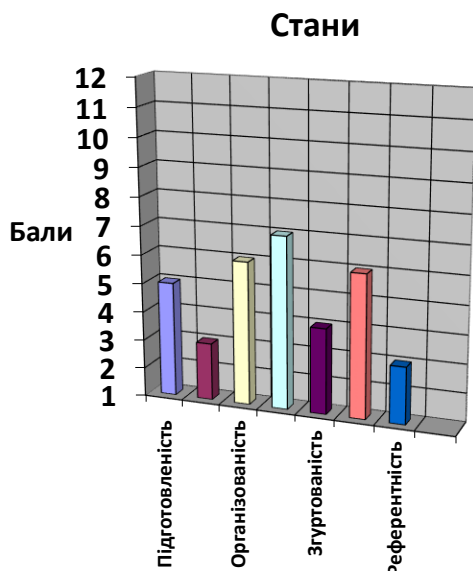


Рис.1 Ступінь зрілості трудового колективу, яка базується на основних станах (у балах)

Якщо переважна більшість оцінок за усіма якостями від 10 до 12 балів, то група зріла, згуртована, працездатна та надійна. Якщо оцінка вкладається в діапазон від 7 до 9 балів – група достатньо зріла, здатна виконувати виробничі завдання. Від 4 до 6 балів – група недостатньо зріла, не завжди здатна ефективно справлятися з поставленими завданнями. Від 1 до 3 балів – група незріла, велика вірогідність того, що вона не справиться з поставленими виробничими завданнями. Аналізуючи отримані результати можна дійти до висновку, що переважна більшість оцінок за усіма станами свідчить про те, що досліджувана група трудового колективу є недостатньо зрілою для того, щоб вирішувати важкі трудові завдання, між працівниками виникають різного роду суперечки, які ведуть за собою конфлікти у трудовому колективі.

Отож, за усіма результатами отриманими внаслідок проведення опитувальника «Пульсар» (розроблений Л.Г.Почебут), можна стверджувати що вагомим соціально-психологічним чинником виникнення конфліктів у трудовому колективі є недостатній рівень якості організації в якій працюють досліджувані. Це свідчить про несприятливі міжособистісні відносини між співробітниками, виникнення конфліктних ситуацій які можуть спричинити деструктивний вплив на трудову та міжособистісну взаємодію між колегами.

На основі вищесказаного можна зробити висновок, що важливими соціально-психологічними чинниками виникнення конфліктів у трудовому колективі є низький рівень комунікативного контролю у спілкуванні між працівниками та недостатній рівень якості організації в якій вони працюють. На підставі цього у трудових колективах доцільно здійснювати просвітницьку діяльність, розробляти та проводити соціально-психологічний тренінги між працівниками, для того, щоб збагатити їх комунікативні навички, налагодити мікроклімат у колективі, забезпечити вищі рівні розвитку групи. Налаштувати працівників на співпрацю і дружню взаємодію.

ЛІТЕРАТУРА

1. Гірник А. М. Конфлікти в суспільстві діагностика і профілактика: матеріали конференції / А. М Гірник. – Київ, 1995. – 342 с.
2. Моргунов Е.Б. Управление персоналом: исследование, оценка, обучение: учебное пособие / Е. Б.Моргунов. – М.: Генезис, 2000. – 264 с.
3. Почебут Л.Г. Организационная социальная психология: учебное пособие /Л.Г. Почебут. – СПб: Питер, 2000. – 298 с.
4. Пригожин А. И. Современная социология организаций: учебное пособие / А.И. Пригожин. – М.: Социум, 1995. – 368 с.
5. Чумарин И. Г. Люди и организации: деструктивное противодействие: сборник тезисов III Всероссийской конференции / И.Г. Чумарин. – СПб, 2000. – 150 с.