

**ЧОРНОМОРСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ПЕТРА МОГИЛИ
ІНСТИТУТ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ
Кафедра публічного управління та адміністрування**

ХРІНЕНКО НАТАЛІЯ ГЕОРГІЇВНА

**ОРГАНІЗАЦІЙНО-УПРАВЛІНСЬКИЙ КОНФЛІКТ ТА ЙОГО ВПЛИВ НА
МОРАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ КЛІМАТ УСТАНОВИ**

Спеціальність: 281 Публічне управління та адміністрування

АВТОРЕФЕРАТ

магістерської роботи на здобуття наукового ступеня
магістра публічного управління

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Зростання напруженості в сучасному суспільстві призводить до посилення різних конфліктів та необхідності всебічного їх вивчення, щоб протистояти негативним наслідкам та повною мірою скористатися позитивними можливостями, які вони виявляють, для розвитку особистості та груп. Знання факторів, що викликають міжособистісні конфлікти, дозволяє розробити набір методів щодо їх запобігання та виробити навички успішного вирішення. Ця робота не лише допомагає людині здобути знання про ефективні способи вирішення конфліктів, але й надає інформацію про основні психологічні явища, що викликають міжособистісні конфлікти, про можливість саморегуляції у складних життєвих ситуаціях, цілеспрямовано впливає на особистість з метою гармонізації її психічного та соціального життя.

Потенціал сучасної теорії конфлікту полягає насамперед у тому, що раніше конфлікти розглядалися виключно як негативне явище, і головним завданням було виявлення типових умов, що сприяють конфлікту, та визначення шляхів його вирішення. Сучасні підходи формуються з точки зору того, що повна відсутність конфліктів є умовою не тільки неможливою, але й небажаною.

Конфлікти є частим явищем в організаціях, зокрема і в закладах загальної середньої освіти. Наразі особливо високі вимоги ставляться до компетентності вчителя, викладені в Законах України, Державних програмах.

Однією зі складових професійно-педагогічної компетентності є конфліктна компетентність, яка означає здатність вчителя ефективно взаємодіяти з іншими, досягати консенсусу, запобігати та вирішувати проблемні та конфліктні ситуації, обирати способи поведінки, засновані на людяності, толерантності, відповідальності.

Нагальна необхідність формування конфліктних компетентностей учителів зумовлена і значним зростанням кількості міжособистісних конфліктів у системі освіти. У той же час, ознайомлення з результатами теоретичних напрацювань дослідників, власні спостереження свідчать про те, що серед освітян існує відносно низький рівень конфліктної культури, що призводить до високої конфліктогенності педагогічного середовища.

Питання виникнення конфліктів та розроблення шляхів управління ними розглядало багато дослідників. У нашій праці ми опирались на дослідження як зарубіжних дослідників (Г. Зіммеля, Е. Берджесса, Р. Парка, Л. Козера, Р. Дарендорфа), так і вітчизняних (В.Боднар, О.Бондарчук, М.Войтович, І.Ващенко, Л.Карамушки, Н. Коломінського, Г.Ложкіна.). Із зарубіжних досліджень на увагу заслуговують праці чеських науковців: В.Беднарша, М.Чакрта, Й.Галіка, І.Глоушкової, Й.Кршівоглави, О. Медлікової, Й.Пламїнека, Й.Штепаніка та інших. Проте ці праці не розкривають сам процес конфліктологічної компетентності керівника, який забезпечує його готовність до здійснення безконфліктного спілкування та взаємодії.

Таким чином, актуальність проблеми магістерської роботи не визиває сумніву.

Мета дослідження полягає у вивченні організаційно-управлінського конфлікту та його впливу на морально-психологічний клімат установи (на прикладі Миколаївської гімназії №41).

Відповідно до мети дослідження визначено такі **завдання**:

- дослідити організаційно-управлінський конфлікт, його функції;

- визначити причини, структуру та динаміку організаційно-управлінського конфлікту;
- з'ясувати особливості прояву організаційно-управлінського конфлікту та шляхи його вирішення;
- охарактеризувати методики вивчення морально-психологічного клімату в організації;
- проаналізувати психологічний стан в колективі установи (на прикладі гімназії № 41);
- обґрунтувати роль керівника у створенні безконфліктного середовища в організації;
- розробити рекомендації щодо управління організаційно - управлінським конфліктом в колективі.

Об'єктом магістерської роботи є морально – психологічний клімат установи, як складне динамічне соціально-психологічне явище, що виявляється у різноманітних формах її діяльності та об'єднує в собі взаємодію всіх факторів внутрішньо колективного життя.

Предметом роботи є організаційно-управлінський конфлікт та його вплив на морально-психологічний клімат установи.

Методи дослідження. З метою виконання визначених завдань були використані такі методи дослідження: загальнонаукові: аналіз і синтез, порівняння, зіставлення різних поглядів на досліджувану проблему, визначення поняттєво-категоріального апарату; емпіричні: анкетування, опитування, тестування, спостереження, бесіда, діалог для виявлення рівня готовності до здійснення антиконфліктної діяльності за різними показниками; педагогічний експеримент для виявлення ефективності розробленої технології формування конфліктологічної компетентності керівника установи.

Наукова новизна одержаних результатів полягає в теоретичному узагальненні та експериментальному вирішенні проблеми ефективного попередження та розв'язання організаційних конфліктів. Психологічної діагностики та виявленні соціально-психологічних чинників виникнення міжособистісних конфліктів в організації, визначенні ефективних психолого-педагогічних умов успішного попередження та розв'язання міжособистісних конфліктів, формуванні конфліктної компетентності працівників за допомогою активних соціально - психологічних методів.

Запропоновано визначення конфлікту, як форми відносин між потенційними або актуальними суб'єктами соціальної дії, мотивація яких обумовлена ворогуючими цінностями і нормами, інтересами і потребами.

Розроблено план заходів, які проводилися із членами педагогічного колективу Миколаївської гімназії №41 протягом вересня – листопада 2019 р., та сприяли зниженню рівня особистої конфліктності респондентів.

Практичне значення одержаних результатів полягає в тому, що теоретичні положення, практичні напрацювання, що викладені в магістерській роботі, розроблені методичні матеріали можна використовувати в системі підготовки керівників закладів загальної середньої освіти, при викладанні курсу «Психологія управління» та написанні наукових робіт.

Апробація результатів магістерської роботи. Матеріали дослідження впроваджено в Миколаївській гімназії №41 (довідка №14 від 21.11.2019 р.)

Структура та обсяг роботи. Робота складається із вступу, трьох розділів,

висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг магістерської роботи становить 93 сторінки, основний текст роботи викладено на 77 сторінках, список використаних джерел включає 99 найменувань.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ

У вступі обґрунтовано актуальність теми, сформульовано мету та основні завдання, об'єкт і предмет, методи дослідження, висвітлено наукову новизну і практичне значення виконаної роботи. Наведено результати апробації основних положень та особистий внесок автора дослідження.

У першому розділі *«Теоретико-методологічні засади дослідження особливостей організаційно – управлінського конфлікту»* охарактеризовано проблематику та джерельну базу дослідження організаційних конфліктів.

Підрозділ 1.1. *«Організаційно-управлінський конфлікт: поняття, функції, суб'єкти, класифікація»* присвячений аналізу стану наукової розробки проблеми у вітчизняної та зарубіжній науці.

Важливою групою джерел для написання магістерської роботи є напрацювання вітчизняних (В.Боднар, О.Бондарчук, М.Войтович, І.Ващенко, Л.Карамушки, Н. Коломінського, Г.Ложкіна.), так і зарубіжних (Г. Зіммеля, Е. Берджесса, Р. Парка, Л. Козера, Р. Дарендорфа). Із зарубіжних дослідників значна увага була приділена працям чеських науковців: В.Беднарша, М.Чакрта, Й.Галіка, І.Глоушкової, Й.Кршівоглави, О. Медлікової, Й.Пламінека, Й.Штепаніка та інших.

Зроблено висновок, що на даний час сформована потужна джерельна база щодо теоретичних та практичних аспектів вивчення конфліктів, проте ці праці не розкривають сам процес конфліктологічної компетентності керівника, який забезпечує його готовність до здійснення безконфліктного спілкування та взаємодії.

У підрозділі 1.2 *«Причини, структура та динаміка організаційно-управлінського конфлікту»* з'ясовано, що конфлікти є невід'ємною частиною будь-якої організації і, що основна передумова розгортання конфлікту в трудовому колективі - це створення потенціалу напруженості щодо соціальних цінностей, інтересів, потреб, очікувань.

Розглянуто різні причини конфліктів, які визначають дослідники, запропонували своє виділення груп об'єктивних причин.

Досліджено динаміку розвитку конфлікту та межі, пов'язані із простором і часом, у яких він відбувається.

Зроблено висновок, що поштовхом до конфлікту є інцидент між суб'єктами, який може статися випадково, незалежно від волі учасників, з об'єктивних причин або внаслідок неграмотної взаємодії. Характерними рисами конфлікту є невизначеність результату, різні цілі та поведінка кожної сторони. Розвиток конфліктів, як правило, відбувається з поступовим розширенням складу його учасників, часом і предмета конфлікту: виникнення конфліктної ситуації вимагає взаємодії двох суб'єктів, включаючи їх захисників, свідків, адвокатів; зачіпаються інтереси свідків, розростається предмет конфлікту та склад його учасників. Кінець конфлікту - це припинення діяльності всіх учасників конфлікту незалежно від причин конфлікту.

У підрозділі 1.3. *«Організаційно-управлінський конфлікт: особливості його прояву й вирішення»* розглянуто поняття «управління конфліктом», доведено, що, щоб конфлікти виконували свою важливу роль як помічника у розвитку людей та суспільства, потрібно бути добре поінформованим про інструменти та механізми, за допомогою яких їх можна успішно вирішити.

Проаналізовано типи реакцій на конфлікти та способи вирішення конфліктів, запропоновані різними науковцями.

Детально розглянуто проблему мобінгу та босінгу як його різновиду.

У другому розділі «Вивчення морально - психологічного клімату в колективі установи» проаналізовано методики вивчення конфліктності в організаціях та проаналізовано отримані результати.

У підрозділі 2.1. «Характеристика методики вивчення морально-психологічного клімату в організації» опрацьовано методики дослідження конфліктів, завданням яких є не лише констатувати той чи інший стан справ в організації, а й виявити шляхи нівелювання негативних наслідків конфлікту та найбільш повного використання його позитивних можливостей.

Проаналізовано методики, які використовувались при проведенні дослідження в Миколаївській гімназії №41

У підрозділі 2.2. «Аналіз психологічного стану в колективі установи» проаналізовано результати діагностик, проведених в педагогічному колективі Миколаївської гімназії №41 та результативність проведених методичних заходів. З'ясували, що працівники не мають практичних навичок управління конфліктами, а під час конфліктів діють інтуїтивно.

Після повторної діагностики з'ясовано, що дослідження ряду показників конфліктологічної компетентності учасників проведених заходів, показали позитивну динаміку в напрямку зростання рівня їх конфліктостійкості. Змінилося їхнє ставлення до власних цілей в суперечці, прогнозування дій своїх опонентів у конфліктній ситуації. Респонденти зазначали більшу кількість варіантів реагувань на різних етапах конфлікту.

Зроблено висновок, що порівняння отриманих даних обох тестів свідчать, що результатом проведеної роботи є зниження рівня особистої конфліктності респондентів.

У третьому розділі «Шляхи вдосконалення управління організаційно - управлінським конфліктом» обґрунтовано шляхи вирішення організаційно – управлінських конфліктів, надано практичні рекомендації як для керівників, так і працівників.

У підрозділі 3.1. «Роль керівника у створенні безконфліктного середовища»

Розглянуто конкретні, які включає в себе управління конфліктами як комплексний процес:

- запобігання конфліктам;
- діагностику та регулювання конфлікту шляхом адаптації поведінки його учасників;
- прогнозування еволюції конфліктів та оцінка їх функціональної спрямованості;
- вирішення конфлікту.

З'ясовано, що зміст управління конфліктами полягає в чіткій відповідності етапів до їх динаміки. А безконфліктне керівництво можливе за умови здійснення профілактики конфліктів, яка базується на результатах їх прогнозування.

Розглянуто способи запобігання конфліктів та з'ясовано функції, які має виконувати керівник з метою запобігання конфліктам у колективі. Такими функціями є :

- підтримка організації повсякденної діяльності працівників;
- використання наукових програм та методів вивчення та оцінки персоналу;
- постійна індивідуальна робота з підлеглими, особливо тими, хто має конфліктну

спрямованість;

- диференційований підхід до роботи з усіма працівниками;
- встановлення та підтримка сприятливих міжособистісних стосунків між працівниками;

- ретельне вивчення діяльності всіх категорій працівників

Зроблено висновок, що вміння керувати конфліктом є важливим для кожного керівника. Тому управлінцю потрібно займатися і самоосвітою з цього питання.

Відповідно, соціально – психологічна компетентність керівника, вміння передбачити можливі варіанти розвитку подій, оптимізація своєї щоденної діяльності створюють умови для результативної взаємодії.

У підрозділі 3.2. «Рекомендації щодо управління організаційно-управлінським конфліктом в колективі» обґрунтовано, що єдина умова запобігання виникненню конфліктних ситуацій - це експертні та обізнані керівники і працівники, які вміють розрізняти початкові фази конфлікту, вміти управляти конфліктами, володіти навичками саморегуляції.

Запропоновано конкретні кроки для зменшення організаційних конфліктів. Виділено психологічні засоби вирішення конфліктних ситуацій.

Розроблено і запропоновано конкретні рекомендації щодо поведінки в конфліктних ситуаціях.

ВИСНОВКИ

Відповідно до поставленої в магістерській роботі мети та завдань дослідження обґрунтовано теоретичні засади та практичні рекомендації, щодо вирішення проблеми ефективного попередження та розв'язання організаційних конфліктів. Розкриті особливості психологічної діагностики соціально-психологічних чинників виникнення міжособистісних конфліктів в організації та умови їх попередження. На основі чого сформовано наступні висновки:

1. Охарактеризовано конфлікт, як форму відносин між потенційними або актуальними суб'єктами соціальної дії, мотивація яких обумовлена ворогуючими цінностями і нормами, інтересами і потребами. Визначено, що конфлікти проявляються в діяльності всіх соціальних інститутів, соціальних груп, у взаєминах між людьми й відіграють ключову роль у житті окремої людини, трудового колективу.

2. Встановлено, що конфлікти в колективі можуть виконувати як позитивні, так і негативні функції, які можна поділити на окремі групи: конструктивні і деструктивні. Разом з тим, переважна більшість конфліктів має одночасно і конструктивні, і деструктивні функції. Також виділяють явні й латентні функції конфлікту. Дослідники пропонують різні класифікації конфліктів, визначаючи їх типи, але більшість виділяють міжособистісні, внутрішньоособистісні, міжгрупові конфлікти.

3. Дослідженнями встановлено, що кожному конфлікту передуює суперечлива ситуація, але не завжди кожна суперечлива ситуація призводить до конфлікту. Поштовхом до конфлікту є інцидент між суб'єктами, який може статися випадково, незалежно від волі учасників, з об'єктивних причин або внаслідок неграмотної взаємодії. Характерними рисами конфлікту є невизначеність результату, різні цілі та поведінка кожної сторони. Кожен конфлікт має свої фази розвитку.

4. У роботі відображено стійкі моделі поведінки, до яких люди вдаються у разі конфлікту. Врахування цих форм поведінки під час роботи зі своїми підлеглими може допомогти керівнику вчасно виявити конфлікт між підлеглими та надати корисну інформацію про реакції конкретних працівників на конфліктні ситуації. Важливою умовою ефективного функціонування організації є вміння управляти процесом виникнення, розвитку та вирішення конфліктів. Різноманітність конфліктних явищ у взаємовідносинах людей обумовлює різні концептуальні підходи до розв'язання конфліктів. Серед способів подолання конфліктів визначають мотиваційний, когнітивний та діяльнісний.

5. В ході дослідження обґрунтовано, що, що опрацьовані та проведені дослідження сприяли отриманню необхідної інформації та подальшому плануванню роботи в закладі щодо попередження конфліктів. Виявлено, якщо проводити з працівниками відповідні заходи, то це призведе як до зниження рівня особистісної конфліктності, так і конфліктності в колективі. Важливе значення при цьому має створення сприятливої атмосфери праці, доброзичливих стосунків між членами колективу.

6. Проведенні діагностики показали, що в установі слід приділити увагу первинній психопрофілактиці конфліктів. У здійсненні цієї профілактики було визначено основні задачі та розроблено план заходів, які проводилися із членами педагогічного колективу Миколаївської гімназії №41 протягом вересня – листопада 2019 р. Порівняння отриманих даних тестів, проведених до та після апробації методичних матеріалів, свідчать, що результатом проведеної роботи є зниження рівня особистої конфліктності респондентів, і, відповідно, заходи мали практичне значення.

АНОТАЦІЯ

Хріненко Н.Г. Організаційно-управлінський конфлікт та його вплив на морально-психологічний клімат установи – На правах рукопису

Магістерська робота на здобуття освітнього ступеня «магістр». Чорноморський національний університет імені Петра Могили. – Миколаїв, 2019.

Магістерська робота присвячена дослідженню теоретичних положень, методичних підходів та практичних засад організаційних конфліктів.

У дослідженні розглянуто основні підходи до тлумачення поняття конфлікту, визначено функції та суб'єкти організаційного конфлікту.

З'ясовано, що конфлікти є невід'ємною частиною будь-якої організації й виникають з об'єктивних чи суб'єктивних причин.

Обґрунтовано, що для виникнення та розвитку конфлікту очевидного значення набуває усвідомлення його причин та глибини відповідними групами людей, які відчувають утиск будь-якого важливого для них інтересу. Але щоб конфлікт став реальністю, необхідна реальна соціальна дія.

Виявлено психолого-соціальні умови попередження та успішного розв'язання міжособистісних конфліктів в організації: підвищення конфліктної компетентності особистості, оволодіння системою знань про закономірності сприймання людьми один одного у процесі спілкування, формування вміння адекватно виражати власні емоції та

почуття, формування гнучкості у міжособистісній взаємодії, розширення самоусвідомлення.

Розроблено та апробовано методичні заходи з формування конфліктної компетентності працівників. Вироблено рекомендації для працівників щодо управління організаційними конфліктами.

Зроблено висновок, що, якщо проводити з працівниками заходи, то це призведе як до зниження рівня особистісної конфліктності, так і конфліктності в колективі.

Ключові слова: конфлікт, організаційний конфлікт, організація, врегулювання конфлікту, типологія конфліктів, управління конфліктами

ANNOTATION

Khrinenko N.G. Organizational-managerial conflict and its impact on the moral and psychological climate of the institution. – Manuscript.

Master's work in order to get a master's degree. Petro Mohyla Black Sea National University. – Nikolaev, 2019.

The master's work aims to study the theoretical positions, methodological approaches and practical foundations of organizational conflicts.

The study examines the main approaches to the interpretation of the concept of conflict, identifies the functions and subjects of organizational conflict.

Conflicts have been found to be an integral part of any organization and arise for objective or subjective reasons.

It is substantiated that for the emergence and development of conflict of obvious importance is the awareness of its causes and depth to the relevant groups of people who feel the oppression of any interest to them. But real conflict requires real social action.

Psychological and social conditions of prevention and successful resolution of interpersonal conflicts in the organization are revealed: enhancement of personal conflicts competence, mastering the system of knowledge about the regularities of people's perception of each other in the process of communication, forming the ability to adequately express emotions and feelings, developing and communicating self-awareness.

Methodical measures for forming employees' conflict competence have been developed and tested. Recommendations for employees on the management of organizational conflicts have been made.

It is concluded that, if carrying out actions with employees, it leads both to reduction of level of personal conflict, and conflict in a team.

Keywords: conflict, organizational conflict, organization, conflict resolution, conflict typology, conflict management.