НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ПЕДАГОГІЧНИХ НАУК УКРАЇНИ

ІНСТИТУТ ПСИХОЛОГІЇ імені Г. С. КОСТЮКА

На правах рукопису

РАДЧЕНКО ОЛЬГА БОРИСІВНА

УДК 159.964.21: 377.2

ПРИЧИНИ ВИНИКНЕННЯ ТА ПСИХОЛОГІЧНІ УМОВИ ПОДОЛАННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНИХ КОНФЛІКТІВ У ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНИХ НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДАХ

19.00.10 – організаційна психологія; економічна психологія

Дисертація

на здобуття наукового ступеня

кандидата психологічних наук

Науковий керівник:

Карамушка Людмила Миколаївна,

член-кор. НАПН України,

доктор психологічних наук, професор

Київ – 2014

ЗМІСТ

ВСТУП 4

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ ОРГАНІЗАЦІЙНИХ КОНФЛІКТІВ У ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНИХ НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДАХ 12

1.1.Сутність конфліктів та основні підходи до їх вивчення у психології 12

1.2.Особливості організаційних конфліктів 30

1.3.Аналіз організаційних конфліктів у професійно-технічних навчальних закладах 43

Висновки до першого розділу 58

РОЗДІЛ 2

ЕМІІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВИДІВ ТА ПРИЧИН ВИНИКНЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНИХ КОФЛІКТІВ У ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНИХ НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДАХ 61

2.1. Мета, завдання, методика та організація констатувального етапу дослідження 61

2.2. Види організаційних конфліктів у професійно-технічних навчальних закладах, особливості їх протікання та підходи до їх вирішення 72

2.3. Причини організаційних конфліктів у професійно-технічних навчальних закладах, які стосуються мезорівня 78

2.4. Причини організаційних конфліктів у професійно-технічних навчальних закладах, які стосуються мікрорівня 100

Висновки до другого розділу 113

РОЗДІЛ 3

ПСИХОЛОГІЧНІ УМОВИ ПІДГОТОВКИ ПРАЦІВНИКІВ ПРОФЕСІЙНО-ТЕХНІЧНИХ НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДІВ ДО ПОДОЛАННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНИХ КОНФЛІКТІВ 117

3.1. Мета, завдання та організація формувального етапу дослідження 117

3.2. Зміст та особливості проведення тренінгу «Психологічні умови подолання організаційних конфліктів у професійно-технічних навчальних закладах» 124

3.3. Аналіз ефективності тренінгу «Психологічні умови подолання організаційних конфліктів у професійно-технічних навчальних закладах» 149

Висновки до розділу 3 172

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ 176

ЛІТЕРАТУРА 179

ДОДАТКИ 202

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

У дисертації наведено теоретичне узагальнення і нове розв’язання наукової проблеми, що виявляється в розкритті причин виникнення та психологічних умов подолання організаційних конфліктів у професійно-технічних навчальних закладах. Результати здійсненого дослідження підтвердили висунуту гіпотезу і дали підстави зробити такі висновки:

1. Організаційні конфлікти являють собою зіткнення протилежно спрямованих, але рівнозначних за своєю значущістю потреб, інтересів, ціннісних орієнтацій, соціальних настановлень тощо у свідомості окремого працівника чи керівника організації, у міжособистісних стосунках персоналу (працівників; працівників та керівників; працівників, керівників та клієнтів) та взаємодії організацій, яке супроводжується негативними емоційними переживаннями.

2. Виділено основні види організаційних конфліктів у професійно-технічних навчальних закладах, які можуть бути класифіковані за такими критеріями:

а) управлінським статусом учасників конфлікту (вертикальні конфлікти, які виникають між керівниками та інженерно-педагогічними працівниками; горизонтальні конфлікти, які виникають між представниками різних професійних груп); б) тривалістю конфлікту (короткострокові конфлікти, які тривають не більше місяця, та довгострокові конфлікти, які тривають кілька місяців або років); в) за результатом вирішення конфлікту (конструктивні та деструктивні конфлікти).

3. Обґрунтовано основні причини виникнення організаційних конфліктів у професійно-технічних навчальних закладах, які належать до: а) мезорівня – рівень організації в цілому (особливості соціально-психологічного клімату в колективі; емоційне ставлення працівників до представників своєї та інших професійних груп; функціональна та міжособистісно-комунікативна сумісність між членами колективу; особливості комунікацій у колективі; організація праці та ін.); б) мікрорівня – рівень працівників організації: особистісні (конфліктність особистості; стратегії поведінки в конфлікті), організаційно-професійні (посада, освіта) та соціально-демографічні (вік, стать) характеристики інженерно-педагогічних працівників.

4. У процесі емпіричного дослідження виявлено переважання певних видів організаційних конфліктів у професійно-технічних училищах: а) горизонтальні конфлікти (конфлікти між педагогічними працівниками та майстрами) переважають над вертикальними конфліктами (конфліктами з керівниками); б) серед «горизонтальних» конфліктів переважають конфлікти з представниками інших професійних груп; в) короткострокові конфлікти переважають над довгостроковими; г) деструктивні конфлікти дещо переважають над конструктивними.

5. Результати констатувального етапу дослідження виявили недостатню увагу проблемі подолання організаційних конфліктів у професійно-технічних навчальних закладах. Можна відзначити недостатню поінформованість працівників професійно-технічних навчальних закладів про організаційні конфлікти, закономірності їх виникнення та перебігу.

6. У результаті емпіричного дослідження констатовано, що на організаційні конфлікти у професійно-технічних навчальних закладах істотно впливають причини, які стосуються мезорівня. Зокрема, доведено, що існують статистично значущі зв’язки між: а) позитивною оцінкою соціально-психологічного клімату в колективі та відсутністю горизонтальних конфліктів (з майстрами); б) емоційним ставленням до чужої професійної групи та горизонтальними конфліктами (з майстрами та викладачами); в) функціональною та міжособистісно-комунікативною сумісністю членів колективу, груповою комунікативною активністю та відсутністю вертикальних та горизонтальних конфліктів (з керівниками, майстрами та викладачами); г) низькою оцінкою працівниками рівня організації праці керівництвом та наявністю вертикальних конфліктів (з керівниками).

7. Констатовано значний вплив на організаційні конфлікти у професійно-технічних навчальних закладах причин, які стосуються мікрорівня. Зокрема, доведено, що існують статистично значущі зв’язки між: а) конфліктністю працівників та наявністю горизонтальних і вертикальних конфліктів; б) стратегіями поведінки у конфлікті та горизонтальними і вертикальними конфліктами; в) посадою і результатом вирішення конфлікту та зміною стосунків між учасниками конфлікту після конфлікту; г) освітою працівників і наявністю конфліктів та результатом їх вирішення; д) віком працівників та результатом вирішення конфліктів; е) статтю працівників та участю колективу в подоланні конфліктів.

8. У процесі формувального експерименту встановлено, що для підготовки інженерно-педагогічних працівників професійно-технічних навчальних закладів до подолання організаційних конфліктів можна використовувати спеціальну технологію, яка забезпечує реалізацію певних психологічних умов для оволодіння: а) знаннями про сутність організаційних конфліктів; б) методами діагностики видів організаційних конфліктів та причин їх виникнення; в) засобами та прийомами подолання організаційних конфліктів.

Проведене дослідження відкриває перспективи подальших розробок з проблеми організаційних конфліктів у професійно-технічних навчальних закладах. До перспективних напрямків можна віднести розробку моделі психолого-управлінського консультування керівників професійно-технічних навчальних закладів з проблем управління організаційними конфліктами.