

УДК 159.9:316.482.3:005.32

Кузьмін В. В.¹, Шорохов С. О.²

¹ канд. соц. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

² студ. СНЗ-113сп НУ «Запорізька політехніка»

КОНФЛІКТИ У ТРУДОВОМУ КОЛЕКТИВІ : ПСИХОЛОГІЧНІ МЕТОДИ ПОПЕРЕДЖЕННЯ ТА РОЗВ'ЯЗАННЯ

Конфлікти у трудовому середовищі мають складну психологічну природу, оскільки формуються на перетині індивідуальних особливостей особистості, міжособистісної взаємодії, організаційної структури, системи управління та корпоративної культури. Нерозв'язані або деструктивно пережиті конфлікти здатні призводити до зростання напруженості, емоційного виснаження, професійного вигорання, зниження ефективності спільної діяльності та порушення соціально-психологічного клімату в колективі. Водночас конструктивно організоване управління конфліктами може стати чинником розвитку організації, підвищення згуртованості колективу та вдосконалення комунікативних процесів. Особливої уваги у сучасних умовах потребує дослідження психологічних методів попередження та розв'язання конфліктів, які спрямовані не лише на подолання вже наявних суперечностей, а й на формування у працівників навичок конструктивної комунікації, емоційної саморегуляції, толерантності до відмінностей та здатності до співпраці. У цьому контексті значущим є поєднання класичних психологічних підходів до конфліктології з новітніми інструментами, зокрема використанням інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ), що відкривають додаткові можливості для профілактики конфліктів, психологічної діагностики, навчання персоналу та організації дистанційної психологічної підтримки.

В результаті аналізу наукових джерел було визначено, що конфлікти у трудовому колективі є комплексним соціально-психологічним явищем, яке виникає на перетині особистісних, групових та організаційних інтересів. Вони можуть проявлятися на різних рівнях – від внутрішньо-особистісних суперечностей до масштабних міжгрупових конфліктів і мати як конструктивний, так і деструктивний характер. Їх структура включає предмет, об'єкт та суб'єкт конфлікту, а також супроводжується різними емоційними, когнітивними та поведінковими проявами. Виявлено, що глибоке розуміння природи конфлікту потребує інтеграції різних теоретичних підходів: психоаналітичного, поведінкового, соціально-психологічного, когнітивного та організаційно-психологічного, кожен із яких висвітлює специфічні механізми виникнення та розвитку конфліктів у колективі [1-3].

Було з'ясовано, що ефективна профілактика конфліктів базується на комплексі психологічних методів: індивідуальні консультації, тренінги з комунікації та медіації, фасилітаційні сесії та групові коучинг-заняття. Ці методи дозволяють знизити рівень напруженості, підвищити комунікативну компетентність працівників та формувати конструктивні стилі поведінки в конфліктних ситуаціях. Використання таких методів дозволяє своєчасно виявляти джерела конфліктів, коригувати поведінкові стереотипи та підвищувати ефективність взаємодії між працівниками. Було також встановлено, що успішність цих методів значною мірою залежить від точного визначення причин конфліктів, їх характеру, мотивацій учасників і особливостей організаційного середовища.

На основі отриманих результатів були запропоновані комплексні заходи, що включають психологічну підтримку працівників, розвиток комунікативних навичок, впровадження цифрових платформ для командної взаємодії, інтерактивні симуляції та кейс-методи. Реалізація цих рекомендацій сприяє зниженню рівня конфліктності, покращенню психологічного клімату та підвищенню ефективності роботи колективу.

Загалом, дослідження довело, що управління конфліктами в трудовому колективі потребує системного підходу, який поєднує теоретичне розуміння природи конфліктів, практичні психологічні методи та інноваційні цифрові інструменти. Запропоновані рекомендації можуть бути впроваджені у діяльності організацій для підвищення продуктивності та покращення міжособистісних взаємин у колективах.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Кузьмін В. В. Соціалізація сиріт у вищих навчальних закладах України: соціотехнологічний аспект. Автореферат. Запоріжжя : Класичний

приватний університет, 2013. URL:
<http://eir.zntu.edu.ua/handle/123456789/3594>.

2. Кузьмін В. В. Соціально-психологічні та нормативно-правові аспекти адаптації осіб із сирітським дитинством у ВНЗ України. *Перспективи. Соціально-політичний журнал*. Одеса, 2016. Вип. 1(67). С. 49–66. URL: <http://dspace.pdpu.edu.ua/bitstream/123456789/9967/1/Kuzmin%202016.pdf>.

3. Кузьмін В. В. Типологізація специфічних груп населення України в напрямках організації соціально-психологічної діяльності. *Проблеми сучасної психології* : зб. наук. праць Державного вищого навчального закладу «Запорізький національний університет! та Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України. Запоріжжя, 2016. №2(10). С. 63–68. URL: <https://www.journalsofznu.zp.ua/index.php/psych/article/view/1062>