

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

**ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ
И СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

Кафедра экономики и управления бизнесом

ЗАСЕКО

Марта Альбертовна

**КОНФЛИКТЫ В ОРГАНИЗАЦИИ И ПУТИ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ
НА ПРИМЕРЕ УЗ «21-Я ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ ПОЛИКЛИНИКА
ЗАВОДСКОГО РАЙОНА Г. МИНСКА»**

Дипломная работа

Научный руководитель:
кандидат исторических наук,
доцент Е.П. Пархимчик

Допущена к защите

«__» _____ 2016 г.

Зав. кафедрой экономики и управления бизнесом

доктор экономических наук, профессор

_____ В.В. Пузиков

Минск, 2016

РЕФЕРАТ

Объем дипломной работы составляет 84 страницы. Работа содержит 19 рисунков, 13 таблиц, 7 приложений. При написании дипломной работы использовано 50 источников.

КОНФЛИКТЫ, ПЕРСОНАЛ, ДИНАМИКА ПРОТИВОРЕЧИЙ, КОНФЛИКТООБРАЗУЮЩИЕ ФАКТОРЫ, ПОЗИТИВНЫЕ И НЕГАТИВНЫЕ ПОСЛЕДСТВИЯ КОНФЛИКТОВ, СПОСОБЫ УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ, СТИЛИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ.

Управление конфликтами является одной из важнейших функций менеджера, так как эффективность данного процесса способствует росту и развитию организации, зарождению новых перспективных идей, неэффективность – дестабилизации социально-психологического климата, снижению эффективности трудовой деятельности и деградации организации в целом.

Целью дипломной работы является исследование причин возникновения конфликтов и разработка практических рекомендаций по их разрешению на примере учреждения здравоохранения «21-я центральная районная поликлиника Заводского района г. Минска».

Объектом исследования является персонал учреждения здравоохранения «21-я центральная районная поликлиника Заводского района г. Минска».

Предметом исследования являются конфликтные ситуации в учреждении.

Методологическая база исследования – опрос, интервью, изучение организационной документации, сравнительный анализ, корреляционный анализ.

Приведенные в дипломной работе аналитические данные свидетельствуют о несовершенстве системы работы с конфликтами, показывают основные причины возникновения конфликтных ситуаций, выявляют возможные варианты их разрешения и перспективы.

Результатами проведенного исследования сможет воспользоваться руководящий состав поликлиники для усовершенствования системы управления конфликтами и повышения эффективности работы учреждения.

Дипломная работа состоит из трех глав, введения, заключения и приложений.

DAS REFERAT

Der Umfang der Diplomarbeit besteht aus 84 Seiten. Die Arbeit enthält 19 Bilder, 13 Tabellen, 7 Anhänge. In dem Schreiben der Diplomarbeit wurden 50 Quellen verwendet.

DIE KONFLIKTE, DAS PERSONAL, DIE KONFLIKTDYNAMIC, DIE FACTOREN VON KONFLIKT ENTSTEHEN, POSITIVEN UND NEGATIVEN

AUSWIRKUNGEN VON KONFLIKT, DIE MÖGLICHKEITEN DER KONFLIKTLÖSUNG, DIE STILE DES VERHALTENS IM KONFLIKT.

Das Konfliktmanagement ist eine der wichtigsten Funktionen des Managers, da die Wirksamkeit dieses Prozesses fördert das Wachstum und die Entwicklung der Organisation, sowie die Entstehung von vielversprechenden neuen Ideen. Eine Wirkungslosigkeit des Konfliktmanagement führt zu einer Destabilisierung sozialpsychologische Klima, einer Reduzierung der Arbeitstätigkeit und Degradierung der Organisation als Ganzes.

Das Ziel der Diplomarbeit ist die Forschung der Ursachen der Konflikte und die Erarbeitung von praktischen Empfehlungen für Beilegung der Konflikte am Beispiel von Gesundheitseinrichtungen der zentrale Poliklinik des Bezirks Zawodskoj der Stadt Minsk № 21.

Das Objekt der Forschung ist das Personal von Gesundheitseinrichtungen der zentrale Poliklinik des Bezirks Zawodskoj der Stadt Minsk № 21.

Der Gegenstand der Forschung ist die Konflikte in eine Gesundheitseinrichtung der zentrale Poliklinik des Bezirks Zawodskoj der Stadt Minsk № 21.

Die Methodologische Basis der Forschung sind die Umfrage, die Interview, die Studie organisatorischen Dokumentation, die Vergleichsanalyse, die Korrelationsanalyse.

Die analytischen Daten der Diplomarbeit zeigen die Unvollkommenheit des Systems der Arbeit mit Konflikten, zeigen die Hauptgründe des Erscheinens von Konfliktsituationen, identifizieren sich die möglichen Optionen, die sie Berechtigungen und Perspektiven.

Die Ergebnisse der Forschung kann die Führung der Poliklinik verwenden mit dem Ziel der Verbesserung des System des Konfliktmanagement und der Steigerung der Effizienz der Arbeit.

Die Diplomarbeit besteht aus drei Kapiteln, der Einleitung, den Abschluss und der Anhänge.

РЭФЕРАТ

Аб'ём дыпломнай працы складае 84 старонкі. Праца змяшчае 19 малюнкаў, 13 табліц, 7 дадаткаў. Пры напісанні дыпломнай працы выкарыстана 50 крыніц.

КАНФЛІКТЫ, ПЕРСАНАЛ, ДЫНАМІКА СУПРАЦЬЛЕГЛАСЦЯЎ, КАНФЛІКТАЎТВАРАЛЬНЫЯ ФАКТАРЫ, ПАЗІТЫЎНЫЯ І НЕГАТЎНЫЯ ВЫНІКІ КАНФЛІКТАЎ, СПАСАБЫ ЎРЭГУЛЯВАННЯ КАНФЛІКТНЫХ СІТУАЦЫЙ, СТЫЛІ ПАВОДЗІН У КАНФЛІКЦЕ.

Кіраванне канфліктамі з'яўляецца адной з найважнейшых функцый менеджэра, так як эфектыўнасць дадзенага працэсу спрыяе росту і развіццю арганізацыі, зараджэнню новых перспектыўных ідэй, неэфектыўнасць – дэс-

табілізацыі сацыяльна-псіхалагічнага клімату, зніжэнню эфектыўнасці працоўнай дзейнасці і дэградацыі арганізацыі ў цэлым.

Мэтай дыпломнай працы з'яўляецца даследаванне прычын узнікнення канфліктаў і распрацоўка практычных рэкамендацый па іх вырашэнню на прыкладзе ўстановы аховы здароўя «21-я цэнтральная раенная паліклініка Завадскога раена г. Мінска».

Аб'ектам даследавання з'яўляецца персанал ўстановы аховы здароўя «21-я цэнтральная раенная паліклініка Завадскога раена г. Мінска».

Прадметам даследавання з'яўляюцца канфліктныя сітуацыі ў установе.

Метадалагічная база даследавання – апытанне, інтэрв'ю, вывучэнне арганізацыйнай дакументацыі, параўнальны аналіз, карэляцыйны аналіз.

Прыведзеныя ў дыпломнай працы аналітычныя дадзеныя сведчаць аб недасканаласці сістэмы працы з канфліктамі, паказваюць асноўныя прычыны узнікнення канфліктных сітуацый, выяўляюць магчымыя варыянты іх вырашэння і перспектывы.

Вынікамі праведзенага даследавання зможа скарыстацца кіруючы персанал паліклінікі для ўдасканалення сістэмы кіравання канфліктамі і павышэння эфектыўнасці працы ўстановы.

Дыпломная праца складаецца з трох глаў, увядзення, заключэння і дадаткаў.

