

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ
И СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Кафедра социальной работы и реабилитологии

КОМЕЛЬЧИК
Светлана Александровна

КОНФЛИКТЫ В ТРУДОВОМ КОЛЛЕКТИВЕ И СПОСОБЫ ИХ
РЕШЕНИЯ (НА ПРИМЕРЕ ООО «МИР ЦВЕТА»)

Дипломная работа

Научный руководитель:
доктор исторических наук,
доцент И.И. Калачева

Допущен к защите

«__» _____ 2016г.

Зав. кафедрой социальной работы и реабилитологии

кандидат социологических наук, доцент

_____ Н.Н. Красовская

Минск, 2016

РЕФЕРАТ

Дипломная работа: 81 с., 4 рис., 51 источник, 4 прил.

КОНФЛИКТ, ВИДЫ КОНФЛИКТОВ, КОНФЛИКТНОСТЬ, ТРУДОВОЙ КОЛЛЕКТИВ, ПРОФИЛАКТИКА

Объект исследования – конфликт и его специфика в трудовом коллективе сферы обслуживания населения.

Предмет исследования – конфликты в трудовом коллективе и пути их решения.

Цель исследования: выявить основные способы преодоления конфликтов в трудовом коллективе.

Гипотеза исследования: уровень конфликтности в трудовом коллективе может быть снижен путём проведения спланированной коррекционной работы.

Для достижения решены следующие задачи:

- 1) Изучить литературу по проблеме, выявить основные факторы, влияющие на социально-психологический микроклимат в трудовом коллективе
- 2) Дать анализ понятию конфликт, рассмотреть его классификацию, структуру, стили поведения в конфликтной ситуации.
- 3) Выявить сущность конфликтов в сфере профессиональной деятельности работников сферы торговли.
- 4) Изучить основные стратегии поведения в конфликтной ситуации.
- 5) Обобщить эмпирический материал по результатам проверки гипотезы исследования и выявить пути профилактики и способы решения конфликтов.

При выполнении работы использованы методы: анализ литературы, тестирование, синтез, обобщение, описание, методы математической обработки данных.

В процессе работы проведено исследование состояния вопроса об уровне конфликтности и характере взаимоотношений в трудовом коллективе.

Областью возможного практического применения результатов исследования является организация работы психолога в трудовых коллективах.

Автор подтверждает, что приведенный в работе расчетно-аналитический материал правильно и объективно отражает состояние исследуемого процесса, а все заимствованные из литературных и других источников теоретические, методологические и методические положения и концепции сопровождаются ссылками на их авторов.

РЭФЕРАТ

Дыпломная работа: 81 с., 4 мал., 51 крыніца, 4 дад.

КАНФЛІКТ, ВІДЫ КАНФЛІКТАЎ, КАНФЛІКТНАСЦЬ, ПРАЦОЎНЫ КАЛЕКТЫЎ, ПРАФІЛАКТЫКА

Аб'ект даследавання – канфлікт і яго спецыфіка ў працоўным калектыве сферы абслугоўвання насельніцтва.

Прадмет даследавання – канфлікты ў працоўным калектыве і шляхі іх вырашэння.

Мэта даследавання: высветліць асноўныя шляхі прадухілення канфліктаў у працоўным калектыве.

Гіпотэза даследавання: узровень канфліктнасці ў працоўным калектыве можа быць зніжаны шляхам правядзення спланаванай карэкцыйнай працы.

Для дасягнення вырашаны наступныя задачы:

1. Вывучыць літаратуру па праблеме, выявіць асноўныя фактары, якія ўплываюць на сацыяльна-псіхалагічны мікраклімат у працоўным калектыве

2. Даць аналіз паняцця канфлікт, разгледзець яго класіфікацыю, структуру, стылі паводзінаў у канфліктнай сітуацыі.

3. Выявіць сутнасць канфліктаў у сферы прафесійнай дзейнасці работнікаў сферы гандлю.

4. Вывучыць асноўныя стратэгіі паводзін у канфліктнай сітуацыі.

5. Абагульніць эмпірычны матэрыял па выніках праверкі гіпотэзы даследаванні і выявіць шляхі прафілактыкі і спосабы вырашэння канфліктаў.

Пры выкананні работы выкарыстоўваліся наступныя метады: аналіз літаратуры, тэсціраванне, сінтэз, абагульненне, метады матэматычнай апрацоўкі дадзеных.

У выніку работы праведзена і прааналізавана даследаванне стану пытання аб узроўні канфліктнасці і ўзаемаадносінах у працоўным калектыве.

Вобласцю магчымага практычнага прымянення вынікаў даследавання з'яўляецца арганізацыя дзейнасці псіхолога ў працоўных калектывах.

Аўтар пацвярджае, што прыведзены ў рабоце разлікова-аналітычны матэрыял правільна і аб'ектыўна адлюстроўвае стан даследуемага працэсу, а ўсе запазычаныя з літаратурных і іншых крыніц тэарэтычныя, метадалагічныя і метадычныя палажэнні і канцэпцыі суправаджаюцца спасылкамі на іх аўтараў.

ABSTRACT

Thesis: 81 pages, 4 fig., 51 sources, 4 enc.

CONFLICT, TYPES OF THE CONFLICTS, CONFLICTNESS, LABOUR COLLECTIVE, PROPHYLAXIS

Research object – the conflict and its specifics in labor collective of services industry of the population.

Object of research – the conflicts in labor collective and a way of their decision.

Research objective: to tap the main ways of overcoming the conflicts in labor collective.

Research hypothesis: the level of conflict in the workplace can be reduced by carrying out planned remedial work.

To achieve the following tasks:

1. To study the literature, to identify the main factors affecting the socio-psychological climate in the workplace
2. To analyze the concept of conflict, to consider classification, structure, styles of behavior in conflict situations.
3. To reveal the nature of the conflicts in the sphere of professional activity of workers of sphere of trade.
4. Learn the basic strategies of behavior in conflict situations.
5. To summarize the empirical material the results of testing the hypotheses of the study and identify ways of prevention and solutions to conflicts.

When performing work methods are used: analysis of literature, testing, synthesis, generalization, description, methods of mathematical data processing.

In the course of work the research of a condition of a question of the level of a conflictness and the nature of relationship in labor collective is conducted.

Area of possible practical use of results of a research is the organization of work of the psychologist in labor collectives.

The author confirms that the settlement and analytical material given in work correctly and objectively reflects a condition of the studied process, and all theoretical, methodological and methodical provisions and concepts borrowed from literary and other sources are followed by references to their authors.