

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ФИЛОСОФИИ И СОЦИАЛЬНЫХ НАУК**

Кафедра социальной работы и реабилитологии

Аннотация к дипломной работе

**СПЕЦИФИКА МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ В ТРУДОВОМ
КОЛЛЕКТИВЕ И ОСНОВНЫЕ СТРАТЕГИИ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ**

Захарова Вероника Юрьевна

Научный руководитель:
Лещинская Ирина Ивановна
кандидат философских наук, доцент

Минск. 2020

АННОТАЦИЯ

Специфика межличностных конфликтов в трудовом коллективе и основные стратегии их разрешения / Вероника Юрьевна Захарова; Факультет философии и социальных наук, Кафедра социальной работы и реабилитологии; науч. рук. И.И. Лещинская.

Объект исследования: конфликты в трудовом коллективе

Предмет исследования: причины возникновения конфликтов в трудовом коллективе медицинского учреждения и основные стратегии их разрешения.

Цель исследования – проанализировать сущность, причины межличностных конфликтов в трудовом коллективе и на основе эмпирического исследования УЗ «3-я городская стоматологическая поликлиника» выявить основные стратегии разрешения типичных конфликтных ситуаций.

Основные результаты. Проанализированы сущность конфликта в трудовом коллективе и причины его возникновения; рассмотрены основные этапы динамики конфликта и основные способы его разрешения; раскрыта специфика деятельности трудового коллектива медицинского учреждения и особенности межличностных конфликтов в них; разработаны методические рекомендации по проблеме исследования. Области возможного практического применения результатов дипломного исследования заключается в том, что разработанные в нем рекомендации по управлению конфликтами и меры по их профилактики могут способствовать формированию здорового морально-психического климата, предотвращению возникновения синдрома «эмоционального выгорания» у работников медицинских учреждений, а также выявлению эффективных способов его преодоления.

Дипломная работа включает в свою структуру следующие элементы: введение, основную часть, состоящую из двух глав, заключение, список использованных источников из 45 наименований. Общий объем дипломной работы – 80 страниц.

Ключевые слова: КОНФЛИКТ, ВИДЫ КОНФЛИКТОВ, ТРУДОВОЙ КОЛЛЕКТИВ, ФУНКЦИИ КОНФЛИКТОВ, СТРАТЕГИИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА.

The specifics of interpersonal conflicts in the labor collective and the main strategies for its resolving / Veronika Yuryevna Zakharova; Faculty of Philosophy and Social Sciences, Department of Social Work and Rehabilitation; scientific adviser I.I. Leshchinskaya.

Object of study: conflicts in the workforce

Subject of research: causes of conflicts in the labor collective of a medical institution and the main strategies for resolving them.

The purpose of the study is to analyze the nature and causes of interpersonal conflicts in the workforce and on the basis of an empirical study of the UZ “3rd city dental clinic” and identify the main strategies for resolving typical conflict situations.

The results. The essence of the conflict in the labor collective and the reasons for its occurrence are analyzed; The main stages of the dynamics of the conflict and the main ways to resolve it are considered; the specifics of the work of the labor collective of a medical institution and the characteristics of interpersonal conflicts in them are disclosed; methodological recommendations on the research problem have been developed. Areas of possible practical application of the results of a thesis study are that the recommendations developed in it for conflict management and measures for their prevention can contribute to the formation of a healthy mental and psychological climate, to prevent the occurrence of “burnout” syndrome in medical institutions, as well as to identify effective ways overcoming it.

The thesis includes in its structure the following elements: introduction, the main part, consisting of two chapters, conclusion, the list of sources from 45 items. The total volume of the thesis is 80 pages.

Keywords: CONFLICT, TYPES OF CONFLICTS, LABOR COLLECTIVE, CONFLICT FUNCTIONS, CONFLICT RESOLUTION STRATEGIES, MEDICAL PERSONNEL.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Алексеенко С. Б. Конструктивная и деструктивная функция межличностных конфликтов / С. Б. Алексеенко, А. В. Андриети // Вестник Киевского национального университета имени Тараса Шевченко. Военно специальные науки. – 2010. – Вып. 24-25. – С. 120-123.
2. Арутюнов, А.В. Изучение синдрома эмоционального выгорания у медицинских работников и методы его профилактики: автореф. дисс. д.м.н / А.В. Арутюнов. – М.: МГМУ, 2004. – 120 с.
3. Бабосов, Е.М. Конфликтология: учеб. пособие. 2-е изд. / Е.М. Бабосов. – Минск: ТетраСистемс, 2001. – 464 с.
4. Бандура, А. М. Психология управления / А. М. Бандура, С. П. Бочарова, Е. В. Землянская, – Харьков: ООО «Фортуна – Пресс», 2000. – 464 с.
5. Батаршев, А.В. Психодиагностика в управлении: Практическое руководство: учеб. -практич. пособие / А. В. Батаршев. – М.: Дело, 2005. – 544 с.
6. Бойко, В. В. Социально-психологический климат коллектива и личность. / В. В. Бойко, А. Г. Ковалев, В. Н. Панферов. – М.: Смысл, 2001. – 236 с.
7. Бородкин, Ф.М. Внимание: конфликт! / Ф.М. Бородкин, Н.М. Коряк. – Новосибирск: Наука, 1983. – 144 с.
8. Вишнякова, Н.Ф. Конфликтология: учеб. пособие. 2-е изд. – Минск: Университетское, 2002. – 246 с.
9. Гончаров, В. И. Менеджмент: учебное пособие / В. И. Гончаров. – Минск: Мисанта, 2003. – 624 с.
10. Горянина, В.А. Психологические предпосылки непродуктивности стиля межличностного взаимодействия / В. А. Горянина. // Психологический журнал, – Т. 18. – № 6. – 1997. – С. 23-25.
11. Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2008. – 544 с.
12. Диагностика личностной и групповой удовлетворенности работой. / Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов. – М.: Изд-во Института Психотерапии. 2002. – 395 с.
13. Донцов, А. И. Проблемы групповой сплоченности / А. И. Донцов. – СПб. : Речь, 2004 – 312 с.
14. Егорова Ю. Врач vs. пациент: две стороны одного конфликта / Ю. Егорова // Катрен Стиль. ФАРМА. – 2015. – №137. – С. 34-38.
15. Журавлев, А. Л. Психология управленческого взаимодействия (теоретические и прикладные проблемы) / А. Л. Журавлев. – М.: Изд – во «Институт психологии РАН», 2004. – 590 с.
16. Кабачинская, М. И. Конфликтологическая культура как условие профессиональной успеваемости специалиста сферы обслуживания / М. И.

- Кабачинская, А. С. Жук // Вестник Хмельницкого национального университета. Экономические науки. – 2010. – № 6. – С. 300-303.
17. Карамушка, Л. Н. Управленческие конфликты: словарь-справочник по конфликтологии / Л. Н. Карамушка. – К. Черновцы: ЧГУ, 1995. – 344 с.
18. Кибанов, А. Я. Управление персоналом организации. / А. Я. Кибанов, – СПб.: Питер, 2004. – 196 с.
19. Козер Л. А. Функции социального конфликта / Л. А. Козер. – М.: Идея-Пресс, Дом интеллектуал. книги. 2000. – 205 с.
20. Конфликтология / под ред. А. С. Кармина – СПб.: Лань, 1999. – 448 с.
21. Лапина, С. В. Учебно-методический комплекс «Управление социальными конфликтами» [Электронное издание] / С. В. Лапина, Е. В. Парфенцова, А. С. Царев; – Минск: Акад. упр. при Президенте Респ. Беларусь, 2012. – 251 с.
22. Мастенбрук, У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации / У. Мастенбрук; пер. с англ. В. В. Коробцова. – М.: ИНФРА-М, 1996. – 256 с.
23. Мескон, М. Х. Основы менеджмента / М. Х. Мыскина, М. Альберт, Ф. Хедоури ; пер. с англ. – М. : Вильямс, 2009. – 692 с.
24. Николаева, О. В. Эмоциональные аспекты здоровья медицинских работников / О. В. Николаева, Л. Г. Огнева // Проблема людини у соціально-гуманітарному та медичному дискурсах: матеріали науково-практичної конференції, присвяченої 210-й річниці ХНМУ та 55-річчю кафедри філософії, Харків, 27 березня 2014 р. – Харків: ХНМУ, 2014. – С. 140–142.
25. Орлянский В. С. Конфликтология: учеб. пособие / В. С. Орлянский. – М.: Центр учебной литературы, 2007. – 160 с.
26. Пиренн, М. И. Основы конфликтологии: учеб. пособие / М. И. Пиренн. –К.: Инст. Психологии им. Г. С. Костюка АПН Украины, 1997. – 270 с.
27. Полева, Т.Н. Межличностные конфликты в медицинском трудовом коллективе / Т.Н. Полева, Н.Ю. Моргаева // Материалы VI Международной студенческой научной конференции «Студенческий научный форум» а [Электронный ресурс]. – Режим доступа <https://scienceforum.ru/2014/article/2014003769>. – Дата доступа: 08.02.2020.
28. Попова, Е. Внутрифирменные конфликты: природа и методы преодоления / Е. Попова // Кадры. – 2007. – № 5. – С. 29-32.
29. Постнов, В.В. Синдром эмоционального выгорания у медицинских работников / В.В. Постнов // Вестник Оренбургской государственной медицинской академии. – 2010. – № 12. – С. 184-189.
30. Пряжников Н.С. Психология труда и человеческого достоинства: учеб. пособие / Н.С. Пряжников, Е.Ю. Пряжникова. – М.: Издательский центр «Академия», 2001. – 480 с.

31. Психологическая теория коллектива / под ред. А. В. Петровского. – М.: Педагогика, 1999. – 365 с.
32. Психологические тесты для профессионалов/ под ред. Н. Ф. Гребень. – Минск: Современ. Шк., 2007. – 496 с.
33. Пугачёв, В. П. Руководство организацией персонала: учебник/ В. П. Пугачёв. – М.: Изд-во Аспект-Пресс, 2008. – 279 с.
34. Румянцева, З. П. Менеджмент организации / З. П. Румянцева, Н. А. Саломатин. – М.: Изд-во ИнфаМ, 2008. – 350 с.
35. Свенцицкий, А. Л. Социальная психология управления / А. Л. Свенцицкий. – М.: Проспект, 2009. – 336 с.
36. Тарабрин Н. А. Динамика конфликта и тактики его решения / Н. А. Тарабрин // Научные записки [Национального университета «Острожская академия»]. Сер.: Филологическое. – 2012. – Вып. 29. – С. 197-199.
37. Управление персоналом / под ред. О. И. Марченко. – М.: Изд-во Ось-89, 2006. – 224 с.
38. Хартанович, К. В. Основы менеджмента: учебное пособие / К. В. Хартанович, В. Н. Краев. – М.: Академический Проект; Трикста. 2006. – 268 с.
39. Шеметов, П. В. Менеджмент: управление организационными системами / П. В. Шеметов. – М.: Омега-Л, 2007. – 406 с.
40. Шепель, В. М. Управленческая психология / В. М. Шепель. – СПб.: Питер, 2004. – 196 с.
41. Шипунов, В. Г. Основы управленческой деятельности / В. Г. Шипунов, Е. Н. Кишкель. – М.: Высш. шк., 2000. – 304 с.
42. Шнаппауф, Р. Практика продаж / Р. Шнаппауф. – М.: Интерэксперт, 2007. – 448 с.
43. Эбич, А. В. Конфликт между врачом и пациентом: причины, диагностика и решения / А. В. Эбич // Заместитель главного врача: лечебная работа и медицинская экспертиза. – 2014. – № 1. – С. 88-91.
44. Юшмов, Е. А. Индивидуальные стили деятельности в зависимости от типологических свойств нервной системы. / Е. А. Юшмов. – Казань, Изд-во КГУ, 2000. – 257 с.
45. Hofstede G. Cultures and organizations: A software of the mind / G. Hofstede. – London: Harper-Collins Publisher, 1999. – 576 p.