

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

Кафедра социальной работы и реабилитологии

ЧАЙЧИЦ Екатерина Эдуардовна

КОРРЕКЦИЯ СТРАТЕГИЙ ПОВЕДЕНИЯ В
КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ СОТРУДНИКОВ
ОРГАНИЗАЦИИ: ПРОЕКТНЫЙ ПОДХОД

Аннотация к дипломной работе

Научный руководитель:
Старший преподаватель,
И.В.Басинская

Минск, 2024

Аннотация

Структура и объем дипломной работы: Дипломная работа включает в свою структуру следующие элементы: введение, три главы, заключение, список 55 литературных источников, 5 приложений.

Ключевые слова: конфликт, конфликтная ситуация, коллектив, сотрудники, стратегия поведения, проект, тренинг.

Текст реферата

Объект исследования: стратегии поведения в конфликтной ситуации сотрудников организации.

Предмет исследования: коррекция стратегий поведения в конфликтной ситуации сотрудников организации с применением проектного подхода.

Цель исследования: создание тренинга по коррекции стратегий поведения в конфликтной ситуации сотрудников организации с применением проектного подхода.

Методы исследования: изучение научно–методических источников, теоретический анализ, тестирование, проектный подход с использованием основных инструментов проектной деятельности, количественный и качественный анализ первичных данных, описание и сравнение данных.

Полученные результаты и их новизна: полученные в ходе исследования результаты, подтвердили необходимость проведения тренинговых мероприятий, направленных на коррекцию стратегий поведения в конфликтной ситуации сотрудников ГУ «Территориальный центр социального обслуживания Московского района г.Бреста».

Достоверность материалов и результатов дипломной работы: Автор работы подтверждает достоверность материалов и результатов дипломной работы, а также самостоятельность ее выполнения.

Область возможного практического применения: полученные результаты углубляют научные знания о межличностных конфликтах в коллективе и условиях формирования адаптивного поведения сотрудников в межличностных конфликтах; способствуют разработке теоретических оснований повышения психологической и конфликтологической компетентности сотрудников в сфере социального обслуживания и их руководителей.

Анатацыя

Структура і аб'ём дыпломнай працы: Дыпломная праца ўключае ў сваю структуру наступныя элементы: ўвядзенне, тры кіраўніка, заключэнне, спіс 55 літаратурных крыніц, 5 прыкладанняў.

Ключавыя словы: канфлікт, канфліктная сітуацыя, калектыў, супрацоўнікі, стратэгія паводзін, праект, трэнінг.

Змест працы

Аб'ект даследавання: стратэгіі паводзінаў у канфліктнай сітуацыі супрацоўнікаў арганізацыі.

Прадмет даследавання: карэкцыя стратэгіі паводзін у канфліктнай сітуацыі супрацоўнікаў арганізацыі з ужываннем праектнага падыходу. Мэта даследавання-стварэнне трэнінгу па карэкцыі стратэгіі паводзін у канфліктнай сітуацыі супрацоўнікаў арганізацыі з ужываннем праектнага падыходу.

Мэта даследавання: стварэнне трэнінгу па карэкцыі стратэгіі паводзін у канфліктнай сітуацыі супрацоўнікаў арганізацыі з ужываннем праектнага падыходу.

Метады даследавання: вывучэнне навукова–метадычных крыніц, тэарэтычны аналіз, тэставанне, праектны падыход з выкарыстаннем асноўных інструментаў праектнай дзейнасці, колькасны і якасны аналіз першасных дадзеных, апісанне і параўнанне дадзеных.

Атрыманыя вынікі і іх навізна: атрыманыя ў ходзе даследавання вынікі, пацвердзілі неабходнасць правядзення трэнінгавых мерапрыемстваў, накіраваных на карэкцыю стратэгіі паводзін у канфліктнай сітуацыі супрацоўнікаў ДУ «Тэрытарыяльны цэнтр сацыяльнага абслугоўвання Маскоўскага раёна г.Брэста».

Дакладнасць матэрыялаў і вынікаў дыпломнай працы: аўтар працы пацвярджае дакладнасць матэрыялаў і вынікаў дыпломнай працы, а таксама самастойнасць яе выканання.

Вобласць магчымага практычнага прымянення: атрыманыя вынікі паглыбляюць навуковыя веды аб міжасобасных канфліктах у калектыве і ўмовах фарміравання адаптыўнага паводзін супрацоўнікаў у міжасобасных канфліктах; спрыяюць распрацоўцы тэарэтычных падстаў павышэння псіхалагічнай і конфликтолагічнай кампетэнтнасці супрацоўнікаў у сферы сацыяльнага абслугоўвання і іх кіраўнікоў.

Annotation

Structure and scope of the diploma work: The thesis includes the following elements in its structure: introduction, three chapters, conclusion, list of 55 literary sources, 5 appendices.

Keywords: conflict, conflict situation, team, employees, behavior strategy, project, training.

Summary text

The object of the research is strategies of behavior in a conflict situation of employees of the organization.

The subject of the research is the correction of strategies of behavior in a conflict situation of employees of an organization using a project approach.

The purpose of the research is to create a training on correcting the strategies of behavior in a conflict situation of employees of the organization using a project approach.

Methods of research: the study of scientific and methodological sources, theoretical analysis, testing, a project approach using the main tools of project activity, quantitative and qualitative analysis of primary data, description and comparison of data.

The results of the work and their novelty: the results obtained during the study confirmed the need for training activities aimed at correcting the strategies of behavior in a conflict situation of employees of the State Institution "Territorial Social Service Center of the Moscow district of Brest".

Authenticity of the materials and results of the diploma work: The author of the work confirms the reliability of the materials and results of the thesis, as well as the independence of its execution.

Recommendations on the usage: the results obtained deepen scientific knowledge about interpersonal conflicts in the team and the conditions for the formation of adaptive behavior of employees in interpersonal conflicts; contribute to the development of theoretical foundations for improving the psychological and conflictological competence of employees in the field of social services and their managers

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Аборнев, Р.А. Проблемы конфликтов в организациях / Р.А. Аборнев // Форум молодых ученых. – 2017. – № 1. – С. 3–5.
2. Агафонова, М.С. Концептуальная модель управления конфликтами в организации / М.С. Агафонова, А.А. Палеха // Концепт. – 2018. – № 8. – С. 165–172.
3. Александренко, М.А. Конфликты в организациях и способы их разрешения / М.А. Александренко, В.В. Гавриш // Актуальные вопросы развития современного общества. – 2015. – № 1. – С. 12–15.
4. Амбалова, С.А. Психологические особенности диагностики и оптимизации взаимоотношений в конфликтной семье / С.А. Амбалова // Азимут научных исследований: педагогика и психология. – 2017. – № 1 (18). – С. 252–254.
5. Анцупов, А.Я. Конфликтология / А.Я. Анцупов. – Спб.: Питер, 2014. – 591 с.
6. Ахметжанова, И.Р. Управление конфликтами в организациях / И.Р. Ахметжанова // Российская наука и образование сегодня: проблемы и перспективы. – 2017. – № 1 – С. 27–28.
7. Базык, Е.Ф. Управление конфликтами в организациях в современных условиях / Е.Ф. Базык // Экономика и менеджмент: от теории к практике. – 2014. – № 1. – С. 156–163.
8. Бекоева, М.И. Организационно–управленческие условия предупреждения конфликтов в коллективе / М.И. Бекоева // АНИ: педагогика и психология. – 2017. – № 4 (21). – С. 277–280.
9. Бубякина, Г.И. Рациональное поведение в конфликтах в инновационной организации / Г.И. Бубякина // Современные тенденции в экономике и управлении: новый взгляд. – 2014. – № 25. – С. 59 – 60.
10. Васильева, А.С. Влияние характерологических особенностей личности педагога на поведение в конфликтной ситуации / А.С. Васильева // Вестник университета. – 2019. – № 2. – С. 157–163.
11. Ворожейкин, И.Е. Конфликтология / И.Е. Ворожейкин, А. Я. Кибанов. – М.: Инфра-М, 2010. – 640 с.
12. Воронич, Е. А. Технология управления конфликтами в общеобразовательной организации / Е. А. Воронич // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. – 2019. – № 3.– С. 37–34.
13. Воротникова, А.Ю. Профилактика конфликтных ситуаций в организации / А.Ю. Воротникова // Молодежь и наука. – 2016. – № 8. – С. 12–19.

14. Габдулхакова, Л.К. Управление конфликтами в организации / Л.К. Габдулхакова // Human Progress. – 2017. – №3. – С. 83 – 90.
15. Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2013. – 372 с.
16. Громова, О.Н. Конфликтология / О.Н. Громова. – М.: ЭКМОС, 2006. – 319 с.
17. Давлетчина, С.Б. Словарь по конфликтологии / С.Б. Давлетчина. – Улан-Уде : Издательство ВСГТУ, 2005. – 100 с.
18. Демидова, Л.И. Индивидуальные особенности студентов бакалавров экономических профессий в ситуации конфликта / Л.И. Демидова // Материалы Всероссийской научно-практической конференции «Наука и социум». – 2016. – № 1. – С. 63–67.
19. Дударева, Е.И. Психологическая профилактика конфликтов в организациях / Е.И. Дударева, Л.И. Демидова // Материалы Всероссийской научно-практической конференции «Наука и социум». – 2017. – № 2. – С. 39–43.
20. Захаров, В.П. Удовлетворенность трудом и деятельность / В.П. Захаров, А.А. Крылова. – М.: Владос, 2012. – 139 с.
21. Зеркин, Д.П. Основы конфликтологии / Д.П. Зеркин. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2017. – 480 с.
22. Калмыкова, О.Ю. Профилактика и управление конфликтами в организации в период реструктуризации / О.Ю. Калмыкова, С.В. Симонов // Кадровик. Кадровый менеджмент. – 2010. – № 10. – С. 48–57.
23. Калошин, А.В. Структурный анализ как условие эффективного урегулирования конфликта / А.В. Калошин // Конфликтология. – 2011. – № 2. – С. 147 – 156.
24. Каратаев, А.А. Конфликты в организациях / А.А. Каратаев // Міжнародний науковий журнал. – 2016. – № 8. – С. 105–106.
25. Кибанов, А.Я. Основы управления персоналом / А.Я. Кибанов. – М.: Инфра-М, 2016. – 385 с.
26. Козлов, Н.И. Психологос. Энциклопедия практической психологии / Н.И. Козлов. – М.: Юрайт, 2017. – 1130 с.
27. Козырев, Г.И. Введение в конфликтологию / Г.И. Козырев. – М.: Норма, 2014. – 180 с.
28. Корнеева, Н.Ю. Подготовка будущих педагогов к разрешению педагогических конфликтов в образовательной организации / Н.Ю. Корнеева // Поволжский педагогический вестник. – 2015. – № 4 (9). – С. 142–148.
29. Куцевич, И.В. Управление конфликтом в трудовом коллективе / И.В. Куцевич // Инновационные технологии педагогики и психологии:

сборник научных трудов по итогам международной научно-практической конференции. - 2016. - С. 56–60.

30. Ланг, Л. Руководить без конфликтов / Л. Ланг. – М.: Экономика, 2015. – 335 с.

31. Лобызенкова, В.А. Профилактика и управление конфликтами в сфере государственной службы / В.А. Лобызенкова, Н.В. Коваленко // Вестник ВГУИТ. – 2016. – № 4. – С. 427 – 433.

32. Лугуева, Н.М. Студенты как субъекты возникновения и преодоления конфликтов в межличностных отношениях / Н.М. Лугуева // Известия Дагестанского государственного педагогического университета. Психолого-педагогические науки. – 2019. – № 1. – С. 97–102.

33. Мельникова, Н.Н. Стратегии поведения в процессе социально-психологической адаптации / Н.Н. Мельникова. – СПб.: Питер, 1999. – 194 с.

34. Митяева, А.М. Психологические детерминанты возникновения конфликтов в межличностном общении / А.М. Митяева // Baikal Research Journal. – 2023. – №1. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/psihologicheskie-determinanty-vozniknoveniya-konfliktov-v-mezhlichnostnom-obschenii>. – Дата доступа: 02.04.2024.

35. Мороз, О.А. Управление проектами в ProjectLibre / О. А. Мороз. – Ростов н/Д: Феникс, 2015. – 253 с.

36. Мясницын, Р.В. Современные технологии урегулирования конфликтов в организациях / Р.В. Мясницын // Инновационная наука. – 2015. – № 1. – С. 102 – 155.

37. Надеин, В.В. Особенности управления конфликтами в организациях / В.В. Надеин // Новая наука: теоретический и практический взгляд. – 2016. – № 3. – С. 139–143.

38. Орлова, Т.В. Конфликты в коллективе. Как их избежать / Т.В. Орлова // Справочник кадровика. – 2014. – № 8. – С. 103–110.

39. Подшивалова, Д.В. Методы решения конфликтов / Д.В. Подшивалова, Н.З. Сайфудинова // Вопросы студенческой науки. – 2019. – № 12-1 (40). – С. 99-102.

40. Прусова, Н.В. Психология труда / Н.В. Прусова. – СПб: Питер, 2005. – 397 с.

41. Регнет, Э. Конфликты в организациях. Формы, функции и способы преодоления / Э. Регнет. – Харьков : Институт прикладной психологии «Гуманитарный Центр», 2015. – 396 с.

42. Романчук, А.А. Конфликты и социально-психологический климат в трудовом коллективе [Электронный ресурс] / А.А. Романчук // Russian Journal of Education and Psychology. – 2011. – №2. – Режим доступа:

<https://cyberleninka.ru/article/n/konflikty-i-sotsialno-psihologicheskiy-klimat-v-trudovom-kollektive-2>. – Дата доступа: 19.03.2024.

43. Сергеев, А.А. Алгоритм действий по управлению конфликтами в организации / А.А. Сергеев, Е.В. Авдоница // Научный вестник Волгоградского филиала – 2017. – № 1. – С. 83–86.

44. Сиволобов, В.С. Психологическая профилактика и решение внутригрупповых производственных конфликтов [Электронный ресурс] / В.С. Сиволобов // Вестник науки и образования. – 2020. – №15-1 (93). – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/psihologicheskaya-profilaktika-i-reshenie-vnutrigruppovyh-proizvodstvennyh-konfliktov>. – Дата доступа: 23.03.2024.

45. Сперанский, В.И. Управление и самоменеджмент в конфликтной ситуации / В.И. Сперанский. – М.: Просвещение, 1995. – 215 с.

46. Степанова, Н.В. Особенности адаптивного поведения в межличностных конфликтах / Н.В. Степанова // Концепт. – 2016. – № 9. – С. 119–124.

47. Суховеева, О.И. Конфликт в организации - проблема или возможность? / О.И. Суховеева // Безопасность и охрана труда. – 2014. – № 4 (61). – С. 60–62.

48. Уткин, Э.А. Конфликтология: теория и практика / Э.А. Уткин. – М.: Тандем, 2015. – 272 с.

49. Фомичева, А.О. Управление конфликтами в организациях и способы их предотвращения / А.О. Фомичева, О.С. Резникова // Современные технологии управления персоналом. – 2016. – № 1. – С. 354–357.

50. Чернова, Г.Р. Конфликтология / Г.Р. Чернова. – М.: Юрайт, 2019. – 287 с.

51. Чернякевич, Е.Ю. Психологические особенности бесконфликтной личности / Е.Ю. Чернякевич // Известия Иркутского государственного университета. Серия: Психология. – 2020. – № 5. – С. 95–105.

52. Шевцов, А.М. Манипулирование толерантностью как компонент информационной войны / А.М. Шевцов // Карельский научный журнал. – 2014. – № 1. – С. 75–77.

53. Шейнов, В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение / В.П. Шейнов. – Минск : Арт, 2011. – 221 с.

54. РМВОК – 4. Руководство к своду знаний по управлению проектами 4-ое издание, 2008 – 380 с.

55. Руководство к Своду знаний по управлению проектами : (руководство РМВОК) / Project Management Institute . – 5-е изд. – М. : ОлимпБизнес, 2014. – 586 с.