

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра УП і ЕП

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня магістра
зі спеціальності 051 «Економіка»
за магістерською програмою професійного спрямування «Економіка»

на тему: «Вдосконалення управління конфліктами як засіб
підвищення ефективності функціонування сучасної організації»
(на прикладі ФОП «БІДА А.В.»)»

Виконавець:

Здобувачка ФЕУП, гр. 63
Близнюк О.М.

Науковий керівник:

К.е.н., доцент
Сорока О.В.

ОДЕСА
2024

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Сфера охорони здоров'я є однією з найбільш соціально значущих функціональних сфер у кожній країні. Оскільки стосунки між медичним персоналом і пацієнтами досить тісні, проблема конфлікту має особливе суспільне значення в цій сфері. Однією з причин конфліктів у будь-якій медичній установі є непорозуміння між медичним персоналом і пацієнтами.

Успішна професійна комунікація між медичними працівниками та пацієнтами базується на здатності розпізнавати соціальний контекст ситуації, розуміти вербальні та невербальні повідомлення та правильно інтерпретувати поведінку та характеристики пацієнта. На основі отриманих даних медичний персонал прогнозує можливі негативні зміни в поведінці пацієнта, пов'язані з хворобою та лікуванням.

Вміння спілкуватися з пацієнтами є однією з найцінніших якостей будь-якого медичного працівника і визначає ефективність і задоволення від лікувально-діагностичного процесу. Одним із показників якісної медичної допомоги є відсутність конфліктів між пацієнтами та медичним персоналом. В даний час медичною допомогою вважається послуга, що надається закладом охорони здоров'я. Цілком логічно, що пацієнти, які приходять на прийом до лікаря або починають лікування, мають певні очікування, а саме ідеалізований образ медичного працівника та загального процесу лікування. Медичний персонал, зі свого боку, також має певні очікування щодо того, як пацієнт буде поводитись і як він реагуватиме на варіанти лікування. Ці ідеї ґрунтуються на життєвому досвіді та соціальних нормах кожного

Розбіжність між реальністю та очікуваннями часто стає джерелом конфлікту. Пацієнти можуть висловлювати невдоволення організацією лікування, кваліфікацією медперсоналу, відсутністю необхідного обладнання, санітарними умовами закладу тощо. При цьому часто конфлікти виникають саме на психологічному рівні і пов'язані з поведінкою усіх сторін.

Метою кваліфікаційної роботи є узагальнення теоретичних засад та вироблення практичних рекомендацій щодо врегулювання конфліктів у трудовому колективі медичного закладу.

Для досягнення зазначеної вище мети дипломної роботи було поставлено наступні **завдання**:

- вивчити теоретичні засади процесу управління конфліктними ситуаціями в закладах охорони здоров'я;
- виокремити види конфліктів та класифікація причин виникнення;
- визначити специфіки конфліктів і стресових ситуацій в організаціях медичної галузі;
- розглянути діяльність та систему управління персоналом медичного закладу на прикладі ФОП «БІДА А.В.»;
- провести оцінку рівня конфліктності медичних працівників та пацієнтів ФОП «БІДА А.В.»;

- здійснити аналіз характеру поведінки медичних працівників ФОП «БІДА А.В.» в конфліктних ситуаціях;
- обґрунтувати необхідність впровадження конфліктологічного моніторингу в діяльність ФОП «БІДА А.В.» при вирішенні конфліктів;
- запропонувати шляхи покращання психологічного мікроклімату в колективі та взаємодії з пацієнтами на підставі розвитку конфліктологічної компетенції та тренінгів.

Об'єктом дослідження є персонал медичного закладу ФОП «БІДА А.В.»

Предметом дослідження є міжособистісні відносини, що виникають у процесі роботи персоналу медичної установи.

Методи дослідження. У дослідженні використовувалися загальнонаукові, теоретичні та емпіричні методи. Загальні методи – аналіз, абстрагування, узагальнення, індукція, аналогія, системний підхід, статистичні та графічні методи аналізу – дозволили авторові всебічно вивчити проблему, що розглядається, а емпіричні методи дослідження – спостереження, порівняння, опис і вимірювання – дали можливість оцінити практичне застосування розробок кваліфікаційної роботи.

Досліджена інформаційна база. Основою для виконання дипломної роботи слугували є наукові праці вітчизняних та закордонних науковців в галузі управління персоналом, конфліктології. При проведенні аналізу медичної діяльності ФОП «БІДА А.В.» використовувалися звітні, внутрішні матеріали та документи закладу, а також результати власних спостережень та досліджень.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота магістра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (50 найменувань) та 1 додатку. Загальний обсяг роботи становить 78 сторінок. Основний зміст викладено на 66 сторінках. Робота містить 18 таблиць, 2 рисунка.

Публікації. За результатами виконання кваліфікаційної роботи магістра опубліковано 1 фахову статтю:

Сорока О.В, Близнюк О.М. Управління конфліктними ситуаціями в сучасних організаціях. Економіка та суспільство. 2023. № 56. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/3073> DOI: 10.32782/2524-0072/2023-56-139

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «**Теоретичні основи дослідження конфліктів в медичній сфері**» розглядаються теоретичні аспекти дослідження конфліктів: розкрито сутність та значення конфліктів в організації, здійснено систематизацію та надано характеристику сучасним типам організаційних конфліктів, класифіковані методи управління конфліктами.

У другому розділі «**Дослідження рівня конфліктності ФОП «БІДА А.В.»**» проаналізовано діяльність ФОП «БІДА А.В.» та соціальну структуру

його персоналу. Здійснено практичне дослідження рівня конфліктності персоналу на ФОП «БІДА А.В.»

У третьому розділі « **Рекомендації щодо впровадження конфлікт-менеджменту на ФОП «БІДА А.В.»**. Обґрунтовані та сформульовані шляхи подолання та попередження конфліктів для досліджуваного медичного закладу: запровадження конфліктологічного моніторингу; конфліктологічні компетенції як засіб профілактики неконструктивних конфліктів в організації; тренінг як засіб формування ефективних стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях. Розраховано очікувану економічну та соціальну ефективність від запропонованих рекомендацій.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. В реаліях України конфлікт часто розглядається як негативне явище, хоча його можна розглядати і як позитивний фактор для розвитку медичних закладів. Тобто конфлікт є інструментом формування здорової конкуренції між працівниками закладу охорони здоров'я, сприяє професійному зростанню та демонстрації сили волі, винахідливості та навичок командної роботи.

2. ФОП «БІДА А.В.» — це сучасна приватна стоматологічна клініка, яка працює на ринку стоматологічних послуг 8 років. Стоматологічна компанія ФОП «БІДА А.В.» працює у чотирьох напрямках стоматології: лікування; ортодонтія та ортопедія; дитяча стоматологія; імплантологія та протезування. Показники господарської діяльності розраховані на основі даних балансу ФОП «БІДА А.В.» за 2020-2022 показали, що незважаючи на падіння чистого прибутку, компанія ефективно використовує власні та фінансові ресурси як власні, так і залучені, сумлінно налагоджує відносини співпраці з пацієнтами, своєчасно розраховується з постачальниками стоматологічних матеріалів і технологій, персоналом і бюджетами, ефективно виконує фінансово-господарська діяльність. Основну частку персоналу – 80,0% – становлять спеціалісти – лікарі (53,0%) і молодший медичний персонал (27,0%), тобто ті працівники, від яких залежить обсяг і якість надаваних стоматологічних послуг.

3. За результатами оцінки працівниками власної конфліктності видно, що 52% працівників ФОП «БІДА А.В.» не вважають себе конфліктними. 19% - ймовірно, іноді вважають себе конфліктними, а 17% співробітників вважають себе конфліктними. 11% респондентів не змогли точно відповісти на це питання. 36% працівників відповіли, що періодично вступають у конфлікти, 32% відповіли, що часто вступають у конфлікти, а 10 % вдається вирішити вирішувати конфлікти. 4% співробітників не змогли відповісти на це питання. Таким чином, працівники іноді вступають у конфлікт, але найчастіше намагаються його уникнути.

4. Найпоширенішими причинами конфліктів у ФОП «БІДА А.В.» є: низький рівень комунікабельності (28,6%) та відчуття заздрощів (22,9%) та неправильна організація роботи (17,1%). При оцінці причин і характеру конфліктів всередині медичного закладу стає зрозумілим характер конфліктів всередині організації. 32,3% працівників заявили, що вони не розмовляють між собою під час конфліктів, та активно сперечалися під час конфліктів, 8,6% працівників скаржилися начальству та підвищували голос один на одного. Це свідчить про те, що конфлікти в ФОП «БІДА А.В.» переважно відбуваються пасивно, оскільки під час конфліктів працівники взагалі не розмовляють один з одним.

5. За допомогою анкети було опитано також 35 пацієнтів ФОП «БІДА А.В.». Найпоширенішими причинами конфліктів між лікарями та пацієнтами в досліджуваному медичному закладі є неефективність лікування, недотримання курсів лікування та подальші ускладнення, а також недбале ставлення до інформації. Отже, різні види конфліктів мають місце та досліджуваному нами медичному закладі та потребують певних шляхів з їхнього подолання.

6. Автор вважає за необхідне включити моніторинг конфліктів як частину комплексної програми управління конфліктами в організації ФОП «БІДА А.В.». Такий моніторинг має передбачати систему періодичних прикладних досліджень, що забезпечують постійне надходження інформації про явища, що вивчаються. Моніторинг дозволяє виконувати такі завдання: отримувати актуальну та об'єктивну інформацію; накопичувати інформацію для вивчення динамічних процесів в організації та аналізувати вплив окремих чинників; підвищувати якість управління.

7. Для ФОП «БІДА А.В.» проблемою є формування конфліктологічних компетенцій керівника та співробітників організації. Конфліктологічна компетентність – це сукупність наукових знань про конфлікти та вміння ними керувати, що цілеспрямовано розвиваються в процесі спеціально організованого навчання та спілкування, а також спільної життєдіяльності.

8. Керівництво та всі співробітники повинні брати участь у навчанні та тренінгах з формування конфліктної компетенції, що дозволяє своєчасно запобігти деструктивним конфліктам, сформувати хорошу морально-психологічну атмосферу та створити ефективний кадровий потенціал для організації. Розрахунки показують, що участь керівників ФОП «БІДА А.В.» у тренінгу «Ефективне керівництво» принесе користь компанії у вигляді додаткового річного доходу 37017 грн на рік. При цьому норма окупності інвестицій становить 92,5%, а термін окупності даного заходу – 1 рік, 1 місяць.

9. Соціально-економічними результатами систематичного проведення тренінгів в організаціях, спрямованих на розвиток конфліктних компетенцій персоналу, можуть бути: удосконалення кадрової політики організації; моніторинг загроз життєво важливим інтересам організації для забезпечення безпеки персоналу; підвищення управлінської культури керівників; підвищення продуктивності праці працівників; розробка правил вирішення конфліктів; розробка організаційних заходів щодо підтримки психічного

здоров'я персоналу; раціоналізація системи праці та відпочинку персоналу; поліпшення морально-психологічної атмосфери в колективі.

АНОТАЦІЯ

Близнюк О.М. «Вдосконалення управління конфліктами як засіб підвищення ефективності функціонування сучасної організації (на прикладі ФОП «БІДА А.В.»)»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності «051 Економіка» Одеський національний економічний університет м. Одеса, 2023 рік

Кваліфікаційна робота магістра складається з трьох розділів. Об'єктом дослідження є персонал медичного закладу ФОП «БІДА А.В.» Предметом дослідження є міжособистісні відносини, що виникають, що виникають у процесі роботи персоналу медичної установи.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти дослідження конфліктів: розкрито сутність та значення конфліктів в організації, здійснено систематизацію та надано характеристику сучасним типам організаційних конфліктів, класифіковані методи управління конфліктами.

Проаналізовано діяльність ФОП «БІДА А.В.» та соціальну структуру його персоналу. Здійснено практичне дослідження рівня конфліктності персоналу на ФОП «БІДА А.В.»

Обґрунтовані та сформульовані шляхи подолання та попередження конфліктів для досліджуваного медичного закладу: запровадження конфліктологічного моніторингу; конфліктологічні компетенції як засіб профілактики неконструктивних конфліктів в організації; тренінг як засіб формування ефективних стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях.

Ключові слова: конфлікт, причини конфлікту, тренінг, управління персоналом, конфліктологічна компетентність, медичний заклад.

ANNOTATION

Bliznyuk O.M. "In-depth conflict management as a means of increasing the efficiency of the functioning of a daily organization (on the application of FOP "BIDA A.V.")".

Qualification work for applying for a master's degree in a specialty "051 Economics" Odessa National Economic University, Odessa, 2023

The master's qualification consists of three sections. The object of investigation is the medical staff of the FOP "BIDA A.V." The subject of investigation is the interstitial connections that occur during the work process for the personnel of the medical facility.

The work examines the theoretical aspects of investigating conflicts: the essence and significance of conflicts in an organization is revealed, the systematization is developed and the characteristics of current types of organizational conflicts, classifications are given any methods of conflict management.

The activity of FOP "BIDA A.V." has been analyzed and the social structure of its personnel. A practical investigation of the level of conflict among personnel at the FOP "BIDA A.V." has been carried out.

Guidelines have been outlined and formulated for the preparation and prevention of conflicts for the follow-up of medical work: implementation of conflictological monitoring; conflictological competencies as a way to prevent unconstructive conflicts in the organization; training to help formulate effective behavioral strategies in conflict situations.

Key words: conflict, causes of conflict, training, personnel management, conflictological competence, medical care.