

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:*

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/referat/123793>

**Тип работы:** Реферат

**Предмет:** Управление

Содержание

Введение 3

Глава 1. Теоретические основы разрешения конфликтов 4

1.1. Сущность разрешения конфликтов 4

1.2. Общая характеристика предприятия 7

1.3 Анализ организационно-управленческих конфликтов в ООО «Альфа» 9

2. Разработка программы консультирования по проблеме разрешения конфликтов в организации 16

Заключение 29

Список использованной литературы 30

Приложения 33

Введение

Урегулирование конфликтов в организации является важным и необходимым условием существования и благополучия организации. Осуществление обоснованного выбора методов управления невозможно без знаний их основных характеристик и особенностей, а также возможностей оптимального их сочетания. Таким образом, формирование критериев выбора методов анализа и урегулирования конфликтов в организации на основе системного подхода является научной проблемой.

Данную тему исследовали следующие авторы: Карасев Е.А., Нечаев В.С., Каратаев А.А., Карпович О.Г., Климец Е.В., Кожухова Н.В., Мовсесян В.Э., Козлов А.В., Компаниец Д.И., Тукова Е.А., Кочергина А.А., Кренева С.Г., Трошин А.А., Крутилова О.В., Галиулина Ю.О., Лепехина А.И., Грязнова Е.Р., Лисничая М.А., Магулаева А.А., Малахова Н.С.

Актуальность исследования заключается в том, что на сегодняшний день в условиях глобализации становится необходимым искать пути эффективных коммуникаций между странами и народами.

Проблема межкультурных коммуникаций всегда привлекала внимание отечественных и зарубежных психологов.

Способность общаться адекватно имеющимся целям, готовность к речевому взаимодействию, как с существующими коллегами, так и новыми сотрудниками, независимо от их национальности и страновой принадлежности, положения или должности в компании, порой напрямую влияет на успешность работника.

Цель – выявить особенности разрешения конфликтов в организации. Объект – ООО «Альфа». Предмет – консультирование по проблеме разрешения конфликтов в организации. Задачи:

провести теоретическое исследование основ разрешения конфликтов;

выявить сущность разрешения конфликтов;

провести анализ методов разрешения конфликтов на примере предприятия;

выработать программу консультирования по совершенствованию разрешения конфликтов.

В исследовании использовались следующие методы: системный; структурный; функциональный; информационный; аксиоматический; выборочный; методы синтеза и анализа.

Глава 1. Теоретические основы разрешения конфликтов

1.1. Сущность разрешения конфликтов

Общество в целом как социальный организм и отдельные его институты, такие как малые группы, семья, организации, предприятия, строились и осуществляли свою деятельность на основе складывающихся между ее членами взаимоотношений [12].

Протекание взаимоотношений между участниками любой социальной группы, насколько это известно каждому из нас, отличается периодическим возникновением моментов обостренного противостояния, основывающегося на проявлении определенных противоречий между членами общества или социальной

группы [5].

Противостоящие стороны то и дело переходят на такой язык общения, какой бы и сами в любых других ситуациях безоговорочно подвергли осуждению. Однако, тем не менее, именно конфликты являются одной из отличительной черт социальной динамики и потому они традиционно привлекают к себе внимание не только профильных специалистов – психологов, социологов, конфликтологов, но и многих специалистов смежных специальностей, таких как право, управление, история. Термин «конфликт» происходит от латинского слова «conflictio», означающего столкновение, спор, борьбу между сторонами. В современном русском языке термин конфликт применяется во многих сходных значениях, но наиболее соответствует им всем формулировка из Словаря русского языка, понимающая конфликт как «столкновение противоположных сторон, мнений, сил, серьезное разногласие, острый спор». Различают конструктивные и деструктивные конфликты (рис. 1).

Таблица 1

Классификация конфликтов по способу их разрешения

Тип	Характеристика
Конструктивные конфликты	Решение конфликта выводит предприятие на новый уровень
Деструктивные конфликты	Приводят к снижению эффективности предприятия

Перечислить все причины возникновения конфликта не представляется возможным. Но в целом он вызывается следующими двумя группами психологических причин (табл. 2).

Таблица 2

Причины конфликта	Характеристика
Психологические особенности человеческих отношений	Симпатии, антипатии, культурно-этические различия, действия руководства, плохие психологические коммуникации
Личностные особенности членов группы	Неумение контролировать эмоции, агрессивность, некоммуникабельность, бестактность.

Причины можно охарактеризовать иначе. В российской научной и публицистической литературе с равной частотой употребляются два термина: «социально-трудовой конфликт» и «трудовой конфликт» [18].

Список использованной литературы

1. Аждер Т.Б. Профилактика личностных конфликтов на предприятии // Научные исследования: от теории к практике. 2017. № 1-1 (11). С. 165-166.
2. Анкудинов И.И. Объективные и субъективные конфликты в организациях // Гуманитарные научные исследования. 2015. № 12 (52). С. 233-235.
3. Балякина А.Ю. Конфликты в аптечных организациях // Бюллетень медицинских интернет-конференций. 2016. Т. 6. № 6. С. 1214.
4. Барчан Н.Н., Кизима В.М., Моисеев А.В., Смирнов Е.В. Москва, 2015.
5. Безпалова А.Г., Колесникова М.И. Исследование конфликтов на предприятии Ростовской области и разработка методов их разрешения // В сборнике. Редколлегия: Б.К. Мейманов [и др.]. 2017. С. 132-135.
6. Будович Ю.И. Развитие учета на предприятиях и конфликт между интересами предприятий, работников, государства и собственников // Все для бухгалтера. 2017. № 2 (290). С. 39-47.
7. Будюкова М.А. Особенности урегулирования и предотвращения конфликтов инновационного развития в бизнес-структурах // Экономика и социум. 2017. № 5-2 (36). С. 830-837.
8. Будюкова М.А. Специфика медиации как инструмента разрешения межличностных корпоративных конфликтов // Экономика и социум. 2017. № 5-2 (36). С. 837-843.
9. Бунтовская Л.Л. Социально-психологические подходы к разрешению трудовых конфликтов // Современные научные исследования и разработки. 2017. № 3 (11). С. 71-83.
10. Бурдонова О.В. Метод «медиации» как инструмент регулирования конфликтов в торговых организациях // Экономика и социум. 2015. № 1-2 (14). С. 569-572.
11. Вест А.А., Фёдорова А.В. Риски и конфликты в современных организациях: проблемы и перспективы управления // Инновационная наука. 2015. Т. 1. № 3. С. 243-247.
12. Ветрова Е.А. Методы и технологии разрешения трудовых конфликтов в организациях: курс лекций электронного контента по дисциплине «Экономическая конфликтология». Направление подготовки 37.03.02 - Конфликтология. Очная форма обучения, заочная форма обучения / Москва, 2016.

13. Всемирнова Ю.В., Пяткова М.Р. Ролевые конфликты в организациях: специфика и предупреждение // В сборнике. 2015. С. 118-122.
14. Габдулхакова Л.К. Управление конфликтами в организации // Human Progress. 2017. Т. 3. № 3. С. 6.
15. Газизова К.А., Каштанова О.В. Конфликты и особенности их проявления в бюджетных организациях // В сборнике: «Дни науки» факультета социотехнических систем КНИТУ Сборник статей и сообщений конференции молодых ученых, аспирантов и студентов . 2016. С. 382-385.
16. Гайдашов Н.В. Управление конфликтами, как способ эффективного управления организацией // В сборнике: Актуальные вопросы менеджмента и экономики Сборник научных трудов по материалам II Межрегиональной научно-практической конференции, посвященный дню менеджера. Ставропольский государственный аграрный университет. 2015. С. 51-56.
17. Горбачева М.О. Исследование особенностей разрешения супружеских конфликтов в семьях с разным стажем семейной жизни // В сборнике: научные труды молодых учёных сборник статей Всероссийской научно-практической конференции. 2020. С. 118-120.
18. Григорьева Е.О., Кричмар В.А. Конфликт: пути его разрешения // Вестник науки. 2020. Т. 1. № 3 (24). С. 20-24.
19. Дежников М.С. Разрешение внутриорганизационных конфликтов // Colloquium-journal. 2020. № 2-7 (54). С. 40-43.
20. Денекиев М.Р., Коновалова Е.А. Посредничество как способ разрешения международных конфликтов. Общая характеристика // Моя профессиональная карьера. 2020. Т. 3. № 8. С. 123-126.
21. Маломан И.С., Барашян Л.Р. Медиация как альтернативный способ разрешения конфликтов в досудебном порядке // В сборнике: Молодежь и XXI век - 2020 Материалы 10-й Международной молодежной научной конференции. В 4-х томах. Ответственный редактор А.А. Горохов. 2020. С. 81-84.
22. Налётова Е.К. Способы разрешения конфликтов в современной организации // В сборнике: Мировая экономика XXI века: эпоха биотехнологий и цифровых технологий Сборник научных статей по итогам работы круглого стола с международным участием. 2020. С. 104-105.
23. Орленко В.И., Хохлова Ю.Е. Медиация как способ разрешения корпоративных конфликтов // В сборнике: science and education: problems and innovations сборник статей III Международной научно-практической конференции. 2020. С. 228-230.
24. Сухов А.В. Способы профилактики и разрешения межличностных конфликтов в государственных учреждениях (на примере ГБУ ТЦСО "БИБИРЕВО") // Colloquium-journal. 2020. № 2-7 (54). С. 15-19.
25. Третьяк И.А. Координация как способ предупреждения и разрешения конституционно-правовых конфликтов // Государственная власть и местное самоуправление. 2020. № 1. С. 9-14.
26. Федоренкова О.О., Кочерова Ю.В. Универсальные методы разрешения трудовых конфликтов // Оригинальные исследования. 2020. Т. 10. № 1. С. 99-106.
27. Черкасова А.А., Юлия О.С. Стратегии ведения переговоров при разрешении конфликтов в трудовом коллективе // Научный электронный журнал Меридиан. 2020. № 2 (36). С. 177-179.

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:*

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/referat/123793>