

*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/diplomnaya-rabota/213963>

**Тип работы:** Дипломная работа

**Предмет:** Управление персоналом

Содержание

Введение 2

Глава 1. Определение понятия, описание структуры и динамики конфликта 4

1.1. Понятие и структура конфликта 4

1.2. Конфликты в организации и методы их разрешения 16

Глава 2 Управление конфликтами в системе управления персоналом на примере ООО «Поларис» 28

2.1. Анализ практики управления конфликтами ООО «Поларис» 28

2.2. Разработка рекомендаций по управлению конфликтами в организации 41

Заключение 46

Список литературы 49

Введение

Актуальность темы работы «Технологии разрешения конфликтов в организации» заключается в том, что в процессе осуществления профессиональной деятельности между работниками организации могут возникать различные конфликтные ситуации. Поэтому тема работы интересна тем, что необходимо знать основные методы разрешения конфликтных ситуаций для того, чтобы уметь нейтрализовать их и предупреждать их возникновение.

Стоит отметить, что конфликтные ситуации могут значительно ухудшить социально-психологический климат в коллективе. Это в свою очередь может привести к снижению работоспособности сотрудников, заинтересованности персонала в выполнении своих профессиональных обязанностей, повышению уровня социальной напряженности в коллективе.

Причины появления конфликтных ситуаций могут быть самые различные: индивидуальные особенности сотрудников, не совпадение интересов и мнений по какому-либо вопросу, напряженная обстановка на рабочем месте.

В связи с эпидемиологической ситуацией по всему миру, когда обострилась обстановка в связи с коронавирусом, многие организации перешли на удаленный формат работы. Часть сотрудников еще с марта 2020 года продолжают работать дистанционно. В связи с таким форматом работы часто возникают конфликты между сотрудниками и руководителями. Причинами таких конфликтов могут быть недопонимания между сотрудниками, отсутствие поддержки со стороны руководства, сложность работы в дистанционном формате.

Поэтому важно уметь разрешать и предотвращать появление конфликтов внутри организации. Это позволит наладить не только взаимоотношения между сотрудниками, но и повысить эффективность их деятельности.

Целью работы является исследование процесса управления трудовыми конфликтами в организации.

Для достижения поставленной цели были выделены следующие задачи:

- изучить понятие конфликта и возможность возникновения различных конфликтных ситуаций;
- выделить виды и причины возникновения конфликтов;
- определить методы разрешения конфликтов;
- провести анализ управления трудовыми конфликтами в ООО «Поларис»;
- разработать рекомендации по совершенствованию технологии разрешения конфликтов в ООО «Поларис».

Объектом исследования являются персонал ООО «Поларис».

Предметом исследования являются поведение сотрудников ООО «Поларис» в конфликтных ситуациях.

Прикладная значимость работы заключается в том, что знание основ управления поведением в

конфликтных ситуациях позволит эффективно управлять персоналом и предотвращать появление конфликтов.

Работа состоит из двух глав. В первой главе работы исследуются теоретические основы управления трудовыми конфликтами в организации. Во второй главе работы проводится исследование ООО «Поларис», анализ управления трудовыми конфликтами и даются рекомендации по совершенствованию управления поведением сотрудников в таких ситуациях.

Теоретическую основу работы составляют труды как российских, так и зарубежных авторов, которые занимались исследованием проблем управления трудовыми конфликтами в организации.

В работе были использованы такие методы исследования как анализ и синтез информации, метод опроса и наблюдения.

Глава 1. Определение понятия, описание структуры и динамики конфликта

### 1.1. Понятие и структура конфликта

Понятие конфликта активно используется как в научной литературе, так и в обывденной речи и трактуется достаточно широко. Мы интуитивно понимаем, что такое конфликт и называем этим словом военные действия, семейную ссору, столкновение интересов, спор, шумный скандал и внутриличностные переживания, нравственную борьбу.

Сложность жизни в современном обществе неизбежно усугубляет извечное недовольство людей друг другом. Разнообразные споры и конфликты сопровождают наше существование на каждом шагу. Часто они влекут напрасную трату времени и сил, переполняют людей негативными эмоциями, пагубно влияют на здоровье. Однако полностью избавиться от конфликтов невозможно. Можно жить, обходясь без слова «конфликт», но нельзя жить без конфликтов.

В период рыночных преобразований, сопровождаемых лавинообразным нарастанием социальных конфликтов, вполне закономерно возрос интерес ученых к этой проблеме, — как в теоретическом плане, так и в плане предупреждения, разрешения конфликтов на различных уровнях регулирования социально—трудовых отношений.

Именно конфликтология, в том числе и правовая (юридическая), охватывая все сферы жизнедеятельности личности, общества, государства, вырабатывая алгоритмы и различные модели разрешения конфликтов, призвана обеспечивать систему этих динамичных социальных равновесий.

Однако проблема создания общепринятого определения конфликта до сих пор не решена. Существует множество определений этого термина.

Например, в 60-е годы американские социологи Мак и Снайдер пришли к выводу, что понятие «конфликт» в том виде, в котором оно обычно употребляется, является «резиновым» понятием, которое можно растягивать в зависимости от наших желаний.

Природа слова "конфликт" берет свое начало от латинского «conflictus», что в переводе означает «столкновение». Во многих случаях конфликт понимается как одна из форм взаимодействия людей, в основе которой лежат реальные или иллюзорные противоречия между людьми с попытками их разрешения на фоне проявления эмоций. В психологии же, под конфликтом понимается столкновение противоположно направленных тенденций в сознании одного индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях групп людей .

В литературе по общей конфликтологии конфликт рассматривается в качестве одной из форм взаимодействия людей, социальных групп, общностей и институтов, при которой действие одной стороны, столкнувшись с интересами другой, препятствует реализации ее целей. Социальный конфликт, в свою очередь, трактуется как явление, содержанием которого является процесс развития и разрешения противоречивости отношений и действий людей, детерминированный, прежде всего объективными закономерностями социально-экономического развития обществ или как «проявление объективных или субъективных противоречий, выражающееся в противоборстве их носителей (сторон).

Профессор Э.А. Уткин в своей книге "Конфликтология" дает интересное определение конфликтной ситуации: "Конфликт – это столкновение противоположных позиций, мнений, оценок и идей, которые люди пытаются разрешить с помощью убеждения или действий на фоне проявления эмоций. Основой любого конфликта являются накопившиеся противоречия" .

Анализ деятельности современных предприятий показывает, что конфликт – важная форма взаимодействия между людьми, это средство решения тех или иных бизнес-проблем и самоутверждения личности в

коллективе.

Доказательством этого являются проведенные социологами исследования, результаты которых показали, что около 70-80% своего рабочего времени представители руководящих должностей находятся под влиянием скрытых и явных противоречий, игнорирование которых может привести к возникновению конфликтов, а само участие в конфликтных ситуациях занимает до 20% рабочего дня рядового сотрудника. В период рыночных преобразований, сопровождаемых лавинообразным нарастанием социальных конфликтов, вполне закономерно возрос интерес ученых к этой проблеме, — как в теоретическом плане, так и в плане предупреждения, разрешения конфликтов на различных уровнях регулирования социально—трудовых отношений.

Именно конфликтология, в том числе и правовая (юридическая), охватывая все сферы жизнедеятельности личности, общества, государства, вырабатывая алгоритмы и различные модели разрешения конфликтов, призвана обеспечивать систему этих динамичных социальных равновесий.

Однако проблема создания общепринятого определения конфликта до сих пор не решена. Существует множество определений этого термина.

Например, в 60-е годы американские социологи Мак и Снайдер пришли к выводу, что понятие «конфликт» в том виде, в котором оно обычно употребляется, является «резиновым» понятием, которое можно растягивать в зависимости от наших желаний.

Природа слова "конфликт" берет свое начало от латинского «conflictus», что в переводе означает «столкновение». Во многих случаях конфликт понимается как одна из форм взаимодействия людей, в основе которой лежат реальные или иллюзорные противоречия между людьми с попытками их разрешения на фоне проявления эмоций. В психологии же, под конфликтом понимается столкновение противоположно направленных тенденций в сознании одного индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях групп людей.

В литературе по общей конфликтологии конфликт рассматривается в качестве одной из форм взаимодействия людей, социальных групп, общностей и институтов, при которой действие одной стороны, столкнувшись с интересами другой, препятствует реализации ее целей. Социальный конфликт, в свою очередь, трактуется как явление, содержанием которого является процесс развития и разрешения противоречивости отношений и действий людей, детерминированный, прежде всего объективными закономерностями социально-экономического развития обществ или как «проявление объективных или субъективных противоречий, выражающееся в противоборстве их носителей (сторон).

Профессор Э.А. Уткин в своей книге "Конфликтология" дает интересное определение конфликтной ситуации: "Конфликт – это столкновение противоположных позиций, мнений, оценок и идей, которые люди пытаются разрешить с помощью убеждения или действий на фоне проявления эмоций. Основой любого конфликта являются накопившиеся противоречия".

Л. Козер определяет конфликт как идеологическое явление, отражающее устремления и чувства социальных групп или индивидов в борьбе за объективные цели: власть, изменение статуса, перераспределение доход, переоценку ценностей и т. д.

В российской научной и публицистической литературе с равной частотой употребляются два термина: «социально-трудовой

конфликт» и «трудовой конфликт». Вместе с тем попытки четкого разграничения между данными понятиями или же обоснования их идентичности до настоящего времени не предпринимались. В. И. Шаленко оперирует преимущественно термином «трудовой конфликт», однако одновременно вводит и понятие «социально-трудовой конфликт», используя его в дальнейшем как синоним трудового конфликта. Ф. О. Александров и И. Г. Постоленко в работе «Социально-трудовой конфликт: понятие и подход к регулированию» рассматривают термин «социально-трудовой конфликт» через призму природы трудовых отношений, исторического противоречия между трудом и капиталом, фактически сводя его к понятию «трудовой конфликт».

Таким образом, в отечественном научном знании разграничения между терминами «социально-трудовой конфликт» и «трудовой конфликт» не проводится. Исключением могут являться работы А. С.

Здравомыслова, указывающего на то обстоятельство, что социально-трудовыми конфликтами можно считать конфликты, возникающие между работниками и работодателями по поводу распределения социальных благ.

Вместе с тем, вопрос о соотношении трудового конфликта и трудового спора требует более детального рассмотрения, в частности прежде необходимо разграничить данные понятия

## Список литературы

1. Алавердов А.Р. Развитие человеческого капитала организации // Управление человеческими ресурсами организации. М.: Московский финан.сово-промышленный университет «Синергия», 2015. – С.509-560.
2. Ансофф И. Стратегическое управление. – М.: Экономика, 2015. – 519 с.
3. Анцупов, А. Я. Социально- психологическая оценка персонала / А. Я. Анцупов, В. В. Ковалев – М. : Юнити , 2016. – 239 с.
4. Армстронг М. Практика управления человеческими ресурсами: пер. с англ. изд. 11-е. СПб и др.: Питер, 2021. – 824 с.
5. Архипов, А.П. Менеджмент персонала. Современный курс: учебник / А.П. Архипов, В.Б. Гомеля, Д.С. Туленты.- 2-е изд. перераб. и доп. – М. : Финансы и кредит, 2017. – 435 с.
6. Бригхем Ю., Гапенски Л. Организация труда. СПб.: Экономическая школа, 2020. Т.1. – 497 с.
7. Бунтовский С. Ю., Жилинко Е. О. Актуальные организации труда // Интеграция наук, 2020, № 4 (8), С. 19–20.
8. Виханский О.С., Наумов А. И. Менеджмент: Учебник. – 3-е изд. М.: Экономистъ, 2016. – 528 с.
9. Гаврилова, С. С. Менеджмент: учеб. пособие. – М.: Эксмо , 2015. – 304 с.
10. Галаганов, В. П. Менеджмент организации. - М.: Академия , 2016. - 262 с.
11. Гвозденко, А. А. Основы управления персоналом: учебник для вузов. – 2-е изд., перераб. и доп. Гвозденко А. А. – М.: Финансы и статистика , 2016. – 330 с.
12. Герасимова, Б.Н. Технологическое обеспечение конфликтов в организациях / Б.Н. Герасимов // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. – 2018. – № 5. – Т. 2. – С. 118-127.
13. Герчиков, В.И. Управление персоналом: работник- самый эффективный ресурс компании. – М.: ИНФРА, 2020.- с.157
14. Глазл, Ф. Конфликтменеджмент. Настольная книга руководителя и консультанта: пер. с нем. / Ф. Глазл. – Калуга: Духовное познание, 2020. – 516 с. 42.
15. Грей, К. Организации: теории, конфликты и менеджеры: пер. с англ. / К. Грей. – Харьков: Гуманитарный центр, 2018. – 194 с. 45
16. Грищенко, Н. Б. Основы управления персоналом: учеб. пособие. - М.: Финансы и статистика , 2016. - 350 с.
17. Дыкина, С.З. Мониторинг состояния и причин возникновения трудовых конфликтов в промышленном секторе экономики / С.З. Дыкина // Инновационное управление персоналом: сборник трудов IX Всерос. кадрового форума / Отв. ред. Г.П. Гагаринская. – Самара: Самар. гос. техн. ун-т, 2018. – С. 9-14.
18. Дыкина, С.З. Развитие менеджмента в сфере трудовых конфликтов в промышленном секторе / С.З. Дыкина // Экономика и предпринимательство. – 2018. – № 8. – С. 819- 823.
19. Дыкина, С.З. Управление трудовыми конфликтами в производственной сфере организации / С.З. Дыкина, Г.П. Гагаринская // Финансовая экономика. – 2018. – № 5. – С. 40- 43.
20. Егорошин А.П. Управление конфликтными ситуациями: учебник для вузов. – 4-е изд., испр. Н. Новгород: НИМБ, 2020. – 720 с.
21. Зайцев, А.К. Социально-трудовой конфликт – это норма / А.К. Зайцев // Социологические исследования. – 2020. – № 8. – С. 21-23.
22. Захаркина Н.В. Конфликты и управление ими в современных условиях // Фундаментальные исследования, 2015, №2, С. 2673-2678.
23. Калмыкова, О.Ю. Внедрение организационного конфликт-менеджмента в систему стратегического управления / О.Ю. Калмыкова, Г.П. Гагаринская // Интернет-журнал «Науковедение». – 2014. – № 5 (24). – С. 45-56.
24. Калмыкова, О.Ю. Организационно-методические аспекты управления конфликтами в системе социально-трудовых отношений в организации / О.Ю. Калмыкова, Н.В. Соловова // Вестник Самарского государственного университета. – 2014. – № 8 (119). – С. 206-212.
25. Калмыкова, О.Ю. Организация и проведение тренингов: формирование конфликтологической компетентности персонала организации / О.Ю. Калмыкова // Развитие института резерва управленческих кадров в субъектах Российской Федерации как вызов времени и эффективный инструмент совершенствования государственной кадровой политики. – 2014. – С. 147-155.

26. Калмыкова, О.Ю. Формирование стресс-компетентности как метод совершенствования социального взаимодействия людей третьего возраста / О.Ю. Калмыкова, Г.П. Гагаринская, Ю.Н. Горбунова // Интернет-журнал «Науковедение». – 2015. – Т. 7. – № 2 (27). – С. 78-86.
27. Кибанов, А.Я. Конфликтология: учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова; Под ред. А.Я. Кибанова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРАМ, 2005. – 302 с.
28. Кибанов, А.Я. Оценка экономической и социальной эффективности проекта совершенствования системы и технологии управления персоналом организации: учебное Управление трудовыми конфликтами организации Г. П. Гагаринская С. З. Дыкина <http://izd-mn.com/> 117 пособие / А.Я. Кибанов. – М.: ГУУ, 2019. – 41 с.
29. Кибанов, А.Я. Управление конфликтами и стрессами / А.Я. Кибанов, В.Г. Коновалова, О.Л. Белова. – М.: Проспект, 2016. – 84 с.
30. Кинг У., Клиланд Д. Стратегическое планирование и хозяйственная политика. М.: Прогресс, 2015. – 399 с.
31. Коллективные трудовые конфликты: Россия в глобальном контексте: монография / Бизюков Петр Вячеславович и др.; Под ред. Ю.П. Орловского, Е.С. Герасимовой. – М.: Юридическая фирма Контракт, 2016. – 318 с.
32. Коновалова, В.Г. Конфликты в организации: старые и новые проблемы / В.Г. Коновалова // Кадровик. Кадровый менеджмент. – 2018. – № 7. – С. 4-13.
33. Коновалова, В.Г. Управление организационной культурой / В.Г. Коновалова. – М.: Проспект, 2014. – 72 с.
34. Коул Дж. Управление персоналом // Управление в современных организациях. М.: 2016. – С.252-259.
35. Лазуркин, А.Д. Конфликтология: учебное пособие / А.Д. Лазуркин. – М.: Омега-Л, 2019. – 151 с.
36. Мазманова, Б.Г. Управление оплатой труда: учеб. пособ. / Б.Г. Мазманова. – М.: Финансы и статистика, 2001. – 367 с. 99.
37. Менеджмент организации: учебник / под ред. Кибанова А.Я. 4-е изд., доп. и перераб. М.: 2015. – 695 с.
38. Миллер А.Б., Петров А.Н. Управление персоналом организации // Известия Санкт-Петербургского университета экономики и финансов / Периодический научный журнал, 2015, №2 (62), С.40-47.
39. Резник, С.Д. Менеджмент. Книга шестая. Управление человеческим потенциалом в социально-экономических системах: избр. статьи / С.Д. Резник. – М.: ИНФРА-М, 2018. – 357 с.
40. Решетникова, К.В. Организационная конфликтология: учеб. пособ. / К.В. Решетникова. – М.: ИНФРА-М, 2019. – 175 с.
41. Соловьев А.В. Коллективные трудовые конфликты: сущность, формы и способы преодоления в современной России: автореф. дис. ... д-ра экон. наук: 08.00.05 / Соловьев Анатолий Владимирович. – М., 2010.
42. Соловьев, А.В. Что необходимо знать менеджеру о порядке разрешения коллективных трудовых споров? / А.В. Соловьев // Кадровик. – 2018. – № 7. – С. 61-66.
43. Степанов, Е.Н. Методологическое обеспечение конфликтологических исследований / Е.Н. Степанов // Социальные конфликты: экспертиза, прогнозирование, технологии разрешения. – 2020. – № 7. – С. 72.
44. Суворова, В.В. Управление конфликтами экономических интересов персонала при внедрении инноваций / В.В. Суворова, М.В. Тимарсуев // Экономика и предпринимательство. – 2016. – № 8. – С. 876-879.
45. Фадеева, С.З. Аналитическая модель оценки системы управления социально-экономическими конфликтами на промышленных предприятиях / С.З. Фадеева // Экономика и предпринимательство. – 2016. – № 8. – С. 700-707.
46. Фадеева, С.З. Управление производственными конфликтами и стрессами во взаимосвязи с мотивацией работников на предприятии / С.З. Фадеева // Актуальные проблемы и тенденции развития современной экономики: сб. трудов междунар. научно-практ. конф. студентов, магистрантов, аспирантов и молодых ученых. – Самара: 2015. – С. 57-61.
47. Щегулина, О. Причины возникновения и типы позиционных конфликтов в организациях рекламной сферы / О.В. Щегулина, А.В. Щегулин // Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России. – 2015. – № 1 (4). – С. 13-20.

*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/diplomnaya-rabota/213963>