

*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/368797>

**Тип работы:** Дипломная работа

**Предмет:** Социология (другое)

## ВВЕДЕНИЕ 6

1 Теоретико-методологические основы изучения управления конфликтами в организациях 6

1.1 Теоретико-методологическая модель рассмотрения управления в организациях 6

1.2 Понятие и типология конфликтов и противоречий в организации 6

1.3 Основные причины возникновения конфликтов и противоречий в организации и возможные способы их решения 6

2 Исследование управления конфликтами в организации ООО Директ Кредит Центр 6

2.1 Общая характеристика организации ООО Директ Кредит Центр 6

2.2 Методические основы социологического исследования управления конфликтами в организации ООО Директ Кредит Центр 6

2.3 Анализ состояния управления конфликтами в организации ООО Директ Кредит Центр 6

3 Проблемы состояния управления конфликтами в организации ООО Директ Кредит Центр и возможные направления совершенствования 6

3.1 Основные проблемы управления конфликтами в организации ООО Директ Кредит Центр 6

3.2 Возможные пути совершенствования управления конфликтами в организации ООО Директ Кредит Центр 6

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ 6

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 6

## ПРИЛОЖЕНИЯ 6

Любая организация представляет из себя организованную систему взаимодействий и соблюдения правил и порядка. Любое уклонение от требований в организации пресекается системой штрафов и предупреждений, самым строгим из которых является увольнение сотрудника при систематических нарушениях установленных правил. В каждой организации обязаны быть основательная дисциплинированность и порядок, которые обязуется выполнять каждый сотрудник организации. Здесь все взаимосвязано: без дисциплины и выполнения норм и правил организации не будет и порядка. Организация представляет из себя механизм взаимодействий, при соблюдении выполнения норм который слаженно работает. Многие недооценивают степень значимости исполнения требований и пренебрегают ими, вследствие чего возникают сбои в системе механизма организации.

Две стороны, управленец и подчиненный, действуют исходя сугубо из своих интересов, но, преследуя разные задачи и выполняя разные функции, они выполняют одну роль. Благодаря пониманию о выполнении задач каждого участника организации как значимой части этой организации, получается слаженно исполненный результат с видимыми прогрессирующими аспектами исполнения. Важно понимать, что каждый участник организации – это неотъемлемая его часть, которая имеет заданную траекторию исполнения требований и четкое понимание дальнейших действий.

Организация по своей совокупности трактовок понятия имеет внушительное количество вариантов объяснения термина с различных взглядов существующих знаний и наук. Рассмотрим определение понятия «организация» со стороны общей трактовки, имеющее интересующее задачам раздела. «Организация – это субъект хозяйствования, обладающий правами юридического лица, производящий продукцию или оказывающий услугу потребителю с целью получения прибыли. Термин употребляется преимущественно для обозначения социальной группы, которая распределяет выполнение задач между участниками для достижения определённой коллективной цели» [8]. Таким образом, организация является совокупностью исполнения цели социальной группой для получения прибыли. По своей функции организация отличается слаженностью и наличием труда для получения ее оплаты. Основной целью каждого участника организации является прибыль, полученная общими усилиями каждого члена организации. Без какого-либо элемента, перечисленного в трактовке термина, любая организация теряет свою роль и основное предназначение и перестает быть организацией вовсе.

Данное значение искомого понятия охватывает общую трактовку термина «организация» в целом и имеет раздробленность в подробном изучении со стороны наук и знаний. Также основной отличительной чертой организации является общая цель или цели всех участников организации. Каждый из них выполняет заданную роль для достижения той или иной цели, совместно взаимодействуя друг с другом. Организация действует своими функциями строго в определенных рамках и границах, не препятствуя развитию и не выходя за пределы своих полномочий.

Рассмотрев общую трактовку понятия «организация», рассмотрим определение с более узким спектром знания, с социологической точки зрения в рамках задач изучения – понятие в социологии управления. «В социологии управления под социальной организацией подразумевается специально, для достижения определенной цели созданная группа людей, выполняющая определенную общественную функцию. Поэтому организацию можно рассматривать как средство достижения целей, которое позволяет людям выполнять коллективно то, чего они не могли бы достичь индивидуально, поодиночке» [11]. Отмечается схожесть с общим определением в том, что основная задача любой организации – слаженное достижение одной или нескольких целей в рамках компетенции организации.

Также сходством является наличие нескольких участников организации для достижения общих целей. Таким образом, для правильного функционирования любой организации важны слаженность и коллектив для достижения цели, которой невозможно достичь самостоятельно только одному индивидууму. Здесь исчезает понятие прибыли, однако не исключает ее наличие по своему значению и относительной значимости для достижения цели. Прибыль здесь не исключает, а взаимодополняет возможность быть одной из причин оказаться целью. Для любой цели важно наличие мотивации, так что, прибыль здесь, скорее, выступает в роли мотивации и почвы для появления цели и слаженности.

В каждой организации существует своя структура, некая система функционирования этой организации. Основная роль этой системы – это выполнение регулирующей функции и сохранения целостности организации, без которых невозможна правильная работа всего механизма организации. Под институтом подразумевается система норм и правил, которые подчиняют и регулируют функции работы организации. Таким образом, под понятием «социальный институт» подразумевается «система взаимосвязанных норм, которые опираются на коллективно разделяемые ценности, свойственные тому или иному обществу или той или иной социальной группе, и обобщаются как способы действия, мышления и чувствования» [23]. Исходя из общего определения социального института как целостности, можно сделать соответствующий вывод о том, что явление имеет значимый теоретико-методологический характер объяснения данной функции. Организация как социальный институт представляет собой устойчивую форму совместной деятельности людей. Коллективность в задачах организации как института имеет определенное место и значение в пределах ее функционирования.

Значимое положение в той или иной сфере предприятий занимает институциональная система организаций. Она раскрывает нутро организаций, их правила, порядки, нормы. Основой выступают регулирующие функции совокупности взаимодействий участников, их общие цели и регуляторы процесса – правила и порядок. «Под институциональной структурой предприятия понимается совокупность микроинститутов, т.е. распространяющихся на данное предприятие формальных и неформальных норм, правил, традиций, включая традиции индивидуального и группового видения работниками всего предприятия и его подразделений (подсистем), интерпретации действий руководства и работников» [14]. Именно поэтому неотъемлемым значением заданного функционирования являются правила и порядки организации. Предприятие включает в себя несколько ролей и образует систему регулирования деятельности людей. Значимость наличия структуры в организации обуславливает ее выигрышную позицию в общем результате ведения этого формирования. Институциональная система организации контролирует действия целостности, предъявляя строгость исполнения заданных задач.

Управление в организации значимо для каждого ее участника и имеет важную роль и неотъемлемое значение выполнения заданного контроля. Исполняя функцию контроля, управление регулирует поэтапные шаги ежедневного развития предприятия. «Управление организацией — это непрерывный процесс влияния на производительность работника, группы или организации в целом для наилучших результатов с позиций достижения поставленной цели» [17]. Каждый участник нацелен на результат и выполнение задач организации для достижения общей цели. А для любого общества людей, нацеленных на единый результат, необходим лидер. Именно поэтому управление в организации имеет такое значение для правильного и слаженного функционирования предприятия.

Управленец имеет массу ответственности перед каждым участником организации и перед всем формированием в целом. Без лидеров невозможно построить систему норм и заставить рабочий класс

подчинится своду заведенных в организации правил. Без управленческого класса наличие правил было бы бессмысленным, ведь добровольно исполнять без надзора и строгости их никто не будет. Также огромную роль играет дисциплина, при построении которой зависит конечный результат достигаемой цели. Каждому участнику организации необходим тот, кто будет направляющим лидером и надсмотрщиком. Уважая личные границы людей, с точностью можно заявить факт потребности у человека в подсказках и одобрениях действий. Рабочему классу необходимо управление и контроль, тогда будет расти уверенность в выполняемых действиях и появится возможность замотивировать на выполнение обязанностей. Каждая организация нуждается в управлении и контроле всех происходящих в ней процессов. От качества управления зависит производительность сотрудника и качество конечного результата совместной деятельности. Именно поэтому значимым условием развития организации как предприятия в целом является наличие грамотного управления этой организацией. Благодаря управленцу, который основательно действует по всем правилам, организация обретает целостность и выстраивает правильный путь для достижения конечной совместной цели.

«Выделяют следующие функции управления: целеполагание, прогнозирование, планирование, организация, координация, принятие решений, мотивация, контроль и учет» [30]. Исходя из перечисленных значимых функций управления для организации, соответствует вывод о значимости управления как контролирующей и регулирующей ее функции. Также упоминается выше выделенная мотивация для сотрудников, управленец должен быть замотивирован в результате сам и мотивировать своих подчиненных. Умение прогнозировать ситуацию и исход событий помогает члену управления быть уверенным в себе и своих возможностях и давать уверенность работникам, чтобы те честно доверяли и слушались управляющего. Принятие важных решений также является важнейшей частью работы управленца, от них зависит исход работы коллектива. Таким образом, без управления ни одна организация не сможет существовать и достигать желаемых высот.

В каждой организации у управленцев действует принцип единоначалия. То есть за все принятые решения, за совершаемые действия всей организации ответственность в любом случае лежит на плечах управленца. За все неисправности и нюансы в работе рабочего класса отвечать в любом случае придется управленцу, поэтому важно сохранять лидерство в коллективе при любых случаях. Многим рабочим не понятен такой подход, и они требуют максимум снисходительности и минимум взваливаемого труда. Однако управление играет важную роль в каждом механизме организации и является неотъемлемой его частью. Управленец, осуществляя надзор за деятельностью своих подчиненных, вносит огромный вклад в развитие этой компании. Соответственно, благодаря его указаниям и его лидерским качествам, организация и получает прибыль.

«Впервые принцип был сформулирован П. Ф. Друкером и заключался в том, что руководитель / менеджер должны обладать как навыками, которые непосредственно необходимы в их управленческой деятельности и понимать всю специфику организации, так и обладать определенной находчивостью, смекалкой, высокими коммуникативными навыками, а также высоко развитой интуицией» [28]. Для того, чтобы понимать специфику работы и быть управляющим, важно уметь делать то, что делают подчиненные и совмещать этот навык с навыком управления. Так управленец должен уметь сменить подчиненного при необходимости и показать пример самой лучшей работы для остальных. При этом должен уметь контролировать, руководить и быть ответственным за принятые решения.

«Согласно типологии Курта Левина любой руководитель должен обладать умением сочетания демократического, авторитарного и либерального режимов, применимо к каждой отдельной ситуации в частности» [17]. То есть управленец должен уметь применять разный подход к подчиненным, исходя из ситуации. Обладая набором важных черт и навыков, управленец приносит в организацию значимое количество пользы и огромный вклад. Руководитель должен уметь определять подход к разным ситуациям, невозможно быть только строгим или только очень мягким начальником. Излишняя строгость или мягкость отталкивает подчиненных и теряется уважение и коммуникация, ведь управленец не должен забывать о том, что и он, и его рабочие, в первую очередь люди. Имея разный подход к ситуации и к своим подчиненным, управленец показывает себя со стороны грамотного управляющего, умеющего человеческие и лидерские качества.

Управленец должен уметь распределить свою роль по принципу: межличностная, информационная, лидерская. То есть в зависимости от организации, сам подчиниться ее специфике и занять актуальную позицию в ней. Управленец должен сочетать в себе все принципы ролей. Управляя людьми, руководитель использует межличностный тип роли управления. Он взаимодействует с людьми и дает указания по их работе. Используя информационный принцип управления, руководитель занимает роль носителя

информации. К этому человеку можно обратиться с вопросом, за советом, помощью. К лидерскому принципу относят умение управлять людьми. Руководитель должен уметь быть услышанным, то есть завоевать доверие и уважение, чтобы подчиненные его слушались.

Следующим принципом управления организации является «сочетание партнерства с состязательностью» [12]. При наличии конкуренции, растет мотивация достижения целей и желание доказать подчиненными свои знания и умения. Управленец должен создать атмосферу соперничества и замотивировать тем самым рабочих на более лучший результат. Например, состязаясь с другой организацией с одной сети, сравнивая и подводя итоги их работы, управленец подталкивает сотрудников показать, что они лучше остальных. Так, например, в организации «ООО МВМ», в одном магазине имеются продавцы разных компаний и брендов. Все они имеют одну цель – продажи, от которой зависит их заработная плата. Промоутеры имеют партнерские отношения друг с другом, мирно взаимодействуя в одном магазине. Однако, они являются конкурентами и должны уметь уговорить клиента приобрести товары именно их бренда. Конкуренция помогает сотрудникам быть нацеленными на более лучший результат и показатели, их основной мотивацией является заработная плата, и сотрудники усерднее работают на прибыль компании. Также конкуренция есть с другими магазинами этой же сети. Организация объявляет конкурсы на лучший магазин по показателям продаж и обещает денежное вознаграждение. Конкурирующие между собой торговые сети нацелены на наилучший результат и замотивированы оплатой. При этом, многие сотрудники разных сетей одного магазина лично между собой знакомы и совсем не враждуют. Чаще всего, они остаются коллегами и партнерами, приятно общаются между собой и сохраняют соперничество в работе. Таким образом, конкуренция является катализатором активации потенциала работников и движет ими для получения лучших результатов и хорошей заработной платы.

Существует градация принципов управления на активные и пассивные методы. К пассивным относятся регламент работы, нормы, проект, правила. Они влияют в целом на психологическое и психосоматическое состояние работника и требуют конкретных действий от сотрудника. Активными методами управления являются те методы, которые обладают адресностью. Например, приказы, распоряжения, планы по показателям. Оба метода взаимодействия с сотрудником взаимодополняют друг друга и являются значимой частью целостности организации. Сюда же относятся и экономические методы управления организации, к которым относят премирование, заработная плата сотрудника, денежная мотивация. В целом, основной мотивацией качественной работы сотрудника, является экономический метод управления в организации. К методам также относят межличностный метод управления. Это непосредственное взаимодействие с сотрудниками, объяснение плана и задач, собрания и конференции.

Все эти методы и принципы управления в организации являются значимыми и незаменимыми способами управления и контроля. Для поддержания порядка и контроля в организации важным условием является наличие грамотного управленца, содержащего в себе все перечисленные выше качества лидера. «Функция управления — это вид трудовой деятельности человека, направленный на уравнивание состояния организации с внешней средой, вступая при этом в систему управленческих отношений» [11].

Выделяют две группы функций управления: общие и конкретные функции. Под общими функциями управления подразумеваются целостные методы управления, применимые в любой организации. Например, в любой организации есть денежное вознаграждение за работу (экономический метод), и каждая организация совместным коллективным трудом движется к намеченной цели. Конкретными функциями является деятельность сотрудников в рамках компетенции определенной организации. Например, в организации банковской сферы, управленец должен обязательно иметь образование в сфере финансов и банковского дела и не обязательно уметь, например, шить или готовить. Специфика работы конкретной функции отражает рамки компетенции работы определенной организации.

К общим функциям управления организации относят: планирование, организация, координация, мотивация и контроль. «Функция планирования предполагает решение о том, какими должны быть цели организации и что должны делать члены организации, чтобы достичь этих целей» [11]. Планирование является гарантом положительного результата деятельности организации. С помощью планирования осуществляется контроль производимой продукции труда и является гарантией правильного подхода для осуществления цели организации. Прогнозирование внешних и внутренних факторов возможных препятствий для осуществления общей цели организации, является частью значимой системы планирования. Осуществляя прогноз, можно предугадать возможные трудности и сразу найти пути решения, чтобы их избежать. Организация деятельности сотрудников является неотъемлемой частью функций управления. Она является определенной структурой работы подчиненных и помогает структурировать организацию, применяя планы работы для достижения целей организации. Организация деятельности сотрудников разделяет их по

определенным задачам, отбирая для каждой работы сотрудника, способного выполнить работу в рамках своей компетенции на высшем уровне. Управленец распределяет обязанности, тем самым делегируя полномочия для правильной работы механизма организации. Координация является направлением для сотрудников при исполнении своей работы. Также координируются ресурсы организации, направленные на поддержание стабильности работы всей организации. Распределяются финансы, производственные объекты предприятия. Координация по вертикали является своего рода соблюдением субординации, а координация по горизонтали – отвечает за сотрудничество.

Мотивация является значимой функцией управления, руководитель должен уметь замотивировать сотрудников на результат, а также должен быть замотивирован сам. Мотивация побуждает подчиненных на выполнение качественной и эффективной работы. Качество осуществляемого контроля над сотрудниками отражает свойства получаемого результата.

Таким образом, управление в организации является значимой институциональной системой для организации и выполняет важнейшие функции в структуре предприятий. Без управления любая организация потеряет контроль и другие значительные методы в ее управлении.

## 1.2 Понятие и типология конфликтов и противоречий в организации

Противоречия являются началом зарождения конфликтной ситуации, значительное место одной из которых они занимают. Конфликт охватывает все сферы жизни человека, затрагивая каждый участок его деятельности. Большинство людей на протяжении своей жизни сталкиваются с конфликтами. Это может случиться в любом месте: на работе, на учебе, даже по пути на работу или учебу. Конфликтная ситуация может возникнуть между близкими людьми, или же наоборот, между абсолютно незнакомыми людьми. Конфликт, зачастую, оставляет после себя неприятный отпечаток в воспоминаниях и даже может перерасти в драку. Человек может как принимать непосредственное участие в конфликтной ситуации, так и наблюдать за ней со стороны. Конфликт может быть спровоцирован чем угодно. В такой момент важно уметь избежать подобной ситуации и знать, как погасить начинающийся конфликт. Даже небольшой конфликт может перерасти во вражду, из-за чего возникнет негативное отношение к человеку. Любая конфликтная ситуация имеет неприятный характер: человек может быть обижен или оскорблен. Это может развить в нем комплексы и неуверенность в себе.

Рассмотрим трактовку понятия «конфликт». «Конфликт — это наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, происходящих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм. Конфликты являются предметом изучения науки конфликтологии» [15].

1. Алиева Р. Р., Булуева Ш. И., Магомедова П. К. Конфликтология. Учебное пособие. М.: Юрайт. 2019. 382 с.
2. Анцупов А. Я., Прошанов С. Л. История отечественной конфликтологии. Указатель 1762 диссертаций. М.: Проспект, 2018. 448 с.
3. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. М.: Питер, 2020. 560 с.
4. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. Учебник. СПб.: Питер. 2019. 528 с.
5. Белинская А. Б. Конфликтология в социальной работе. Учебное пособие. М.: Директ-Медиа, 2018. 214 с.
6. Бунтовская Л. Л., Бунтовский С. Ю., Петренко Т. В. Конфликтология. Учебное пособие. М.: Юрайт, 2018. 144 с.
7. Гришина Н. В. Психология конфликта. Хрестоматия. 2-е изд., доп. СПб.: Питер, 2018. – 362с.
8. Журман, Н.В. Организационно-экономические аспекты современного менеджмента: учебное пособие/Н.В.

- Журман, О.В. Магомедалиева, В.А. Князева, Г.И. Татенко. -Орел: ОрёлГТУ, 2020. -63 с.
9. Лапыгин, Ю.Н. Теория организаций: учебное пособие/Ю.Н. Лапыгин. -М.: ИНФРА -М, 2019. -311 с.
10. Закаурцева, Т.А. Международные организации и урегулирование конфликтов. Учебное пособие / Т.А. Закаурцева. - М.: Дашков и К°, 2020. - 864 с.
11. Кетс Де Врис Лидер на кушетке. Клинический подход к изменению людей и организаций / Кетс Де Врис, Манфред. - М.: СПб: BestBusinessBooks, 2023. - 336 с.
12. Келлет, П. Конфликтный диалог. Работа с пластами значений для продуктивных взаимоотношений / П. Келлет. - М.: Институт прикладной психологии "Гуманитарный центр", 2020. - 589 с.
13. Конфликт интересов на государственной и муниципальной службе, в деятельности организаций. Причины, предотвращение, урегулирование. - М.: Институт законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве Российской Федерации, 2022. - 224 с.
14. 10. Конфликтология, №2, 2009. - М.: Фонд развития конфликтологии, 2021. - 192 с.
15. Леонов Н. И. Конфликтология. Учебное пособие. М.: Юрайт, 2019. 396 с.
16. Лобанова, Т.Н. Банки: организация и персонал. Современная концепция управления. Специализированный обучающий кейс-курс / Т.Н. Лобанова. - М.: БДЦ-пресс, 2022. - 108 с.
17. Маслова О. П., Калмыкова О. Ю. Конфликтологическая компетентность руководителя: оценка социально-психологического самочувствия работников//Известия СНЦ РАН. Вып. «Актуальные проблемы психологии». - Самара: СНЦ РАН, 2019. - С. 90
18. Международные отношения. Теории, конфликты, движения, организации. - М.: Альфа-М, Инфра-М, 2023. - 336 с.
19. Охременко И. В. Конфликтология. Учебное пособие для СПО. М.: Юрайт, 2018. 156 с.
20. Петров С.В. К вопросу о развитии эмпатического потенциала как условия эффективного разрешения конфликтов в процессе учебной деятельности в ВУЗе/С.В. Петров. 2019. № 1 (15). — 246с
21. Ратанова Т.А., Шляхта Н.Ф. Методы изучения и психодиагностика личности: Учеб. пособие. -2-е изд., испр. -М.: Московский психолого-социальный институт: Флинта, 2019. -264 с.
22. Регнет, Эрика Конфликты в организациях. Формы, функции и способы преодоления / Эрика Регнет. - М.: Институт прикладной психологии «Гуманитарный центр», 2021. - 396 с.
23. Редлих, Александр Модерация конфликтов в организации / Александр Редлих , Евгений Миронов. - М.: Речь, 2022. - 240 с.
24. Ромашов Р. А. Юридическая конфликтология. Учебник. М.: КноРус, 2021. 280 с.
25. Самыгин С. И., Коновалов В. Н. Конфликтология в социальной работе. Учебное пособие. М.: Дашков и Ко, 2019. 300 с.
26. Светлов В. А., Семенов В. А. Конфликтология. Учебник для бакалавриата и магистратуры. М.: Юрайт. 2019. 352 с.
27. Сорокина Е.Г., Вдовина М.В. Конфликтология в социальной работе. Учебник для бакалавров. 2-е изд., стер. М.: Дашков и К, 2020. 282 с.
28. Терешина Е. А. История конфликтологии. Учебное пособие. М.: Проспект, 2018. 238 с.
29. Туронок С. Г. Политическая конфликтология и технологии урегулирования конфликтов (для бакалавров). М.: КноРус. 2019. 368 с.
30. Федорова А.В. Конфликтология. Для экономистов и менеджеров. Учебное пособие. М.: КноРус, 2019. 212 с.
31. Цыганков, П. А. Международные отношения. Теории, конфликты, движения, организации (для бакалавров). Учебное пособие / П.А. Цыганков, др.. - М.: КноРус, 2023. - 344 с.
32. Cao X., Duan H., Liu C., Wei Y. Local religious institutions and the impact of interethnic inequality on conflict // International Studies Quarterly. - 2018. - Vol. 62. - Issue 4. -pp.765-781.
33. Gorbachev M.V. — The concept of «political design»: content and key approaches // Conflict Studies / nota bene. - 2021. - № 2. - P. 13 - 22.
34. Hall J. Integration of refugees and support of the ethos of conflict // Journal of Conflict Resolution. - 2018. - Vol. 62. - Issue 9. - pp. 2040-2067.
35. Kabakhidze E.L. — Conflictogenity in the sphere of higher education: causes, consequences, methods of settlement // Conflict Studies / nota bene. - 2021. - № 2. - P. 28 - 41.
36. Tikhanychev O.V. — Theory and practice of «hybrid» confrontation: an overview of conflicts since the XV century to the present // Conflict Studies / nota bene. - 2021. - № 2. - P. 1 - 12.

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/368797>