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/kontrolnaya-rabota/63236>

Тип работы: Контрольная работа

Предмет: Конфликтология

СОДЕРЖАНИЕ

Введение. 3

Раздел 1. Развернутое описание конфликтной ситуации 5

Раздел 2. Анализ конфликта. 8

Раздел 3. Анализ поведения участников конфликта. 11

Раздел 4. Анализ собственного поведения в конфликте. 12

Раздел 5. Анализ возможных продуктивных альтернатив собственного поведения в конфликте. 13

Раздел 6. Анализ содержания приобретенного в конфликте опыта. 15

Заключение. 16

Библиография 18

Введение.

Сегодня никому не надо доказывать, что проблема, связанная с изучением конфликтов имеет право на существование. К проблемам возникновения и эффективного разрешения конфликтов, проведения переговоров и поиска согласия проявляют огромный интерес не только профессиональные психологи и социологи, но и политики, руководители, педагоги, социальные работники, словом все те, кто в своей практической деятельности связан с проблемами взаимодействия людей.

Этот все возрастающий интерес в немалой степени связан с ростом напряженности в разных сферах социального взаимодействия, с острой потребностью и различных общественных структур и отдельных людей практической помощи в разрешении конфликтов.

Немаловажное значение имеет умение управлять конфликтами в организации. Основную роль в этом играют менеджеры различного уровня и от того на сколько они подготовлены к поведению в конфликтных ситуациях под час зависит успешная работа этой организации. Таким образом, изучение предрасположенности менеджеров к различным типам поведения в конфликтной ситуации на сегодняшний день является актуальной задачей.

Существуют различные определения конфликта, но все они подчеркивают наличие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идет о взаимодействии людей.

Конфликт (лат. *conflictus* - столкновение) - столкновение противоположнонаправленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия.

Конфликты могут быть скрытыми или явными, но в основе их всегда лежит отсутствие согласия. Поэтому определим конфликт как отсутствие согласия между двумя или более сторонами - лицами или группами.

Наблюдения показывают, что 80 процентов конфликтов возникает помимо желания их участников.

Происходит это из-за особенностей нашей психики и того, что большинство людей либо не знает о них, либо не придает им значения.

Существование одного или более источников конфликта увеличивает возможность возникновения конфликтной ситуации в процессе управления. Однако, даже и при большой возможности возникновения конфликта, стороны могут не захотеть реагировать так, чтобы и дальше усугублять ситуацию. Люди не всегда реагируют на конфликтные ситуации, которые влекут за собой малые потери или которые они считают малоопасными. То есть иногда люди понимают, что потенциальные выгоды участия в конфликте не стоят затрат.

Раздел 1. Развернутое описание конфликтной ситуации

Данный конфликт произошел в организации, в которой я работаю, это – ВУЗ. Я работаю в отделе документационного оборота. Конфликт происходит между пожилой женщиной, ей 70 лет, мной и еще одной молодой женщиной.

До описания конфликта хотелось бы уделить внимание участникам конфликта.

Во-первых, это – женщина преклонного возраста — любитель своего дела. В карте конфликта назовем ее «Хозяйка». Сотрудник отдела документационного обеспечения факультета. Она является

непосредственным участником конфликта.

Второй участник, это женщина — коллега. Она тоже работает в нашем отделе. В карте конфликта отметим ее, как «Защитница». Также является основной участницей конфликта. Состоит в более-менее дружественном отношении с Хозяйкой.

Третий участник – я. Самая молодая участница конфликта, работаю в организации довольно давно. В карте конфликта отметим меня, как «Я».

И четвертый участник конфликта — начальник отдела, довольно молодой человек. Он является второстепенными участниками данного конфликта. В карте конфликта отметим его, как «Руководитель».

Теперь я хотела бы перейти к описанию конфликта. Сотрудники ВУЗа работают и сверхурочно. За переработки на работе не доплачивают, конечно, во мне это вызывает возмущение, также размер заработной платы меня не устраивает, она – маленькая и я считаю, что её нужно повышать на уровне правительства, о чем неоднократно говорила в коллективе.

Многие коллеги поддерживают мое мнение и тоже высказывают периодически недовольство сложившейся ситуацией.

Одна из женщин, т. е. Хозяйка явно превышала свою должностную обязанность, вела себя по «хозяйски».

Она изо щренно подтрунивала над молодыми сотрудниками, особенно надо мной, язвила, осыпала колкостями,

Библиография

1. Авдеев В.В. Управление персоналом: технология формирования команды: учебное пособие / В.В. Авдеев - М.: Финансы и статистика, 2003. - 543 с.
2. Аверченко Л.К., Удальцова М.В. Социология и психология управления: учебное пособие / М.В. Удальцова - Ростов-на-Дону: Феникс, 2006 - 320 с.
3. Анцупов А. Я. Социально-психологическая оценка персонала: учебное пособие / А. Я. Анцупов, В. В. Ковалев. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. - 303 с.
4. Бухалвока М.И. Управление персоналом на предприятии: учебное пособие / М.И. Бухалвока - М.: Экзамен, 2005. - 320с.
5. Виханский О.С. Менеджмент: учебник / О.С. Виханский, А.И. Наумов. - М.: Экономистъ, 2008. - 670 с.
6. Журавлев П.В. Менеджмент персонала: учебное пособие / П.В. Журавлев.- М.: Экзамен, 2004. - 446 с.
7. Кибанов А.Я. Основы управления персоналом: учебник / А.Я. Кибанов - М.: ИНФРА - М, 2002. - 304с.
8. Лукичева Л.И. Управление организацией: учебное пособие / Л.И. Лукичев - М.: Омега-Л, 2006. - 360 с.
9. Карпов А.В. Психология менеджмента: учебное пособие / А.В. Карпов - М.: Гардарики, 2003. - 584 с.
10. Спивак В.А. Организационное поведение и управление персоналом: учебное пособие / В.А. Спивак. - СПб.: «Питер», 2000. - 416с.
11. Экономика организации (предприятия): учебник / под ред. проф. Б.Н. Чернышова, проф. В.Я. Горфинкеля

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/kontrolnaya-rabota/63236>