МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЧЕЛЯБИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВПО «ЧГПУ»)
ИНСТИТУТ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

ПРОЦЕСС СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ В ОРГАНИЗАЦИИ

Автор работы: Свиридова Алеся Вячеславовна
Научный руководитель: Тюнин Александр Иванович

Актуальность темы исследования заключается в совершенствовании системы управления конфликтами.

Целью данной работы является проведение исследования системы управления конфликтами в организации и выявление путей ее совершенствования (на примере ОАО «Мечта»).

Исходя из поставленной цели, определены следующие задачи:

- уточнить теоретические основы исследования системы управления конфликтами в организации.
- исследовать структуру системы управления конфликтами в организации.
- наметить пути совершенствования системы управления конфликтами в организации (на примере ОАО «Мечта»).

Предмет исследования –

система управления конфликтами.

Объект исследования –

ОАО «Мечта».

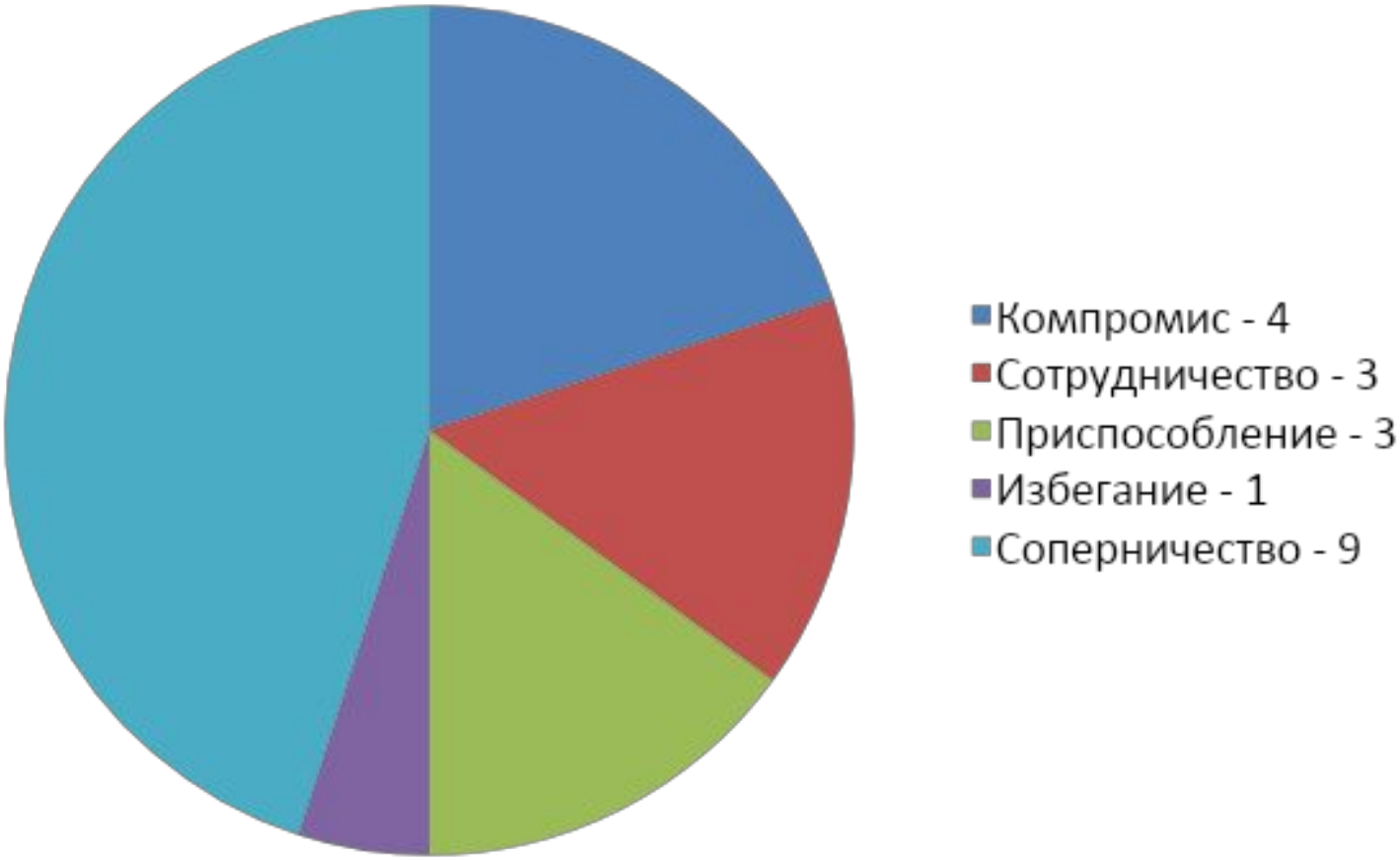
Причины конфликта

- Объективные;
- Организационно-управленческие;
- Социально-психологические;
- Личностные.

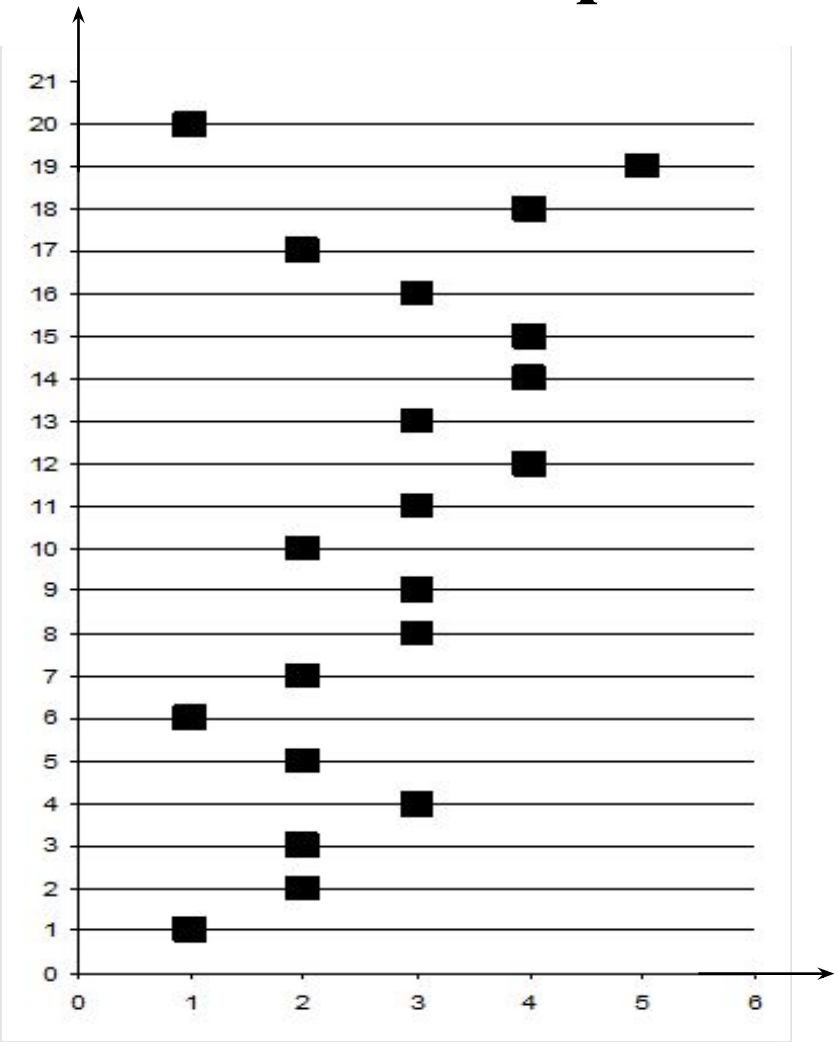
Основные стадии развития конфликта

Стили конфликтного поведения

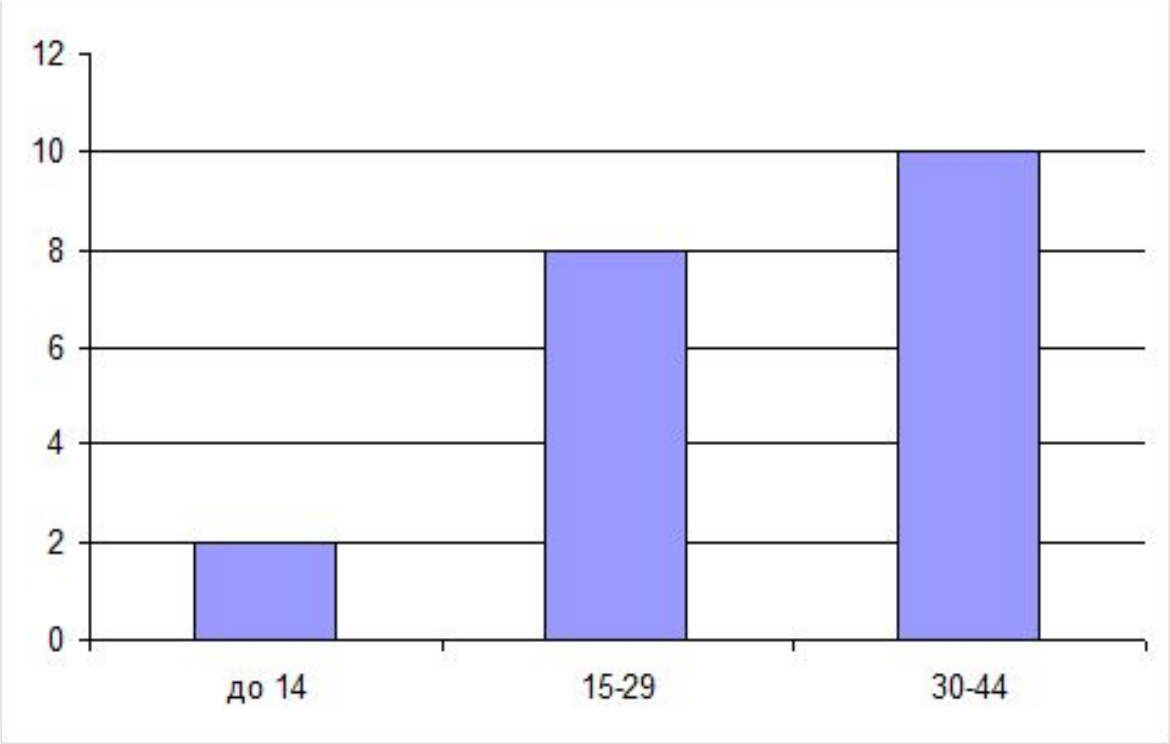
Модели поведения в конфликтной ситуации персонала ОАО «Мечта» на основе теста К. Томаса.



Результаты тестирования работников ОАО «Мечта» на рациональность поведения в конфликте



Результаты тестирования работников ОАО «Мечта» на самооценку конфликтности



Подходы в понимании конфликта

Конфликт

«столкновение», «противоречие», «борьба», «противодействие»

«система отношений», «процесс развития взаимодействия»

Для решения конфликта важно знать все его явные и скрытые причины

Система мероприятий для управления конфликтными ситуациями

1. Создать конфликтную комиссию для разрешения конфликтных ситуаций на предприятии и наделить ее соответствующими полномочиями;
2. Обучить членов комиссии новым методикам разрешения конфликтных ситуаций, которые предложены в форме опросов, анкет и сводных таблиц;
3. Обязать руководителей предприятия и подразделений изучить методы разрешения конфликтных ситуаций и использовать их в управленческой деятельности;
4. Проведение тренингов по развитию поведенческих навыков в ситуации конфликта, по повышению психологических навыков уверенного поведения, личностного роста;
5. Необходимо усиление морального и материального стимулирования труда, создание атмосферы поддержки и взаимопонимания между сотрудниками, а также благоприятного климата в коллективе.

Лучшим способом разрешения конфликтной ситуации является сознательный выбор оптимальной стратегии поведения.