

**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»).

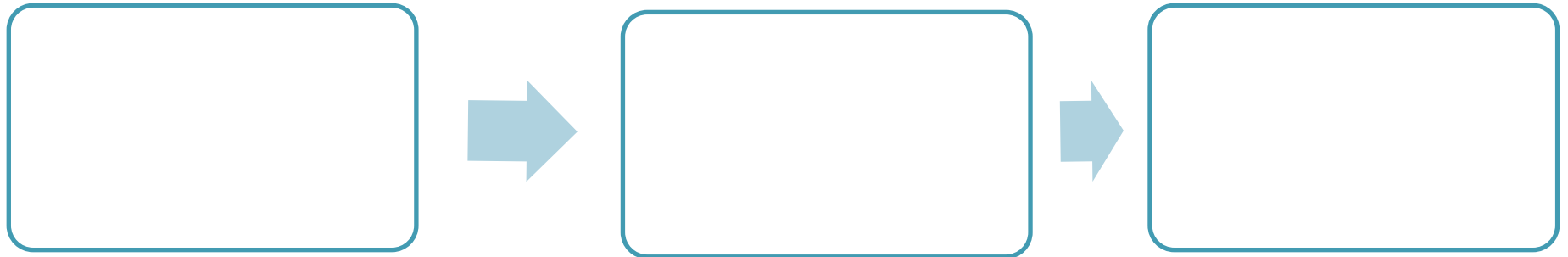
**Предмет исследования –  
система управления конфликтами.**

**Объект исследования –  
ОАО «Мечта».**

# Причины конфликта

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

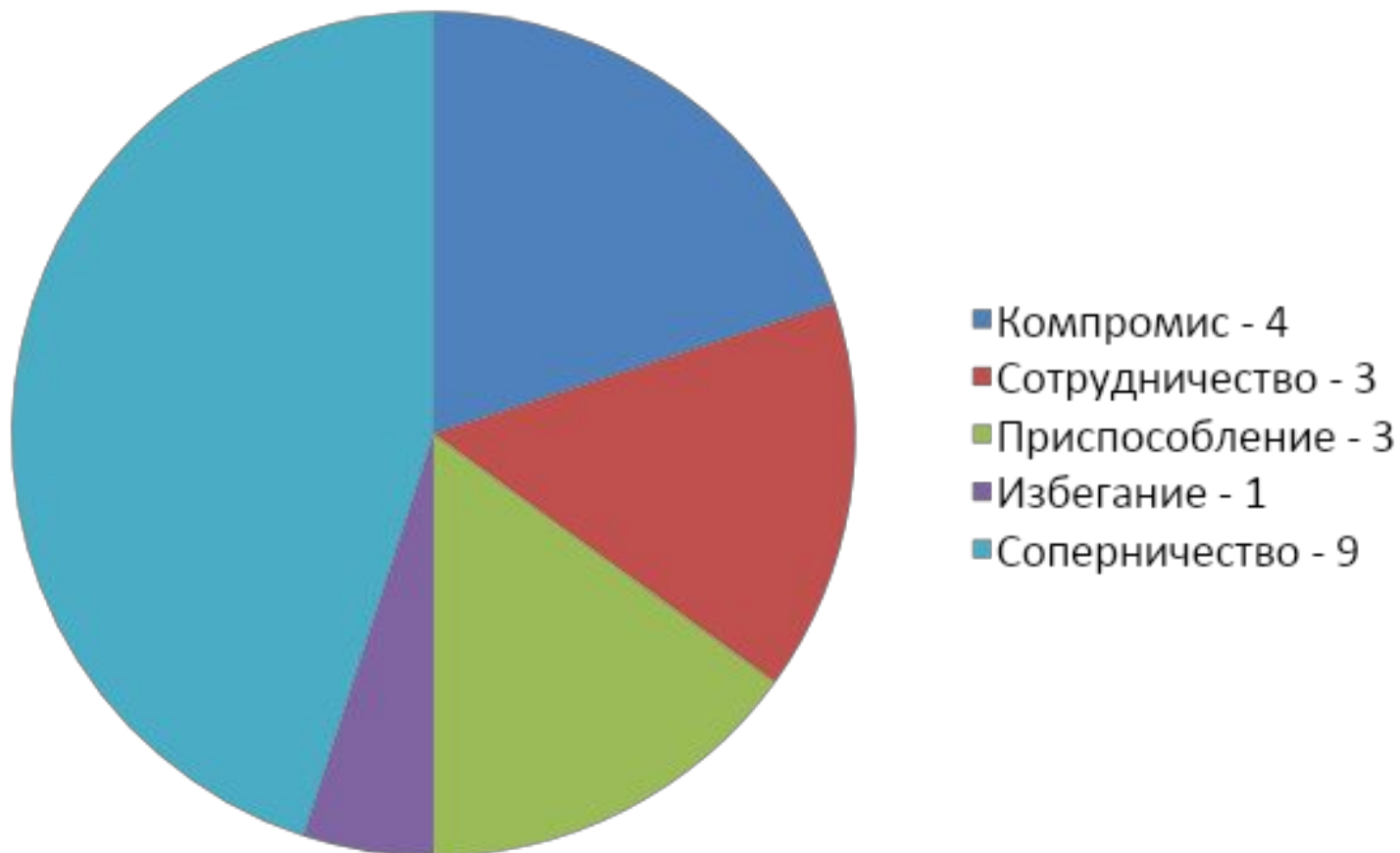
# Основные стадии развития конфликта



# Стили конфликтного поведения

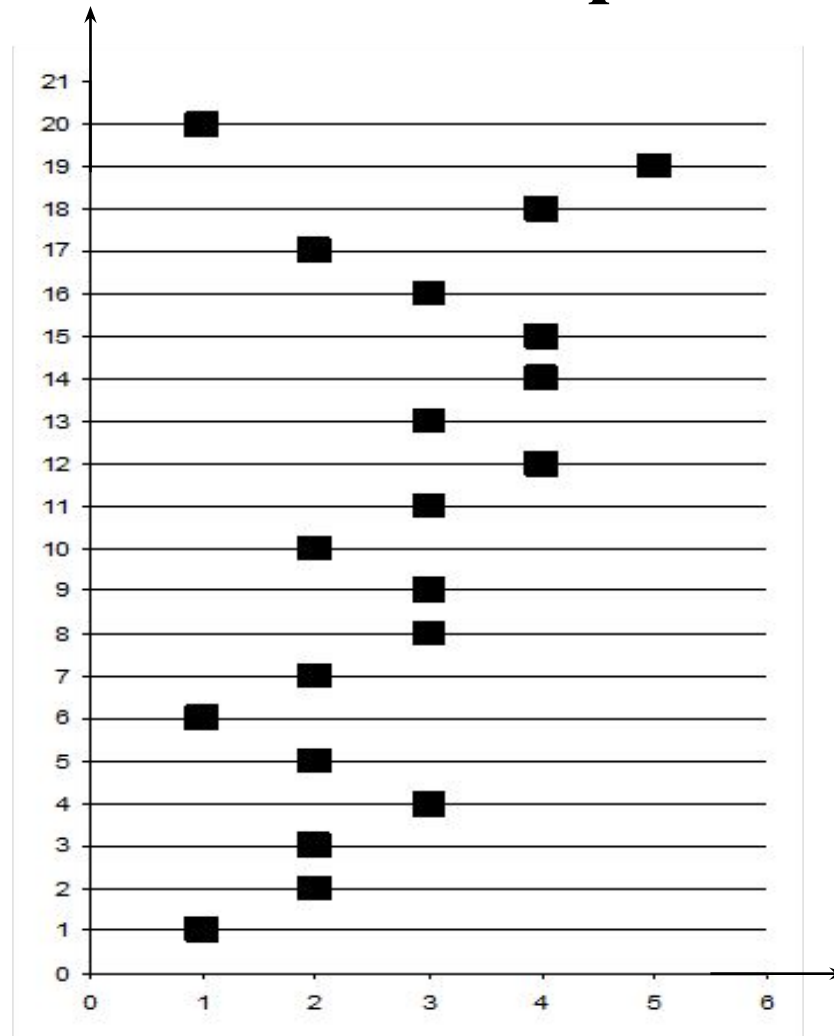
An empty rectangular box with a blue border, intended for notes or a description of a conflict style.An empty rectangular box with a blue border, intended for notes or a description of a conflict style.An empty rectangular box with a blue border, intended for notes or a description of a conflict style.An empty rectangular box with a blue border, intended for notes or a description of a conflict style.An empty rectangular box with a blue border, intended for notes or a description of a conflict style.

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

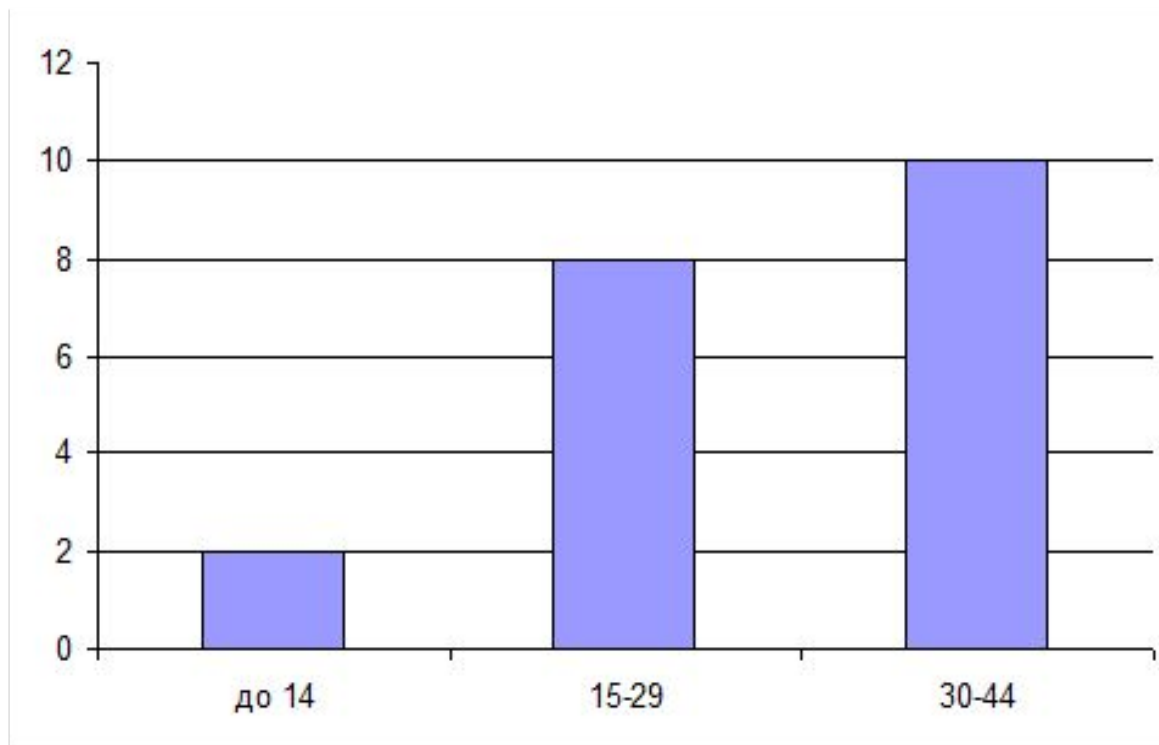




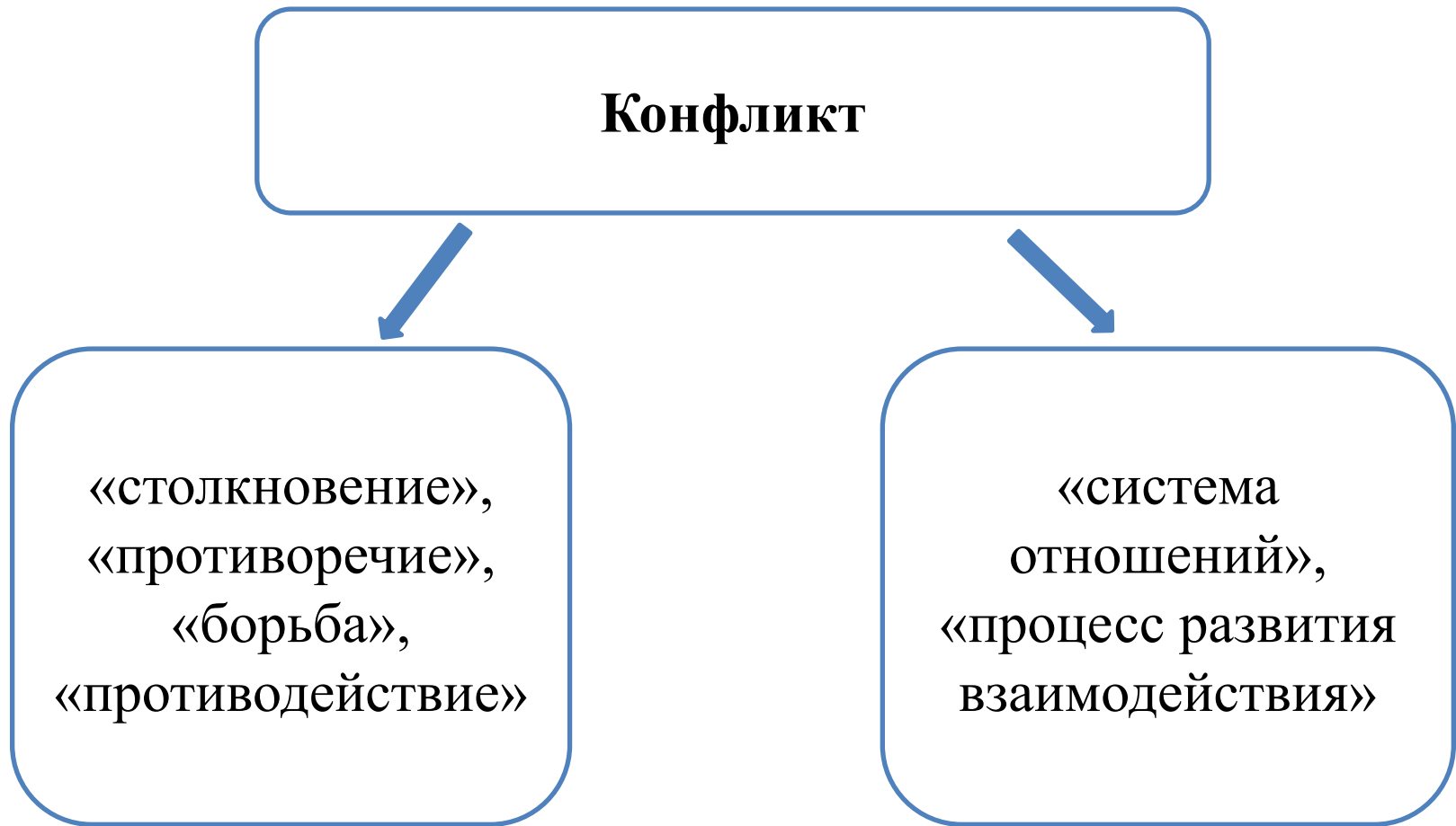
# Результаты тестирования работников ОАО «Мечта» на рациональность поведения в конфликте



# Результаты тестирования работников ОАО «Мечта» на самооценку конфликтности



# Подходы в понимании конфликта



**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.**