



# Содержание:

## ВВЕДЕНИЕ

### 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОНФЛИКТА

- 1.1. Понятие конфликт.
- 1.2. Типы и виды конфликтов. Типы поведения в конфликте.
- 1.3. Причины возникновения конфликтов.
- 1.4. Структура конфликта.
- 1.5. Последствия конфликта.
- 1.6. Способы взаимодействия людей.
- 1.7. Социально – психологическая совместимость и взаимоотношения в группе.
- 1.8. Основные характеристики психологического климата коллектива.

### 2. УПРАВЛЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННЫМИ КОНФЛИКТАМИ

- 2.1. Управление конфликтом.
- 2.2. Существует пять стратегий поведения в конфликтной ситуации
- 2.3. Необходимость использования системы управления конфликтами в организации.
- 2.4. Роль руководителя в управлении конфликтами в организации.

### 3. АНАЛИЗ КОНФЛИКТОВ И УПРАВЛЕНИЕ ИМИ НА ПРИМЕРЕ ИП ПАХОМОВ АРТ-БУТИК «РУССКИЙ ШАРМ»

- 3.1. Общая характеристика предприятия ИП Пахомов Арт-бутик «Русский Шарм».
- 3.2. Разработка стратегии управления конфликтами на предприятии.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

# Введение:

Актуальность данной темы в том, что в настоящее время в организациях, руководителям многих уровней не хватает знаний о конфликтах и путей их предотвращения.

В настоящее время, когда идет активная перестройка многих сфер общества, остро ощущается потребность в людях, владеющих искусством создавать здоровый психологический климат в коллективе, «доказывающих личным примером свои убеждения, способность аналитически мыслить, умеющих слушать и говорить с людьми». [1]

**Целью дипломной работы** является исследование процесса управления конфликтами в организации.

**Задачи настоящей работы следующие:**

1. Актуализировать теоретические основы конфликта: природу конфликта, стратегии, правила поведения.
3. Провести анализ конфликтов и управления ими на предприятии ИП «Русский Шарм».
4. Определить способы управления конфликтами в организации и роль руководителя в управлении конфликтами.
5. Изучить проблемы, составить предложения.

**Объектом исследования** в работе выступает система управления в межличностными отношениями в ИП «Русский Шарм».

Предмет исследования: причины и последствия конфликтов на предприятии.

Для проведения исследования использовались методы статистического исследования, такие как «**Анкетный**» и «**Корреспондентский**».

Объектом исследования в работе являются существующие конфликтные ситуации в ИП «Русский Шарм».

# 1.1. Понятие конфликта

**Конфликт** (от лат. Conflicts)– столкновение, борьба, враждебное отношение. Конфликтные ситуации изучает наука конфликтология.

**Предмет конфликта**- воображаемая или существующая проблема, лежащая на основе конфликта.

**Субъект конфликта**- активная сторона, способная создать конфликтную ситуацию и влиять на конфликт.

**Объект конфликта**- материальная или духовная ценность, к обладанию или пользованию, которой стремятся обе стороны конфликта.

## 1.2. Типы и виды конфликтов.

-Внутриличностный;

-Межличностный;

-Между личностью и группой;

-Групповой.

## 1.2 Типы поведения в конфликте

- Приспособление;
- Сотрудничество;
- Игнорирование;
- Соперничество.

# 1.3. Причины возникновения конфликтов

1. Различие или пересечение интересов членов организации;
2. Различие в ценностных ориентациях;
3. Различные формы экономического и социального неравенства;
4. Неудовлетворенность отношениями между отдельными структурными единицами организации;

## 1.4. Структура конфликта

- 1) объект конфликта;
- 2) участники конфликта;
- 3) социальная среда, условия конфликта;
- 4) субъективное восприятие конфликта и его личностные элементы.



# 1.5. Последствия конфликта

## **Функциональные последствия конфликта:**

- 1) Путем, приемлемым для всех сторон;
- 2) Стороны, расположенные к сотрудничеству;
- 3) Конфликт, уменьшающий «синдром покорности»;
- 4) Проблемы, которые могут быть решены.

## **Дисфункциональные последствия конфликта:**

- 1) Неудовлетворенность, плохое состояние духа и т.п.;
- 2) Меньшая степень сотрудничества в будущем;
- 3) Преданность группе и большая непродуктивная конкуренция с другими группами;
- 4) Я положительный, другие отрицательные;
- 5) Прекращение сотрудничества;
- 6) Придание значения «победе», а не решению конфликта;

# 1.6. Способы взаимодействия людей

## Четыре основных способа взаимодействия:

- **убеждение**-готовность защищать данную точку зрения и действовать в соответствии с нею;
- **заражение**- способ влияния на личность или группу;
- **подражание**- разновидность психического заражения, направленно главным образом на *воспроизведение индивидом определенных внешних черт*;
- **внушение**-полное и безоговорочное доверие слушающего к говорящему.

# 1.7. Социально-психологическая совместимость и взаимодействия в группе

***Взаимное облегчение.*** Присутствие данных партнеров повышает успешность деятельности каждого из них.

***Взаимное затруднение.*** Взаимное присутствие приводит к увеличению числа ошибок в деятельности каждого.

***Одностороннее облегчение.*** Присутствие одного партнера облегчает деятельность второго.

***Одностороннее затруднение.*** Присутствие одного отрицательно влияет на работу другого .

***Независимость.*** Совместное присутствие никак не отражается на деятельности каждого, что практически наблюдается очень редко.

# 1.8. Основные характеристики психологического климата в коллективе

- 1) удовлетворенность членов коллектива взаимоотношениями процессом труда, руководства;
- 2) преобладающее настроение;
- 3) взаимопонимание и авторитетность руководителей и подчиненных;
- 4) степень участия членов коллектива и управления и самоуправления коллектива;
- 5) сплоченность;
- 6) сознательная дисциплина;
- 7) продуктивность выполнения работы.



