

*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://stuservis.ru/kursovaya-rabota/111129>

**Тип работы:** Курсовая работа

**Предмет:** Менеджмент

ВВЕДЕНИЕ 3

ГЛАВА 1. Теоретические основы конфликтов 5

1.1 Сущность и структура конфликтов в организации 5

1.2 Причины конфликтов 9

ГЛАВА 2. Управление конфликтами в организации: подходы к решению и профилактики 16

ГЛАВА 3. Структура системы управления конфликтами в организации ООО «ЛАКС» 23

3.1 Общая характеристика организации ООО «ЛАКС» 23

3.2 Управления конфликтными ситуациями в организации ООО «ЛАКС» 24

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 29

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 31

ВВЕДЕНИЕ

Конфликты играют немаловажную роль в жизни людей, народов и стран. В XIX и XX в. проблема конфликтов стала предметом изучения социологов. По сути дела, в рамках социологии сложилось специальное направление, которое ныне значится как «социология конфликта».

Разрешение конфликта является самой сложной задачей для его участников, который требует проявления творчества. Именно межличностный уровень, прежде всего, требует вникнуть в психологическую сущность противоречий между сторонами, которые конфликтуют, не отдавая предпочтения тому или иному оппоненту.

Во многих ситуациях конфликт помогает выявить все разнообразие точек зрения, дает дополнительную информацию, помогает выявить большее число альтернатив или проблем, что делает процесс принятия решения более эффективным.

Роль конфликта, в основном, зависит от того, насколько эффективно им управляют. Чтобы управлять конфликтом, необходимо понимать причины возникновения конфликтной ситуации. Слишком часто управляющие считают, что основной причиной конфликта является столкновение личностей, однако на практике это оказывается совсем не так. Поэтому изучение социально-психологических механизмов конфликтов в организации, от причин их возникновения до успешного разрешения, было и остается актуальным.

Итак, основная цель данной курсовой работы – рассмотреть конфликты и управление ими.

Объектом исследования являются отношения между субъектами, которые могут привести к конфликтной ситуации.

Предметом исследования выступают причины и процесс протекания конфликтов.

Поставленная цель обусловила необходимость решения ряда взаимосвязанных задач:

- рассмотреть сущность понятия «конфликт», его виды;
- проанализировать причины и динамику возникновения конфликтов;
- исследовать подходы к решению и профилактики управления конфликтами в ООО «ЛАКС».

Методы исследования - анализ, тестирование, сопоставление, обобщение.

Теоретической базой работы выступают теоретические и научно-практические труды отечественных и зарубежных ученых и специалистов в области управления персоналом, менеджмента, экономического анализа.

Результаты исследования: результаты исследования сформированы исходя из поставленных задач.

Структура работы: введение, основная часть, заключение, список литературы, приложение.

Объем работы: 31 страница печатного текста.

Список использованной литературы содержит 24 источника.

ГЛАВА 1. Теоретические основы конфликтов

## 1.1 Сущность и структура конфликтов в организации

Представители административной школы, школы научного управления, школы «человеческих отношений» считали, что конфликты - это выражена негативная ситуация и ее следует избегать или максимально сводить на нет. Значительную роль в избежании конфликтов они уделяли хорошей организации труда и особенно управлению. Считалось, что в хорошо управляемом и организованном коллективе конфликтов быть не может. Современные взгляды на проблему конфликта заключаются в том, что конфликт рассматривается как в какой-то степени положительное явление. Считается, что именно конфликт помогает выявить разнообразие взглядов и принципов, разнообразие точек зрения на решение проблем, множество альтернатив на их решения, да и в конце концов конфликт помогает выявить многочисленные дополнительные проблемы, которые скрыты в статическом, «дремлющем» коллективе. В такой ситуации появляется значительно больше шансов принимать эффективные решения [4, с.117].

Есть много определений конфликтов, как, впрочем, и большинства понятий в менеджменте, но остановимся на самом простом: суть конфликта заключается в том, что каждая сторона пытается делать все для того, чтобы была принята их точка зрения, достигнута ли их цель, и мешает другой стороне делать тоже самое. Типология конфликтов зависит от тех критериев, которые берутся за основу. Так конфликты могут быть внутриличностными (между родственными симпатиями и чувством служебного долга руководителя). Самым распространенным типом внутреннего личного конфликта являются конфликт типа «выбор подхода к решению проблемы - избежание выбора», который имеет место, когда каждый из большого количества вариантов имеет свои как привлекательные, так и непривлекательные особенности. Человек может принимать разные решения, в зависимости от того, на каких специфических характеристиках каждого из вариантов он сосредоточится. После того, как решение принято, человек часто жалеет, потому что отвергнут вариант кажется ему более привлекательным по мере накопления информации о выбранном варианте.

Межличностные (между руководителем и его заместителем по поводу должности, премии между сотрудниками); внутригрупповые (между личностью и организацией, в которую он входит). Для конфликта на таком уровне характерна взаимозависимость сторон, когда выбор одной стороны влияет на результаты деятельности второй. Выбор, оптимальный для первой стороны, может привести к последствиям, невыгодных для другой стороны, и вызвать конфликт. Это наиболее распространенный уровень конфликтов, которые проявляются в организациях.

Одновременно с индивидуальными могут случаться групповые конфликты - между членами одной группы (внутригрупповые) или между членами разных групп (межгрупповые). Внутригрупповой конфликт по многим признакам похож на разгоревшийся межличностный, но первый более сложный, поскольку к нему привлекается большее количество людей. Когда в конфликт вовлечена группа людей, члены которой похожи, в результате влияния группы на своих членов могут наблюдаться различные последствия.

По направлениям возможны конфликты по горизонтали (между рядовыми сотрудниками, которые не подчиняются между собой); по вертикали (между людьми, которые подчиняются один другому) и смешанные, в которых участвуют одни и другие.

Классификация конфликтов по причинам, которые их вызывают чрезвычайно разнообразна, но причины, которые чаще всего вызывают конфликт можно объединить в три большие группы, которые удачнее всего приводит Г.Кричевский: [10, с.82]

- причины обусловлены трудовым процессом;
- причины обусловлены психологическими особенностями человеческих взаимоотношений (симпатии, антипатии, культурные и этнические особенности людей, неудовлетворительные психологические коммуникации, тому подобное);
- причины обусловлены индивидуальными особенностями членов группы (неумение контролировать свои эмоции, агрессивность, некоммуникабельность, бестактность).

Каждый конфликт имеет достаточно выраженную структуру. И каждый руководитель должен знать, что пока существуют все элементы структуры конфликта (за возможным исключением повода) - он неубиваемый! В такой ситуации все попытки устранить конфликт будут приводить лишь к его разрастанию и обострению. Очевидно, что необходимо устранить хотя бы один элемент структуры конфликта.

Структура конфликта - совокупность устойчивых элементов конфликта, образующих целостную систему.

Первым элементом конфликта является его объект. Объект конфликтной ситуации связано с технологическими или организационными трудностями, особенностями оплаты труда, либо со спецификой деловых и личных отношений конфликтующих сторон.

Вторым элементом конфликта следует считать субъективные мотивы его участников или цель конфликта, которые обусловлены взглядами и убеждениями, материальными и духовными интересами и ценностями участников.

Третьим элементом конфликта являются его участники - оппоненты.

Четвертый элемент - это повод, который следует отличать от истинной причины конфликта, которая часто может скрываться. В зависимости от эффективности управления конфликтом, его последствия станут функциональными или дисфункциональными, конфликты прекратятся или будут продолжаться.

Классификация конфликтов в организации по непосредственным причинам выделяет такие их виды:

1. Конфликты через информационные причины (отсутствие, недостаток информации; ошибочная информация; различия в понимании важности, в интерпретации информации; в порядке и способах оценки).
2. Конфликты интересов (несовпадение производственных, личных интересов).

1. Андреева, Г.М. Социальная психология. Учебник для высших учебных заведений / Г.М. Андреева. – 5-е изд., испр. и доп. – М.: Аспект Пресс, 2015. – 399 с.
2. Анцупов, А.Я. Значение, предмет и задачи конфликтологии / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М.: ЮНИТИ, 2017. – 551с.
3. Анцупов, А.Я. Структура конфликта / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – М.: ЮНИТИ, 2015. – 551с.
4. Богданов, Е. Н. Психология личности в конфликте: Учебное пособие. 2-е изд. / Е.Н. Богданов, В.Г. Зазыкин. – СПб.: Питер, 2016. – 224с.
5. Вергилес Э.В. Возникновение и разрешение конфликтных ситуаций в организации. / Э.В. Вергилес. - М.: Московский международный институт эконометрики, информатики, финансов и права, 2015. - 126 с.
6. Козер, Л. Конфликт: социально-психологический аспект / Л. Козер, А. С. Когаловская, Ю. Б Марушкин. – Иваново: Изд-во ИвГУ, 2018. – 186 с.
7. Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2017. – 464с.
8. Грызунова, Т.В. Межличностный конфликт в сфере управленческой деятельности / Т.В. Грызунова. – М.: Изд-во РАУ, 2016. – 249 с.
9. Дмитриев, А.В. Конфликтология / А.В. Дмитриев. – М.: Гардарика, 2017. – 320 с.
10. Долгов, А.И. Теория организации / А.И. Долгов. – М.: Московский психолого-социальный институт, 2016. – 223с.
11. Ежов, С.Н. Управление конфликтом: учебное пособие / С.Н. Ежов. – Владивосток: ДВГАЭУ, 2017. – 188 с.
12. Зубок, Ю. А. Конфликты / Ю.А. Зубок // Знание. Понимание. Умение - 2019. - № 2. - С. 179-182.
13. Кови, С. Самоорганизация, лидерство, раскрытие потенциала / С. Кови. - М.: Альпина Бизнес Букс, 2015. – 88с.
14. Кошелев, А. Н. Конфликты в организации: виды, назначение, способы управления: учебное пособие / А.Н. Кошелев, Н. Н. Иванникова. – М.: Альфа-Пресс, 2017. – 206 с.
15. Лапыгин, Д.Ю. Управленческие решения / Д.Ю. Лапыгин, Ю.Н. Лапыгин. – М.: Эксмо, 2015. – 448 с.
16. Майерс Д. Социальная психология / Д. Майерс. - СПб.: Питер, 2016. – 231 с.
17. Руденко, В. Трудовой конфликт: примирить и удовлетворить требования / В.Руденко // Человек и власть. – 2019. - № 4. – С.102-105.
18. Сандей Аделаджа Конфликты. Причины, последствия и как избежать их / С. Аделаджа. – М.: Светлая звезда, 2015. – 16с.
19. Семенов, В. А. Феномен конфликта / В.А.Семенов. – СПб.: Росток, 2015. – 113с.
20. Социальная психология. Хрестоматия / Сост. Белинская Е.П., Тихомандрицкая О.А. – М.: 2017. – 266 с.
21. Тренев, Н.Н. Управление конфликтами: учебник / Н.Н. Тренев - М.: Инфра-М, 2018. – 167
22. Чумиков, А. Н. Управление конфликтами / А. Н. Чумиков. – К.: МАУП, 2016. – 97 с.
23. Шаленко, В. Н. Конфликты в трудовых коллективах / В.Н.Шаленко. – К.: Скиф, 2018. – 255 с.
24. Шейнов, В.П. Управление конфликтами. Теория и практика / В.П, Шейнов. – Минска: Харвест, 2017. – 912 с.

*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://stuservis.ru/kurovaya-rabota/111129>