

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/368798>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Управление персоналом

ВВЕДЕНИЕ 3

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В КОЛЛЕКТИВЕ 5

1.1 Конфликт и его социально – психологические свойства 5

1.2 Конструктивные и деструктивные конфликты и управление ими 13

2. ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В КОЛЛЕКТИВЕ 19

2.1 Пути разрешения и предупреждения конфликтов 19

2.2 Рекомендации по предупреждению конфликтов в коллективе 23

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 30

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 31

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В КОЛЛЕКТИВЕ

1.1 Конфликт и его социально – психологические свойства

По мнению специалистов, главной причиной любого конфликта является расхождение интересов личностей. Отчасти – это так, но, тем не менее, для успешного разрешения конфликта необходимо знать всё, начиная от факторов их возникновения и заканчивая путями решения выхода из подобного рода ситуации. Для этого необходимо владеть методами анализа конфликтной ситуации, в какой либо педагогической организации. Коммуникативной компетенцией важно владеть всем тем специалистам, которые работают с людьми. Более того, им необходимо постоянно совершенствовать свою коммуникативную компетентность при общении со всеми субъектами в образовательной среде.

Любое продуктивное общение – это многогранный и многомерный процесс. Проблемой барьеров в общении учёные занимались всегда. Барьерами в общении и его изучением занимаются социология, лингвистика, социальная психология и другие науки. Эта тема связана с именами учёных и исследователей А.А.

Бодалева, Л.П. Буевой, А.С. Золотняковой, М.С. Каган и др.

Актуальность изучения проблемы общения состоит в том, что ее исследование открывает возможности более глубокого анализа психологических закономерностей и механизмов регуляции поведения человека.

Речь идёт о формировании его внутреннего мира и показывает социальную обусловленность психики и образа жизни индивида. В отечественной психологии общение исследовали Б.Г. Ананьева, М.М. Бахтин, В.М. Бехтерев, А.Н. Леонтьев, Б.Ф. Ломов, В.Н. Мясищев, Л.С.Рубинштейн и др.

Проблемами социальных коммуникаций и коммуникативной компетентности занимались учёные и исследователи М.И. Бобнева, Ю.Н. Емельянов, А.Л. Южанинова и др. Учёные признают, что чем выше у субъекта показатели сформированности коммуникативной компетентности, тем легче ему адаптироваться в новой обстановке и успешней осуществлять взаимодействие с окружающими. Чтобы установились продуктивные отношения между сотрудниками в коллективе, всем им необходимо владеть соответствующими средствами коммуникации.

Наука конфликтология рассматривает варианты изучения социально-психологических механизмов конфликта, начиная от факторов возникновения конфликта до окончательного выхода из него [12]. Конфликт может возникнуть в любой организации. При этом важно уметь проводить анализ конфликтной ситуации в деятельности организации. Это необходимо для того, чтобы в дальнейшем была возможность разработать план мероприятий по разрешению конфликта и предотвращения его дальнейшего развития. Конфликты имеют собственную структуру, определённого рода функции и соответствующие этапы развития. Зная всё это – можно изучать сущность управления конфликтами и изучить стратегию выхода из того, или иного конфликта. Психологическая культура делового общения и её развитие имеют чрезвычайно большое значение в условиях современных коммуникаций. Взаимоотношения людей всегда вызывали особый интерес и внимание со стороны философов, психологов, социологов и других специалистов. Этим процессам каждый человек посвящает значительную часть своей жизни.

Человечество всегда стремилось обобщить свой опыт продуктивного общения в той или иной сфере и соотнести его с выработанными человечеством нормами нравственности [8]. Проблемы социально – психологических барьеров неизменно присутствуют в процессах общения субъектов. Исследование этой проблемы позволяет обеспечить возможность более глубокого анализа психологических закономерностей человека. Это, в свою очередь, позволит обеспечить необходимые механизмы регуляции поведения субъекта в социуме.

Процесс общения – это всегда обмен информацией между людьми и взаимодействие между ними. Основано это на восприятии и понимании одного человека другим. Целью любого общения называют взаимодействие, ради которого у человека возникает какой-либо вид активности. Некоторые люди коммуникабельны и общительны. Они умеют создать благоприятную атмосферу и поддержать деловой настрой. Другие люди неразговорчивы и угрюмы. Они вносят напряжённость и могут испортить настроение себе и другим, что, несомненно, станет причинами возникновения различных барьеров при общении [11]. Без общения человек не является личностью.

Общение – это всегда процесс установления и развития контактов между людьми, который в себя включает:

- обмен информацией;
- выработку единой стратегии взаимодействия;
- восприятие и понимание другого человека.

Виды общения бывают следующие:

- когнитивное;
- мотивационное;
- деятельностное;
- социальное;
- деловое;
- манипулятивное;
- педагогическое;
- диагностическое;
- инструментальное;
- личностное.

Под барьерами общения понимают факторы, которые служат причиной неэффективного взаимодействия. При этом могут возникать конфликты и способствующие им ситуации. Барьерами общения называют препятствия на пути понимания собеседника. Препятствия могут носить совершенно разный характер, поскольку на неприятие информации в процессе общения влияют многие факторы. Причины, по которым возникают барьеры в общении, различны, и присутствуют они в жизни каждого человека.

Наиболее распространенные барьеры в общении [24]:

- барьер характера;
- барьер темперамента;
- барьер отрицательных эмоций;
- барьер манеры общения;
- барьер речи;
- идеологические барьеры;
- социально-психологические барьеры;
- информационно-познавательные барьеры.

Рассмотрением проблемы возникновения барьеров при общении занимались исследователи Г.Г. Камардина, Л.С. Попова, А.П. Панфилова, И.Р. Ракей и др. [13]. Л.С. Попова выделяет пять групп барьеров общения:

1. Коммуникативная.
2. Социально – культурная.
3. Интерактивная.
4. Психологическая.
5. Эмоциональная.

Под социально – психологическими барьерами общения понимают некоторые коммуникативные помехи, которые возникают из-за несовпадения социальных ценностей, установок и противоборства социальных ролей. К ним относят:

- когнитивные барьеры;
- различия в статусе;

-барьеры отношений.

Когнитивные барьеры возникают из-за разности знаний, и понимания предмета общения. Это может возникать из-за различного уровня профессиональной компетентности. Барьеры отношений являются психологическим феноменом. Этот феномен проявляется между участниками в ходе общения. Выразаться это может в виде чувства неприязни и недоверия к самому партнеру. При этом происходит распространение на всю ту информацию, которую собеседник передаёт. В случае, когда партнеры настроены по отношению друг к другу доброжелательно и с симпатией, барьеры отношений не возникают. Недопонимание получается преодолеть.

Проблемами взаимоотношений людей и их деловой культурой всегда занимались многие исследователи. Автор Т.Ю. Базаров считает, что деловая культура – это сложный комплекс предположений, задающий общие рамки поведения и принимаемый большей частью сотрудников организации, проявляющийся в философии и идеологии управления [20]. Успех любой организации зависит от правильного развития деловой и корпоративной культуры её сотрудников и для того, чтобы корпоративная культура была наиболее эффективной, необходимо грамотно выбирать технологии для ее развития. Очень важно выбрать такие технологии развития и поддержания деловой культуры в организации, которые принесли бы ей максимальную пользу, и при этом бы не возникало никаких барьеров в общении.

Проблемы барьеров в общении сегодня стремятся обходить различными путями. Существуют рынки различных услуг, которые позволяют различными путями обходить социально – психологические барьеры общения. Консультирование в этой области ведётся по многим направлениям. Практика, однако, показывает, что процесс развития корпоративной культуры и делового общения очень часто складывается спонтанно.

Под культурой делового общения понимают представления, нормы и образцы поведения, которые определяют смысл деятельности сотрудников. Не зависимо от того, какую должность они занимают. Культура делового общения всегда рассматривается в контексте корпоративной культуры.

1. Андреева, Г.М. Психология социального познания. учеб. пособие для студентов [Текст] / Г. М. Андреева. - 2-е изд., перераб. и доп. -М.: Аспект Пресс. - 2000. 288 с.
2. Акрамов, М. Р. Конфликт и его социально-психологические свойства / М. Р. Акрамов. — Текст: непосредственный // Молодой ученый. — 2021. — № 6 (348). — С. 293-295. — URL: <https://moluch.ru/archive/348/78354/> (дата обращения: 05.06.2023).
3. Акрамов, М.Р. Психологические особенности развития сознания [Текст] / М.Р. Акрамов // Фундаментальные и прикладные исследования в современном мире. — 2016. — №. 16-3. — С. 32-34.
4. Баширов, И. Ф. Социальный интеллект как фактор успешности профессиональной деятельности: автореф. Дис. ...канд. психол. наук [Текст] / И. Ф. Баширов.- М.: Воен. ун-т МО РФ. - 2006.- 28 с.
5. Бородин, И.И. К вопросу о типологии (классификации) социальных конфликтов [Текст] / И.И. Бородин // Социальный конфликт. — 2000. — N 3(27). — С. 38-41.
6. Витвицкая, JI.A. Деятельностный подход к проблеме взаимодействия субъектов образовательного процесса [Текст]. / JI.A. Витвицкая // Высшее образование сегодня. - Москва. - 2009. - №6. - с.55 – 58.
7. Герасимов, И.В. Теория эффективного поведения: Основные положения. [Электронный ресурс]: Психология, социология и педагогика.- No 11. - 2012.- Режим доступа: <http://psychology.snauka.ru/2012/11/1326> (дата обращения: 05.06.2023).
8. Зимняя, И.А. Компетентностный подход как основа организации образовательного процесса [Текст] / И.А. Зимняя. - // Воспитать человека. - под ред. В.А. Березиной, О.И. Волжиной, И.А. Зимней. - Москва: Вентана-Графф, 2003.-384 с.
9. Ильин, Е.П. Психология общения и межличностных отношений [Текст] / Е.П. Ильин. - Санкт-Петербург: Питер, 2011. - 576 е.: ил.
10. Кудинова, И.Б Коммуникативная компетенция как предмет исследования [Текст] / И.Б. Кудинова, И.С. Вотчин // Сибирский педагогический журнал. НГПУ.- 2005.- No4.- С. 132-142.
11. Куницына, В.Н. Межличностное общение: учебник для вузов [Текст] / В.Н. Куницына, Н. В. Казаринова, В. М. Погольша. - СПб. : Питер, 2002. - 544с.
12. Конструктивные и деструктивные конфликты: как управлять [Электронный ресурс] - Режим доступа. - <https://www.hr-director.ru/article/67143-destruktivnyy-konflikt-sposoby-razresheniya-18-6?ysclid=lcowps5p1t365545796> (дата обращения: 05.06.2023).
13. Люсин, Д.В. Современные представления об эмоциональном интеллекте. Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования [Текст] / Д.В. Люсин, Д.В. Ушакова. - М.: Институт психологии РАН. - 2004.-

264 с.

14. Маршевская, А. П. Взаимосвязь эмоционального интеллекта с коммуникативной компетентностью у сотрудников МВД / А. П. Маршевская. — Текст: непосредственный // Молодой ученый. — 2020. — № 43 (333). — С. 82-85. — URL: <https://moluch.ru/archive/333/74416/> (дата обращения: 05.06.2023).
15. Михайлова, Е.С. Коммуникативная компетентность. Концепции, модели, диагностика [Текст] / Е. С. Михайлова.- СПб.: Изд-во С.-Петербур. ун-та. - 2007.- 266 с.
16. Мерзлякова, Г.С. Синдром профессионального «выгорания» как профессиональный кризис [Текст] / Г.С. Мерзлякова // Материалы международной научной конференции. - Саратов: Научная книга, 2007. - 308 с.
17. Никифорова, Г.С. Психология профессионального здоровья [Текст] / Г.С. Никифорова //Учебное пособие — СПб.: Речь. - 2006. — 480 с.
18. Назаров, А.К. Психологические особенности руководителей, влияющие на принятие управленческих решений [Текст] / А.К. Назаров // Молодой ученый. — 2019. — №. 44. — С. 298-300.
19. Орел, В.Е. Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии [Текст] / В.Е. Орёл // Проблемы общей и организационной психологии. - Ярославль, 2009. С. 76-97.
20. Петровская, Л.А. Общение – компетентность – тренинг [Текст] / Л.А. Петровская // избранные труды, М.: Литрес, 2017. — 1224 с.
21. Русалов, В.М. Темперамент в структуре индивидуальности человека. Дифференциально-психофизиологические и психологические исследования [Текст] / В.М. Русалов. - М.: ИП РАН. - 2012. - 528 с.
22. Сапогова, Е.Е. Психология развития человека [Текст] / Е.Е. Сапогова. – М.: Аспект пресс, 2001. – 460 с.
23. Трушина, Н.Н. Особенности развития доверия в педагогическом общении. Текст научной статьи по специальности «Психологические науки» [Электронный ресурс] / <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-razvitiya-doveriya-v-pedagogicheskom-obschenii> (дата обращения: 05.06.2023).
24. Форманюк, Т.В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации [Текст] / Т.В. Форманюк // Вопросы психологии. – 2004. - №6. - С.38-45.
25. Хьелл, Л.А. Теории личности [Текст] / Л.А. Хьелл, Д.Д. Зиглер.- Питер. – 2014 г.- 607 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/368798>