

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/diplomnaya-rabota/51795>

**Тип работы:** Дипломная работа

**Предмет:** Психология

ВВЕДЕНИЕ 7

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ИССЛЕДОВАНИЮ АДАПТАЦИОННЫХ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ 10

1.1. Основные исследовательские подходы к проблеме адаптационного конфликта и стратегиям поведения в конфликтной ситуации 10

1.2. Особенности адаптационных конфликтов в коллективе 17

1.3. Причины адаптационных организационных конфликтов 22

2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ СТИЛЯ ПОВЕДЕНИЯ В ХОДЕ АДАПТАЦИОННЫХ КОНФЛИКТОВ

БОРТПРОВОДНИКОВ ООО «ГЛОБУС» г. МОСКВА 31

2.1. Планирование и организация эмпирического исследования и характеристика выборки бортпроводников ООО «Глобус» 31

2.2. Описание методов и диагностических методик исследования адаптационных конфликтов 33

2.3 Анализ результатов эмпирического исследования адаптационных конфликтов в организации 40

2.3.1 Гендерные особенности различий адаптационных конфликтов 40

2.3.2 Специфика адаптационных конфликтов в коллективе бортпроводников 44

2.4. Рекомендации для бортпроводников ООО «Глобус», направленные на преодоление адаптационных конфликтов в коллективе 56

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 77

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ 79

ПРИЛОЖЕНИЕ 84

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования заключается в том, что успешность профессиональной деятельности во многом зависит от возможностей сотрудника освоить новую среду, в которую он попадает на новом рабочем месте. Адаптация сотрудников к условиям работы является важной общенаучной проблемой, которая исследуется на физиологическом, индивидуально-психологическом и социально-психологическом уровнях.

Адаптационный период сотрудников сопровождается трудностями в работе, возникновение которых обусловлено объективными противоречиями между наличным уровнем готовности к осуществлению трудовой деятельности на рабочем месте и требованиями работодателя. Обострение противоречий адаптационного периода факторами новизны трудовой коммуникации, объема информации, специфики взаимодействия с коллегами выражается в ситуациях сложности рабочих ситуаций повышенной утомляемости, нехватки времени, несогласованности взаимной ответственности при выполнении коллективной деятельности, отсутствия регламентации и контроля со стороны руководства сопровождается отрицательными эмоциональными состояниями тревожности, чувством неполноценности, несостоятельности, беспомощности.

Затрудненная адаптация в трудовом коллективе, которая выражается в конкретных ситуациях личностного переживания, спора с коллегами или руководством представляет собой сущность адаптационного конфликта, управление которым является одной из задач руководителя любой организации. Первичным и важнейшим этапом управления адаптационными конфликтами является их профилактика, результатом которой выступают оптимальная работоспособность, физическое здоровье, эмоциональный комфорт, адаптированность к трудовой деятельности. Система мер по преодолению адаптационных конфликтов дает возможность минимизации негативных последствий трудностей адаптации сотрудников в трудовом коллективе, а также способствует оптимальному личностному самосовершенствованию.

Следовательно, необходима разработка мер преодоления адаптационных конфликтов, которая бы способствовала развитию трудового и личностного потенциала трудового коллектива для обеспечения их адаптивными ресурсами с целью преодоления объективных противоречий периода адаптации на рабочем месте.

Цель исследования: провести исследование адаптационных конфликтов в трудовом коллективе на примере бортпроводников авиакомпании ООО «Глобус» и разработать рекомендации, направленные на их преодоление.

Объект исследования: адаптационные конфликты бортпроводников авиакомпании ООО «Глобус».

Предмет исследования: меры преодоления адаптационных конфликтов бортпроводников авиакомпании ООО «Глобус».

Гипотеза исследования: уровень адаптации и особенности межличностных взаимоотношений сотрудников коллектива определяют стратегии поведения в адаптационных конфликтах.

Задачи исследования:

1. Выявить теоретические подходы к исследованию адаптационных конфликтов в организации.
2. Провести эмпирическое исследование стиля поведения в ходе адаптационных конфликтов бортпроводников ООО «Глобус» г. Москва.
3. Разработать рекомендации для бортпроводников ООО «Глобус», направленные на преодоление адаптационных конфликтов в коллективе.

Методологической основой исследования является конфликтологический подход, который определяет профилактику конфликтов как первичную составляющую в их управлении (А.Я. Анцупов [2], Н.В. Гришина [11], И.В. Осипчук [33], А.И. Шипилов [2], У. Мастенбрук [32]).

В работе использованы следующие методы:

- теоретические: сравнительный анализ, синтез, классификация, обобщение;
- эмпирические: диагностические (тестирование по методике исследования уровня социально-психологической профессиональной адаптации М.А. Дмитриевой; методике «Стиль разрешения конфликтов» Томаса-Килмена»; методике СОМО (самооценка межличностных отношений) С.В. Духновского);
- статистические: математическая обработка, количественный и качественный анализ данных, U-критерий Манна-Уитни.

Практическая значимость исследования заключается в разработке рекомендаций по преодолению адаптационных конфликтов в коллективе бортпроводников авиакомпании ООО «Глобус».

База исследования: служба бортпроводников ООО «Глобус».

Характеристика выборки: 30 бортпроводников авиакомпании ООО «Глобус» в возрасте от 22 до 34 лет, из них 21 женщина и 9 мужчин. Стаж работы в компании – от 1 до 3 месяцев.

## 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ИССЛЕДОВАНИЮ АДАПТАЦИОННЫХ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ

### 1.1. Основные исследовательские подходы к проблеме адаптационного конфликта и стратегиям поведения в конфликтной ситуации

В повседневном общении слово «конфликт» применяется к широкому кругу явлений – от вооруженных столкновений и противостояния различных социальных групп до служебных или семейных споров, проблем каждой личности. Оно происходит от латинского слова *conflictus*, что означает столкновение. Сегодня сформировалась новая наука – конфликтология и выделилась широкопрофильная, очень актуальна и одновременно ответственная профессия – конфликтолог [48, с. 16].

Конфликтология – это наука, которая дает научный анализ конфликтности бытия и определяет пути его преодоления. Иначе говоря, это система знаний о закономерностях и механизмах возникновения и развития конфликтов, а также принципы и технологии управления ими. Специалисты-конфликтологи являются консультантами по различным проблемам человеческой жизни [17, с. 43].

Во время кризиса в обществе резко возрастает социальная и психологическая напряженность, которая неизбежно приводит к конфликтам – решительного столкновения противоположных позиций социальных субъектов. Конфликты отражают общую проблемность и противоречивость бытия. Обладая разными жизненными ценностями, взглядами, вкусами, характерами, культурой, люди не могут избежать конфликта. Следовательно, можно утверждать, что конфликты являются нормой жизни.

Анализ современных исследований позволяет рассматривать конфликт как движущую силу развития личности, как результат взаимодействия субъективных и объективных детерминант и свидетельствует о

необходимости более детального рассмотрения собственно проблемы конфликта, конфликтных форм поведения, их психологической сущности и условий детерминации. Прежде всего, рассмотрим такие понятия, как конфликт. Анализ специальной литературы дает основания утверждать, что на сегодняшний день существует несколько подходов к определению понятия – конфликт, которые отражены в таблице 1.1 [19, с. 64].

Современная психологическая наука различает четыре ключевых понятия, описывающих психологический контекст возникновения конфликтов, прежде всего как критических ситуаций. К критическим ситуациям относят: стресс, фрустрация, кризис и конфликт. Определить четкую границу между данными понятиями достаточно сложно [8, с. 71].

(интересов, ценностей, взглядов, позиций, мнений) субъектов взаимодействия Г.В. Ложкин, Н.И. Повякель  
противоречие, которое трудно решается и связано с острыми эмоциональными переживаниями К.К. Платонов

конфликтная ситуация плюс инцидент В.А. Шейнов

это противоречие, которое возникает между людьми в связи с решением тех или иных вопросов социальной и личной жизни В.М. Нагаев

стремление одной стороны утвердить свою позицию, а другая сторона протестует против неправильной оценки ее деятельности А.Я. Анцупов

Стресс – неспецифическая реакция организма на ситуацию, которая требует большей или меньшей функциональной перестройки организма, соответствующего приспособления. Важно иметь в виду, что любая новая жизненная ситуация вызывает стресс, но далеко не каждая из них бывает критической. Критические состояния вызывает дистресс, который переживается как горе, несчастье, истощение сил и сопровождается нарушением адаптации, контроля, препятствует самоактуализации [10, с. 41].

Фрустрация определяется как состояние, вызванное двумя моментами: наличием сильной мотивированности достичь цель (удовлетворить потребность) и преграды, препятствующие этому достижению. Препятствиями на пути к достижению цели могут оказаться причины различного характера: физического, биологического, психологического, социокультурного. С точки зрения нарушений в сфере поведения фрустрация может проявляться на двух уровнях: как утрата волевого контроля или как снижение степени обусловленности сознания адекватной мотивацией. Однако далеко не каждое состояние фрустрации и эмоционального напряжения приводит к конфликту [43, с. 112].

Кризис характеризует состояние, порождаемый перед индивидом проблемой, что возникла и, которую он не может избежать и решить в короткое время. Различают два типа кризисов в зависимости от того, какую возможность они оставляют для человека в реализации последующей жизни. Кризис первого типа является серьезным потрясением, сохраняющее определенный шанс выхода на прежний уровень жизни. Ситуация второго типа – собственно кризис – перечеркивает жизненные цели, планы, оставляя в качестве единственного выхода из положения модификацию самой личности и ее смысла жизни [12, с. 115].

Во время совместной работы между людьми возникают определенные взаимоотношения, которые в некоторых ситуациях перерождаются в конфликтные. В процессе практической коллективной деятельности обязательно возникают случаи, когда руководитель принимает решения, которые не совпадают с мнением сотрудников, или сотрудники не выполняют задачи, поставленные руководством. Конфликты в современных отношениях имеют достаточно широкий диапазон. Зачастую, конфликт ассоциируется вовсе не с положительными действиями, в то же время, любая инновационная деятельность сопровождается конфликтами различной силы.

Конфликт как вид критических ситуаций является одним из типичных видов критических ситуаций, и, одновременно, тесно связан с каждой из них. Конфликты всегда связаны со стрессом, и практически всегда оказывается фрустрированность, неудовлетворенность, стрессовость и критичность определенного периода или ситуации в жизни человека. Конфликты выступают одновременно и как причины, и как предмет, и, наконец, как следствие (как в позитивном, так и негативном плане) различных критических ситуаций в жизни человека [30, с. 82].

Проблема организационных конфликтов, прежде всего, межличностных, в организационной среде может быть в системе: «сотрудник – сотрудник», «подчиненный – руководитель», «руководитель отдела – руководитель предприятия». Проанализируем особенности первых двух видов конфликтов и исследуем наиболее типичные причины, которые их вызывают.

Отметим, что межличностные конфликты между сотрудниками являются очень частыми, особенно в период адаптации новых сотрудников. Следует отметить, что молодые сотрудники – это практически

сформировавшиеся профессионалы, однако в них нет необходимого жизненного опыта поведения в конфликтных ситуациях, они не обладают должными знаниями в области конфликтологии, а потому часто не могут найти оптимальный выход из сложных конфликтных ситуаций, что и приводит к неадекватному поведению. Наиболее весомыми факторами, которые вызывают эти конфликты, являются акцентированные черты характера, уровень воспитанности, неадекватность самооценки, не должный уровень сформированности конфликтологической культуры. Поэтому можно сделать вывод, что недостаточно высокий уровень «Я-концепции» сотрудника может вызвать существенное обострение конфликтов между представителями всего коллектива [42, с. 90].

Со временем межличностные отношения сотрудников в коллективе приобретают более осознанный характер, происходит общение по принципу межличностной совместимости, а это уменьшает количество межличностных конфликтов. Однако стоит отметить, что все это происходит на интуитивном уровне, что не всегда является оправданным и целесообразным, а потому влечет за собой много негативных последствий. На основе собственных наблюдений можем констатировать, что чаще всего конфликты между сотрудниками организации заканчиваются разрушением межличностных контактов и избеганием совместной деятельности.

Рассмотрим объективные причины возникновения конфликтов. Поскольку все организации являются системами, созданными из взаимозависимых элементов, при неадекватной работе одного из подразделений (человека) взаимозависимость задач может вызвать конфликт. Очень часто, в организациях отдельные подразделения формулируют свои цели, уделяя большее внимание их достижению, чем достижению общих целей организации, может также вызвать конфликт. Неравномерное распределение финансовых, материальных или человеческих ресурсов между группами часто порождает споры. Конфликты часто возникают и обостряются из-за неспособности руководителей разработать и довести до сведения подчиненных точное описание должностных функций, производственных, служебных обязанностей, требований [14, с. 16].

Наиболее распространенной причиной конфликтов между подчиненными и руководителями является неадекватная оценка профессионализма первых вторыми.

Контрольно-оценочная деятельность руководителя – это сложный вид профессиональной деятельности, требующий конкретных знаний, умений и навыков в этой сфере.

Как показывает практика, амбиции подчиненных, оценки их знаний не всегда являются обоснованными. Часто причиной конфликтов являются личностные особенности сотрудника, его нетактичное поведение. Руководители отделов имеют возможность наблюдать при общении с такими сотрудниками как открытую, так и скрытую формы протеста (негативные реплики в сторону руководителя, враждебное отношение, недоверие, протесты, жажда мести и тому подобное). Чаще всего конфликтные ситуации в системе «сотрудник – сотрудник» решаются ими самими, однако есть ситуации, когда необходимо вмешательство руководства. Взаимоотношения между руководителем и подчиненным являются более сложными, а поэтому требуют основательного подхода к предупреждению конфликтов и наличия конкретных теоретических знаний и практических умений по их решению [46, с. 29].

Различные модели поведения в конфликтных ситуациях возникают в зависимости от личностных характеристик индивида, его статуса, условий, отношений в группе.

В литературе выделяют три основные модели поведения личности в конфликтной ситуации:

- конструктивное поведение,
- деструктивное поведение;
- конформистское поведение.

При конструктивном поведении индивид стремится уладить конфликт. В этом случае его поведение нацелено на поиск приемлемого решения, отличается выдержкой и самообладанием и доброжелательным отношением к сопернику.

Деструктивное поведение характеризуется постоянным стремлением к расширению и обострению конфликта. В таком случае оппонент постоянно принижает партнера, негативно оценивает его личность, проявляет подозрительность и недоверие к сопернику и нарушает этику общения.

Конформистская модель поведения отличается пассивностью, склонностью к уступкам, непоследовательностью в оценках, суждениях, поведении. При конформистской модели поведения в конфликтах индивид легко соглашается с точкой зрения соперника и уходит от острых вопросов. Выбор той или иной модели поведения в конфликтной ситуации обусловлен такими факторами как предмет конфликта, образ конфликтной ситуации, ценность межличностных отношений с оппонентом и индивидуально-психологические особенности субъектов конфликтного взаимодействия [34, с. 86].

Модели поведения отражают установки участников конфликта на его динамику и способ разрешения. С точки зрения эффективности разрешения конфликта наиболее желательной и необходимой моделью является конструктивная. Деструктивная же модель поведения способна превратить конструктивный конфликт в деструктивный.

Негативная сторона конформистской модели поведения заключается в том, что она способствует агрессивности соперника, а в ряде случаев может и спровоцировать ее. Но, в то же время, конформистская модель может играть и положительную роль, например, если противоречия, вызвавшие конфликт носят несущественный характер, тогда конформистское поведение ведет к быстрому разрешению такого конфликта.

Также выделяют пять основных межличностных стилей разрешения конфликтов:

- уклонение – одна из сторон, которой предъявлено «обвинение», переводит тему общения в другое русло. При этом «обвиняемый» ссылается на недостаток времени, несвоевременность спора, и «оставляет поле брани» [45, с. 11];

- сглаживание – одна из сторон либо оправдывает себя, либо соглашается с претензией, но только на данный момент. Оправдание себя полностью не решает конфликта и даже может усугублять его, так как внутреннее, мысленное противоречие усиливается,

- принуждение – неблагоприятный и малопродуктивный исход конфликта, когда никто из участников не принимает во внимание позицию другого. Он обычно возникает, когда одна из сторон накопила достаточно мелких обид, собралась с силами и выдвинула сильнейшие аргументы, которые не сможет снять другая сторона;

- компромисс – открытое обсуждение мнений, направленных на поиск наиболее удобного для обеих сторон решения. В этом случае оппоненты выдвигают аргументы в свою и в чужую пользу, не откладывают решения на потом и не принуждают в одностороннем порядке к одному возможному варианту.

Преимущество этого исхода во взаимности равенности прав и обязанностей и легализации претензии.

Компромисс при соблюдении правил поведения в конфликте действительно снимает напряженность или помогает найти оптимальное решение;

- решение проблемы. Для того чтобы определить существо конфликта, участники конфликта должны согласовать свои представления о сложившейся ситуации и выработать определенную стратегию поведения [45, с. 17].

Таким образом, можно сделать вывод, что эффективное разрешение конфликта невозможно без адекватности восприятия людьми происходящего, открытости их отношений и наличия атмосферы взаимного доверия и сотрудничества.

## 1.2. Особенности адаптационных конфликтов в коллективе

Адаптационный конфликт, как и любой другой, представляет собой взаимодействие, протекающее в виде противостояния, столкновения, противоборства личности либо социальных сил, интересов, взглядов, позиций, двух или нескольких сторон. Неотъемлемая функция конфликта – выявление противоречивых моментов в функционировании организации, на которые руководство должно обратить первоочередное внимание [26, с. 17].

Конфликт выражается в отсутствии согласия между двумя или несколькими сторонами, которые могут являться конкретными лицами либо группами лиц. Каждая из сторон прилагает все усилия для того, чтобы ее позиция была принята и не дает другим сторонам добиться аналогичного результата. Таким образом, составляющими конфликта является конфликтная ситуация и инцидент [40, с. 21].

Даже в организациях с эффективным управлением иногда конфликты являются не только возможными, но и желательными. Конфликт не во всех случаях является положительным, а в ряде случаев может препятствовать удовлетворению потребностей отдельных личностей и достижению организационных целей организации в целом. Однако, зачастую конфликты помогают выявлению разнообразия точек зрения, дают дополнительную информацию, помогают выявлению большого числа альтернатив или проблем [37, с. 29].

Таким образом, конфликт может выступать как функциональное явление и приводить к росту организационной эффективности либо привносить дисфункциональные элементы и приводить к снижению удовлетворенности каждого из сотрудников и группового сотрудничества и эффективности организации в

целом [36, с. 114].

Для того, чтобы управление конфликтом было эффективным, нужно понимать причины его появления, тип конфликта, последствия для организации. На основе этих составляющих выбирается наиболее эффективный метод разрешения конфликтных ситуаций [31, с. 86].

Проанализируем особенности конфликтов, которые возникают в период адаптации специалиста в организации.

Профессиональная адаптация представляет собой вхождение в профессию, освоение новой социальной роли, профессиональное самоопределение, формирование личностных и профессиональных качеств, получение опыта самостоятельной реализации профессиональной деятельности [10, с. 252].

1. Ананченко, М. Ю. К вопросу о формировании этически компетентного специалиста /М.Ю. Ананченко // Проблемы формирования профессиональной этики будущего специалиста: материалы Интернет-конференции. Архангельск, 2014. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.avpu.ru/proect/sbornik2004/011.htm> - Дата обращения: 18.01.2019.
2. Анцупов, А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. Учебник для ВУЗов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - М.: ЮНИТИ, 2009. - 320 с.
3. Бабосов Е. М. Конфликтология: учеб. пособие для студентов вузов / Е. М. Бабосов. - Минск: РИВШЦ, 2012. - 464 с.
4. Веснин, В. Р. Технология работы с персоналом и деловыми партнерами: учеб.пособие/ В. Р. Веснин. - М.: ТД Элит, 2012. - 592 с.
5. Васильцова, Л. И. Управление адаптацией сотрудников в организации: инструментальный аспект / Л. И. Васильцова, Н. А. Александрова // Известия Уральского государственного экономического университета. - 2012. - № 1. - С. 164-167
6. Воленко О.И., Фомин Е.Н. Наставничество как неотъемлемая часть адаптации персонала. /Воленко О.И., Фомин Е.Н. // Среднее профессиональное образование. - 2014. - №1. - С. 3-6.
7. Волкова, Н. Как стать «своим» в компании: первичная адаптация персонала: ориентация на организационную культуру / Н. Волкова // Кадровик. - 2014. - № 6. - С. 180-185.
8. Волков, Б. С. Конфликтология / Б.С. Волков, Н.В. Волкова. - М.: Академический проект, 2016. - 416 с.
9. Волхонская, С. Адаптация? Навигация! Или Как работать с новичками/ С.Волхонская, Е. Рахманкина // Справочник по управлению персоналом. - 2013. - № 6 (июнь). - С. 38-42.
10. Галустова, О. В. Конфликтология в вопросах и ответах / О.В. Галустова. - М.: Проспект, 2018. - 216 с.
11. Гришина Н.В. Социально-психологические конфликты и совершенствование взаимоотношений в коллективе / Н.В. Гришина // В сборнике: Социально-психологические проблемы производственного коллектива.- М., 2013. - С. 84-96.
12. Горбатов, Д. С. Практикум по психологическому исследованию/ Д.С. Горбатов.- М.: Бахрах - М, 2013. - 271 с.
13. Гура Э.И. Преодоление групповых конфликтов в процессе профессиональной адаптации студентов//Э.И. Гура //Слободжанський науково-спортивний вісник. - 2012. - № 5-1. - С. 129-132.
14. Драчева, Е. Л. Менеджмент.[Текст]: учеб.пособие/ Е. Л. Драчева, Л. И. Юликов. 5-е изд. - М.: Академия, 2014. - 280 с.
15. Демченко Т. Управление персоналом: современные подходы/ Т. Демченко [Электронный ресурс] // Человек и труд. Режим доступа: <http://www.chelt.ru/2003/8-03/demchenko-8-03.html> - Дата обращения: 18.01.2019.
16. Ершов, А.А. Личность и коллектив: Межличностные конфликты в коллективе, их разрешение/А.А. Ершов. - СПб.: Питер, 2012 - 130 с.
17. Жариков, Е. С. Психология управления: книга для руководителя и менеджера по персоналу/ Е. С. Жариков. - М.: МЦФЭР, 2012. - 512 с.
18. Журавлев, П. В. Менеджмент персонала: учеб. пособие/ П. В. Журавлев. - М.: Экзамен, 2014. - 448 с.
19. Иванова, С. В. Кандидат, новичок, сотрудник. Инструменты управления персоналом, которые реально работают на практике/ С. В. Иванова. - 2-е изд. - М.: ЭКСМО, 2015. - 304 с.
20. Кайдалов, Д.П. Единоначалие и коллегиальность/ Д.П. Кайдалов, Е.И.Суименко -М.: Юнити, 2009. - 280 с.
21. Ковалев, А.Г. Коллектив и социально-психологические проблемы руководства/А.Г. Ковалев. - М.: Политиздат, 2010. - 271с.
22. Козер, Л. Функции социального конфликта/Л. Козер. - М.: Идея-Пресс, Дом интеллектуальной книги, 2010. - 130 с.

23. Козырев Г. И. Введение в конфликтологию: учеб. пособие / Г. И. Козырев. – М.: Гуманит. изд. центр «ВЛАДОС», 2015. – 176 с.
24. Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина. – СПб.: Лань, 2016. – 448 с.
25. Конфликтология: учебник для вузов / В. П. Ратников и др. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001. – 512 с.
26. Копорулина, В. Н. Психологический словарь./ автор – составитель  
В. Н. Копорулина, М. Н. Смирнова, Н. О. Гордеева, Л. М. Балабанова; Ред.  
Ю. Л. Неймер.– Ростов н/Д.: Феникс, 2013. – 639 с.
27. Кочеткова, А. И. Основы управления персоналом/ А. И. Кочеткова. – М. ТЕИС, 2010. – (Основы современной экономики). – 88 с.
28. Куприн, В. Профессиональная адаптация работников /В Куприн, Э. Денисова // ДП-Персонал. – 2011. – №11. – С. 27-29.
29. Латуха, М.О. Адаптация персонала /М.О. Латуха // Справочник кадровика. –2016.– №4. – С. 26-28
30. Лукаш Ю.А. Внутрифирменные конфликты, или трудовая конфликтология в бизнесе: Учебное пособие / Ю.А. Лукаш. – М.: Юстицинформ, 2014. – 158 с.
31. Магура, М. И. Оценка работы персонала: практическое пособие для руководителей/ М. И. Магура, М. Б. Курбатова. – М. Журнал «Управление персоналом», 2013. – 223 с.
32. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации/У. Мастенбрук. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 255 с.
33. Осипчук, И.В. Смысловой аспект личностного адаптационного конфликта/  
И.В. Осипчук//Известия Российского государственного педагогического университета им. А. И. Герцена. – 2018. – № 80. – С. 464-467.
34. Петровская Л.А. О понятийной схеме социально-психологического анализа конфликта: теоретические и методологические проблемы социальной психологии / под ред. Г.М. Андреевой, Н.Н. Богомоловой, Л.А. Петровской. – М.: МГУ, 2011. – 311 с.
35. Пирен М. И. Конфликтология: учебник / М. И. Пирен. – М.: МАУП, 2013. – 360 с.
36. Роллаг К. Быстрая адаптация / К. Роллаг // Отдел кадров. – 2015. – № 1. – С. 112-115.
37. Романова Ю.А. Оптимизация отбора и профессиональной адаптации персонала в организации / Ю.Романова // Вестник Московского университета имени  
С.Ю. Витте. – 2015. – №1(12). – С.33-43.
38. Рудак И. К. Адаптация персонала на предприятии / И. К. Рудак // Вестник Белорусского государственного экономического университета. – 2010. – № 6. – С. 43-48.
39. Самыгин, С.И. Психология управления: учебное пособие/С.И. Самыгин,  
Л.Д. Столяренко – Ростов-на-Дону: Феникс, 2016. – 270 с.
40. Сопоев С.А. Адаптация молодых специалистов в современных российских организациях Автореферат дисс. на соискание...канд.социол.наук. – М., 2013. – 27 с.
41. Селиванова, У. Многоступенчатая система адаптации / У. Селиванова // Справочник по управлению персоналом. – 2013. – № 7. – С. 28- 33.
42. Скотт Д.Г. Конфликты пути их преодоления/Д.Г. Скотт. – Киев: Внешторгиздат, 2014. – 191 с.
43. Философия науки: учеб. пособие для студентов и аспирантов высших учебных заведений / под ред. Г. И. Рузавина. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2018. – 183 с.
44. Фирсов, М. В. Теория социальной работы: учеб. пособие для студ. высш. учеб. Заведений / М.В. Фирсов, Е.Г. Студенова. – М.: Гуманит. изд. центр Владос, 2015. – 432 с.
45. Финькевич Л.В. Конфликтология. Учебно-методическое пособие /  
Л.В. Финькевич. – Минск: БГПУ, 2012. – 32 с.
46. Цурюпа Н. В. Основы конфликтологии и теории переговоров: уч. пособие /  
Н. В. Цурюпа. – М.: Кондор. 2014. – 172 с.
47. Шарков, Ф.И. Общая конфликтология: учебник для бакалавров / Ф.И. Шарков, В.И. Сперанский. – М.: Дашков и К, 2016. – 240 с.
48. Шкиль А. И. Социально-психологические механизмы конфликтного взаимодействия в условиях учебно-воспитательного коллектива / А. И. Шкиль. – М.: Наука, 2013. – 152 с.
49. Чендлер, С. 100 способов мотивации персонала: как стать хорошим руководителем и не свести с ума окружающих: пер. с англ./ С. Чендлер,  
С. Ричардсон. – М.: Фаир – Пресс, 2013. – 183 с.
50. Яхонтова, Е. С. Эффективные технологии управления персоналом/  
Е.С. Яхонтова – СПб.: Питер, 2013. – 272 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/diplomnaya-rabota/51795>