

МЧС России
Санкт-Петербургский университет
ГПС

Кафедра трудового права

38.03.03 – Управление персоналом

**ВЫПУСКНАЯ
КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**
по теме «Технологии разрешения
конфликтов в организации»

Выполнил: обучающаяся 517УП уч.группы
Лимбакова Алёна Александровна

Научный руководитель: доцент кафедры
трудового права кандидат педагогических наук
Ильина Ирина Михайловна



AUGUST



АКТУАЛЬНОСТЬ

- Актуальность темы работы «Технологии разрешения конфликтов в организации» заключается в том, что в процессе осуществления профессиональной деятельности между работниками организации могут возникать различные конфликтные ситуации.
- Поэтому тема работы интересна тем, что необходимо знать основные методы разрешения конфликтных ситуаций для того, чтобы уметь нейтрализовать их и предупредить их возникновение.
- Стоит отметить, что конфликтные ситуации могут значительно ухудшить социально-психологический климат в коллективе. Это в свою очередь может привести к снижению работоспособности сотрудников, заинтересованности персонала в выполнении своих профессиональных обязанностей, повышению уровня социальной напряженности в коллективе.



Целью работы
является
исследование
процесса управления
трудовыми
конфликтами в
организации

Объектом
исследования
являются персонал
ООО «Поларис».

Предметом
исследования
являются поведение
сотрудников ООО
«Поларис» в
конфликтных
ситуациях



Задачи исследования

изучить понятие конфликта и возможность возникновения различных конфликтных ситуаций;

- выделить виды и причины возникновения конфликтов;

- определить методы разрешения конфликтов;

- провести анализ управления трудовыми конфликтами в ООО «Поларис»;

- разработать рекомендации по совершенствованию технологии разрешения конфликтов в ООО «Поларис».



Конфликт (лат. conflictus — столкнувшийся) — наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, происходящих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм.



Причины конфликтов



Методы разрешения конфликтов

Межличностные

- учет стиля поведения;
- беседа;
- просьба;
- убеждение;
- разъяснение;
- психолого-индивидуальная диагностика участников;
- психотренинги

Структурные

- разъяснение требований к работе;
- координационные и интеграционные механизмы;
- общеорганизационные комплексные цели;
- структура системы вознаграждений

Административно-силовые

- решение конфликта на основе приказа руководителя;
- обращение в суд;
- разъяснение конфликтующих сторон административными мерами;
- перевод на другую работу или увольнение одного из субъектов конфликта



Стадии динамики конфликтов

Стадия возникновения конфликтных ситуаций

Стадия осознания конфликтов

Стадия проявления конфликтных действия

Стадия разрешения конфликтов



Организационная структура ООО «Поларис»



Перечень вопросов для диагностики

Анкета для сотрудников ООО «Поларис»

1. Считаете ли вы что социально-психологическая обстановка, сложившаяся в коллективе, напряжена?

2. Довольны ли вы условиями труда?

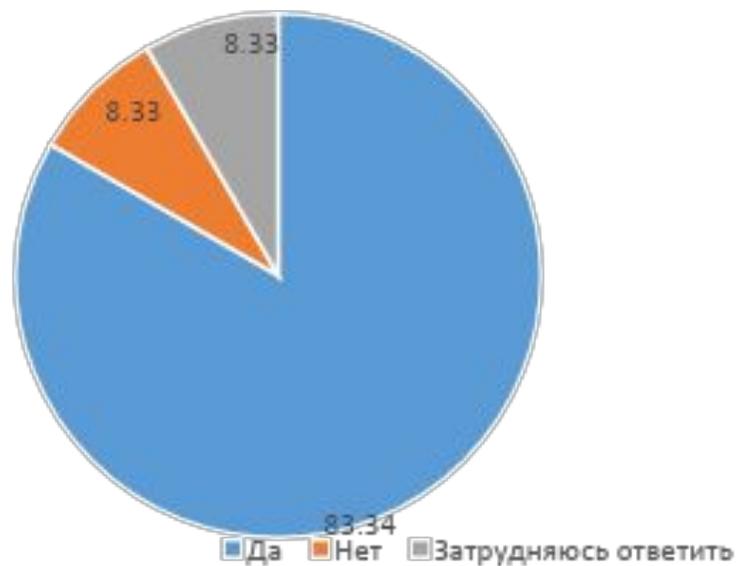
3. Какие положительные моменты Вы могли бы отметить в сложившейся в коллективе социально-психологической обстановке?

4. Что может повысить эффективность труда в организации?

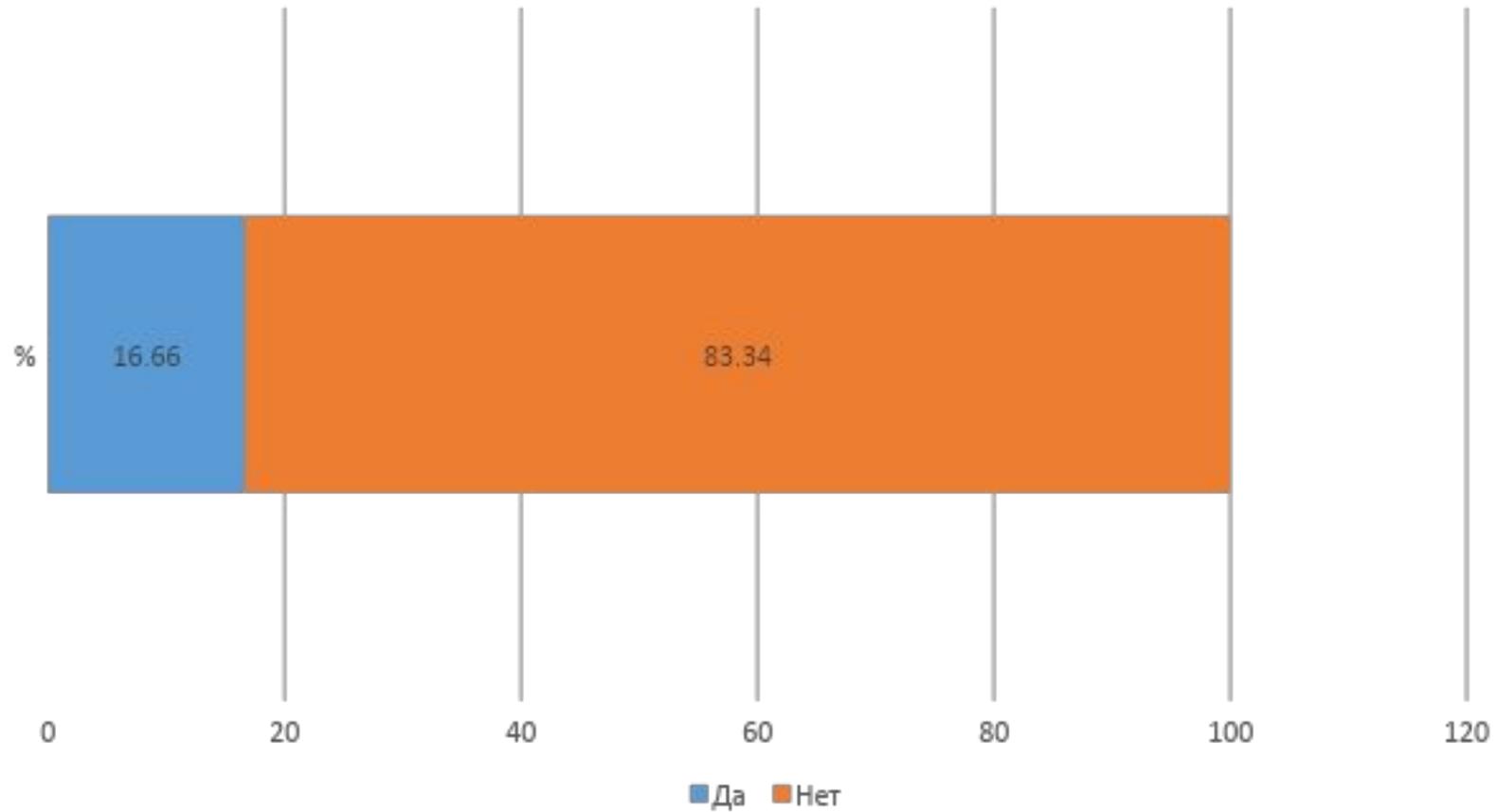
Спасибо за участие в опросе!



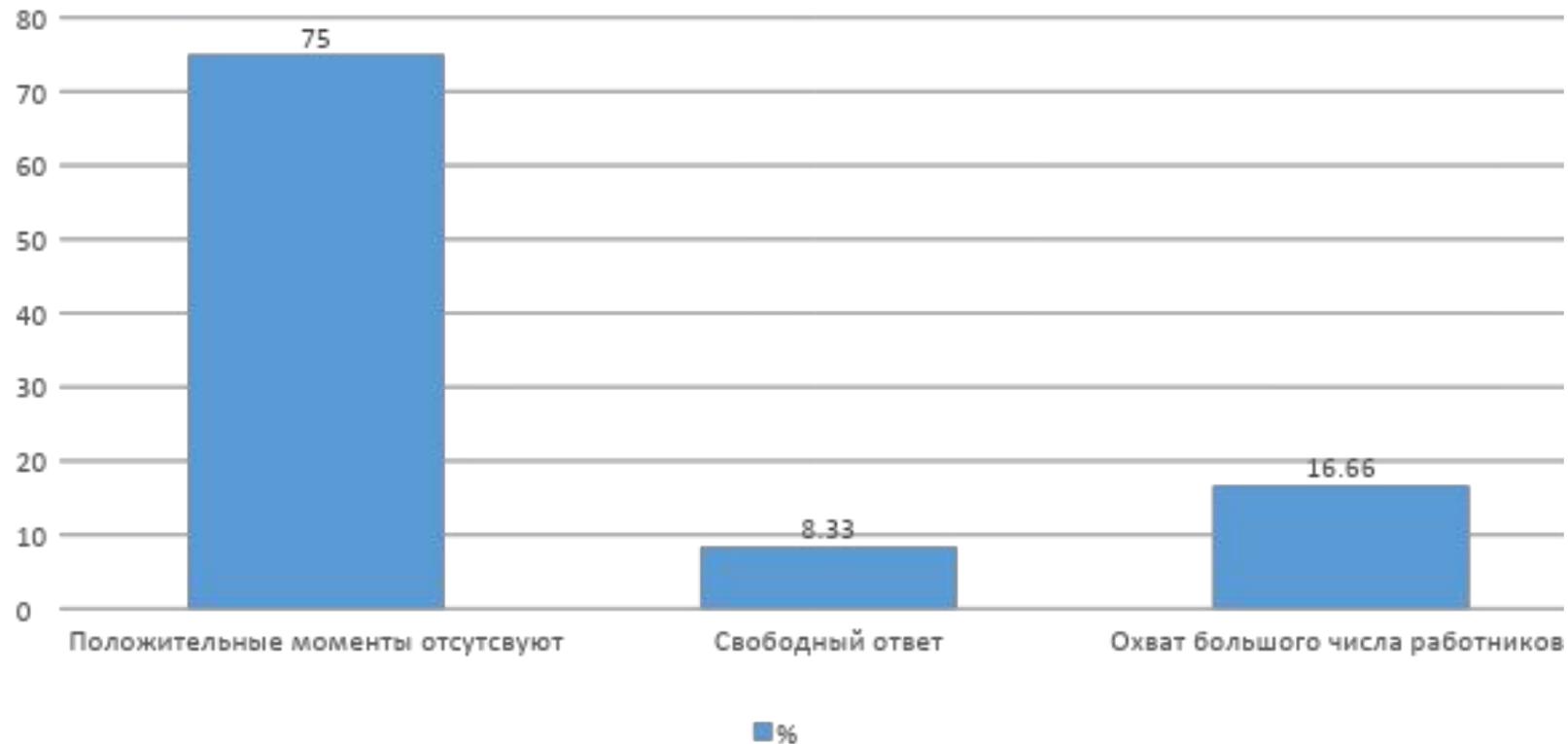
Структура ответов на первый вопрос «Считаете ли вы что социально-психологическая обстановка, сложившаяся в коллективе, напряжена?» , %



Структура ответов на второй вопрос «Довольны ли вы условиями труда?», %



Структура ответов на третий вопрос «Какие положительные моменты Вы могли бы отметить в сложившейся в коллективе социально-психологической обстановке?», %



Структура ответов на четвертый вопрос «Что может повысить эффективность труда в организации?», %



Рекомендации по совершенствованию управления поведением в конфликтных ситуациях для руководителей ООО «Поларис»

- организационная культура (система единых для всего коллектива предприятия ценностных ориентаций и стандартов): организационный устав, «философия» и миссия компании, политика корпоративного поведения, ведущие принципы менеджмента компании;

- идентификация с компанией (корпоративный образ в глазах сотрудников и имидж для окружающего рынка, внешний и внутренний PR, корпоративная культура);

- система соучастия — работники участвуют в распределении общего хозяйственного результата, в капитале организации и развитии сотрудничества, формы и методы распределения результата, развитие отношений социального партнерства;

- Клубы качества — работники объединяются в группы согласно схожести по квалификации, практическому опыту и задачам по функционалу, в этих группах они совместно решают вопросы, как эффективно продвинуть компанию в рыночной нише, регионе или заданном им направлении работы.;



- «Job»-факторы (мероприятия, направленные на количественные и качественные изменения рабочего задания и поля деятельности сотрудников компании: содержание труда, обогащение труда, расширение зоны труда);

- организация рабочего места сотрудника — здесь ставится задача оснастить рабочее место различными средствами и условиями, необходимыми для удовлетворения его личностных и профессиональных нужд: цветовая гамма, оборудование, элементы интерьера, эргономичное пространство и прочее;

- политика работы с кадрами — сюда относится разработка плана потребности по специалистам, мер по росту квалификации и мобильности внутри производства, при этом учитываются нужды отделов, персональные желания и уровень профессиональной подготовки персонала;

- улучшение и контроль за рабочими процессами — здесь характерно то, что нужды сотрудников организации учитываются за счет «подвижности» рабочего времени штатных сотрудников: уменьшается период андеррайтинга и принятия решения, унифицируются листы котировок и тарифные сетки, скользящий график предоставления отчетов.



Спасибо за внимание!

