

**Департамент образования и науки Костромской области  
ОГБПОУ «Костромской автотранспортный колледж»**

# **Курсовая работа**

**по дисциплине «Менеджмент»**

**Тема: Конфликт, как следствие стресса**

**Выполнила студентка 27 группы:  
Антонова Анна Дмитриевна**

# СОДЕРЖАНИЕ

## ВВЕДЕНИЕ

### ГЛАВА 1. Природа конфликтов в организации и его типы

- 1.1. Причины возникновения конфликтов в организации
- 1.2. Функциональные и дисфункциональные последствия конфликтов
- 1.3. Четыре структурных метода разрешений конфликта в организации

### ГЛАВА 2. Природа организационных изменений :в целях, структуре, технологии, задачах и людях

- 2.1. Использование участия персонала в управлении для осуществления перемен через мотивацию. анализ мотивации. (на примере организации)
- 2.2. Сопротивление переменам является неизбежным явлением
- 2.3. Причины сопротивления переменам и методам, с помощью которых можно уменьшить или полностью устранить сопротивление

### ГЛАВА 3. природа стресса в некоторые пути управления людьми для высокой производительность труда и низкого уровня стресса

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

# ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

**Целью данной работы является** - изучение обстоятельства возникновения конфликтов и стрессов, определить основные пути решения проблем стрессовых и конфликтных ситуаций в трудовом коллективе, а так же пути управления людьми для высокой производительности труда и низкого уровня стресса.

**В достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:**

- Разобрать способы управления конфликтами и стрессами
- Проанализировать их эффективность
- Рассмотреть причины сопротивления переменам в организации

# ВВЕДЕНИЕ

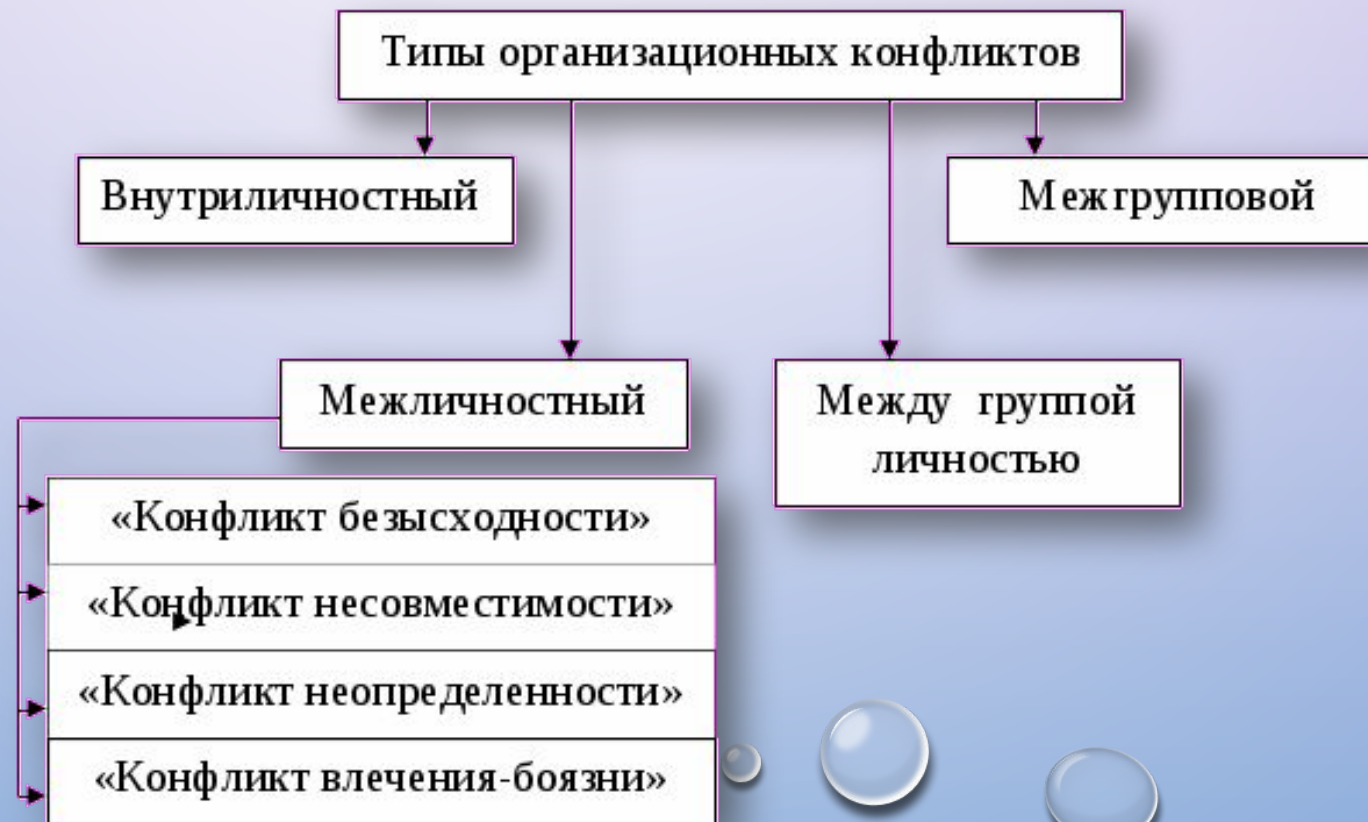
Основной движущей силой любой организации являются люди, объединенные совместной деятельностью для достижения определенных целей. В коллективах часто возникают производственные ситуации, в ходе которых между людьми обнаруживаются противоречия, становясь острыми они могут препятствовать успешной совместной работе и вести к конфликтам, при этом люди находящиеся в конфликтной ситуации могут испытывать стрессовую нагрузку, которая может оказывать негативное воздействие на психическое и физическое состояние организма человека.



# ГЛАВА 1. ПРИРОДА КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ И ЕГО ТИПЫ.

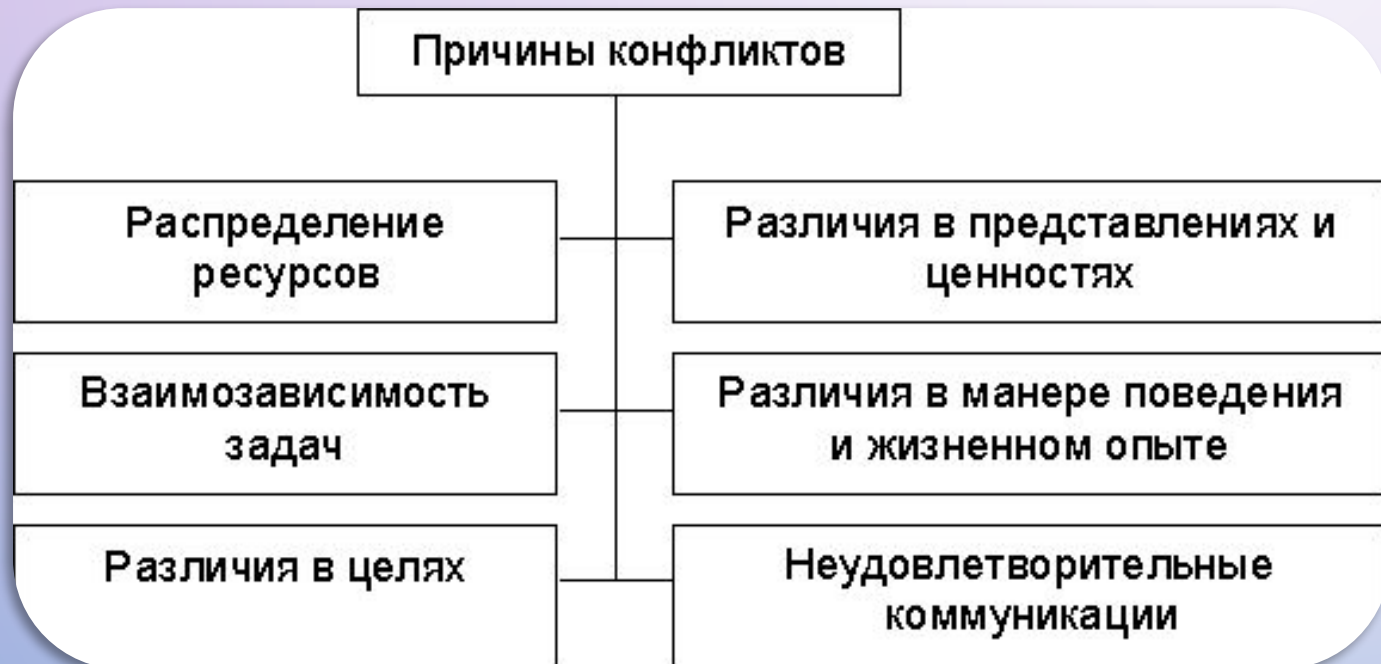
## Природу любого конфликта составляет ситуация.

Конфликт – это противоречие, возникающее между людьми, коллективами в процессе их совместной трудовой деятельности из-за непонимания или противоположности интересов, отсутствия согласия между двумя и более сторонами.



# 1.1. ПРИЧИНЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ.

Итак, в общем виде в возникновении конфликтов можно выделить две стороны - объективную и субъективную.



• **Задача лидера - хорошо знать и чувствовать источник внутреннего напряжения и вести дело таким образом, чтобы по возможности сблизить формальную и неформальную структуры организации.**

по вине руководителя  
из-за психологической несовместимости  
по причине неправильной расстановки кадров

## 1.2. ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ И ДИСФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ПОСЛЕДСТВИЯ КОНФЛИКТОВ.

Современная психология рассматривает конфликт не только в негативном, но и в позитивном ключе, он может, способствуя самоутверждению или развитию одной из конфликтующих личностей или группы в целом вести как к подавлению, а может иметь развивающие, утверждающие значение, активизирующие каждую из конфликтующих сторон.

### 1.5. Последствия конфликта

#### Функциональные

- ✦ Проблема может быть решена таким путём, который приемлем для всех сторон. В результате этого люди будут больше чувствовать свою причастность к решению проблемы.
- ✦ Сводятся к минимуму или совсем устраняются трудности в осуществлении решений – враждебность, несправедливость и вынужденность поступать против воли.
- ✦ Стороны будут больше расположены к сотрудничеству, а не к антагонизму в будущих ситуациях, возможно, чреватых конфликтом.
- ✦ Уменьшаются возможности группового мышления и синдрома покорности, когда подчинённые не высказывают идей, которые, по их мнению, не соответствуют идеям их руководителей.
- ✦ Увеличивается возможность для членов группы проработать проблемы в реализации решения ещё до того, как оно начнёт выполняться.

#### Дисфункциональные

- ✦ Неудовлетворённость, рост текучести кадров и снижение производительности.
- ✦ Меньшая степень сотрудничества в будущем.
- ✦ Увеличение непродуктивной конкуренции с другими группами в организации.
- ✦ Представление о своих целях как о положительных, а о целях другой стороны как об отрицательных.
- ✦ Сворачивание взаимодействия и общения между конфликтующими сторонами.
- ✦ Увеличение враждебности между конфликтующими сторонами.
- ✦ Придание «победе» в конфликте большего значения, чем решению реальной проблемы.

## 1.3. ЧЕТЫРЕ СТРУКТУРНЫХ МЕТОДА РАЗРЕШЕНИЙ, КОНФЛИКТА В ОРГАНИЗАЦИИ.

Не следует считать причиной конфликтных ситуаций простое различие в характерах. Руководитель должен начать с анализа фактических причин, а затем использовать соответствующую методику. Уменьшить возможность конфликта можно, применяя методики разрешения конфликта.



- №1
  - Разъяснение требований к работе
- №2
  - Координационные и интеграционные механизмы
- №3
  - Общеорганизационные комплексные цели
- №4
  - Структура системы вознаграждений



## ГЛАВА 2. ПРИРОДА ОРГАНИЗАЦИОННЫХ ИЗМЕНЕНИЙ : В ЦЕЛЯХ, СТРУКТУРЕ, ТЕХНОЛОГИИ, ЗАДАЧАХ И ЛЮДЯХ.

**Организационные изменения :** сознательные действия менеджеров и работников по улучшению работы структурных подразделений или организаций в целом по важным для них направлениям.

**Причины:** Выделяют две причины организационных изменений:

1. Внешние причины.
2. Внутренние причины.

**Люди :** Изменения в людях подразумевают модификацию возможностей, установок или поведения персонала предприятия.

**Цели:** Для выживания предприятия руководство должно периодически оценивать и менять свои цели в соответствии с изменениями среды и самого предприятия.

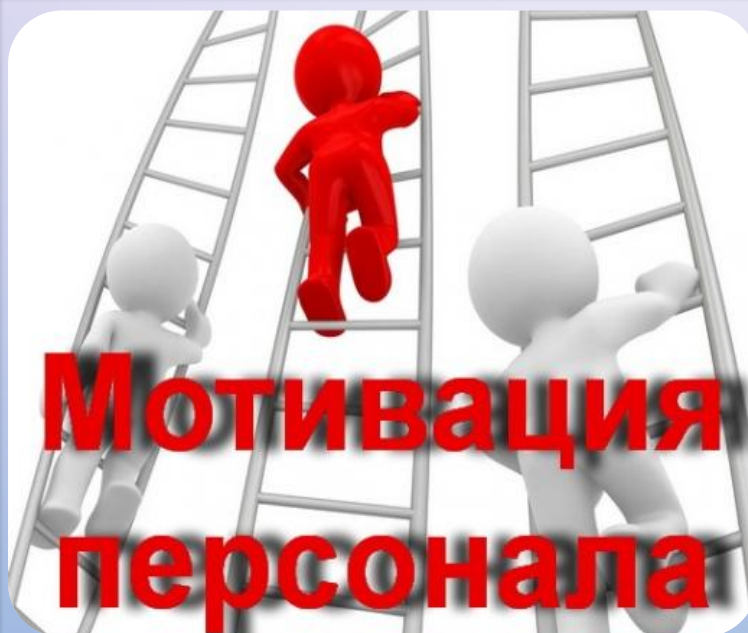
**Структура:** Структурные изменения – часть организационного процесса – относятся к изменениям в системе распределения полномочий и ответственности, в координационных и интеграционных процессах, делении на отделы и степени централизации.

**Технология и задачи:** Изменения в технологии и задачах относятся к изменениям процесса и графика выполнения задач, внедрению нового оборудования или самого характера работы.

## 2.1. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ УЧАСТИЯ ПЕРСОНАЛА В УПРАВЛЕНИИ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЕРЕМЕН ЧЕРЕЗ МОТИВАЦИЮ. АНАЛИЗ МОТИВАЦИИ. (НА ПРИМЕРЕ ОРГАНИЗАЦИИ)

Анализируемое предприятие "ООО Цимус" начало работать в октябре 1996 года. Основное направление деятельности - оптовая торговля товарами бытовой химии и парфюмерно-косметической продукцией. Общий штат сотрудников фирмы - более 120 человек.

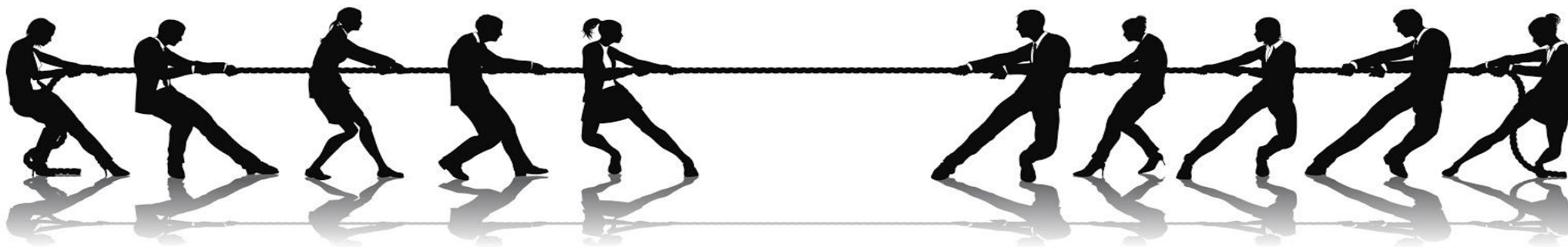
Система стратегической мотивации фирмы имеет «послойную» структуру. Долгосрочная мотивация включает достаточно традиционные формы побуждения, непосредственно вытекающие из стратегических задач и составляющие основу кадровой политики



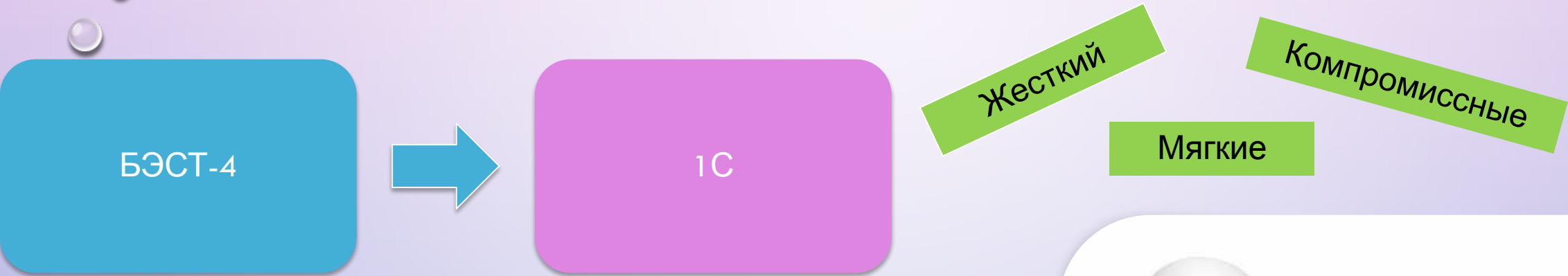
## 2.2. СОПРОТИВЛЕНИЕ ПЕРЕМЕНАМ ЯВЛЯЕТСЯ НЕИЗБЕЖНЫМ ЯВЛЕНИЕМ

### СОПРОТИВЛЕНИЕ ПЕРЕМЕНАМ - КАК БАРЬЕР НА ПУТИ РАЗВИТИЯ КОМПАНИИ.

Сопrotивление переменам – это проявление «закpытости» сотрудников, которое говорит о том, что они не готовы с легкостью расстаться с привычным укладом рабочего дня и спектром своих должностных обязанностей и стать активным участником реструктуризации компании. Между работниками и неизведанным «Новым» появляется барьер, преодолеть который они смогут не сразу.



## 2.3. ПРИЧИНЫ СОПРОТИВЛЕНИЯ ПЕРЕМЕНАМ И МЕТОДАМ, С ПОМОЩЬЮ КОТОРЫХ МОЖНО УМЕНЬШИТЬ ИЛИ ПОЛНОСТЬЮ УСТРАНИТЬ СОПРОТИВЛЕНИЕ (НА ПРИМЕРЕ ОРГАНИЗАЦИИ)



Исследование показало, что на исследуемом предприятии наиболее типичными причинами сопротивления были следующие:

- Непризнание проблем или несогласованность в понимании их причин.
- Опасения увеличения объема работ.
- "Навязывание" изменений.
- Игнорирование традиций.
- "Революционность" изменений.
- Отсутствие обратной связи с руководством.
- Недоверие к инициатору реформ.



## ГЛАВА 3. ПУТИ УПРАВЛЕНИЯ ЛЮДЬМИ ДЛЯ ВЫСОКОЙ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ ТРУДА И НИЗКОГО УРОВНЯ СТРЕССА.

Управление стрессами - это процесс целенаправленного воздействия на персонал организации в целях адаптации человека к стрессовой ситуации, устранение источников стресса и овладение методами их нейтрализации всем персоналом.



# ЗАКЛЮЧЕНИЕ



В достижении поставленной цели решили следующие задачи: разобрали способы управления конфликтами и стрессами, проанализировали их эффективность, рассмотрели причины сопротивления переменам в организации

Таким образом, в результате проделанной работы определили, что последствием участия, разрешения и предотвращения конфликта является стресс.

Так же проанализировали типы конфликтов в организации, выяснили, что каждой конфликтной ситуации соответствуют свои причины возникновения и последствия.

В ходе работы выяснилось, что существуют процессы воздействия на персонал, в целях адаптации человека к стрессовой ситуации и устранение их.

