

Учебное заведение

Факультет ...

Кафедра ...

Выпускная квалификационная работа
на тему:
«Управление конфликтами в организации»

Выполнил:

г. Нижний Новгород
2017

Целью выпускной квалификационной работы является анализ конфликтов в деятельности ООО «Биакс» и разработка рекомендации по их предотвращению и разрешению.



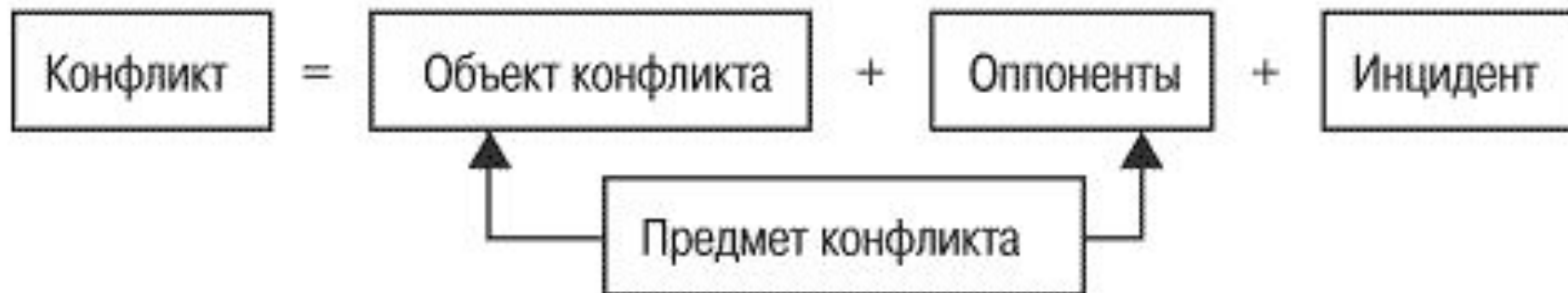
Для достижения цели поставлены следующие задачи:

- рассмотреть теоретический аспект вопроса;
- провести анализ конфликтов в деятельности конкретной организации;
- выявить проблемы и определить пути их решения.

Конфликт, как «постоянный фактор человеческой истории», лежит в основе развития мира. История любого общества – это, в том числе, и история конфликтов, сопровождающихся психологическими стрессами, материальными, культурными, человеческими потерями.



В основе любого конфликта лежит конфликтная ситуация, включающая либо противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, противоположные цели их достижения, либо несовпадение интересов, желаний, влечений оппонентов и т.п.



Сложность и многовариантность развития конфликта предполагают неоднозначность в способах и формах его завершения.



Компания ООО «Биакс» работает на рынке контрольно-измерительных приборов Нижнего Новгорода и области уже более 15 лет. Главная специализация — поставки средств измерения и автоматики для различных отраслей промышленности (в том числе пищевой, нефтедобывающей, энергетической), ЖКХ, сферы услуг, для строительных и монтажных предприятий.



В отделе маркетинга в ООО «Биакс» появился молодой сотрудник – молодая девушка, выпускница ВУЗа. Стесняясь обратиться за помощью к другим, более опытным сотрудникам, она сделала ряд ошибок, которые вызывают общее недовольство. «Старшие» ждут, когда она попросит помощи и считают её поведение неуважительным и заносчивым. В свою очередь, девушка считает, что сама должна во всём разобраться, чтобы не отрывать других сотрудников от более важных дел. Ни о каком высокомерии и самонадеянности она даже не помышляет. На лицо явно скрытый конфликт.



Для того, чтобы предупредить обострение конфликта, руководитель отдела кадров провёл с работниками службы маркетинга деловую игру.



Такая позиция, безусловно, сплотила коллектив, каждый сотрудник почувствовал свою значимость и причастность к общему делу.

В феврале 2016 г. в офисе произошел конфликт между главным специалистом отдела розничных продаж и руководителем данного отдела. Его причиной послужило назначение нового руководителя, перешедшего из другого отдела (отдела оперативного учета) и фактически незнакомого со спецификой работы отдела розничных продаж. В тоже время в самом отделе уже существовал признанный неформальный лидер, претендовавший на это место.



- * На основе произведенного анализа межличностного конфликта, можно дать общую характеристику конфликтующим сторонам с целью коррекции их поведения в конфликте.
- * У нового руководителя в отделе существуют такие качества, как умение находить общий язык с незнакомым людьми, комфортно чувствовать себе в незнакомой ситуации. Данный человек умеет отстаивать свои интересы и принципы, очень неохотно меняет их.



- * В процессе конфликта коллектив условно разделился на две группы – за руководителя и за главного специалиста, однако явной выраженной поддержки коллектива либо словами, либо поступками, не получил ни один из участников конфликта.



- * В данном случае наиболее действенным методом разрешения конфликта станет перевод главного специалиста в другой отдел.
- * В этом случае решаются две задачи.
- * Во-первых, главный специалист получает должность помощника руководителя в другом отделе, например в отделе информационной службы и секретариата. Работа в информационной службе повысит статус главного специалиста для высшего руководства компании, так как помимо знаний работы внутри компании, он будет знать деятельность компании во внешней среде. Данный опыт поможет ему претендовать на следующую карьерную ступень в ООО «Биакс»





* Во-вторых, отсутствие в коллективе неформального лидера, может быть использовано руководителем для укрепления своих позиций и для налаживания отношений с коллективом.

- * Еще одной действенной мерой для формирования бесконфликтного коллектива для данного отдела может стать тренинг на командообразование.



- * С целью предупреждения дальнейших конфликтов в отделе розничных продаж, руководству компании предлагается провести тренинг «Эффективная команда», разработанный компанией «Team Spirit», на повышение сплоченности внутри данного



Спасибо за внимание!

