ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ бюджетное ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

им. А.И. ГЕРЦЕНА»

Факультет управления

Кафедра управления персоналом

**КУРСОВОЙ ПРОЕКТ**

по учебной дисциплине

**«Основы философии управления»**

на тему:

**разрешение конфликтов**

**как проблема управления персоналом**

**Выполнила:**

студентка 1 курса

дневного отделения

**Заброцкая Вера Павловна**,

обучающаяся по профессиональной образовательной программе подготовки бакалавров

«080400 – Управление персоналом»

**Научный руководитель:**

доктор философских наук,

заведующий кафедрой

управления персоналом,

профессор

**Гелих Олег Яковлевич**

Санкт-Петербург

2013

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | С. |
|  | **Введение**. ………………………………………………………...... | 3 |
| Раздел 1 | **Основные проблемы в разрешении конфликтов в организации**.……………………………………………………… | 4 |
| 1.1. | Понятие, основные виды и типология конфликтов. ……………. | 4 |
| 1.2. | Причины возникновения конфликтов в организации. ………….. | 9 |
| 1.3. | Развитие конфликта и последствия конфликтов в организации. . | 12 |
| Раздел 2 | **Управление и разрешение конфликтов персонала как фактор достижения успеха в деятельности организации**. ….. | 16 |
| 2.1. | Условия для успешного управления конфликтами в организационных структурах. …………………………………..... | ~~--~~ |
| 2.2. | Стратегии и методы разрешения конфликтов в организациях. ... | 23 |
|  | Заключение. …………………………………………………......... | 27 |
|  | Источники и литература. ………………………………………..... | 29 |
|  |

**Введение**

**Актуальность темы исследования** обусловлена тем, что общественная жизнь немыслима без столкновения идей, жизненных позиций, целей, как отдельных людей, так и малых и больших коллективов, других сообществ. Постоянно возникают расхождения и противоречия различных сторон, нередко переходящие в конфликты. Необходимо соответствующее управление этим процессом, задачей которого должно быть предупреждение возникновения нежелательных, негативного плана конфликтов, придание неизбежным конфликтным ситуациям конструктивного характера.

**Объектом исследования** является конфликт как одно из состояний отношений обществ, коллективов, людей.

**Предмет исследования –** процессы возникновения, протекания и разрешения конфликтов персонала в организациях.

**Цель исследования** состоит в разработке путей разрешения конфликтных ситуации в трудовом коллективе.

Для достижения указанной цели в курсовой работе решаются следующие **исследовательские задачи**:

1. Определить сущность, типы, последствия, задачи и проблемы разрешения конфликтов в организации.
2. Рассмотреть причины конфликтов.
3. Обосновать основные методы преодоления и разрешения конфликтов персонала в организации.

**Методы исследования.** В курсовой работе применяются такие общенаучные методы исследования, как наблюдение, измерение, описание, сравнение, анализ, синтез, индукция, дедукция, аналогия и некоторые другие.

**Эмпирическую базу исследования** составили результаты анализа…

**Структура исследования.** Курсовая работа включает в себя введение, 2 раздела и 5 подразделов в них, в которых решаются поставленные исследовательские задачи, заключение, список источников и литературы.

РАЗДЕЛ 1.

**Основные проблемы в разрешении конфликтов**

**в организации**

* 1. **Понятие и основные типы конфликтов.**

Как и многие понятия в теории, социологии и психологии управления, конфликт имеет немало различных определений и толкований. Многие специалисты дают ему такое определение: "Конфликт – (от лат. conflictus – столкновение) – столкновение сторон, мнений, сил, перерастание конфликтной ситуации в открытое столкновение; борьба за ценности и претензии на определенный статус, власть, ресурсы, в которой целями являются нейтрализация, нанесение ущерба и уничтожение соперника".

…

*Таким образом*, в данном подразделе нами установлено, что конфликт может быть функциональным и вести к повышению эффективности организации. В дуругих случаях он может быть дисфункциональным и приводить к снижению личной удовлетворенности, группового сотрудничества и эффективности организации. Роль конфликта, в основном, зависит от того, насколько эффективно им управляют. Чтобы оптимально управлять конфликтом, необходимо знать причины его возникновения, возможные последствия для того, чтобы выбрать наиболее эффективный метод его разрешения.

* 1. **Причины возникновения конфликтов в организации.**

Причин возникновения конфликтов в организациях очень много, это во многом связано как со сложностью организации, как системы, так и со сложностью осуществляемых в ней взаимодействий. Естественно, что чем сложнее организация, тем больше вероятность возникновения в ней различных противоречий, которые трудно разрешить только согласованием и управлением. Причина конфликта — ЭТО то или иное явление, которое выступает для его субъектов как потребность. Можно выделить несколько причин возникновения конфликтов в организациях[[1]](#footnote-2):

*Таким образом*, в данном подразделе нами установлено и показано, что…

рассматривая названные причины конфликтов, нельзя не заметить, что в

* 1. **Развитие и последствия конфликтов в организации.**

Анализ содержания и особенностей протекания конфликта целесообразно проводить по трем основным стадиям: предконфликтная стадия, конфликтная стадия, постконфликтная стадия[[2]](#footnote-3).

*Таким образом*, в данном подразделе нами установлено, что …

Также мы установили, что управленческие действия по отношению к конфликту могут повлечь за собой как функциональные, так и дисфункциональные последствия. Причем, и те и другие влияют на характер будущих конфликтов, обостряя или сглаживая их.

**Выводы по первому разделу:**

* + - 1. Таким образом, в данном разделе нами установлено, что конфликт должен восприниматься вполне нормальным общественным явлением, свойством социальных систем, процессом и способом взаимодействия людей. Конфликт предстает как осознание на уровне отдельного человека, социальной группы или более широкой общности противоречивости процесса взаимодействия и отношений, различий, а то и несовместимости интересов, ценностных оценок и целей, как осмысленное противостояние.
			2. Конфликт может быть функциональным и вести к повышению эффективности организации. Или он может быть дисфункциональным и приводит к снижению личной удовлетворенности, группового сотрудничества и эффективности организации.
			3. У всех конфликтов есть несколько причин. Основными из них являются ограниченность ресурсов, которые нужно делить, взаимозависимость заданий, различия в целях, различия в представленных ценностях, различия в манере поведения, в уровне образования, а также плохие коммуникации, несбалансированность рабочих мест, недостаточная мотивация и т. д.
			4. Кроме того, в конфликте выделяют четыре основные стадии: предконфликтную, конфликтную и послеконфликтную. Именно на предконфликтной стадии может быть эффективна профилактика конфликта, т.е. предконфликтная ситуация обычно возникает постепенно, и здесь особенно важно верно сориентироваться и применить нужный прием.

РАЗДЕЛ II.

**ЗАРОЖДЕНИЕ И РАЗВИТИЕ**

**ГОСУДАРСТВЕННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ФИЛОСОФИИ: ОТ ДРЕВНИХ ЦИВИЛИЗАЦИЙ ДО СОВРЕМЕННОСТИ**

**2.1. Зарождение государственно-управленческой мысли в Древнем мире.**

…

*Таким образом*,…

**2.2. Управленческая мысль Средневековья, Возрождения, Нового и Новейшего Времени.**

Средневековье характеризуется противоречивыми тенденциями, …

*Таким образом*,…

**2.3. Государственное управление в современном либерально-демократическом обществе как вид социального действия.**

Система государственного управления в России переживает период…

*Таким образом*,…

**Выводы по второму разделу:**

Таким образом, в данном разделе нами показано становление…

**Заключение**

Таким образом, выполнение поставленных исследовательских задач позволило получить следующие **основные результаты исследования**:

**1.** Рассмотрено социальное действие как характеристика индивида и общества. Изучение этих двух феноменов и феномена управления необходимо для современных менеджеров и социологов.

**2.** Проанализировано развитие управленческой мысли. Государственно-управленческая мысль прошла многовековое развитие, и в современном мире философы и социологи имеют четкое представление о ней.

**3.** Рассмотрена философская концепция демократического управления. Лучшие умы во все времена рассуждали о государстве, в котором они живут, и строили всевозможные предположения, каково оно должно быть, и некий консенсус в этом вопросе найден.

**4.** Проведен анализ демократического управления Российским государством на институциональном уровне социального действия. Демократия в России прошла через спады и подъемы, и сейчас находится в развитии.

**5**. Выявлены основные характеристики Российской демократии на современном этапе. Главными признаками являются признание народа источником власти и носителем суверенитета.

**Перспективы исследования** данной проблемы состоят в необходимости: а) более детального рассмотрения истории развития государственно-управленческой мысли демократического управления; б) в более глубоком выявлении основных характеристик, методов и концепций государственного управления в современной России.

# ИСТОЧНИКИ И ЛИТЕРАТУРА

1. **Источники:**
2. Конституция Российской Федерации. Принята всенародным голосованием 12.12.1993 (С учётом поправок от 30.12.2008). – СПб.: Издательский Дом «Литера», 2009.

Трудовой кодекс Российской Федерации. Принят Государственной Думой РФ 21 декабря 2001 года. С поправками, внесенными 1 декабря 2008 г. – М.: Республика, 2009.

Федеральный закон «О саморегулируемых организациях», от 01. 12. 2007г. № 315-ФЗ, в редакции от 06.12. 2007 г. // Российская газета. Федеральный выпуск. – 2007. – 6 дек. – № 4536.

**II. Литература:**

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учебник / 3-е изд. – СПб.: Питер, 2007. – 552 с.
2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Словарь конфликтолога. – СПб.: Питер, 2007.
3. Большаков А.Г., Несмелова М.Ю. Конфликтология организаций. – М.: МЗ Пресс, 2002. – 182 с.
4. Бородкин Ф.М., Коряк И.М. Внимание: конфликт! – Новосибирск: Наука, 2000. – 141 с.
5. Богданов Е.Н., Зазыкин В.Г. Психология личности в конфликте: учебное пособие. – СПб.: Питер, 2004. – 224 с.
6. Брасс А.А. Менеджмент: основные понятия, виды, формы: пособие для подготовки к экзаменам. – Минск: Соврем. шк., 2006. – 348 с.
7. Буртовая Е.В. Конфликтология: учебное пособие – М.: Юнити, 2003. – 512 с.
8. Басовский Л.Е. Менеджмент: учебное пособие. – М.: Инфа-М, 2003. – 216 с.
9. Веснин В.Р. Менеджмент. – М.: Проспект, 2006. – 504 с.
10. Горнев А.З. Проблемы управления персоналом. – М.: Бином, 2007. – 356 с.
11. Гришина Н.В. Психология конфликта / 2-е изд. – СПб.: Питер, 2008. – 544 с.
12. Десслер Г. Управление персоналом. – М.: Бином, 2010. – 451 с.
13. Дмитриев, А.В. Конфликтология. – М.: Гардарики, 2000. – 316 с.
14. Егоршин А.П. Управление персоналом. – Н. Новгород: Нимб, 2001. – 298 с.
15. Кибанов А.Я., Коновалова В. Г., Захаров Д. К., Ворожейкин И. Е. Конфликтология – 2-е изд. – М.: Инфра-М, 2011. – 302 c.
16. Маслов Е.Б. Управление персоналом предприятия. – М.: Инфра-М, 2007. – 238 с.
17. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. – М.: Инфра-М, 2006. – 254 с.
18. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. – М.: Дело, 2008. – 665 с.
19. Меткин М.В. Теоретические и практические аспекты разрешения конфликтов. – [Электронный ресурс]: <http://www.dvo.sut.ru/libr/soirl/i119metk/3.htm> (Дата обращения 3 марта 2013 г).
20. Семигин Г.Ю. Социальное партнерство в современном мире. – М.: Мысль, 1996. – 208 с.
1. Буртовая Е.В. Конфликтология: учебное пособие – М.: Юнити, 2003. – С. 91. [↑](#footnote-ref-2)
2. Меткин М.В. Теоретические и практические аспекты разрешения конфликтов. – [Электронный ресурс]: http://www.dvo.sut.ru/libr/soirl/i119metk/3.htm (Дата обращения 27.04.2012). [↑](#footnote-ref-3)