

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра управління персоналом та економіки праці

Допущено до захисту
Завідувач кафедри УП і ЕП
_____ (Никифоренко В.Г.)
«__» _____ 2019 р.

**ДИПЛОМНА РОБОТА
на здобуття освітньо-кваліфікаційного
рівня «бакалавр»**

зі спеціальності 6.030505 Управління персоналом та економіки праці

на тему:

«Шляхи подолання конфліктів у сучасній організації»

Виконавець:

Студент 4 курсу ЦЗФН
Жук Богдан Ігорович _____

Науковий керівник:

Кандидат економічних наук, доцент
Сорока Олександра Володимирівна _____

Одеса 2019

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ В ОРГАНІЗАЦІЇ.....	5
1.1 Природа конфліктів в організації та їх значення.....	5
1.2 Причини виникнення конфліктів. Основні типи організаційних конфліктів.....	11
1.3 Управління конфліктами в організації та методи їх вирішення.....	21
РОЗДІЛ 2 ДОСЛІДЖЕННЯ СТАНУ КОНФЛІКТНОСТІ ПЕРСОНАЛУ НА ТОВ « ГЛОБАЛ ОУШЕН ЛІНК».....	28
2.1. Загальна характеристика ТОВ «Глобал Оушен Лінк».....	28
2.2. Аналіз основних характеристики персоналу ТОВ «Глобал Оушен Лінк».....	31
2.3 Діагностика рівня конфліктності в трудовому колективі.....	40
РОЗДІЛ 3 ШЛЯХИ ПОДОЛАННЯ ТА ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ НА ТОВ «ГЛОБАЛ ОУШЕН ЛІНК».....	48
3.1 Заходи щодо управління конфліктами в організації.....	48
3.2 Заходи щодо конфліктологічної підготовки керівників та співробітників ТОВ « Глобал Оушен Лінк».....	59
ВИСНОВКИ.....	68
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ.....	70
ДОДАТКИ.....	74

ВСТУП

Будь-яке підприємство - це сукупність людей, які мають власну думку, цілі, характер, мотиви, амбіції. Неприємні ситуації, зіткнення інтересів, відстоювання своєї думки, непередбачені обставини, протистояння і боротьба потреб, різні цілі, питання у взаєминах, перетин цінностей сторін і багато іншого - все це породжує конфлікти і конфліктні ситуації.

Для сучасних підприємств характерна множинність конфліктів, в які виявляються втягнутими як окремі індивіди, так і групи з різними інтересами і потребами. Конфлікти, перш за все, позначаються на ефективності роботи організації, її економічному зростанні, але також це позначається на психічному стані самих співробітників підприємства.

Актуальність питання управління конфліктами в організації визначається тим, що проблема внутрішньоорганізаційного конфлікту є однією з важливих в галузі трудових відносин. Незважаючи на широку розробленість в цілому проблеми конфлікту, в самій організації, залишається досить багато питань, які потребують осмислення і знань в світлі що відбуваються в суспільстві змін.

Незважаючи на численну літературу з питань конфлікту, вся вона, в основному, носить теоретичний характер. Однак в даний час не існує єдиного інструменту регулювання конфліктів у трудових колективах, який можна було б застосовувати керівникам для вирішення конфліктних ситуацій.

Об'єкт дослідження - трудовий колектив ТОВ «Глобал Оушен Лінк».

Предмет дослідження - соціально-психологічний клімат і рівень конфліктності в трудовому колективі ТОВ «Глобал Оушен Лінк».

Мета дослідження - розробити рекомендації з управління конфліктами на прикладі ТОВ «Глобал Оушен Лінк».

Виходячи з мети, в дослідженні поставлені та вирішені такі завдання, що визначають його структуру:

- 1) розкрито поняття конфлікту, види конфліктів;
- 2) розглянуті причини виникнення конфліктів;

3) вивчені питання управління конфліктами на підприємстві і розглянути методи розв'язання конфліктних ситуацій;

4) надано економіко-правову характеристику підприємству ТОВ «Глобал Оушен Лінк»;

5) проведено діагностику рівня конфліктності в трудовому колективі ТОВ «Глобал Оушен Лінк»;

6) запропоновані шляхи подолання та попередження конфліктів на досліджуваному підприємстві.

Теоретична основа дослідження. Основою дослідження послужив накопичений науковий досвід в працях вітчизняних і зарубіжних вчених і фахівців в галузі управління персоналом, в області управління конфліктами в групах, в питаннях конфліктології і управління конфліктами на підприємстві.

Методологічна основа дослідження. Для реалізації зазначених вище завдань дослідження були застосовані наступні методи: а) оглядово-аналітичне дослідження літератури; б) загальнонаукові методи, такі як: порівняльний, факторний, структурний аналіз, синтез, економіко-статистичні методи збору та обробки інформації, економіко-математичні методи аналізу, а також експертні оцінки.

Практична значимість дослідження має як теоретико-методологічний, так і прикладний характер. Матеріали випускної кваліфікаційної роботи можуть бути застосовані в роботі ТОВ «Глобал Оушен Лінк» та інших організацій для вдосконалення управління конфліктами на підприємстві.

Структура дослідження. Робота складається з вступу, в якому обґрунтовані актуальність дослідження, поставлені мета і завдання роботи, основної частини, що складається з трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

ВИСНОВКИ

Резюмуючи все вищесказане, на підставі проведеного дослідження, підбиваючи підсумки виконаної роботи, можна зробити такі висновки:

1. Конфлікт - це форма взаємодії людей, яка характеризується зіткненням різноспрямованих поглядів, мотивів, прагнень, істотним загостренням протиріч між суб'єктами конфліктної взаємодії, особистої значимістю конфлікту для його учасників, емоційною формою переживання конфліктної ситуації, відсутністю згоди між двома або більше сторонами. Конфлікти характерні практично для всіх активно працюючих підприємств, так як всі, хто на них працює, мають власними цілями, прагненнями, інтересами, а також особистими якостями. У практиці встановлено чотири основних типи конфліктів: внутрішньоособистісний, міжособистісний, конфлікт між особистістю і групою, міжгруповий конфлікт.

2. Існує безліч причин виникнення конфліктів в організації. Причини виникнення конфліктних ситуацій в трудових колективах можуть бути умовно розділені на п'ять основних груп: соціальні, організаційно-управлінські, економічні, психологічні, гендерно-демографічні.

3. Управління конфліктами і конфліктними ситуаціями є важливою складовою частиною системи управління трудовими колективами. Спочатку потрібно проаналізувати джерело виникнення конфліктної ситуації визначити причини конфлікту, далі потрібно скоротити до мінімуму учасників конфлікту. Основними способами вирішення конфліктів є: а) уникнення, ухилення; б) примус (протиборство); в) пристосування (поступливість); г) компроміс; д) співробітництво. Управління конфліктами - це процес чітко спрямованого впливу на персонал підприємства з метою ліквідації причин, які послужили каталізатором конфлікту і спровокували його, і приведення поведінки і настрою учасників конфлікту у відповідність зі сформованими нормами взаємин.

4. В рамках роботи, була проаналізована діяльність компанії ТОВ «Глобал Оушен Лінк», яка займається поставками комп'ютерів і комп'ютерних рішень на півдні Україні. Основними напрямками діяльності компанії є розробка і реалізація комп'ютерних систем; постачання комп'ютерів, комп'ютерної техніки і рішень; роздрібна та оптова торгівля комп'ютерною, офісною та побутовою технікою; системна інтеграція, створення структурованих кабельних мереж та мереж електричної проводки; виробництво та постачання систем безперебійного живлення, просування торгових марок "Fast" і "Showtec".

5. Діагностика рівня конфліктності в трудовому колективі ТОВ «Глобал Оушен Лінк» показала існування певного рівня конфліктності в трудовому колективі, головна причина конфліктних ситуацій в колективі - неправильна організація роботи керівництва на думку співробітників, слабка організаційна культура (за результатами опитування).

6. Для ефективного управління конфліктами на підприємстві ТОВ «Глобал Оушен Лінк» і мінімізації негативних факторів впливу конфліктів в трудовому колективі на діяльність підприємства, було запропоновано механізм управління конфліктами на підприємстві, та заходи щодо розвитку конфліктологічної компетентності співробітників.

Реалізація плану заходів щодо вдосконалення управління конфліктами в ТОВ «Глобал Оушен Лінк» дозволить підвищити рівень сприятливості соціально-психологічного клімату в організації, знизити рівень стресів і конфліктності в трудовому колективі, а також збільшити показники економічної діяльності підприємства.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аллахвердова О.В., Викторов В.И., Иванов М.В, Иванов Е.Н., Кармин А.С., Липницкий А.В. Конфликтология [Текст] / О.В. Аллахвердова. - Санкт-Петербург. - 2000г. – 547с.
2. Анцупов А.Я. Конфликтология [Текст] / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - М.: ЮНИТИ, 2004. - 552 с.
3. Егоров С.Н. Управление персоналом: учебник. Пенза, 2012. С. 417.
4. Князев, С.Н., Управление: искусство, наука, практика: Учеб. пособие [Текст] / С.Н. Князев. Мн.: Армита – Маркетинг, Менеджмент, 2002. – 512 с. (Серия «Современное образование»).
5. Хисматуллина, З.Н. Организационные конфликты: понятие и типология [Текст] / З.Н. Хисматуллина // Фундаментальные исследования. 2005. №3. с. 108-110.
6. Миронов, Е.Е. Модерация конфликтов в организации. Монография [Текст] / Е.Е. Миронов. Уфа: «Речь», 2009. – 240 с.
7. Фролов, С.С. Организационные конфликты. Общее представление о конфликтах в организации. Монография [Текст] / С.С. Фролов. Тверь. 2005. – 174 с
8. Яценко, В. Поведение человека в производственных конфликтах [Текст] / В. Яценко // Менеджер по персоналу. 2011. - с. 11-14.
9. Исаев Р.А. Предупреждение конфликтных ситуаций в трудовых коллективах / Р.А. Исаев // Экономика и управление: проблемы, решения. – 2016. – № 8. – С. 114-120
10. Осеев А.А. Трудовые конфликты и методы их разрешения [Электронный ресурс] / А.А. Осеев // Социологический факультет МГУ им. М.В. Ломоносова. 2004. – URL: <http://lib.socio.msu.ru> (дата обращения: 05.02.2017).

11. Таскаев Г.С. Социально-трудовой конфликт на предприятии: экономико-социологический анализ: автореф. дис. канд. социол. наук / МГУ. – М.: 2008. – 28 с.
12. Шилов И.Н. Конфликт как предмет социологии организации. / И.Н. Шилов // Современная конфликтология в контексте культуры и мира. – 2001. – №1. – С. 331-342.
13. Локутов С.П. Конфликты в коллективе: причины, управление, минимизация [Текст] / С.П. Локутов. - М.: Вентана-Граф, 2001. – 236 с.
14. Кричевский Р.Л. Если вы - руководитель...Элементы психологии менеджмента в повседневной работе [Текст] / Р.Л. Кричевский. -М., Дело. 1998. –382 с.
15. Фесенко О.П. Практикум по конфликтологии или учимся разрешать конфликты: практикум / О.П. Фесенко. – М.: Флинта, 2014. – 128 с.
16. Масликов В.А. Классификационные признаки и факторы современных трудовых споров / В.А. Масликов, Е.Ю. Соловьева // Материалы ивановских чтений. – 2017. – №1-2(11). – С. 267-278.
17. Kerol A. Aschenbrener, Conflict management in health care [Электронный ресурс] / A. Kerol Aschenbrener. Режим доступа: <http://www.sgin.org/userfiles/file/AMHandouts/AM06/.../wc08/pdf>
18. McClelland D., The Two Faces of Power [Текст] / Journal of International Affairs, vol.24. – 1970. – pp. 30-41.
19. Клаус, Н.Г. Применение агентного моделирования для анализа социальных конфликтов этнических группировок [Электронный ресурс] // «Инженерный вестник Дона», 2012, №4 (часть 2). - Режим доступа: <http://www.ivdon.ru/magazine/archive/n4p2y2012/1282> (доступ свободный) — Загл. с экрана. - Яз. Рус.
20. Тимошенко, К.И. Примириительные процедуры в контексте психологической безопасности человека [Электронный ресурс] // «Инженерный вестник Дона», 2012, №4 (часть 1). - Режим доступа:

<http://www.ivdon.ru/magazine/archive/n4y2011/547> (доступ свободный) — Загл. С экрана. - Яз. Рус.

21. Сулягина Ю.О. Конфликты в сфере трудовой миграции: взаимодействие объективных и субъективных факторов / Ю.О. Сулягина // Конфликтология. – 2013. – №. 2. – С. 118-131.

22. Зайцев А.К. Социальный конфликт[Текст]/ А.К. Зайцев. Изд. 2-е. М.: Academia, 2001. - 464 с.

23. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения [Текст] / Пер. с англ. А. Гореловой; Предисл. В. А. Кременюка. — М.: Наука, 1992. - 158 с.

24. Бадалян Ю.В. Психология управления: учебное пособие / Ю.В. Бадалян, С.Р. Зенина. – Благовещенск: Омо, 2012. – 279 с.

25. Блюм М.А. Управление конфликтами в коммерческой деятельности: учебное пособие / М.А. Блюм, Н.В. Молоткова. – Тамбов: Изд-во ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2011. – 104 с.

26. Борzych А.А. конфликты, их виды и способы разрешения / А.А. Борzych, В.В. Полякова, С.А. Григан // Научные исследования и разработки студентов. – 2016. – №1. – С. 145-147.

27. Зобова А.Г. О современных тенденциях и методах управления конфликтами на предприятиях / А.Г. Зобова // Социально-экономические явления и процессы. – 2014. – № 4. – С. 46-49.

28. Исаев Р.А. Предупреждение конфликтных ситуаций в трудовых коллективах / Р.А. Исаев // Экономика и управление: проблемы, решения. – 2016. – № 8. – С. 114-120.

29. Магомедов Г.М. Конфликты в организации: сущность и особенности / Г.М. Магомедов // Фундаментальные исследования. – 2014. – №8-1. – С. 233-239.

30. Саадулаев К.А. Конфликт: виды, структура и стадии протекания / К.А. Саадулаев // Социум и жизненное пространство личности (междисциплинарные аспекты). – 2016. – №1. – С. 100-103.

31. Савушкина В.С. Методы разрешения трудовых конфликтов / В.С. Савушкина // Современные тенденции развития и перспективы внедрения инновационных технологий в машиностроении, образовании и экономике. – 2016. – Том 2. – №1. – С. 236-241.
32. Сафоненко В.В. Управление конфликтами на предприятии / В.В. Сафоненко // Образование и наука без границ: социально-гуманитарные науки. – №2016. – №3. – С. 88-92.
33. Фесенко О.П. Практикум по конфликтологии или учимся разрешать конфликты: практикум / О.П. Фесенко. – М.: Флинта, 2014. – 128 с.
34. Хасан Б.И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность / Б.И. Хасан. – Красноярск, 2012. – 157 с.
35. Юкаева В.С. Принятие управленческих решений: Учебник / В.С. Юкаева, Е.В. Зубарева, В.В. Чувикова. – М.: Дашков и К^о», 2011. – 324 с.
36. Boulding K. Conflict and Defence / K. Boulding. – N.Y.: 2011.XIV. P.133.
37. Krisberg L. Sociology of Social Conflict / L. Krisberg. – Hew Jersey: Prentice-Holl. 2011. XIV. P. 17