

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра управління персоналом і економіки праці

Допущено до захисту
Завідувач кафедри УП і ЕП

- Никифоренко В.Г.

«_ » _2018 р.

ВИПУСКНА РОБОТА

на здобуття ступеня «бакалавр»

зі спеціальності 6.030505 Управління персоналом і економіка праці

на тему:

«ПОПЕРЕДЖЕННЯ І ПОДОЛАННЯ КОНФЛІКТІВ В ОРГАНІЗАЦІЇ»

Виконавець: Студентка 4 курсу ЦЗФН
Скакун Оксана Сергіївна _

Науковий керівник: кандидат економічних наук, ст. викл
Новицький Миколай Валерійович _

Одеса 2018

АНОТАЦІЯ

випускної роботи на здобуття освітнього ступеня бакалавра

Вілл Оксани Сергіївни

«Попередження та подолання конфліктів в організації»

Одеський національний економічний університет

м. Одеса, 2018 рік

Випускна робота складається з 3 розділів.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти та практичні аспекти управління конфліктами. Уточнено зміст поняття «конфлікт», охарактеризовано сутність конфліктів, розглянуто основні види організаційних конфліктів; охарактеризовано технології та методи врегулювання конфліктних ситуацій, розглянуто їх види, стадії застосування у вітчизняній і зарубіжній практиці; за допомогою соціологічного аналізу проаналізовано умови та причини виникнення організаційної системи навчання керівників через семінари та тренінги щодо управління соціально-трудовами конфліктами на підприємстві.

Одержані результати можуть бути використані на ПАТ «Формоза компаунд Україна» для зниження рівня конфліктності.

Ключові слова: конфлікти, персонал, тренінги, конфліктологічна компетентність.

ANNOTATION**final work for an academic degree of bachelor****Will Oksana Sergeevna****"Prevention and overcoming of conflicts in the organization"****Odessa National Economic University****Odessa, 2018**

Graduation work consists of 3 sections.

The paper considers theoretical aspects and practical aspects of conflict management. The content of the concept "conflict" is clarified, the essence of conflicts is characterized, the main types of organizational conflicts are considered; the technologies and methods for the settlement of conflict situations are described, their types and stages of application in domestic and foreign practice are considered; with the help of sociological analysis, the conditions and reasons for the emergence of organizations are analyzed. The system of training managers through seminars and trainings on management of social and labor conflicts at the enterprise is analyzed.

The results obtained can be used at "Formosa Compound Ukraine" to reduce the level of conflict.

Key words: conflicts, personnel, trainings, conflict competenc

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНИХ КОНФЛІКТІВ.....	5
1.1. Основні аспекти конфліктів в організації.....	5
1.2. Причини і умови виникнення конфліктних відносин в діловому середовищі.....	13
1.3. Стратегія поведінки і методи попередження та вирішення конфліктів в організації.....	25
РОЗДІЛ 2 ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ НА ПАТ « ФОРМОЗА КОМПАУНД УКРАЇНА».....	36
2.1 Характеристика та основні показники діяльності ПАТ «Формоза компаунд Україна».....	36
2.2. Організація управління персоналом на ПАТ « Формоза компаунд Україна».....	42
2.3 Дослідження думки персоналу ПАТ «Формоза компаунд Україна» про природу наявних в організації конфліктів і причин їх виникнення	50
РОЗДІЛ 3 ШЛЯХИ ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ У ПАТ « ФОРМОЗА КОМПАУНД УКРАЇНА».....	58
3.1. Впровадження організаційного конфліктменеджмента в систему стратегічного управління ПАТ « ФОРМОЗА КОМПАУНД УКРАЇНА».....	58
3.2. Конфліктна компетентність керівників та персоналу як основа попередження конфліктів	67
3.3. Тренінги як форма роботи щодо корекції поведінки співробітників ПАТ «ФОРМОЗА КОМПАУНД Україна» у конфлікті.....	75
ВИСНОВКИ.....	82
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	84
ДОДАТКИ.....	88

ВСТУП

Організація - це не тільки виробничо-технологічне об'єднання людей і засобів виробництва. Це також і колектив працівників, які об'єднують свої зусилля і здібності для розвитку виробництва, беруть активну участь у вирішенні соціально-економічних проблем. Будучи найважливішим осередком суспільства, організація поєднує і координує поведінку людей, що спеціалізуються на різних типах діяльності, включає їх в єдиний трудовий процес, вирішує не тільки виробничі завдання, а й створює умови для розвитку своїх членів.

Проблема організаційних конфліктів отримала в зарубіжній економічній, соціально-психологічній літературі та дослідженнях з менеджменту та управління організацією досить широке значення.

В даний час вийшло і виходить велика кількість монографій, навчальної літератури, статей в періодичній пресі, присвячених даній проблемі. Серед напрямків зарубіжних досліджень конфлікту, виділяються такі: психоаналітичний (З. Фрейд, А. Адлер, К. Хорні, Е. Фромм); соціотропний (У. Мак-Дугалл, С. Сигеле тощо); етологічний (К. Лоренц, Н. Тінберген); теорія групової динаміки (К. Левін, Д. Креч, Л. Ліндсей); фрустраційно-агресивний (Д. Доллард, Л. Берковитц, Н. Міллер); поведінковий (А. Басі, А. Бандура, Р. Сірс); соціометричний (Д. Морено, Е. Дженігс, С. Додд, Г. Гурвич); інтеракціоніський (Д. Мід, Т. Шибутані, Д. Шпігель). Проблема конфліктів на підприємствах привертає увагу і вітчизняних дослідників, проте в роботах не спостерігається системності - висловлюється величезна кількість думок, точок зору на причини виникнення цього явища, пропонуються абсолютно різні шляхи усунення конфліктів.

Важливість і актуальність даної проблеми для сучасного підприємства визначили вибір нами теми дослідження.

Об'єктом дипломної роботи є процеси управління конфліктними ситуаціями в організації.

Предметом дослідження – попередження та подолання конфліктів на ПАТ «Формоза компаунд Україна».

Мета дипломної роботи полягає в дослідженні технологій управління конфліктами в сучасній організації ПАТ «Формоза компаунд Україна» для розробки рекомендацій щодо зниження конфліктності та їх подальшого попередження .

Відповідно до поставленої мети, теми і проблеми дослідження, нами визначені такі дослідницькі завдання:

- уточнити зміст поняття «конфлікт», охарактеризувати сутність конфліктів, розглянути основні види організаційних конфліктів;
- охарактеризувати технології та методи врегулювання конфліктних ситуацій, розглянувши їх види, стадії застосування у вітчизняній і зарубіжній практиці;
- за допомогою соціологічного аналізу проаналізувати умови та причини виникнення організаційних конфліктів на цьому підприємстві, а також існуючі методи їх розв'язання;
- розробити систему навчання керівників через семінари та тренінги щодо управління соціально-трудовими конфліктами на підприємстві;
- розробити рекомендації щодо зниження конфліктності.

Дослідною базою даного дипломного дослідження була організація ПАТ «Формоза компаунд Україна».

Методами дослідження є: метод системного аналізу, програмно-цільовий підхід у керуванні, статистичні методи, метод експертних оцінок, спостереження.

ВИСНОВКИ

Одним з головних завдань нашої дипломної роботи було визначитися, що таке соціально-трудоий конфлікт, яку роль він відіграє на сучасному підприємстві, як його наслідки відбиваються на прибутковості та рентабельності підприємства, чому важливо попереджати та розв'язувати конфлікти, а не замовчувати їх.

У першому розділі нашої дипломної роботи було розглянуто теоретичні основи дослідження конфліктів в системі менеджменту персоналу, а саме: сутність, структура та функції конфлікту; досліджені причини виникнення конфліктів; форми вирішення трудових конфліктів.

Другий розділ дипломної роботи присвячений аналізу діяльності ПАТ «Формоза компаунд Україна». ПАТ «Формоза компаунд Україна» представляє виробників і постачальників високоякісної продукції і послуг з наступних напрямів: виготовлення і установка пластикових вікон і дверей; виготовлення і установка автоматичних гаражних воріт; виготовлення захисних ролет і жалюзі; комплексне технічне обслуговування вищеперелічених виробів.

Підприємство є прибутковим та рентабельним.

Особливої уваги потребує соціальна складова системи управління персоналом на досліджуваному підприємстві: трудові відносини, міжособистісні відносини, управління виробничими конфліктами та стресами, соціально-психологічна діагностика, встановлення норм корпоративної культури, робота зі скаргами на трудові відносини.

В третьому розділі, з метою попередження конфліктних ситуацій у ПАТ «Формоза компаунд Україна», були запропоновані можливі шляхи вирішення проблем усунення конфліктів, спираючись на результати проведеного дослідження, в якому одним із методів збирання інформації був метод анкетування.

Головними напрямками роботи з попередження конфліктів на підприємстві є впровадження організаційного конфліктменеджмента в систему стратегічного управління. Перераховані заходи необхідно включити в програми профілактики професійного стресу і професійного вигорання персоналу. Дані програми повинні наповнювати кадрову технологію управління конфліктами і стресами, сформовану на основі кадрової політики і стратегії розвитку організації.

Також запропонований підхід до формування та вдосконалення конфліктологічної компетентності працівників ПАТ «Формоза Компаунд Україна». Це дасть змогу: попереджувати виникнення конфліктних ситуацій, сприятиме зменшенню кількості конфліктів; подолати деструктивні наслідки конфліктів; забезпечити високу ефективність використання персоналу; формувати здоровий соціально-психологічний клімат у трудових колективах; підвищити ефективність міжособистісної взаємодії в процесі праці; направляти конфлікти в конструктивне русло та використовувати їх на користь організації.

Особу увагу треба приділити підвищенню психологічної підготовки керівників та персоналу. Участь керівників і всіх працівників організації в навчальних тренінгах, спрямованих на формування конфліктологічної компетентності, дозволяє здійснювати своєчасну профілактику деструктивних конфліктних зіткнень, формувати сприятливий морально-психологічний клімат, створювати ефективний кадровий резерв організації.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

- Александрова Е. В. Социально-трудовые конфликты: пути разрешения. - М., 1993., 235 с.
- Анцупов А.Я. Конфликтология. - СПб.: Питер, 2007, 232 с.
- Анцупов А.Я. Системная концепция конфликтов // Мир психологии. - 2005. - №2, С.17-25.
- Анцупов А. Я. Конфликтология: учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. Москва: ЮНИТИ, 2000. 551 с.
- Бабосов Е.М. Конфликтология. - Минск: Тетрасистемс, 2002, 305 с.
- Батаршев А.В. Психодиагностика в управлении. - М.: Дело, 2005, 158 с.
- Блинов А.О. Тренинги персонала. - М.: КНОРУС, 2005, 58 с.
- Болтунова Г.М. Формирование готовности учителя к разрешению конфликтных ситуаций в педагогическом процессе // Оптимизация и интенсификация педагогического процесса в вузе и школе: Межвуз. сб. науч. тр. – Ишим, 1994. – С. 65–67.
- Вересов Н.Н. Формула противостояния или как устранить конфликт в коллективе. - М.: Флинта, 2000, 165 с.
- Веснин В.Р. Практический менеджмент персонала. - М.: Экономист, 2006, 147 с.
- Виханский О.С. Стратегическое управление. - М.: Экономист, 2004, 324 с.
- Водопьянова Н.Е. Психодиагностика стресса. - СПб.: Питер, 2009.
- Гагаринская Г. П., Калмыкова О. Ю., Гагаринский А. В. Профилактика конфликтных ситуаций в организации//Кадровик. Кадровый менеджмент. -2008. -№ 7.
- Глазл Ф. Конфликтменеджмент. Настольная книга руководителя и консультанта. - Калуга: Духовное познание, 2003, 245 с.
- Гришина Н.В. Психология конфликта. - СПб.: Питер, 2005, 262 с.

- Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. Санкт-Петербург: Питер, 2002. 464 с.
- Дарендорф Р. Современный социальный конфликт. - М.: Рос. Полит. Энцикл., 2005, 583 с.
- Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта. // Социс. - 1994. - № 5, С. 7-15.
- Денисова О.Г. Возможность прогнозирования социальных конфликтов /Вызовы современности и философия: Материалы «Круглого стола», посвященного Дню философии ЮНЕСКО. Кыргызско-Российский Славянский университет / Под общ. ред. И. И. Ивановой. Бишкек, 2004.
- Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. - СПб.: Питер, 2004, - 145 с.
- Журнал «Менеджмент по персоналу», 2008, - № 8, С. 68-70.
- Зверяков М. І. Нова індустріалізація як модель економічного розвитку України: монографія / М. І. Зверяков, Л. Л. Жданова, О. С. Шараг. – Одеса: Астропринт, 2017. – 296 с.
- Зверяков М.И. Теоретические проблемы формирования национальной экономической системы: монография / М.И. Зверяков. – Одесса: Астропринт, 2012. – 352 с.
- Зверяков М. І. Глобалізація і деіндустріалізація: зміст, суперечності та способи їх розв'язання / М. І. Зверяков // Економіка України. – 2017. - № 11. – С. 3-16.
- Зайцев А. К. Социальный конфликт на предприятии. - Калуга, 1993, - 205 с.
- Здравомыслов А. Г. Социология конфликта. М.: Аспект Пресс, 2004, - 165 с.
 - Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов. М.: Экономика, 2000.
 - Калмыкова О.Ю., Гагаринский А.В. Управление конфликтами в

организации на основе развития мотивационного потенциала работников: монография. - Самара: СамГТУ, 2012.

- Калмыкова О. Ю., Симонов С. В., Гагаринский А. В. Профилактика и управление конфликтами в организации в период реструктуризации//Кадровик. Кадровый менеджмент. -2010. -№ 10.
- Калмыкова О.Ю., Гагаринская Г.П. Управление конфликтами в организации и профилактика профессионального стресса работников//Вестник Самарского государственного технического университета. Сер. Экономические науки. -№ 1 (7). -2013.

- Карпов А.В. Психология менеджмента.-М.:Гардарики,2006. - 584с.
- Кибанов А.Я. Конфликтология. - М.: ИНФРА-М, 2006.
- Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Конфликтология: Учебник /Под ред. А.Я. Кибанова. -2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2010.
- Конфликтология / Под ред. В.П. Ракитова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004, 185 с.
- Кричевский Р.Л. Если Вы - руководитель. - М.: Дело, 2003, 58 с.
- Куликов А.Ю. Социально-психологические особенности деятельности командира подразделения по предупреждению и разрешению межличностных конфликтов курсантов вузов: Дис. ... канд. психол. наук: 19.1.5 Ярослав. гос. ун-т. – Ярославль, 2000. – С. 81.
- Леонов Н.И. Конфликты и конфликтное поведение. - СПб.: Питер, 2005, 102 с.
- Линчевский Э.Э. Контакты и конфликты. - М.: Экономика, 2000, 98 с.
- Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. - М.: ИНФРА-М, 2006, 132 с.
- Мескон М. Основы менеджмента. - М.: Дело, 2005, 178 с.
- Петровская Л.А. К вопросу о природе конфликтной компетентности // Вестник Москов. ун-та. Сер. 14. Психология. – М.: Изд-во МГУ, 1997. – № 4. – С. 42.
- Психология: Словарь / Под ред. А.В. Петровского. - М.: Академия, 2005, 358 с.
- Регент М. Конфликты в организациях. - Харьков, 2005, 153 с.
- Рубина Н. В. Социальная напряженность в трудовом коллективе // Социс. - 1998. - №11, С. 12-22.

- Русинка І.І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами. Навчальний посібник / І.І.Русинка. – Київ, 2007. – 332 с.
- Светлов В.А. Конфликт: модели, решения, менеджмент. - СПб.: Питер, 2005, 105 с.
- Тебекин А.В. Менеджмент организации. - М.: КНОРУС, 2007, 147 с.
- Управление организацией / Под ред. А.Г. Поршнева. - М.: ИНФРА-М, 2005, 200 с.
- Управление персоналом организации / Под ред. А.Я. Кибанова. - М.: ИНФРА-М, 2007, 235 с.
- Уткин Э.А. Конфликтология. - М.: Экмос, 2003, 245 с.
- Фишер Р. Путь к согласию, или переговоры без поражения. - М.: Наука, 1990, 155 с.
- Хасан Б.И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность. Красноярск: Издательство Красноярского ун-та, 1996.
- Цой Л.Н. Организационный конфликтменеджмент. - М.: Книжный мир, 2007, 193 с.
- Чередниченко И.П. Тельных Н.В. Психология управления - Ростов Н/Д: Феникс, 2004.- 608 с.
- Чумиков А.Н. Управление конфликтом и конфликтное управление как новые парадигмы мышления и действия // Социс. - 1995. - №3, С.3-10.
- Шипилов А.И. Психологические основы взаимодействия офицеров в трудных межличностных ситуациях: Дис. ... д-ра психол. наук: 19.00.05 / Воен. ун-т. – М., 2000. – С. 259.