

АННОТАЦИЯ

Выпускная квалификационная работа на тему:

«Роль руководителя в урегулировании и профилактике
организационных конфликтов (на примере
Администрации местного самоуправления Алагирского района)
(проект «Конфликты в организации»)»

Автор: Сикоева Е.Г.

Научный руководитель: Миллер Ирина Сергеевна

Организация-заказчик: ООО «АГРО-ИР»

Стр. 71, прил. 7, библиограф. назв. 94

Ключевые слова: организационный конфликт, руководитель, процесс управления, профилактика организационных конфликтов, конфликтологическая компетентность, управление конфликтами, анализ конфликтной ситуации, конструктивное урегулирование организационных конфликтов, роль «третьей стороны», рекомендации по успешному урегулированию организационных конфликтов, личностные характеристики руководителя.

Актуальность темы исследования. Управление, как трудоемкий процесс, который состоит из таких компонентов, как организация, планирование, контроль и мотивация деятельности социальных субъектов и своей основной целью ставит обеспечение целенаправленной, скоординированной работы, как определенных участников совместного труда, так и трудовых коллективов в целом. В процессе такой работы происходят конфликты, или говоря другими словами, открытые столкновения противоборствующих сторон на основе разнонаправленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений).

Конфликт порождает дух конфронтации и напряженность в отношениях, которая может привести к серьезным кризисам внутри организации. Чтобы не допустить этого, руководители должны постоянно следить за профилактикой и урегулирование конфликтов в организации. Руководитель, по сути, это лицо, которое в силу своего должностного положения в первую очередь заинтересованное как в стимулировании конфликтов функционально-позитивной направленности, так и предупреждении конфликтов деструктивной направленности.

Руководитель, как центральное звено управления, обычно обладает определенным объемом власти и полномочий. Отсюда следует, что он может оказывать определенное влияние на своих подчиненных, тем самым воздействуя на их поведение в организационном конфликте. Именно от руководителя, как потенциального субъекта конфликтной ситуации, зависит уровень конфликтногенности и социально-психологический климат в коллективе.

Актуальность исследования определяется принципиальной важностью роли руководителя, как одного из основных субъектов профилактики и урегулирования организационных конфликтов. Также не менее актуальна необходимость выявления влияния личностных характеристик руководителя, как факторов, воздействующих на профилактику и урегулирование организационных конфликтов.

Цель исследования заключается в выработке рекомендаций руководителю по урегулированию и профилактике конфликтов в организации.

Задачи исследования:

–проанализировать понятие «организационный конфликт», а также его сущность и виды;

–исследовать влияние руководителя на процесс урегулирования и профилактики конфликтов в организации;

–выявить особенности организационных конфликтов в Администрации местного самоуправления Алагирского района;

–разработать рекомендации по профилактике и по урегулированию организационных конфликтов в Администрации местного самоуправления Алагирского района.

Теоретическая и практическая значимость заключается в последовательной реализации основных общенаучных принципов, выявлении специфики организационных конфликтов, структуры и функций конфликтных процессов, разработке теоретической модели, включающей истоки возникновения, типы осуществления, созидательный или деструктивный характер конфликтов, основные направления процесса урегулирования и профилактики организационных конфликтов, что создает теоретическую базу для дальнейших исследований роли руководителя в организационных конфликтах.

Практическая значимость исследования состоит в том, что был разработан тренинг «Конфликты в организации», который может быть использован для развития конфликтологической компетентности субъектов управленческой деятельности. Кроме того, некоторые выводы работы могут быть использованы в учебном процессе в рамках

преподавания таких дисциплин как «Конфликтология», «Менеджмент», «Медиация», «Технологии урегулирования конфликтов» и т.п.

Результатом нашего исследования стало создание проекта, направленного на обучение руководителей методам конструктивного урегулирования и профилактики организационных конфликтов. В основе данного проекта лежит тренинг «Конфликты в организации», состоящий из 2 программ. Первая программа рассчитана как на рядовых работников, так и на руководителей и предполагает проведение двухдневного тренинга. Основной целью первой программы является ознакомление участников с основными понятиями: организационный конфликт, типы конфликтов, причины организационного конфликта и т.д., а также обучение основным направлениям деятельности по профилактике организационных конфликтов. Для наибольшей продуктивности после каждого теоретического блока участникам предоставлялась возможность закрепить свои навыки практическими упражнениями «Толерантность в общении», «Формула грамотной критики», «Прокуроры и адвокаты» и т.д. При реализации первой программы была использована анкета «Конфликты в организации». Вторая программа предназначена только для руководителей. Вторая программа акцентирует внимание непосредственно на самом понятии «руководитель», а также на понятиях «основные качества идеального руководителя», «стили руководства», «5 стратегиями поведения в конфликте». Главной целью второй программы является обучение руководителей основам конструктивного урегулирования конфликтов. При реализации данной программы были использованы три методики:

- тест на определение стиля руководства по методике В. П. Захарова;
- тест Томаса-Киллмена;
- тест «Конфликтная личность»;

Проанализировав теоретический материал и проведя экспериментальное исследование, нами были сформулированы определенные выводы. Конфликты в организациях существуют. Руководитель, на наш взгляд, являясь центральным звеном управления, обладает достаточным объемом власти для конструктивного разрешения этих организационных конфликтов. Однако на практике, определяющим фактором в данном процессе становится не только полномочия, возложенные на руководителя, но и его личностные характеристики. При анализе результатов, полученных в результате исследования отделов Администрации местного самоуправления Алагирского района, мы пришли к выводу, что личностные характеристики руководителя играют важную роль в урегулировании и профилактике организационных конфликтов.

Также были разработаны практические рекомендации для максимально эффективного осуществления деятельности по урегулированию и разрешению конфликт. Особым моментов работы руководителя, как основного субъекта разрешения конфликтных ситуаций в коллективе, является принцип объективности, необходимый при реализации этой функции руководителя. Следует обратить внимание, что для самого руководителя принципиально важно постоянно заниматься самосовершенствованием, самообучение, и саморазвитие в этом аспекте его деятельности.