

Слайд 1

Уважаемый председатель, уважаемые члены государственной аттестационной комиссии!

Тема моей выпускной квалификационной работы - **«Способы разрешения конфликтов в проектах».**

Слайд 2

Проблема разрешения конфликтов особенно актуальна в настоящее время, когда страна находится в переходном периоде становления рыночных отношений. Переход из одного качественного состояния в другое, инновационные процессы всегда довольно сложны и болезненны, существенно влияют на эмоциональное состояние людей. Поэтому в течение уже нескольких лет в обществе сохраняется высокое социально-психологическое напряжение, что приводит к росту конфликтности населения в целом. Это отражается на отношениях людей в различных сферах, в том числе в процессе их трудовой деятельности. Однако это не означает, что в условиях стабильного состояния экономики конфликты в отношениях между людьми в организации исчезнут, и проблема перестанет быть актуальной.

Целью работы является изучение способов разрешения конфликтов в проектах.

Предметом исследования являются конфликты в организации.

Объектом исследования является общество с ограниченной ответственностью «Альфа».

Задачи исследования представлены на слайде.

Слайд 3

Объектом практики является ООО «Альфа». Для анализа управления инцидентами в ООО «Альфа», в коллективе было проведено изучение. Цель исследования - проанализировать виды возникновения конфликтных ситуаций и разработать рекомендации по управлению конфликтами. Форма поведения персонала ООО «Альфа» в конфликтной ситуации разработана посредством теста К. Томаса. Тест определяет определённую тактику поведения во время конфликта. Из тридцати вопросов необходимо выбрать суждение, которое является типичным для человека, проходящего тест. Представим результаты проведенного теста в виде диаграммы.

Анализируя результаты проведенного теста, можем сделать выводы о том, что в случае наступления конфликта значительная часть работников не могут выйти победителями. Конфликты в коллективе часто решаются посредством компромисса, однако позиция сотрудничества используется коллективом редко.

Слайд 4

Для того, чтобы узнать, насколько рационально могут вести себя люди при возникновении конфликта в коллективе ООО «Альфа», был проведен тест. Стили поведения представлены в одиннадцати позициях, которые происходили в коллективе. Эти стили нужно было оценить по 5-тибальной шкале таким образом: 5 – если такого стиля не бывает; 1 – если такое поведение характерно для коллектива. На слайде приведён рисунок результатов теста. Итоги испытания показали, что больше всего отклонений влево, что свидетельствует о нерациональности в поведении и прежде всего у сотрудников проявляется в излишней эмоциональности.

Слайд 5

Для определения уровня самооценки, которая имеет своё влияние в конфликтной ситуации был проведён тест. Его результаты представлены на рисунке. По итогам проведённого теста можно сделать следующий вывод: принципиальны, находящие повод для ссоры - 2 чел.; чувствительны, вспыльчивы, те, которые стоят на своём - 8 чел.; неконфликтные, избегают конфликтов - 10 чел.

Слайд 6

Отметим, что обычно конфликт невозможно скрыть, поскольку он влияет и на работоспособность, и на общее настроение в коллективе. Причины возникновения конфликтов были исследованы, перечислены и приведены в таблице.

Слайд 7

Если на предприятии возник конфликт, то вся сложность управления состоит в следующем: во-первых, в обострении проблемы, сравнительно со стационарным режимом работы, во-вторых, в возникновении новых задач, свойственных развитию предприятия. Именно в таких условиях руководителю необходимо проявить весь опыт и мудрость. Роль руководителя, часто, это роль арбитра, который с максимальной долей справедливости должен разрешить спор. Он не имеет права не отреагировать на конфликт, и уже тем более проигнорировать его. Именно руководитель организует встречи оппонентов, настроит диалог, направит дискуссию в правильном направлении.

В то же время руководитель может оценить события неверно или скоропостижно, либо же может проигнорировать мнение отдельно взятого работника. Выход из этого тупика можно найти в подходе к анализу конфликта с позиций теории организации. Руководитель должен проанализировать ситуацию с позиции отношений между организационными единицами. При решении конфликта руководитель обязан быть последовательным и провести стратегию вмешательства как можно более аккуратно и тактично, схема вмешательства представлена на рисунке.

Слайд 8

Следует объяснить сторонам, что достижение компромисса выгодно обеим сторонам, поскольку достижение мира позволит работать в позитивной обстановке. Методы эффективного вмешательства в конфликт представлены в таблице.

Слайд 9

Проанализируем работу алгоритма на примере конфликта в организации, приведённого ранее. На данном примере мы смогли убедиться, что в конфликтной ситуации, не было чётко определённых регламентов работы сотрудников. Разрешить конфликтную ситуацию можно следующим образом. Для решения текущей ситуации, алгоритм разрешения конфликта можно представить в виде таблицы.

Слайд 10

Прежде чем оценить экономическую эффективность мероприятий в ООО «Альфа» необходимо установить сроки проведения мероприятий и исполнителей.

Слайд 11

Согласно проведённых подсчётов, общий размер затрат на мероприятия составляет 91 500 руб. Инвестирование на внедрение мероприятий будет осуществляться за счет собственных средств в ООО «Альфа», так как предприятие рентабельное и имеет возможность не привлекать внешних кредиторов. Следующим этапом является определение экономического эффекта от внедрения предложенных мероприятий. Необходимо отметить, что определить эффект по всем предложенным мероприятиям крайне трудно, так как даже оценки экспертов являются весьма приблизительными. Прогноз доходов равен 15%.

Слайд 12

В целом можно утверждать, что внедрение предлагаемых мероприятий обеспечит в ООО «Альфа» рост результатов деятельности и повышение удовлетворенности персонала, что является залогом перспективного развития в ООО «Альфа» в будущем. Таким образом, для решения конфликта важно знать все его явные и скрытые причины, провести анализ различных позиций и интересов сторон и сконцентрировать внимание именно на интересах, так как в них решение проблемы. Задача начальника и менеджеров ООО «Альфа» не избегать инциденты.

Слайд 13

Таким образом, Цель работы достигнута.

Спасибо за внимание! Доклад окончен.