

РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

на тему:

«Способы разрешения конфликтов в проектах»

Выполнил:

Научный руководитель:

Цель и задачи

Цель – изучение способов разрешения конфликтов в проектах.

Задачи:

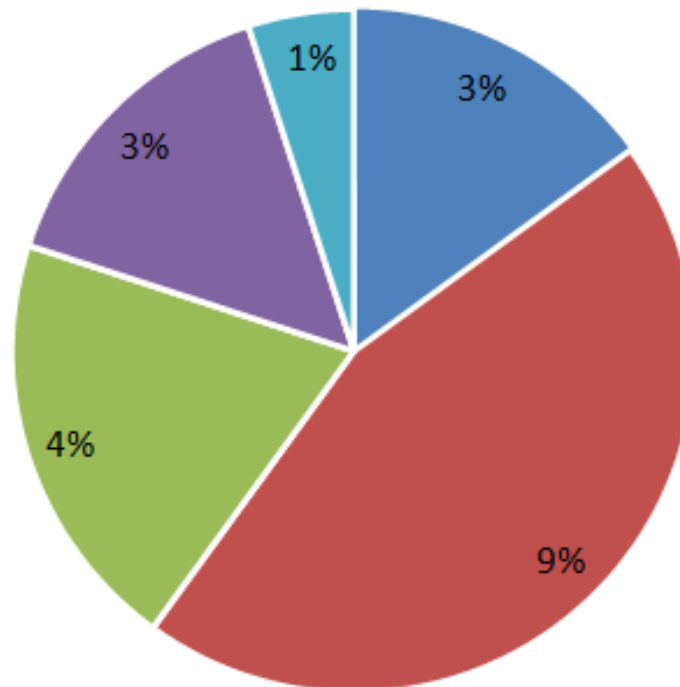
1. изучить теоретические основы управления конфликтами в проектах;
2. исследовать системы управления конфликтами в проектах ООО «АЛЬФА»;
3. предложить рекомендации по предупреждению и разрешению конфликтов в проектах организации.

Объект – общество с ограниченной ответственностью «Альфа».

Предмет – конфликты в организации.

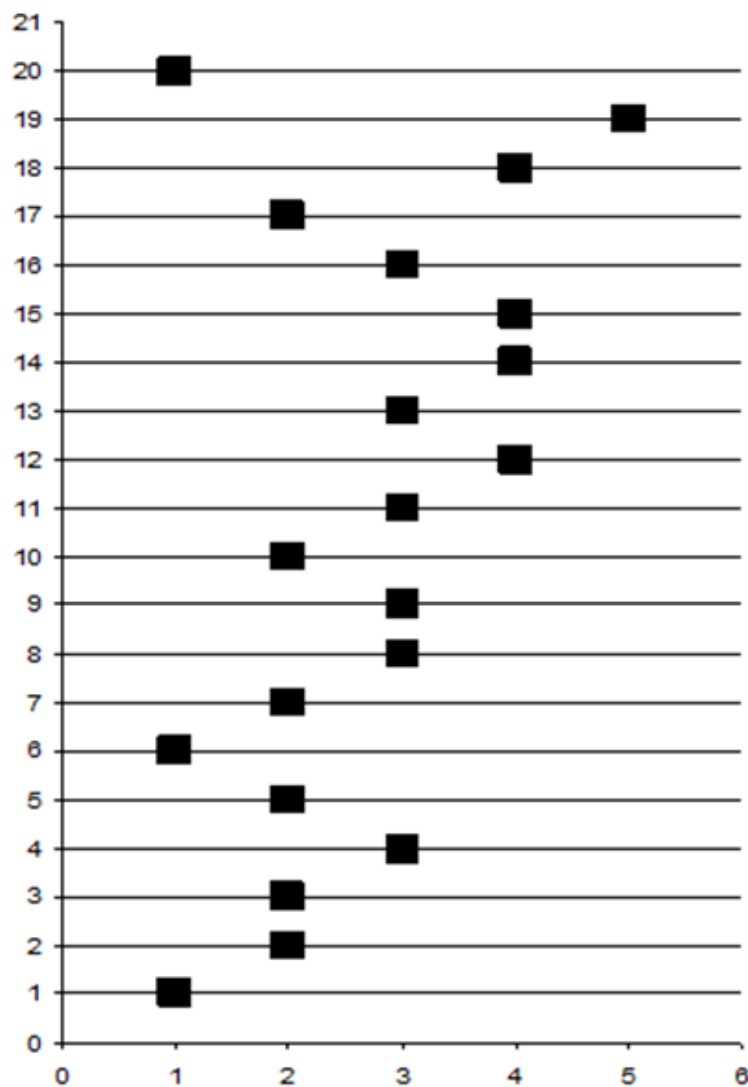
Результаты проведенного теста К. Томаса среди работников ООО «Альфа»

Результаты

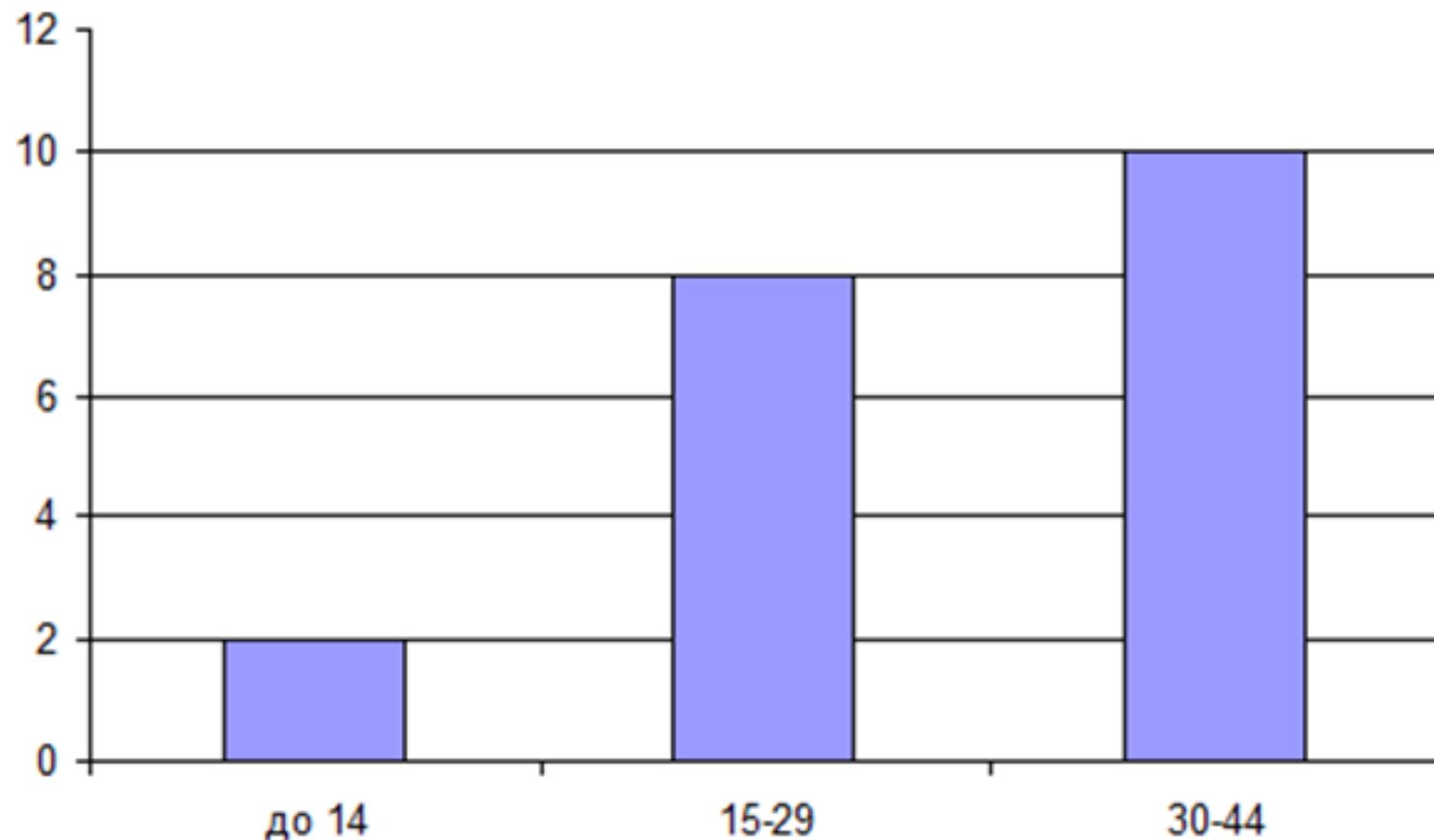


■ сотрудничество ■ соперничество ■ компромис ■ приспособление ■ избежит компромиса

Рациональность поведения в инциденте сотрудников ООО «Альфа», итоги испытания



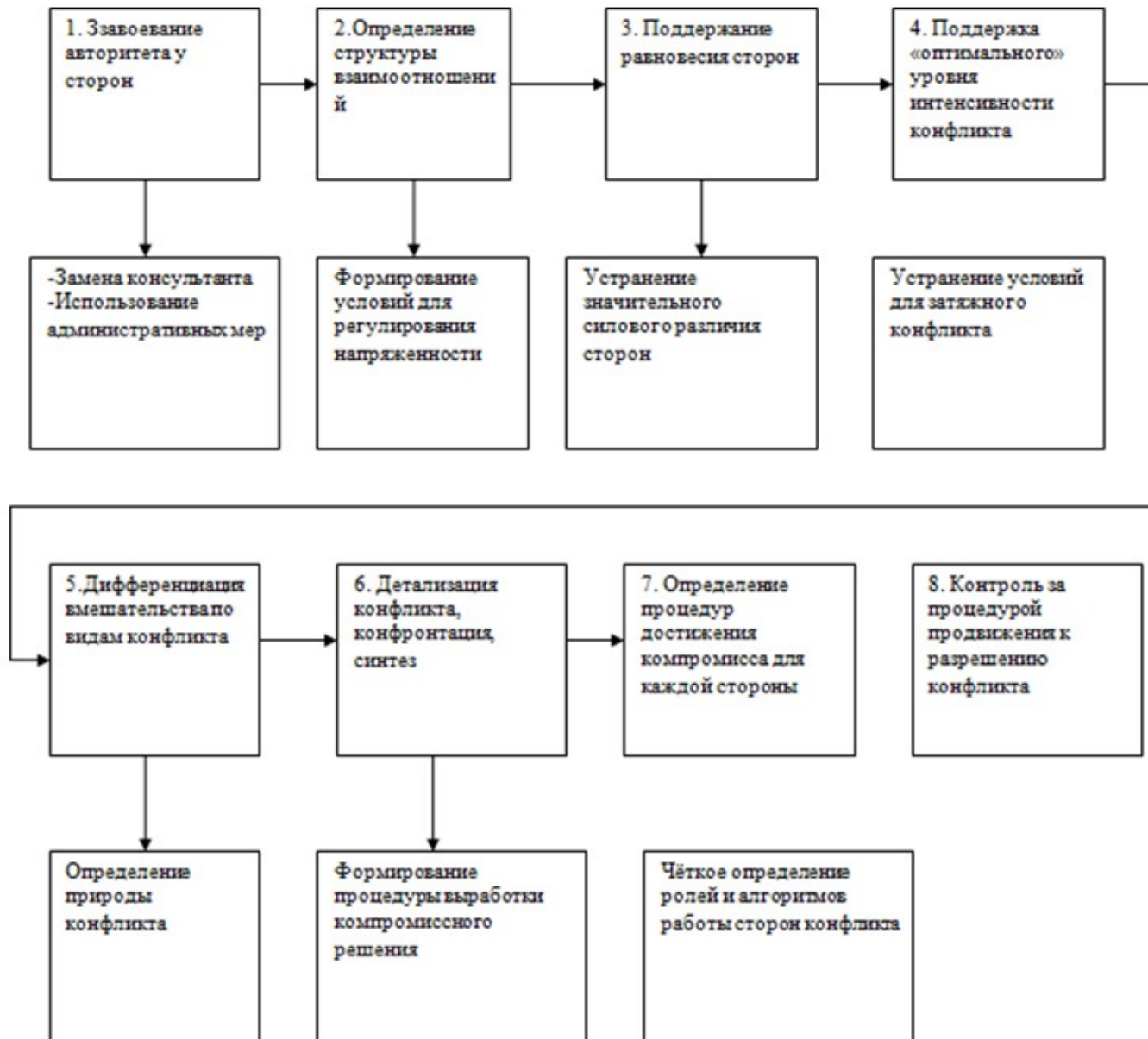
Результаты тестирования работников ООО «Альфа» на самооценку конфликтности



Исследование причин конфликтов в ООО «Альфа»

Перечень конфликтных ситуаций	Тип конфликта	Модели поведения в конфликтной ситуации	Причина конфликта
Конфликт №1	Межличностный	Приспособление	Недостаточная мотивация
Конфликт № 2	Межличностный	Сотрудничество	Ограниченность ресурсов
Конфликт № 3	Между личностью и группой	Компромисс	Ограниченность ресурсов
Конфликт № 4	Между личностью и группой	Компромисс	Недостаток персонала, недостаточная мотивация.

Схема вмешательства



Методы эффективного вмешательства в конфликт по этапам его анализа

Аспект отношений	Экспертный метод
Завоевание авторитета у сторон	Проявление, демонстрация независимости, разъяснение своих намерений
Определение структуры взаимоотношений сторон	Понимание внутренней структуры, структурирование взаимоотношений между центральной властью и участниками конфликта
Поддержание "оптимального" уровня интенсивности конф.ликта	Определение последствий затяжных конфликтов, исследование готовности сторон осуществлять изменения
Дифференциация вмешательства по видам конфликта	Выбор вмешательств, соответствующих данной классификации
Детализация конфликта, конфронтация, синтез	Поэтапное рассмотрение конфликта, конфронтация и исследование безвыходных ситуаций для дальнейшей детализации
Определение процедур достижения компромисса для каждой стороны	Рекомендация чётких и ясных процедур, прекращение циклично повторяющихся обсуждений

Предлагаемый алгоритм разрешения конфликта в ООО «Альфа»

Блоки решений	Необходимые действия	Результаты
1 блок: выявление конфликтной ситуации: Нет четкой регламентации деятельности сотрудников	Конфронтация между сотрудниками	Выявление природы конфликта
2 блок: решение конфликтной ситуации путем анализа сложившейся ситуации	Введен жесткий контроль за всеми выполнениями	Разработка графика документооборота внутри организации, между отделами, четко указаны ответственные за выполнение каждого пункта
3 блок: результат и оценка	Анализ ошибок	Обобщение полученного знания и опыта

План проведения мероприятий

Мероприятия	Цель	Исполнители	Сроки
Разработка нормативной и регламентирующей документации	Обеспечение правовой и регламентирующей основы для проведения мероприятий	Юридический отдел, Отдел кадров	1 квартал 2023 года
Разработка бюджета мероприятий	Контроль над расходованием денежных средств	Главный бухгалтер Планово-экономический отдел	1 квартал 2023 года
Внедрение стратегии "вмешательства"	Цель данной стратегии - отношения между организационными субъектами которые характеризуются наличием взаимозависимости	Специалисты - психологи	2 квартал 2023 года

Бюджет затрат

Затраты	Величина, руб.
Затраты разработку нормативной и регламентирующей документации	22 900
Затраты на создание благоприятной психологической среды	68 600
Итого	91 500

Заключение

В целях улучшения функционирования ООО «Альфа» возможно, советовать надлежащее:

1. надо сделать атмосферу помощи и взаимопонимания между работниками.
2. обязать глав ООО «Альфа» выучить способы разрешения конфликтных обстановок и применить их в управленческой деятельности;
3. сделать конфликтную комиссию, научить её членов свежим способам разрешения конфликтных обстановок, которые предложены в форме выборочных опросов, анкет и сводных таблиц.
4. нужно выполнить тренинги по развитию поведенческих способностей в истории конфликта;
5. в организации в обязательном порядке надо создать подходящие обстоятельства для труда и развлечений.

БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!