

Практическая работа № 7

Тема: *Конфликт и конфликтные ситуации*

Цель: Приобретение практических навыков относительно решения конфликтов и конфликтных ситуаций, научиться применять аналитическое мышление и количественный анализ при решении конфликтных ситуаций.

Оборудование: Инструкционная карта.

Ход занятия

ЗАДАНИЕ 1. Решение ситуаций

Ситуация 1

Конфликты в коллективе могут стоить менеджеру достаточно больших нервов, фирме - убытков. Поэтому лучше, если руководителю удастся вовремя их распознавать и сделать соответствующие выводы. Признаки конфликтов, как правило, одни и те же :

- справа, над которой работает коллектив, перестает быть общей. Каждый работает сам по себе.
- сотрудники перестают доверять друг другу, делиться рабочими и личными планами;
- во время разговоров сотрудников большое внимание уделяется негативным фактам.

Собеседник быстрее изложит коллегу замечания в адрес, чем тепло отзовется о нем.

Каждая из этих признаков - серьезный настороженный сигнал, но уладить конфликт еще не поздно. Для этого придется немного изменить принятый вами режим работы. Например, распределять задание не "тет-а-тет", а на общих собраниях, ввести в практику открытый обмен мыслями, регулярное общее подведение итогов.

Иногда и руководитель, сам того не замечая, может спровоцировать конфликт. Тому, прежде чем начинать действовать, проанализируйте собственное поведение. Помните: вам в качестве руководителя недопустимо:

- скрывать какую-либо деловую информацию от своих подчиненных;
- излагать особенное расположение кому-нибудь из сотрудников;
- безропотно отдавать людей "на растерзание" вышестоящему начальству;
- недооценивать профессионализм своих коллег.

Вопрос

1. Что должен делать менеджер для того, чтобы в коллективе не возникало конфликтных ситуаций?
2. Если уже конфликтная ситуация стала реальностью, то как ею управлять?
3. Какие должны быть ваши действия как менеджера при разрешении конфликта?

Ситуация 2

Опишите конфликтную ситуацию, которая возникла на конкретном предприятии и разработайте мероприятия решения этой ситуации.

ЗАДАНИЕ 2. Дайте ответы на вопросы

1. Дайте определение понятий : "конфликтная ситуация", "инцидент"
2. Назовите с чем чаще всего ассоциируются конфликты?
3. Что понимает под понятиями: "конфликт", "структура конфликта"

Выводы: