

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра общегуманитарных наук и массовых коммуникаций

Форма обучения: заочная/очно-заочная

**ВЫПОЛНЕНИЕ
ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

КОНФЛИКТОЛОГИЯ

Группа

ММ20П161

Студент

С.И. Поюченко

МОСКВА 2023

Проблемно-аналитические задания

Задание № 1

Задача 1

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

Ответ:

В процессе социальной жизни разные люди преследуют различные интересы, поэтому интересы нередко входят в конфронтацию. В процессе социальной жизни разные люди преследуют различные интересы, поэтому интересы нередко входят в конфронтацию. В процессе социальной жизни разные люди преследуют различные интересы, нередко входя в конфронтацию. В данной ситуации объектом конфликта является нарушение инспектором стремления предпринимателя к свободе от «лишних» выплат и материальных задолженностей государству. У инспектора же нет заинтересованности в развитии конфликта, так же его прямой задачей является обоснование и взвешенное решение конфликтных ситуаций. На начальной точке конфликта явно присутствовало напряжение, но благодаря разъяснениям и документальным обоснованиям со стороны инспектора, конфликт был разрешен. То есть формой разрешения конфликта здесь является – уступка со стороны предпринимателя и административный способ разрешения конфликта со стороны инспектора.

Задача 2

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

Ответ:

В данной ситуации предполагается продолжение и отсутствие конфликтности. То есть Руководитель задает вопрос с позиции Взрослого, и его подчиненный находится в аналогичной позиции, что является параллельной транзакцией.

Задание № 2

Задача 1

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Контрольные вопросы:

Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Ответ:

Подойти к курящим, представится, узнать их имена и должности, сказать, что в мои должности входит слежение за соблюдением порядка в рабочее время за работниками, оценивать их ценность для фирмы, что они произвели не самое хорошее впечатление на

меня и во избежание дальнейших конфликтов лучше будет, чтобы они были на своих рабочих местах, а не в курилке. И если они еще будут замечены в нарушениях дисциплины, мне придется действовать уже другими методами, а не разговорами. Сказать, что надеюсь, что мы поняли друг друга, и в будущем будем разговаривать только на приятные темы.

Задача 2

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную — молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Контрольные вопросы:

Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Ответ:

Поздороваться, поинтересоваться, кого она ждет в аэропорту. Сказать, что немедленно жду ее на работе, что она ценный сотрудник и если она завтра выйдет на работу и будет старательно работать, то ее поведение закончится этим выговором. Если же нет, то придется искать другого сотрудника.

Объяснение: в обычной ситуации следовало бы применить более жесткие меры, вплоть до увольнения, но поскольку срываются сроки работ, сотрудница нужна коллективу.

Комплексное проблемно-аналитическое задание

Задание № 1

Задача 1

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Ответ:

Данная ситуация не является конфликтом. Потому что из данной ситуации следует один итог — новая технология будет внедрена в организацию. Да, в одном из вариантов технология будет внедрена быстрее, но это не изменит конечный результат. Нет причин создавать конфликт.

Перспективы развития данной ситуации — 1) замедлить внедрение технологии в организацию, таким образом работникам будет легче её освоить. Меньше шансов на брак и переработку брака, 2) следовать интересам производства продукции на предприятии, тем самым приблизить дату перехода предприятия на работу с новой технологией. Больше шансов на брак и дальнейшую его переработку.

Задача 2

В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

Ответ:

Да, данная ситуация будет считаться конфликтом, но только в том случае, если работник будет оспаривать предъявленные работодателем претензии. В другом случае эта ситуация может быть либо спокойно принятым со стороны работника, так как действия работника были произведены по обговоренным заранее правилам предприятия, или же работник затаит в себе какую-либо неприязнь к работодателю, но не будет оспаривать претензии руководителя, так как понимает, что руководитель действовал по правилам.

Задание № 2**Задача 1**

Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как себя вести?

Ответ:

Во-первых, критиковать нужно не человека, а его неверные действия; Во-вторых, можно высказать критику не резко и не явно, так, что человек сам поймет что именно подвергается критике и начнет анализировать; В-третьих, опираться нужно только на факты и не брать личное отношение к работнику в расчет; В-четвертых, эту ситуацию можно использовать для налаживания отношений с работником – спокойно, доброжелательно, но требовательно указать на недочеты, дать понять, что не всегда его самоуверенность и амбиции оправданы, рассказать о возможных последствиях его ошибок, но пообещать, что это на нем никак не отразится, и постараться убедить неукоснительно учитывать мнение руководства при дальнейшей работе.

Задача 2

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме.

В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Ответ:

После критических замечаний подчиненному необходимо сделать паузу, чтобы убедиться в том, что он четко уяснил причину, из-за чего его критикуют, и чтобы это отложилось у него в голове. Это необходимо для того, чтобы при переходе разговора в другое русло высказанная критика не осталась незамеченной и не учтенной сотрудником. Если, как в данном случае, критика не была воспринята, необходимо к ней вернуться и объяснить всю серьезность проблемы.