

Задача 1

Вы как начальник отдела критиковали своего подчиненного по чисто производственным вопросам. После работы Вы идете вместе к автобусу, так как живете по соседству, и замечаете, что служебные замечания он принял как личную обиду. Позже он даже упрекнул Вас в намерении унизить его в глазах коллег.

Вопросы:

1. Какой конфликт имел место? Межличностный конфликт
2. В чем состоит причина данного конфликта? Неудовлетворительные коммуникации.
3. Как можно преодолеть сложившуюся ситуацию? Какая группа методов и какой конкретно метод разрешения конфликта уместны в данной ситуации? Полное предотвращение конфликта

1. Попробовать объяснить причину конфликта (признать конфликт)
2. Признание конфликтующими сторонами норм и правил конфликта
3. Разрешение конфликта - преобразование обеих конфликтующих сторон в направлении согласования их интересов и позиций на новой основе.

Конфликт был не межличностный (против его человеческих и нравственных качеств личности). Критика была связана с производственными вопросами. Возможно состояла в улучшении качества работы организации.

4. Как надо было критиковать сослуживца, не вызывая у него негативной реакции? Попробовать у самих сослуживцев спросить, как улучшить работу организации, а потом обратить внимание на показатели негативных процессов и как их избежать.

Задача 2

В трудовой коллектив, где существует конфликт между двумя группами по поводу внедрения нового оборудования, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны.

Вопросы:

1. Какие технологии разрешения конфликта может использовать новый руководитель? Только конструктивные (переговоры, диалог)

2. Какие действия руководителю следует предпринять, чтобы нормализовать морально-психологический климат в коллективе и обеспечить эффективное производство?

1. Выслушать сотрудников, имеющих отношение к конфликтной ситуации, объективно увидеть результат двух групп по поводу внедрения нового оборудования

2. Попробовать показать плюсы и минусы каждой группы

3. Найти выход, который устроит всех