

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

ММ19П191

Студентка

Н.Г. Бондарева

МОСКВА 2021

Проблемно-аналитические задания

Задание 2

Задача 1

Условие:

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.

Вопрос. 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

Условие:

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.

Вопрос. 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.

Задача 3

Условие:

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Ответ:

Причина конфликта – одна сотрудница делает слишком много ошибок из-за которых страдает вторая сотрудница, которой приходится их исправлять. Личностно-функциональная конфликтная ситуация.

Задание 3

Задача 1

Условие:

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

Ответ: описанный конфликт можно отнести к конфликту типа В, т.к. возникла КС1 — руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, КС 2 — неспособность принятого работника выполнять свою работу, КС 3 – докладная записка заместителя руководителя, КС 4 – руководитель рвет докладную записку.

Мы можем наблюдать проявление конфликтогенов — менторские отношения руководителя, которое выражается категоричным суждением, навязыванием своей точки зрения (взял на работу не посоветовавшись, нежелание разобраться в ситуации, реакция руководителя на докладную записку — рвет ее.

Данную конфликтную ситуацию можно представить формулой:

$$КС(1) + КС(2) + КС(3) + КС4 = КФ.$$

Разрешение вышеописанного конфликта возможно следующим образом: 1) если руководитель все же принял неподготовленного человека на работу, то нужно было назначить ему наставника, чтобы ввести в курс дела или прибегнуть к испытательному сроку;

2) порвав докладную записку, руководитель не решил ситуацию, а только усугубил ее, продемонстрировал неконструктивный метод решения конфликтной ситуации, нежелание вникать в дела производства и демонстрация к авторитету собственного заместителя, и налицо, покрывание непрофессионализма; необходима была реакция на докладную записку,

нужно было разобраться в чем именно выражается неспособность выполнять свою работу вновь принятого сотрудника.

Конфликт не произошел бы.

Задача 2

Условие:

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

Ответ: описанный конфликт можно отнести к конфликту типа В, т.к. КС 1 — начальник не выделил премию одному из подчиненных; КС 2 — отсутствие оснований для депремирования, КС 3 — ответ начальника: «Это я вас учу».

$$КС(1) + КС(2) + КС(3) = КФ$$

Мы видим, что каждая последующая КС более значимая и более жесточеннее предыдущей. Сумма двух или более конфликтных ситуаций приводит к конфликту.

Разрешение вышеописанного конфликта возможно следующим образом: 1) формы научения сотрудников выражаются в курсах повышения квалификации, участием в симпозиумах, конференциях, перенимании опыта у более профессиональных коллег, поэтому непонятно, чему в данном случае «учит» начальник;

2) грамотный руководитель имеет систему поощрений и наказаний подчиненных, с которой они должны быть ознакомлены;

3) начальник должен был предусмотреть негативную реакцию подчиненного на отсутствие премии и грамотно аргументировать депремирование.

Данный конфликт был бы исчерпан, вследствие наличия последовательных и профессиональных действий руководителя, который переживает за отношение к работе каждого сотрудника, за повышение производительности труда, за благоприятный социально-психологический климат в коллективе.

Задача 3

Условие:

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

Ответ: описанный конфликт можно отнести к конфликту типа А, т.к. мы наблюдаем активное применение конфликтогенов со стороны руководства, которые имеют нарастание, т.е. Происходит эскалация конфликта, которая выражается следующим образом: КФГ 1 - руководство постоянно увеличивает нагрузку; КФГ 2 – отсутствие прибавки к зарплате; КФГ 3 – отсутствие повышения в должности. Мы наблюдаем, что каждый последующий КФГ больше предыдущего ($\text{КФГ } 1 > \text{КФГ } 2 > \text{КФГ } 3$), в результате чего возникает КФ.

Конфликта можно было избежать в том случае, если бы руководитель сдержал слово и выполнил условия устного договора или же аргументировал причину невыполнения собственного обещания.

Комплексные проблемно-аналитические задания

Задание 1

Задача 1

Условие:

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.

Вопросы:

- 1) Является описанная ситуация конфликтом?
- 2) Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Ответы: 1) Нет, эта ситуация не конфликт, это скорее разногласия на работе. 2) В конце концов они просто найдут компромисс.

Задача 2

Условие:

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.

Вопрос: Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

Ответ: данная ситуация не является конфликтом, так как сотрудник сам допустил ошибку и является виновником материального ущерба, нанесенного фирме, соответственно сотрудник не спорит с начальником на счет наложенного штрафа в размере заработной платы.

Задача 3

Условие:

Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено.

Вопрос: Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

Ответ: Эту ситуацию можно идентифицировать как конфликтное взаимодействие, так как начальник заранее пообещал своему сотруднику повышение.

Задание 3

Задача 1

Условие:

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Контрольные вопросы:

Как бы вы поступили на месте руководителя? Предложите возможные варианты.

Ответ: — Он проходит испытательный срок и я могу его уволить, но я все же подожду конца испытательного срока, и если он не исправится, то буду искать другую кандидатуру.

— Я могла бы сделать выговор сотруднику, урезать ему зарплату или лишиться премии.

Задача 2

Условие:

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Контрольные вопросы:

В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Ответ: в данной ситуации произошел организационный конфликт, так как его причиной стала критика начальника.