**Э-256**

**Дисциплина ОП 11 Менеджмент**

**Преподаватель Гайворонская Н.Н.**

**Тема Управление конфликтами и стрессами (6ч )**

Конфликт как органическая составляющая жизни общества и организации. Сущность и классификация конфликтов. Конфликты в коллективе и пути их преодоления. Причины и виды конфликтов. Методы управления конфликтами. Последствия конфликтов.

**Практическая/лабораторная работа № 5**

**Тема:** 8 Управление конфликтами и стрессами

**Наименование работы:** Практикум «Конфликтные ситуации»

**Цель работы** (для студентов)**:** приобретение студентами практических навыков по управлению конфликтами в коллективе

- образовательные: приобрести навыки поведения в конфликтных ситуация.

-развивающие: развить навыки самостоятельной работы; развить умения анализировать рабочую ситуацию, организовывать, оценивать и корректировать собственную деятельность, нести ответственность за результаты своей работы; осуществлять поиск информации;

- воспитательные: воспитать ответственность, трудолюбие, аккуратность.

**Приобретаемые умения и навыки:**

-решение конфликтных задач;

**Техника безопасности:**

.1Строго соблюдать указания преподавателя при выполнении работы.

2. Размещать материалы на своем рабочем месте таким образом, чтобы исключить их падение или опрокидывание.

3. При работе с документами соблюдать особую осторожность.

4. Содержать рабочее место в чистоте, не допускать загромождения рабочего места

**Время работы:** 2 часа

**Средства обучения:**

***Оборудование и материалы:***

План практического занятия, пособия по менеджменту , конспект

***Вербальные средства обучения:***

Схема принятие решений.

***Технические средства обучения:***

Лист А4,ручка

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Содержание работы и последовательность операций | Оборудование | Инструктивные указания и технические требования |
| 1 | Студенты объединяются в группы по 2—3 человека | Конспект лекции |  |
| 2 | Изучив ситуации, выполнить задания | Ручка тетрадь .А4 | Инструкционно – технологические карты |

**Вопросы для самопроверки:**

**1.**Конфликты.Виды конфликтов.

2.Алгоритм решение конфликтных ситуации.

**Методические рекомендации** по выполнению практической/лабораторной работы:

**Задание для отчета:**

**Задание 1:** Приведите пример инцидента и объясните, что это такое.

**Задание 2:** Перечислите позитивные стороны конструктивных конфликтов. Покажите разницу между конструктивным и деструктивным конфликтом.

.

**ТЕСТ 1**

**на способность избегать конфликты**

1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что вы предпримите?

а) не станете вмешиваться в ссору;

б) можете вмешаться, встать на сторону потерпевшего;

в) обязательно вмешаетесь и будете до конца отстаивать свою точку зрения.

2. На собрании вы критикуете руководство за допущенные ошибки?

а) нет;

б) да, но в зависимости от личного отношения к нему;

в) за ошибки критикуете всегда.

3. Ваш непосредственный руководитель излагает свой план работы, который вам кажется нерациональным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше?

а) если другие вас поддержат, то да;

б) разумеется, вы будете поддерживать свой план;

в) побоитесь, что за критику вас могут лишить премиальных.

4. Любите ли вы спорить со своими коллегами, друзьями?

а) только с теми, кто не обижается, и когда споры не портят ваших отношений;

б) да, но только по принципиальным, важным вопросам;

в) вы спорите со всеми и по любому поводу.

5. Кто-то пытается пролезть впереди вас без очереди, как вы себя поведете?

а) считая, что и вы не хуже, тоже попытаетесь обойти очередь;

б) возмущаетесь, но про себя;

в) открыто высказываете свое негодование.

6. Рассматривается рационализаторское предложение вашего коллеги, в котором есть смелые идеи, но есть и ошибки. Вы знаете, что ваше мнение будет решаюшим. Как вы поступите?

а) выскажетесь о положительных и отрицательных сторонах рацпредложения;

б) выделите его положительные стороны и дадите возможность коллеге продолжить работу;

в) станете критиковать за ошибки.

7. Вы встретили подростков, которые курят. Как вы отреагируете?

а) ничего не скажете;

б) сделаете им замечание;

в) отчитаете.

8. В ресторане вы заметили, что официант обсчитал вас. Что вы предпримите?

а) не дадите чаевых;

б) попросите, чтобы он еше раз при вас подсчитал сумму;

в) это будет поводом для скандала.

9. Администратор в доме отдыха занимается посторонними делами, вместо того, чтобы выполнять свои обязанности. Возмущает ли вас это?

а) да, хотя вы думаете, что ваше высказывание мало что изменит;

б) находите способ пожаловаться на него;

в) вымещаете недовольство на младшем персонале.

10. Вы спорите с вашим сыном-подростком и убеждаетесь, что он прав. Признаете ли вы свою ошибку

а) нет;

б) разумеется, признаете;

в) какой же у вас авторитет, если вы признаетесь, что были не правы?

***Оценка результатов***

За ответы на вопросы начисляются баллы:

а) - 4 балла;

б) - 2 балла;

в) - О баллов.

**30 - 40 баллов.** Вы тактичны, не любите конфликтов, избегаете критических ситуаций. Если вам приходится вступать в спор, вы учитываете, как это отразится на вашем служебном положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им требуется помощь, вы не всегда решаетесь ее оказать, тем самым вы можете потерять уважение к себе в глазах других.

**15** - **29 баллов.** О вас говорят, что вы - конфликтная личность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это повлияет на ваши служебные отношения. За это вас

уважают.

**14 и менее баллов.** Вы ищете поводы для споров, большая часть которых излишня, мелочна, любите критиковать, навязывать свое мнение, даже если не правы.

**ТЕСТ 2**

**на конфликтность**

1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция?

а - не принимаете участия;

б - кротко высказываетесь в защиту стороны, которую считаете правой;

в - активно вмешиваетесь, чем «вызываете огонь на себя».

2. Выступаете ли вы на собраниях с критикой руководства?

а - нет;

б - только если имеете для этого веские основания;

в - критикуете по любому поводу не только начальство, но и тех, кто его защищает.

3. Часто ли спорите с друзьями?

а - только если это люди необидчивые;

б - лишь по принципиальным вопросам;

в - споры - ваша стихия.

4. Очереди, к сожалению, прочно вошли в нашу жизнь. Как вы реагируете, если кто-то полезет в обход?

а - возмущаетесь в душе, но молчите: себе дороже;

б - делаете замечание;

в - проходите вперед и начинаете наблюдать за порядком.

5. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваша реакция?

а - не будете поднимать бучу из-за пустяков;

б - молча возьмете солонку;

в - не удержитесь от едких замечаний и, быть может, демонстративно откажетесь от еды.

6. Если на улице, в транспорте вам наступили на ногу, как вы поступите?

а - с возмущением посмотрите на обидчика;

б - сухо сделаете замечание;

в - выскажете, не стесняясь в выражениях.

7. Если кто-то из близких купил вещь, которая вам не понравилась, что вы сделаете?

а - промолчите;

б - ограничитесь коротким тактичным комментарием;

в - устроите скандал.

8. Не повезло в лотерее. Как вы к этому отнесетесь?

а - постараетесь казаться равнодушным, но в душе дадите себе слово никогда больше не участвовать в ней;

б - не скроете досаду, но отнесетесь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;

в - проигрыш надолго испортит настроение.

***Оценка результатов***

За ответы на вопросы начисляются баллы:

а - 4 балла;

6 - 2 балла;

в - 0 баллов.

**22** - **32 балла.** Вы тактичны и миролюбивы, ловко уходите от споров и конфликтов, избегаете критических ситуаций на работе и дома. Изречение «Платон мне друг, но истина дороже», никогда не было вашим девизом. Может быть, поэтому вас иногда называют приспособленцем. Наберитесь смелости, и если обстоятельства сложились так, чтобы вы высказали свое мнение, сообщите его, невзирая на лица.

**12** - **20 баллов. Вы** слывете человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете лишь тогда, когда нет иного выхода и другие средства исчерпаны. Вы твердо отстаиваете свое мнение,

не думая о том, как это отразится на вашем служебном положении или приятельских отношениях. При этом не выходите за рамки корректности, не унижаетесь до оскорблений. Все это вызывает к вам уважение.

**До 10 баллов.** Споры и конфликты - это воздух, без которого вы не можете жить. Любите критиковать других, но если слышите замечания в свой адрес, можете «съесть живьем». Ваша критика - ради критики, а не для пользы дела. Очень трудно приходится тем, кто рядом с вами - на работе и дома. Ваша несдержанность и грубость отталкивают людей. Не поэтому ли

у вас нет настоящих друзей? Словом, постарайтесь перебороть свой вздорный характер!

**Задание на дом:**

Конспект, учебник Е.Драчева «Менеджмент»стр 58-64

**5. Информационное обеспечение выполнения практических работ**

**Основные источники:**

1. Драчева Е.Л., Юликов Л.И. Менеджмент. – М.: Академия, 2018. – 288 с.

2. Казначевская Г.Б. Менеджмент. – Ростов – на - Дону: Феникс, 2016.– 347 с.

3. Райченко А.В. Общий менеджмент. М.: ИНФРА-М, 2018. – 384 с.

**Дополнительные источники:**

1. Базаров Т.Ю. Управление персоналом. – М.: Академия, 2018. – 224 с.

2. Бакирова Г.Х. Психология развития и мотивации персонала. – М.: Юнити-Дана, 2018. – 439 с.

**Интернет-ресурсы:**

1. http://biblioclub.ru/ ЭБС «Университетская библиотека онлайн».

2. <http://www.aup.ru/>Административно-управленческий портал. Бесплатная электронная библиотека по вопросам экономики, финансов, менеджмента и маркетинга на предприятии.

3. <http://www.cfin.ru/>Интернет-проект «Корпоративный менеджмент».

4. **http://www.**[ecsocman.edu.ru](http://www.ecsocman.edu.ru/) Федеральный образовательный портал «Экономика, Социология, Менеджмент».

**Практическая работа № 6**

**Тема 8 Управления конфликтами и стрессами**.

**Наименование работы:** Дидактическая игра «Фрустирующие ситуации в деловых отношениях

**Цель работы** (для студентов)**:** приобретение студентами практических навыков по управлению конфликтами в коллективе

- образовательные: приобрести навыки поведения в конфликтных ситуация.

-развивающие: развить навыки самостоятельной работы; развить умения анализировать рабочую ситуацию, организовывать, оценивать и корректировать собственную деятельность, нести ответственность за результаты своей работы; осуществлять поиск информации;

- воспитательные: воспитать ответственность, трудолюбие, аккуратность.

**Приобретаемые умения и навыки:**

-решение конфликтных задач;

**Техника безопасности:**

.1Строго соблюдать указания преподавателя при выполнении работы.

2. Размещать материалы на своем рабочем месте таким образом, чтобы исключить их падение или опрокидывание.

3. При работе с документами соблюдать особую осторожность.

4. Содержать рабочее место в чистоте, не допускать загромождения рабочего места

**Время работы:** 2 часа

**Средства обучения:**

***Оборудование и материалы:***

План практического занятия, пособия по менеджменту , конспект

***Вербальные средства обучения:***

Схема принятие решений.

***Технические средства обучения:***

Лист А4,ручка

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Содержание работы и последовательность операций | Оборудование | Инструктивные указания и технические требования |
| 1 | Студенты объединяются в группы по 2—3 человека | Конспект лекции |  |
| 2 | Изучив ситуации, выполнить задания | Ручка тетрадь .А4 | Инструкционно – технологические карты |

**Вопросы для самопроверки:**

**1.**Конфликты.Виды конфликтов.

2.Алгоритм решение конфликтных ситуации.

**Задание для отчета:**

**Задание 1:** Перед вами семь ситуаций, взятых из реальной жизни. Прочтите каждую ситуацию и решите, какой вариант из колонки справа лучше всего раскрывает скрытый смысл высказываний. Правильно выбранный вариант даст возможность продолжить искренний разговор с собеседником и не приведет к конфликтной ситуации.

|  |  |
| --- | --- |
| **Ситуация (высказывание)** | **Фраза для поддержания разговора** |
| 1. Молодой рабочий уже месяц работает в бригаде. В беседе с начальником цеха сказал: «Я не могу сказать почему, но я не чувствую себя полноправным членом бригады. Все там приятные люди, однако, они как-то замкнулись в тесный кружок, я чувствую себя чужим среди них. Может быть. Это все надумано мною? Не знаю». | А. Почему бы вам не сделать ребятам что-либо приятное?  Б. Вам кажется, что группа вас не принимает?  В. Кажется, что вы чем-то не нравитесь членам бригады?  Г. Вы думаете, что они должны считать вас своим? |
| 1. Бухгалтер сказал своему начальнику: «Я уже давно работаю на этой должности и не помню случая, чтобы меня заставляли переделывать мой отчет. Вы первый, кто это сделал. Возможно, в отчете есть какие-то неточности, никто от них не застрахован. Но переделывать все!» | А. Вы считаете, что не справедливо заставлять вас устранять ваши ошибки?  Б. Надеюсь, вы проверили отчет перед тем, как показать его мне?  В. Вам кажется, что вас обвиняют за мелкие неточности?  Г. вы считаете, что я слишком придираюсь? |
| 1. Передовой рабочий, которого мастер посылает в поликлинику, говорит: «Да у меня ничего не болит, но если вы так хотите, я, конечно, схожу». | А. Может, вы и правы, но посмотрим, что скажут доктора.  Б. Вы недовольны мною?  В. Вы не хотите идти к врачу?  Г. Вы согласны идти к врачу, раз я советую? |
| 1. Рабочий говорит бригадиру: «Я не хочу работать вместе с Петуховым. Он лодырь, слишком много думает о себе, а сам жалуется, что ему не помогают. Мне надоело делать за него его же работу», | А. Вы считаете, что Петухова надо подтянуть?  Б. Петухов не хочет работать с вами, не так ли?  В. Вы считаете, что Петухов вносит разлад?  Г. Вы думаете, что Петухову лучше уйти? |
| 1. Молодого рабочего, допустившего брак, вызвали для объяснения. Войдя к руководству, он сказал: «Не пойму, зачем вы вызвали меня. Я ни на что не жалуюсь, кроме того, меня оторвали от работы. Прошу вас не задерживайте меня, работа стоит». | А. Вы считаете, что помощи вам не нужно?  Б. Вы не верите, что вам могут помочь?  В. Вы думаете, что вам будут читать нотацию?  Г. Не делайте поспешных выводов. |
| 1. Опытный работник, который уходит на пенсию. Зашел в кабинет к руководителю: «Извините, мне как-то не по себе. Всюду устанавливают новое оборудование, техника что надо. Однако как будет выполняться моя работа? Я тут прикинул, по-видимому, мой опыт еще пригодиться». | А. Вы считаете, что новое оборудование пока у нас преждевременно?  Б. вы хотите сказать, что техника не заменит человека?  В. вас волнует заработок?  Г. Итак, вы не спешите уходить от нас. |
| 1. Когда начальник делал замечание своему секретарю, уже немолодой женщине, та сказала: «Итак, я поняла, что отработала свое. Я старею, и мне надо уступить дорогу …» | А. Напрасно так считаете.  Б. Вы думаете, что я хочу, чтобы вы ушли?  В. вы считаете, что здесь нужен более подготовленный человек?  Г. Вы думаете, что к вам придираются? |

**Задание 2:** Определите верную стратегию выхода из психологической игры и разрешения конфликтной ситуации. Помните о том, что Вы находитесь попеременно в роли руководителя и подчиненного.

1. **Ситуация: «Да, но»**

На совещании торговых агентов А сообщает, что постоянно теряет заказы из-за того, что конкуренты стали производить новую продукцию и продавать ее по заниженным ценам (позиция жертвы). Коллеги делятся с ним своим опытом успешного конкурирования, каждый в своей области и дают советы (позиция спасителя), но все предложения А отвергает находя в них изъяны и твердя, что в его области эти примеры не сработают. Чем больше возражает А, тем больше ему стараются помочь. Через некоторое время руководитель Б замечает:

«Я вижу. Да, Вы не хотите ничего изменить. И у меня совершенно пропало желание продолжать это обсуждение!» Наступает тишина и общая неловкость.

**Тактика** 1 **–** для руководителя, 2 – для подчиненного?

1. **Ситуация: «Позор»**

Руководитель постоянно находит в работе подчиненного погрешности и ошибки. И, несмотря на то, что работа на 99% сделана очень хорошо. Обвиняет подчиненного в провале всего задания (позиция преследователя). Сотрудник чувствует себя виновным, начинает извиняться и у него формируется комплекс невозможности выполнить работу по требованию руководителя (позиция жертвы)

**Тактика** 1 – для руководителя, 2 – для подчиненного?

1. **Ситуация: «Пни меня»**

Работник А в целом знает свое дело хорошо и выполняет его достаточно качественно. Но при этом постоянно совершает мелкие ошибки, которых вполне можно избежать. Начальник Б каждый раз вызывает его к себе для объяснений и А получает «пинок», который на время делает его внимательнее. Затем ситуация повторяется.

**Тактика** 1 – для руководителя, 2 – для подчиненного.

**Задание 3.** Оцените вашу способность избегать конфликты и уровень конфликтности. Сравните полученный результат с вашей самооценкой по данным показателям

**Задание на дом:**

Конспект, учебник Е.Драчева «Менеджмент»стр 58-64

**5. Информационное обеспечение выполнения практических работ**

**Основные источники:**

1. Драчева Е.Л., Юликов Л.И. Менеджмент. – М.: Академия, 2018. – 288 с.

2. Казначевская Г.Б. Менеджмент. – Ростов – на - Дону: Феникс, 2016.– 347 с.

3. Райченко А.В. Общий менеджмент. М.: ИНФРА-М, 2018. – 384 с.

**Дополнительные источники:**

1. Базаров Т.Ю. Управление персоналом. – М.: Академия, 2018. – 224 с.

2. Бакирова Г.Х. Психология развития и мотивации персонала. – М.: Юнити-Дана, 2018. – 439 с.

**Интернет-ресурсы:**

1. http://biblioclub.ru/ ЭБС «Университетская библиотека онлайн».

2. <http://www.aup.ru/>Административно-управленческий портал. Бесплатная электронная библиотека по вопросам экономики, финансов, менеджмента и маркетинга на предприятии.

3. <http://www.cfin.ru/>Интернет-проект «Корпоративный менеджмент».

4. **http://www.**[ecsocman.edu.ru](http://www.ecsocman.edu.ru/) Федеральный образовательный портал «Экономика, Социология, Менеджмент».