**Департамент образования и молодёжной политики ХМАО-Югры**

**Автономное учреждение среднего профессионального образования**

**Ханты-Мансийского автономного округа Югры**

**«Ханты-Мансийский технолого-педагогический колледж»**

Методическая разработка

практического занятия по дисциплине Менеджмент, по теме

Управление конфликтами и стрессами

Преподаватель Ковалева С.Е.

Рассмотрено на заседании

Кафедры экономики и менеджмента

«\_\_\_» ноября 2013г. Протокол №\_\_

2013

*Держи подальше мысль от языка,*

*а необдуманную мысль от действия.*

*У. Шекспир*

**Практическое занятие**

**Производственные ситуации по разрешению конфликтов**

*Цели:*

* Закрепить общее представление о сущности конфликтов в организации, их природе и типологии.
* Сформировать общее представление о конфликтогенах и их основных характеристиках.
* Показать стратегии поведения в конфликтной ситуации, а также плюсы и минусы каждой стратегии.

**Общие положения**

1. Под конфликтом понимается предельное обострение противоречий между людьми и коллективами (или элементами внутренней структуры личности).

Противоречие и конфликт не тождественны. Конфликт вероятен лишь в случае, когда обострение противоречий между людьми (или внутри структуры самой личности) становится помехой их нормальному взаимодействию или делает такое взаимодействие невозможным.

2. В качестве причин конфликтов далее рассматриваются непонимание или противоположности интересов, позиций, целей, мнений и взглядов, отсутствие согласия между сторонами. Также причинами конфликта могут выступать ограниченность ресурсов, которые нужно делить, взаимозависимость заданий, различия в целях, представлениях и ценностях, в манере поведения, в уровне образования, а также неэффективные коммуникации.

3. Под конфликтогенами подразумеваются слова, действия или бездействие, которые могут привести к конфликту.

4. За наиболее распространённые типологии конфликтов приняты следующие:

• по сторонам, вовлечённым в конфликт (внутриличностный, межличностный конфликты, конфликт между личностью и группой, межгрупповой конфликт),

• по направленности воздействия (горизонтальные, вертикальные и смешанные конфликты),

• по степени выраженности конфликта (скрытые, открытые),

• по влиянию конфликта на развитие организации (конструктивные, деструктивные),

• по позиции сторон в конфликте (активные, пассивные),

• по степени напряженности (слабый, средний, сильный);

• по временным параметрам (кратковременные, быстротечные, длительные),

• по характеру источника конфликта (ресурсные, позиционные, инновационные, структурные).

5. В качестве основных стадий развития конфликта рассматриваются следующие:

• скрытая стадия (предконфликтная ситуация),

• стадия открытого конфликта,

• стадия разрешения (завершения) конфликта.

Признаком перехода из скрытой стадии в открытую является переход к конфликтному поведению.

6. В качестве основных стратегий поведения в конфликтной ситуации приняты стратегии, выделяемые К.Томасом:

* **соперничество**, или конкуренция, предполагает открытую борьбу за свои интересы, упорное отстаивание собственных интересов. Человек борется за свои права, но полагается преимущественно на «применение силы» для обеспечения победы своих аргументов;
* **игнорирование**, или уклонение, уход – это стремление выйти из конфликта, не решая его, проигнорировать возникающие противоречия;
* **компромисс** – урегулирование разногласий через взаимные уступки;
* **сотрудничество** – совместная выработка решения, удовлетворяющая интересы всех сторон; пусть длительная и состоящая из нескольких этапов, но идущая на пользу дела. Это проявление готовности к углубленному изучению интересов сторон и поиску взаимовыгодных альтернатив;
* **приспособление** – изменение своей позиции, перестройка поведения, сглаживание противоречий. Фактически человек отказывается от своих интересов, достижения собственных целей, тем самым давая партнеру возможность осуществить его цели.

Стратегия поведения в конфликтной ситуации определяется той мерой, в которой член коллектива хочет удовлетворить собственные интересы, действуя активно или пассивно (напористостью) и мерой, в которой он хочет соблюсти интересы другой стороны, действуя совместно или индивидуально (кооперацией).

**Задание**

Для работы необходимо сформировать 5 подгрупп и распределить роли для проведения дискуссии.

1. Изучить краткий конспект основных теоретических положений, необходимых для выполнения работы. (5 мин.)

2. Просмотреть видео-кейс (20мин.)

3. Письменно ответить на следующие вопросы: (15 мин.)

3.1. К какому типу конфликтной ситуации вы отнесете события этого сюжета?

3.2. Какие действия и слова участников приводят к развитию конфликта?

3.3. Какие стратегии поведения в конфликтной ситуации демонстрировали участники?

3.4. Предложите варианты оптимизации деятельности участников конфликтной ситуации на разных этапах ее развития, которые могли бы разрешить конфликт в коллективе конструктивным образом? Доклад составляется совместным трудом группы, выступает один человек.

4. Изложение и обсуждение проектов. Каждая малая группа излагает свой проект всей группе в течение 5 минут, отвечает на вопросы. (30 мин.)

В ходе обсуждения рекомендуется делать необходимые для вас пометки в рабочем конспекте.

5. Обсудить в малых группах полученный результат, сделать вывод по практической работе и оформить отчет. В тетради для практических занятий ответить на вопросы теста.(10 мин.)

**Литература**

1. Вачугов В.В. Основы менеджмента. Учебник для СПО. - М.: Высш.школа, 2006, стр. 190-200
2. Драчева Е.Л. Менеджмент. Учебник. – М.: Академия, 20063, стр. 236-252
3. Разу М.Л. Менеджмент: учебное пособие для СПО. – М.: КНОРУС, 2008, стр.255-262
4. Журналы: «Менеджмент в России и за рубежом», «Управление персоналом», «Служба кадров и персонал».

**Модель управленческого конфликта как процесса**

**Реакция на ситуацию**

**Возможность разрастания конфликта**

**Конфликт происходит**

**Конфликт не происходит**

**Причины конфликта**

**Управленческая ситуация**

**Разрешение конфликта**

**Межличностные методы**

**Структурные методы**

**Уклонение**

**Сглаживание**

**Принуждение**

**Компромисс**

**Эмоциональный взрыв**

**Удаление одной из сторон**

**Рациональное решение проблемы**

**Разъяснение требований к раб*о*те**

**Введение единоначалия**

**Использование координации**

**Постановка комплексных целей**

**Совершенствование системы вознаграждений**

**Поощрение бесконфликтной работы**

**Функциональные и дисфункциональные последствия**

**Сетка Томаса-Килменна**

высокая

|  |  |
| --- | --- |
| **Соперничество**  **Компромисс** | **Сотрудничество** |
| **Уклонение** | **Приспособление** |

**Собственные**

**интересы** низкая

низкая **Интересы оппонента** высокая

**Ассертивность -** способность индивида отстаивать свою позицию в процессе общения, уважая мнение других субъектов взаимодействия.

**Толерантность** – Терпимость, отсутствие или ослабление реагирования на неблагоприятные факторы в результате снижения чувствительности к их воздействию.

**Профилактика конфликтов:**

* Улучшение условий и организации труда и быта
* Совершенствование системы мотивации
* Соблюдение трудового законодательства
* Соблюдение служебной этики
* Учет ожиданий подчиненных
* Совершенствование коммуникаций
* Улучшение социально-психологического климата
* Обучение персонала приемам саморегуляции поведения