***Практическое занятие № 3***

**Анализ и разработка мероприятий по разрешению какой-либо конфликтной ситуации на производстве**

**Задачи работы:**

- формирование умения анализировать конфликты в организации и принимать управленческие решения в конфликтных ситуациях.

**Задание 1.**

Вы заняли должность менеджера по маркетингу в организации, где продолжительное время существует конфликтная ситуация между высшим руководством фирмы и отделом маркетинга. Это связано с разными подходами к пониманию роли маркетинговой деятельности в организации. Какими будут ваши действия как менеджера? Разработайте методику устранения конфликтной ситуации.

**Задание 2.**

Проанализируйте наиболее распространенные причины конфликтов в организации и раскройте порядок действий менеджеров по их решению (организация – на ваш выбор).

**Задание 3.**

Рассмотрите предложенную ситуацию:

Вариант 1. Вы начальник отдела. Получили задание и едете в командировку. В аэропорту встречаете свою подчиненную – молодую сотрудницу, которая уже две недели не работает. Вам сказали, что она болеет. А Вы видите ее не только в добром здравии, но отдохнувшей и похорошевшей. Она кого-то с большим нетерпением встречает в аэропорту. При этом во вверенном Вам отделе полный завал, не хватает сотрудников, срываются сроки выполнения работ.

Вариант 2. Вы руководитель технологической группы. В Вашем подчинении находятся 4 человека. Один из них работает качественно, но медленно и неравномерно. Поэтому особенно ответственную работу Вы поручаете другим сотрудникам, которые успевают делать все, в том числе и помогать медлительному сотруднику. Но последнее время вам стали поступать жалобы на перегрузку, часто сотрудники стали отказываться выполнять работу за другого.

Вариант 3. Вы технолог в салоне красоты. В вашем подчинении находятся парикмахеры, маникюрши, косметологи. В вашем коллективе сложились теплые дружеские отношения: сотрудники проводят много времени вместе, все знают друг о друге, советуются друг с другом даже о личных проблемах. В салон была принята новая сотрудница, которая не участвует в общих «посиделках», ничего не рассказывает о себе. Остальные сотрудники стали игнорировать новую сотрудницу, не оказывают ей помощи и бегают к Вам с докладом о ее ошибках.

Вариант 4. Вы руководитель структурного подразделения. Ваша организация испытывает трудности в период кризиса. Нестабильность ощущают все сотрудники организации, их знакомы и знакомые их знакомых постоянно рассказывают о сокращениях в других организациях. Это всех беспокоит.

И вот Вы заметили, что Ваши сотрудники проявляют беспокойство, раздражение, перестали оказывать друг другу помощь в работе, стали с радостью докладывать Вам об ошибках других. Потом Вы узнаете, что в вашем подразделении прошел слух о том, что Вы ищете среди своих сотрудников кандидатов на сокращение.

Вариант 5. Вы менеджер по работе с клиентами в туристической фирме. Руководство фирмы сначала требовало ежедневного отчета о работе, потом ввели журнал регистрации прихода и ухода с работы сотрудников, потом Вы должны стали писать объяснительные записки о том, почему Вы слишком много времени потратили на беседу с одним клиентом, потом решили поставить на Ваш автомобиль навигатор, чтобы следить, действительно ли Вы поехали на встречу с клиентом и, наконец, установили камеры видеонаблюдения в офисе. Этот излишний контроль стал Вас беспокоить и раздражать, Вы стали утомляться на работе и плохо спать.

**Задание 4.**

Проанализируйте предложенную ситуацию.

**Задание 5.**

Письменно ответьте на вопросы:

1. Чем отличается понятие «конфликт» от понятия «конфликтная ситуация»?
2. Что необходимо для того, чтобы конфликтная ситуация переросла в конфликт?
3. Назовите основные причины конфликтов.

*Руководство к выполнению работы*

1. *Выберите из предложенных ситуаций Ваш вариант (по рекомендации преподавателя).*
2. *Дайте письменный анализ указанной ситуации по следующему плану:*

*- Каков тип предложенного конфликта? Почему Вы так считаете?*

*- Кто или что является субъектом и объектом конфликта?*

*- Каковы причины конфликта?*

*- Предложите варианты решения конфликта.*

*- Укажите возможные последствия конфликта.*

*- Укажите функциональные и дисфункциональные стороны данного конфликта.*

*3. При ответе на контрольный вопрос № 1 не следует давать определений указанных в вопросе понятий: ответ на вопрос предполагает анализ понятий и поиск отличительных признаков данных понятий.*