

Семинар 1. Особенности диагностики конфликтов

План:

1. Системный подход в изучении конфликтов.
2. Этапы анализа конфликта.
3. Оценка внутриличностной конфликтности человека.
4. Определение межличностной конфликтности человека.
5. Особенности изучения конфликтных отношений в группе.
6. Исследование межгрупповых конфликтов.

Вопросы для обсуждения:

- ✓ Что предполагает принцип системного подхода?
- ✓ Какие виды системного анализа вы знаете?
- ✓ Соблюдение каких этапов логики конфликтологического исследования позволяют повысить результативность работы?
- ✓ Чем в первую очередь определяется качество конфликтологического исследования?
- ✓ Какие методики позволяют выявить особенности внутриличностного и межличностного конфликта?
- ✓ Какие достоинства вы можете выделить у модульного социотеста как метода изучения взаимоотношений в группе?
- ✓ Что позволяет выявить ситуационный метод?

Литература:

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. — М.: ЮНИТИ, 1999. — с.138 –200.
2. Вишнякова Н.Ф. Конфликтология. - Минск, 2002.
3. Гришина Н. В. Психология конфликта. — СПб.: Питер, 2000.
4. Здравомыслов А. Г. Социология конфликта. — М.: Аспект Прогресс, 1996.
5. Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина. — СПб.: Лань, 1999. — Гл.5.
6. Козырев Г. И. Введение в конфликтологию. — М.: Владос, 1999. — С. 144-146.
7. Курбатов В.И. Конфликтология. – Ростов н/Д: Феникс, 2005.
9. Рабочая книга практического психолога. Технология эффективной профессиональной деятельности. – М.: Издательский дом «Красная площадь», 1996. – с. 230– 296.
10. Тарабыкина Л.В. Практикум по курсу психология человека. – М.: Педагогическое общество России, 1998. – с. 66 – 79.
11. Фанфалова Е.Б. Диагностика внутриличностного конфликта. – М.: «Фолиум», 1997. – с. 3 – 46.

Задания для самостоятельной работы:

- ✓ Составить глоссарий к разделу 5.
- ✓ Подобрать пакет психодиагностических методик;
- ✓ Создать методическую копилку;
- ✓ Провести исследование конфликтологических особенностей личности (группы);
- ✓ По результатам исследования оформить характеристику и разработать практические рекомендации.

Семинар 2. Управление конфликтами

План:

1. Сущность прогнозирования и профилактики конфликтов.
2. Предпосылки предупреждения конфликтов.
3. Технология предупреждения конфликтов.
4. Конструктивное разрешение конфликтов.
5. Медиаторство и разрешение конфликтов.

Вопросы для обсуждения:

1. Приведите определение понятия «управление конфликтом».
2. Какие виды деятельности субъекта управления включают в свое содержание процесс управления конфликтом?
3. Объясните понятия: «прогнозирование конфликта» и «предупреждение конфликта».
4. Что следует понимать под регулированием конфликта?
5. Перечислите этапы регулирования конфликта.
6. Перечислите важнейшие технологии регулирования конфликта.
7. Что следует понимать под разрешением конфликта?
8. Перечислите предпосылки разрешения конфликта.
9. Раскройте основные стратегии решения конфликта.
10. Перечислите принципы управления конфликтами.
11. Перечислите негативные факторы принятия конструктивных решений по конфликту.

Литература:

1. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология. — М.: ЮНИТИ, 1999. - Разд. VII; VIII.
2. Вересов Н.Н. Формула противостояния или как устранить конфликт в

коллективе.

– М. Московский психолого-социальный институт: из-во «Флинта», 1998. – с. 5 – 76.

3. Вишнякова Н.Ф. Конфликтология. - Минск, 2002.

4. Гринина Н.В. Я и другие.– Л., 1990. – с. 23 – 44.

5. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2000. – с. 88 – 113.

6. Зеркин Д. П. Основы конфликтологии: Курс лекций. Лекция 9. — Ростов н/Д:Феникс, 1998.

7. Кабушкин Н.И. Основы менеджмента. — Минск: Амалфея, 1998. — С. 238-250.

8. Карпениус Х., Фэйр М. Выиграть может каждый: как решать конфликты. — М., 1992. — с. 78 – 99.

9. Козырев В.И. Введение в конфликтологию. – М: Владос, 2000. – с. 33 – 43.

10. Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина. — СПб.: Лань, 1999. — Гл. 12.

11. Конфликтология / Под ред. В.П. Ратникова. – М , 2001. – с. 206 - 227, 271 – 278; 354 – 374.

12. Конфликтология. Хрестоматия. / Составитель Н.И. Леонов. – Москва – Воронеж, 2002.– с. 53 – 70; 181 – 189.

13. Курбатов В.И. Конфликтология. – Ростов н/Д: Феникс, 2005.

14. Масленбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации.— М.: Инфра-М, 1996. – с. 34 – 61.

15. Прикладная конфликтология : Хрестоматия / Сост. К.В. Сельченко. – Мн.: Харвест, 1999. – с. 380 – 596.

16. Уткин Э. А. Конфликтология. Теория и практика. — М.: Экмос, 1998.-С. 94-132.

Задание для самостоятельной работы:

✓ Повести самотестирование по методике «Оценка акцентуации характера» Шмишека (см.: Шапарь В.Б. Рабочая книга практического психолога/ В.Б.Шапарь,

А.Тимченко, В.Швыдченко. – М.: АСТ; Харьков:Торсинг, 2005. – 672с.); Тест «Тактика поведения в конфликте», « Оценка стратегий поведения в конфликте» по методике Дж. Г.Скотт (см.: приложение УМК).

✓ Разработать практические рекомендации для одноклассника по результатам его диагностики.

Конспектирование:

✓ Чумиков А.Н. Управление конфликтом и конфликтология управления как основа парадигмы мышления и действия.// Социологические исследования,

1995, №3. – с. 23 – 41.

Перечень примерных контрольных вопросов и заданий для самостоятельной работы

1. Конфликт и культура.
2. Различия в представлениях и ценностях.
3. Неудовлетворительные коммуникации.
4. Конфликт и стресс.
5. Психологические факторы нормализации стресса.
6. Границы мировосприятия и профилактика стресса.
7. Внутриличностные конфликты и суицидальное поведение.
8. Возрастные различия и конфликт. Кризис возраста.
9. Гендерные различия как фактор возникновения конфликтов.
10. Психоаналитический подход к пониманию внутриличностного конфликта.
11. Гуманистический подход к пониманию внутриличностного конфликта.
12. Понимание внутриличностного конфликта в когнитивной психологии.
13. Бихевиоральный подход к пониманию внутриличностного конфликта.
14. Понимание внутриличностного конфликта в интеракционизме.
15. Понимание конфликта в психосинтезе Ассаджоли.
16. Проблема внутриличностного конфликта в гештальтпсихологии.
17. Экзистенциальный подход в понимании конфликта.
18. Конфликт и манипуляция.
19. Анализ конфликта.
20. Методы коррекции семейных конфликтов.
21. Оценка конфликтности субъектов взаимодействия на основе трансактного анализа.
22. Пять способов оценки результатов деятельности.
23. Вертикальные конфликты: причины, предупреждение, способы разрешения.
24. Межпоколенные конфликты.
25. Специфика инновационных межличностных конфликтов.
26. Экономические конфликты.
27. Конфликты российского федерализма.
28. Понятие глобальных конфликтов.
29. Особенности межгосударственных конфликтов.
30. Предотвращение межгосударственных конфликтов.
31. Психологические причины конфликтологических решений.
32. Модели поведения в конфликтной ситуации.

33. Рационально-интуитивная модель овладения конфликтной ситуацией.
34. Преодоление страха в конфликтной ситуации.
35. Стратегии обострения конфликта.
36. Стратегия «Работа с лидерами конфликтов».
37. Торговый стиль управления конфликтом.
38. Конфликтные паттерны в трансактной психологии.
39. Цена конфликта. Выигрыш и проигрыш.

7.2. Оценочные средства промежуточного контроля

Решение психологических задач

Ситуационные задачи по теме: «Конфликтные ситуации»

Цель: Закрепление знаний студентов о сущности конфликта, развитие у них навыков анализа конфликтных ситуаций различных типов и формирование умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия.

Задача 1

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.

Задача 2

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.

Задача 3

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.

Задача 4

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...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задача 5

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

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Ситуационные задачи по теме «Механизмы возникновения конфликтов»

Цель: Развитие у студентов навыков анализа конфликтов между субъектами социального взаимодействия на основе применения формул (А, Б и В) и поиска вариантов разрешения конфликтных ситуаций.

Варианты решения задач обсуждаются в учебной группе на семинарском занятии.

Задача 1

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.

Задача 2

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».

Задача 3

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.

Задача 4

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

Задача 5

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

Задача 6

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

Задача 7

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации. На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полушутливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

Ситуационные задачи по теме «Анализ межличностных конфликтов»

Задача 1

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

Задача 2

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

Задача 3

Проведите трансактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи».

Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».

Задача 4

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

Ситуационные задачи по теме «Трансактный анализ конфликтов»

Цель: развитие у студентов навыков оценки конфликтности между субъектами социального взаимодействия на основе трансактного анализа, а также поиска вариантов разрешения таких конфликтов.

Ситуации, описанные в задачах нужно оценить на основе трансактного анализа.

Решение задач обсуждается в учебной группе.

Задача 1

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

Задача 2

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

Задача 3

Проведите трансактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи».

Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».

Задача 4

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.

Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

Ситуационные задачи по теме «Педагогические конфликты»

Ситуация:

Ученик (6—7 класс) грубо нарушает дисциплину. При беседах с ним классного руководителя, администрации школы плачет, клянется, что впредь ничего подобного не будет, но выходит за дверь класса и снова допускает серьезные нарушения. Такое поведение продолжается в течение довольно продолжительного времени... Решение ситуации проведем поэтапно.

Этап 1. Определение «узлов» конфликта

Опираясь на «Профиль личности», можно гипотетически предположить, что одной из основных причин конфликта в данном случае является недостаточное развитие волевого самоконтроля школьника.

Этап 2. Условная психодиагностика личностных особенностей как причин конфликта

Из «Процедурной части программы...» возьмем опросник для изучения волевого самоконтроля (ВСК).

После ознакомления с самой методикой, инструкцией и способами обработки данных, — проводим изучение состояния волевого самоконтроля на условном объекте (самом себе, товарище и т.д.).

Этап 3. Интерпретация эмпирических данных

Накладываем полученные сырые баллы на стандартизированные шкалы опросника ВСК и точкой в соответствующей графе отмечаем на бланке «Профиля личности...»

состояние волевого самоконтроля и соответственно делаем вывод об уровне его развития (высокий, средний, недостаточный).

Этап 4. Коррекция личностных характеристик

В случае недостаточного развития волевого самоконтроля школьника необходимо применить комплекс приемов воспитания и самовоспитания воли, но с соблюдением определенных условий. (См. перечень приемов и условий воспитания воли в разделе: V.5.3.

Волевые качества и их формирование — в учебнике «Общая психология»

(под ред. А.В.Петровского. М., 1986, с. 396—400).

Кроме того, следует ознакомиться с работой Л.С. Выготского. «Проблема воли и ее развитие в детском возрасте». Собр. Соч., т.2. М., Педагогика, 1982, с. 454—465).

Опираясь на вышеописанный способ, решите несколько ситуаций.

Ситуация 1.

В прошлом году окончил школу Виктор В. В аттестате средний балл 4,5. По гуманитарным предметам у него «5». Все годы Виктор усиленно работал над собой, был исполнительным. Из всех выпускников он самый эрудированный. До 8 класса был предметом насмешек, издевательств. Ребята (значительно слабее его по учебе) диктовали ему свою волю, в случае неподчинения избивали. Виктор стойко переносил оскорбления, никогда не жаловался. Почему ребята не приняли его?

В семье Виктор — поздний ребенок. Родители с высшим образованием. Уже в первом классе он резко отличался от ребят взрослостью суждений. Его глубокие мысли, анализ не всегда были ясны ребятам. Он поднимал проблемы, которые решали взрослые.

Неприятная внешность: неуклюжий, сложен непропорционально, полноват. Страдал хроническим насморком, поэтому нос всегда был красным. Ребята не хотели сидеть с ним за одной партой.

Учителя все знали, пытались беседовать с учащимися, но результатов не достигали...

Ситуация 2.

Участники: 1) ученица 7 класса Люда, очень развитая, хорошая общественница, 2) ученик 7 класса Сережа, способный, но уроки не учит, неорганизованный, но хороший товарищ.

Как-то на перемене Люда очень метко подметила, что Сережа очень похож лицом на древнего человека, изображенного в учебнике 7 класса по истории. Это подхватил класс. У Люды и Сережи начались ссоры.

На уроке немецкого языка, отвечая, Люда допустила оплошность. Класс засмеялся.

Сережа захохотал громче всех. Люда взяла учебник истории, быстро открыла страницу с древним человеком, показала Сереже. Тот побагровел и в адрес Люды сказал: «Тварь». Люда подошла к нему и ударила по щеке...

Ситуация 3.

Урок физкультуры в 8-м классе. Учитель впервые на уроке. Все выполняют упражнения, один сидит. Преподаватель вызывает его, он не встает, не реагирует. Учитель спрашивает его, почему он сидит. Ученик ответил: «Нипочему». Учитель не отстаёт. Ученик

посылает его...

Ситуация 4.

Ученик 10 класса занимался с большим нежеланием на уроках истории и обществоведения. Учительница не смогла найти контакта с учеником, часто грубо делала ему замечания по поводу его отношения к занятиям. Ученик в ответ на это намеренно нарушал дисциплину. Однажды он так вел себя на уроке, что учительница попросила его выйти из класса. Ученик отказался выполнить просьбу учительницы. Тогда она подошла к его столу, взяла портфель и выбросила в коридор. Ученик подошел к столу учительницы, взял ее сумку и бросил вдоль класса...

Ситуация 5.

8-й класс, урок химии; молодая учительница; трудный ученик С. демонстративно не слушает объяснение, мешает ей. Учительница делает одно замечание, другое — ученик не реагирует. Наконец, последнее, резкое по форме. Ученик поднимается и выходит из класса.

Учительница берет его портфель и приносит в учительскую, дабы ученик пришел за ним сам.

Проходит день, второй, третий. Ученик на уроках, но без портфеля, к урокам не готов.

«Сходи, возьми!» — «А я его туда не носил». Учительница тоже не берет портфель, не отдает его ученику, ждет, когда он сам придет, возьмет его и извинится перед ней. Ученик считает себя оскорбленным резким замечанием учителя. Выход...

Ситуация 6.

Урок математики в 8-м классе. Олег Б., относящийся к категории «трудных» подростков, пытается всеми средствами сорвать урок. Учительница не в состоянии сама выйти из положения и решает призвать на помощь директора школы. На требование.

Директора Олег нагло за являет, что не желает покинуть класс. Не теряя самообладания, директор приказал учительнице перевести учащихся в свободный кабинет и продолжить урок. Олег остался в классе один...

Ситуация 7.

Учительница вызывает к доске ученика — отличника для того, чтобы он записал

решение домашней задачи. Решение было написано, но допущены ошибки или неточности в решении. После разбора задачи учительница ставит этому ученику оценку «3». Выставила оценку в журнал и в дневник. Через несколько секунд ученик в возбужденном состоянии бросает дневник на стол учительнице. При этом кричит: «Сотрите, зачем

поставили, за что?»

Учительнице пришлось успокаивать ученика. Об этом случае узнали учителя и учащиеся других классов. Учительница рассказала мне как директору об этом случае... Состоялась беседа...

Ситуационные задачи по теме «Трудовые конфликты»

Ситуация 1.

Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как себя вести?

Ситуация 2.

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме.

В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Ситуация 3.

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Ситуация 4.

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний — она расплакалась. Как довести до нее свои соображения?

Ситуация 5.

У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают

немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет.

Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Ситуация 6.

Вы приняли на работу молодого способного юриста (только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права), который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Ситуация 7.

Во время деловой встречи с вами ваш сотрудник из отдела рекламы «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Ситуация 8.

Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявления об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним обсудить это, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

Ситуационные задачи по теме «Конфликты в организации»

Цель задания. Развитие у студентов навыков анализа конфликтов в организации и формирование умений принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях.

Ситуация 1.

Вы начальник отдела. Получили задание и едете в командировку. В аэропорту случайно встречаете свою подчиненную — молодую сотрудницу, которая уже две недели не работает. Вам сказали, что она болеет. А вы

видите ее не только в полном здравии, но отдохнувшей и даже, как вам показалось, похорошевшей. Она кого-то с большим нетерпением встречает в аэропорту. Во вверенном вам отделе полный завал, не хватает сотрудников, срываются сроки выполнения работ. Что вы скажете своей сотруднице? С чего начнете разговор? Чем должен завершиться этот инцидент?

Ситуация 2.

Вы опытный, давно работающий, авторитетный начальник отдела. В канун праздника вы от своего отдела представили фамилии нескольких лучших сотрудников для поощрения.

Среди тех, кому должны быть вручены грамота и денежная премия, Сидоров, которого вы лично предупредили о необходимости явиться на торжественное собрание, где ему будут вручены грамота и премия. Сидоров вместе со своей семьей явился на торжественное собрание, но грамоту и премию, по неизвестным для вас причинам, ему не вручили. На следующий день, не успев разобраться в причине недоразумения, вы случайно сталкиваетесь с Сидоровым в коридоре.

Каковы возможные варианты развития возникшей ситуации? Как бы вы повели себя в каждом из них?

Примечание. Каждая из предлагаемых ситуаций может иметь несколько вариантов развития. Например, в ситуации 1 — сотрудница, которая встретила вас, могла находиться на больничном по уходу за ребенком, а в аэропорту встречала человека, который должен был привезти ей дефицитное лекарство. В ситуации 2 — недоразумение могло возникнуть из-за ошибки машинистки, которая печатала приказ о поощрении.

Ситуация 3.

Рабочие одного из цехов предприятия неоднократно заявляли о неудовлетворительных условиях труда, высказывали опасения за свое здоровье (в цеху не уделялось должного внимания обеспечению безопасности труда). Им уже более трех месяцев не выплачивали заработную плату. Два дня назад с одним из рабочих на производстве произошел несчастный случай. Это переполнило чашу терпения рабочих. Они отказались от работы и пригласили на собрание руководство предприятия... Как бы вы повели себя в этой ситуации в качестве руководителя предприятия?

8. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Волков Б.С. Конфликтология: учеб. пособие для вузов / Б. С. Волков, Н. В. Волкова. –М.: Мир: Академ. Проект, 2007. – 397 с.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. - 2-е изд. - СПб. : Питер, 2009.- 464 с. : ил. - (Мастера психологии)
3. Дорохова, А. В. Разрешение конфликтов: учеб. пособие для пед. вузов / А. В.Дорохова. – М.: Академия, 2008. – 187 с.
4. Ковальчук А.С. Основы делового общения : учеб. пособие для студ. вузов / А. С.Ковальчук. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К, 2010. - 300 с.
5. Леонтьев А.А. Психология общения : учеб. пособие для студ. вузов / А. А. Леонтьев. -5-е изд. - М. : Смысл; Академия, 2008. - 368 с. - (Психология для студента)
6. Хасан, Б. И. Психология конфликта и переговоры: [учеб. пособие для вузов по спец.психология] / Б. И. Хасан, П. А. Сергоманов. – 4-е изд., стер. – М.: Академия, 2008. –190 с.

б) дополнительная литература:

1. Андреева Г.М. Социальная психология: Учеб. для вузов / Г. М. Андреева. - 5-е изд.,испр. и доп. - М. : Аспект Пресс, 2008. - 363 с.
2. Андриенко Е.В. Социальная психология: Учеб. пособие для студ. пед. вузов / Е. В.Андриенко ; ред. В.А. Сластенин . - 5-е изд. - Москва : Академия, 2010. - 264 с.; МО. -(Высшее профессиональное образование)
3. Анцупов А.Я, Шипилов А.И. Конфликтология: учебник для вузов. - М.: ЮНИТИДАНА, 2004.