

Управление информационно-технологическими проектами
Практическая работа №15
ФИО: Сидоров Станислав Дмитриевич Фомичев Роман Алексеевич Костенко Петр Андреевич Заболотников Дмитрий Юрьевич Гаджиев Марат Тимурович Цветкова Эрика Андреевна
Группа: ИКБО-20-21

Вариант 3

Задание 1

Конфликт = конфликтная ситуация + инцидент.

Конфликтная ситуация есть: сотрудник испытывает напряжение, связанное с нарушением обещания, что вызывает чувство несправедливости.

Инцидент также присутствует: неисполнение обещания руководителем (действие или бездействие), которое является конфликтогеном.

Исходя из вышеперечисленного, можно сделать вывод, что описанная ситуация уже переходит в стадию конфликта, если сотрудник начнет выражать недовольство или предпринимать действия.

Ситуация может развиваться в нескольких направлениях:

Эскалация конфликта: Сотрудник выражает недовольство, что приводит к ухудшению взаимоотношений с руководителем и в коллективе.

Разрешение конфликта: Руководитель объясняет причины невыполнения обещания, возможно, предлагает компромисс (новые сроки повышения, дополнительные бонусы).

Механизмы управления ситуацией:

Определить, требует ли конфликт решения;

Выяснить цели сторон;

Совместное обсуждение решения;

Выработка плана действий;

Задание 2

Конфликты:

1. Между руководителями подразделений и рабочими:

Суть конфликта: Сопротивление изменениям. Рабочие и прорабы сопротивляются внедрению новых материалов и технологий. Они воспринимают изменения как угрозу своей стабильности, вместо того чтобы видеть их как возможность развития.

Противоборство: сопротивление изменениям:

Скрытая форма: рабочие и прорабы тормозят внедрение новых материалов и технологий.

Активное сопротивление может проявляться в отказе сотрудничать или пассивном саботаже.

Методы разрешения конфликта:

Проведение собраний и встреч, где объясняется необходимость изменений;

Подчеркивание преимуществ изменений для каждого сотрудника (например, повышение квалификации, возможность карьерного роста);

Индивидуальная работа с ключевыми сотрудниками, склонными к сопротивлению.

2. Между начальником управления и главным инженером:

Суть конфликта: Разногласия в распределении обязанностей. Начальник обвиняет главного инженера в том, что тот занимается мелочами вместо разработки технической политики, а главный инженер критикует начальника за неспособность руководить.

Противоборство: критика и обвинения:

Взаимные обвинения между начальником управления и главным инженером, что также снижает доверие в коллективе.

Методы разрешения конфликта:

Обучение сотрудников (проведение тренингов для работников, чтобы они освоили новые технологии и материалы);

Назначение квалифицированного специалиста на должность начальника отдела маркетинга.

Задание 3

Стратегия:

Нужно подойти к вопросу с эмпатией. Нужно понять чувства сотрудницы, но при этом конструктивно донести замечания. Цель - не обидеть и расстроить, а помочь ей улучшить работу.

Методы:

1. Начать разговор с позитива. Отметьте сильные стороны сотрудницы
2. Выразить замечания не к личности, а к результату работы. Не "ты плохо работаешь", а "в этом отчёте есть неточности, давай исправим".
3. Цель разговора - помочь, а не задеть. Нужно объяснить, почему нужно внести эти правки
4. Дать сотруднице высказаться, выразить эмоции. Нужно проявить эмпатию к человеку
5. Предложить свои правки для улучшения. Обсудить, как можно исправить ошибки и что вы готовы сделать, чтобы поддержать сотрудницу
6. Завершите разговор на позитивной ноте

Инструменты:

- Активное слушание
- Безоценочные суждения
- Совместный поиск решений
- Признание чувств собеседника

Задание 4

Варианты взаимодействия с руководителем типа ОДИНОЧКА (Вариант 3):

Письменная коммуникация:

- Четкость и конкретность: Излагайте свои мысли кратко и ясно, избегайте двусмысленности.
- Структурированность: Делите сообщение на логические блоки, используйте списки и маркированные пункты.
- Предварительная подготовка: Тщательно продумывайте содержание письма перед отправкой.

Звонки:

- Краткий и информативный: Готовьтесь к разговору заранее, чтобы не тратить время на лишние детали.
- Конкретные вопросы: Формулируйте вопросы четко и кратко.
- Уважение времени: Будьте кратки, не отвлекайтесь от темы разговора.
- Планирование: Заранее обговаривайте время звонков по почте / иным каналам коммуникации.

Личные встречи:

- Минимум формальностей: Переходите сразу к сути дела.
- Четкая повестка встречи: Заранее оговорите вопросы, которые хотите обсудить.
- Готовность к отказу: Будьте готовы к тому, что ваш руководитель может отклонить предложение о личной встрече.
- Планирование: Заранее обговаривайте время звонков по почте / иным каналам коммуникации.

Также всегда стоит показывать своему руководителю:

- Результаты: Демонстрируйте свою эффективность и способность достигать поставленных целей. Демонстрируйте эффективность, проведенных встреч.
- Автономия: Покажите, что вы можете работать самостоятельно и брать на себя ответственность.
- Профессионализм: Будьте компетентны в своей области и постоянно совершенствуйтесь.

Сохраните файл с названием «УИТП ПР 2 Иванов ИКБО-01-21» в формате pdf.