**МвПД**

**Тема 2: Функции менеджмента**

**Игошев Р. В.**

**П50-4-21**

**Практическая работа на тему**

**«Анализ конфликтной ситуации с применением методов разрешения конфликтов»**

**Конфликт**

Данный конфликт начался совсем недавно (меньше двух месяцев назад) в отделе бухгалтерии в небольшой по численности работающего персонала коммерческой организации, занимающейся предоставлением медицинских услуг. Когда стало очевидно, что два человека, работающие в отделе, не справляются со своей работой, было решено нанять секретаря для выполнения достаточно простой работы (такой как копирование, распечатка необходимых бумаг, набор текста). Девушка, занявшая это место, действительно могла бы облегчить работу отделу, если бы не начала конфликтовать с бухгалтером. С самого начала Елена Андреевна заметила, что многие её задания остаются невыполненными и исполняются только при повторном напоминании. Особенно это было заметно на фоне того, что все просьбы руководителя отдела исполнялись молниеносно. Сначала она думала, что Ирина действительно не успевает выполнять все работы (хотя она злилась, потому что её задания вовсе не были менее важными, чем поручения Игоря Сергеевича). Но после того как Елена Андреевна несколько раз увидела секретаря, увлечённой пасьянсом, несмотря на скопившиеся задания, поняла, что её просто игнорируют. Елена Андреевна вспылила и стала в достаточно эмоциональной форме излагать свои претензии Ирине. Выяснить у секретаря причины такого отношения к работе не удавалось, поскольку в ответ та только обиженно смотрела и говорила, что она весь день работала и вот только на минуточку решила отдохнуть. И еле слышно буркнула под нос: «Ну не нравишься ты мне…» Елена Андреевна сделала вид, что ничего не слышала. Когда же через пару дней Елена Андреевна, не выдержав, пришла к своему начальнику, тот сказал, что ей просто кажется, а дел у секретаря действительно много. После очередной жалобы, он решил подойти к Ирине, но теперь она даже не оправдывалась, а просто отрицала, что вообще умеет включать игры. Игорь Сергеевич испытывал к ней симпатию, поэтому сразу ей поверил, а Елену Андреевну попросил понять, что у девушки много работы и она может что-то не успевать. Конфликт долго оставался неразрешённым. Елене надоедало по много раз требовать одного и того же от секретаря, и она делала сама всё, что ей нужно, после того, как Ирина покидала рабочее место. Но после очередной жалобы начальнику она заметила, что Игорь Сергеевич изобразил на лице чуть ли не страдание. Он посочувствовал Елене Андреевне и «вдруг вспомнил», что ведь они взяли секретаря на неполный рабочий день, а значит и платят ей не столько, сколько планировали, а в два раза меньше. Он пообещал найти ещё одного секретаря на оставшуюся часть дня. И хотя для этого пришлось бы дополнительно вкладывать средства в поиск нового сотрудника, он решил добиться

**МвПД**

**Тема 2: Функции менеджмента**

разрешения на это своего начальства. Действительно, вскоре появился ещё один секретарь, и обстановка стала возвращаться в норму.

**МвПД**

**Тема 2: Функции менеджмента**

**Задание №1.**

Выделяют следующие структурные элементы конфликта:

1. Субъекты конфликта – люди, которые вступают в конфликт; активные участники конфликта. - Елена Андреевна, Игорь Сергеевич, Ирина

2. Предмет конфликта – то, из-за чего происходит конфликт, имеет разное значение для субъектов конфликта; может быть материальным и не материальным. Исправное исполнение заданий бухгалтера

3. Мотивы конфликта – побудительные силы, которые двигают человеком и определяют его действия, как конфликтные (интересы, убеждения, взгляды, цели). Елена Андреевна – желание облегчить свою работу, Ирина – личная неприязнь, Игорь Сергеевич – симпатия к Ирине

4. Образ конфликтной ситуации – отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликта. Елена Андреевна – Ирина недолюбливает Елену, из-за чего не выполняет свои рабочие обязанности, вынуждая Елену делать работу за неё

Ирина – Елена пытается переложить свою работу на неё, к тому же сама Елена вызывает у нее неприязнь

Игорь Сергеевич – Ирина не успевает сделать работу и сильно устает, а Елена требует исполнения работы, но не дождавшись её, переутомляет саму себя.

5. Позиции участников по отношению друг к другу – структурная единица, характеризующая действия субъектов по отношению друг к другу. Елена Андреевна – уважает Игоря, но не понимает Ирину

Ирина – недолюбливает Елену, и хорошо относится к Игорю

Игорь – его привлекает Ирина, а к Елене он испытывает сочувствие и снисходительность

**Задание №2**.

В процессе разрешения любого конфликта необходимы знания о типе/виде этого конфликта. Рассмотрим значение этих знаний на примере, определив тип рассмотренного конфликта.

1. По сфере проявления конфликт может быть: • Производственно-экономический; •Идеологический; • Социально-бытовой; • Семейно-бытовой.

2. По степени длительности и напряженности выделяют: • Бурные, быстро текущие конфликты;• Острые длительные конфликты; • Слабо выраженные, вяло текущие конфликты; • Слабовыраженные и быстро текущие конфликты.

3. По числу субъектов конфликт может быть: • внутриличностным; • межличностным; •междуличностью и группой; • межгрупповым; • межгосударственным.

4. По характеру предмета конфликта выделяют: • Реалистический конфликт; • Нереалистический конфликт.

5. В зависимости от социальных последствий конфликты делятся на: • Деструктивные; •Конструктивные.

**Задание №3.**

Предложите способы разрешения данного конфликта и дайте им объяснение.

Основные способы разрешения конфликта:

1. Устранить причину конфликта: уволить нового секретаря – данный способ самый прямой, и нацелен на первоисточник конфликта – секретаря. Хоть этот способ и не требует многих раздумий, уволить сотрудника может стать проблемой, если он не захочет уходить сам. Кроме того, даже если он и уйдет, потребуется время для нахождения нового секретаря
2. Нанять второго секретаря – данный требует больших трудозатрат, повысит расходы, но позволит переложить оставшуюся работу на другого секретаря. В итоге общая нагруженность снизится, но экономически это может быть сильно невыгодно
3. Переубедить секретаря – Игорь Сергеевич может осознать проблему, и понять что объективных причин для невыполнения работ нет. Придется провести беседу с работником, и объяснить, что противоречиям не место для работы, и работу придется выполнять, вне зависимости от личных отношений работников