

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/esse/221390>

Тип работы: Эссе

Предмет: Конфликтология

Введение 3

1 Диагностика конфликта: выбор адекватной модели и метода диагностики, анализ 4

1.1 Описание конфликта 4

1.2. Обоснование методики диагностики конфликта 4

1.3. Результаты анализа в соответствии с выбранной методикой 5

2. Методы управления конфликтом: технология регулирования конфликта и результаты применения (или планируемые результаты применения) технологии 6

2.1. Стратегии поведения в конфликте участников и использованные ими методы управления конфликтом 6

2.3. Рекомендации управления конфликтом 8

Список используемой литературы 9

Введение

Как правило, существует два основных подхода к пониманию конфликта. Первый определяет конфликт как столкновение сторон, сил, мнений и пр. Если рассматривать данный подход, то конфликты возможны и в неживой природе. Вторым подходом является понимание рассматриваемого процесса как столкновения разных интересов, мнений и пр. Здесь участники конфликта – группа людей. Что является необходимым условием возникновения конфликта? Прежде всего, это наличие у субъектов конфликта противоположно направленных целей и суждений, мотивов. Предконфликтной является ситуация, когда конфликтующие субъекты противодействуют, но не переживают негативных эмоций. Но эмоции также могут переживаться, но не проявляться. Сферами противодействия конфликтующих субъектов могут быть общение, поведение и деятельность. Конфликт – важнейшая сторона взаимодействия людей в обществе, и, как следствие — «форму отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями». Целью данной работы является рассмотрение вопроса управления организационными конфликтами (на конкретном примере).

1 Диагностика конфликта: выбор адекватной модели и метода диагностики, анализ

1.1 Описание конфликта

Внутри отдела продаж (руководитель – коммерческий директор) – образовалась группа менеджеров, которые выступают против выставленных руководителем планов продаж, но обсуждают это не с самим коммерческим директором, а между собой, рассказывая истории другим сотрудникам о невозможности выполнения данных планов, тем самым, разобщая коллектив и подрывая авторитет руководителя.

На собраниях с коммерческим директором данные менеджеры ведут себя тихо, не выдвигают никаких предложений. И якобы соглашались с выставленными планами. Но после собрания начинают обсуждать и критиковать руководителя и его действия.

Создается медленный саботаж сотрудников. То время, которое неформальная группа тратит на обсуждение планов и руководителя, составляет 1/3 времени работы (непосредственно саботаж). За это время сотрудники могли бы поднять свои планы и выровнять уровень своего бонуса. Но сотрудники стали так увлечены своим «внешним врагом», что объединяются даже в неформальной обстановке, после работы, и жалуются о том, как можно выполнять планы.

1.2. Обоснование методики диагностики конфликта

Прежде всего, методом диагностики будет выступать наблюдение. Коммерческий директор методом наблюдения выясняет основных участников конфликта. Так происходит сбор первичной информации о назревавшем конфликте, фиксируется скрытый конфликт, стратегии поведения участников. В таком случае коммерческий директор является наблюдателем-оппонентом, одновременно воспринимая конфликт со стороны (как свидетель, посредник). Это дает возможность оценивать влияние многих факторов в конфликте, их вес. Но часто в таком наблюдении

- 1) Алавердов А. Р. Управление персоналом. — М.: Market DS, 2017. — 302 с.
- 2) Маслоу А.Г. Мотивация и личность/ - СПб: Питер, 2012 - 352 с.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/esse/221390>