

МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА

Открытого урока по предмету:
Основы экономики менеджмента и маркетинга
специальности 19.02.10 «Технология продукции ОП»

на тему:

«Управление конфликтами. Управление стрессами»



Разработчик: Лушева А.Х.

План урока
по предмету: «Основы экономики менеджмента и маркетинга»
преподаватель -Лушева А.Х.

Дата: 16.04.2019 г.

Место проведения: кабинет № 24

Группа: ТО 2/4

Тема: Методы управления.

Тема занятия: Управление конфликтами. Управление стрессами.

Цели занятия:

обучающая – совершенствовать знания по дисциплине, обеспечить знания таких понятий как конфликт, стресс, формирование умений и навыков, необходимых в практической деятельности, обучение методам релаксации;

развивающая – развитие навыков устной речи, общения, письменных ответов на вопросы, развитие умения анализировать и делать выводы, развитие навыков эффективного общения;

воспитательная – формирование культуры общения на деловом языке, воспитание активности студентов, воспитание норм и правил поведения;

методическая – использовать раздаточный материал и диапроектор (схемы и таблицы) для лучшего усвоения темы, а также диагностику поведения студентов группы в конфликтных и стрессовых ситуациях;

диагностическая – определение стиля поведения, изучения личностной предрасположенности к конфликтному поведению, а также определение степени самоконтроля и эмоциональной лабильности в стрессовых условиях.

Вид занятия: комбинированный урок.

Метод проведения урока: словесная передача, слуховое восприятие информации; лекция, показ презентации, самостоятельная работа учащихся.

Межпредметная связь: Социально-психологические аспекты личности.

Внутрипредметная связь: Искусство делового общения в работе менеджера. Организация как форма существования людей.

Материально-техническое оснащение урока:

дидактическое: раздаточный материал, карточки с вопросами для письменной проверки знаний пройденного материала, карточки с тестами для письменной проверки знаний текущего материала.

технические: компьютер, интерактивная доска, проектор.

Литература:

основная:

- 1) Е.Л. Драчева, Л.И. Юликов, «Менеджмент», учебник, м. 2014 г.;
- 2) В.Д. Сухов, С.В. Сухов, Ю.А. Москевич, «Основы менеджмента», учебное пособие, м. 2001 г..
- 3) С.Б. Жабина, О.М. Бурдюгова, А.В. Кодесова, «Основы экономики, менеджмента и маркетинга» в общественном питании, учебник, м. 2018 г.

дополнительная: Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие. – Самара, 2004 г.

Родионов В.А. Прививка от стресса. Методические рекомендации по профилактике негативных последствий воздействия стресса. – Ярославль, 2006 г.

ХОД УРОКА

1. Организационный момент (2 мин.): Приветствие. Отметка в журнале отсутствующих учащихся.

2. Актуализация знаний, мотивации и целеполагания (4 мин.). Целью сегодняшнего урока является: ответить на тестовые и конкретные вопросы письменно и устно, используя раздаточный материал, также мы посмотрим презентацию подготовленную учащимся далее у нас новая тема: «Управление конфликтами. Управление стрессами», где познакомимся с такими понятиями, как конфликт, стресс. На основе полученных данных проведем диагностику вашего поведения в конфликтных и стрессовых ситуациях. Итак, давайте вспомним тему прошлого занятия – «*Стили руководства. Формы власти и влияние*» (25 мин.).

2.1. Карточки с заданиями:

1 карточка: 1) Кто такой руководитель в организации и что означает стиль руководства? 2) Что означает формальное лидерство? 3) Кто на предприятии может иметь власть?

2 карточка: 1) Что означает командный лидер? 2) Чем отличается «авторитет» от других людей? 3) Кто может быть лидером?

3 карточка: 1) Что означает индивидуальный лидер? 2) Что означает неформальное лидерство? 3) Какой стиль руководства вы бы выбрали? (ответ обоснуйте).

4 Кроссворд по теме: методы и стили управления.

2.2. Презентация на тему: Стили руководства.

2.3 Фронтальный опрос: 1) Власть и каналы власти в организации. 2) Стили лидерства. 3) В чем заключается разница между лидерством и руководством? 4) Почему проблемы лидерства являются ключевыми для достижения организационной эффективности? 5) Что предполагает эффективное лидерство? 6) Какими качествами должен обладать эффективный лидер? 7) Какие факторы нужно учитывать при выборе стиля управления? 8) Что означает «власть»? 9) Какие способы воздействия руководителя на подчиненного вы можете назвать? 10) Назовите основные формы проявления влияния.

2.4. Индивидуальный опрос: Основные формы власти.

3. Новая тема (30 мин.): Управление конфликтами. Управление стрессами.

Изложение нового материала

1. Понятие конфликта. Конфликт – это противоречие между двумя или более сторонами, т.е. конкретными лицами и группами, когда каждая сторона делает так, чтобы были приняты ее точка зрения или цель, и мешает другой стороне делать тоже самое (слайд № 1, 2).

2. Виды конфликтов.

Внутриличностный. Он может выступать в разных формах. Одна из наиболее распространенных форм – ролевой конфликт, когда к одному человеку предъявляются противоречивые требования по поводу того, каким должен быть результат его работы.

Межличностный. Столкновение двух специалистов за осуществление своих проектов или конфликт между претендентами на одну вакансию.

Конфликт между личностью и группой. Неформальные группы устанавливают нормы поведения. Каждый должен их соблюдать, чтобы быть принятым в эту группу. Конфликт на почве должностных обязанностей. Руководитель может предпринять дисциплинарные меры, которые могут быть непопулярными у подчиненных. Тогда группа может изменить отношение к руководителю.

Межгрупповой конфликт. Конфликт между формальными и неформальными группами. Функциональные группы конфликтуют из-за различия целей.

Выделяют несколько типов конфликтов между менеджерами: между менеджерами различного уровня; между менеджерами как отдельными личностями, между менеджерами и различными группами в организации (слайд № 4, 5).

3. Причины конфликтов. Распределение ресурсов между работниками или подразделениями, которые всегда ограничены. Руководство стремится распределить материалы,

финансы между группами, чтобы наиболее эффективным образом добиться целей организации. Каждая группа желает получить больше ресурсов, в результате этого возникает конфликт.

Взаимозависимость заданий.

Различия в целях. На предприятиях образуются специализированные подразделения, которые могут уделять большее внимание достижению своих целей, а не целей организации.

Различия в оценке ситуации и мнениях. Люди в различных ситуациях рассматривают только те альтернативы, которые благоприятны для их группы и личных потребностей.

Различия в манере поведения и жизненном опыте. Люди с разным жизненным опытом (стаж работы, образование, возраст) не всегда достигают полного взаимопонимания.

Неудовлетворительная коммуникационная связь. Работники, не обладающие информацией, не могут понять ситуацию, что является причиной конфликта (слайд №6, 7).

Если не найти эффективного способа разрешения конфликта, то он может привести к отрицательным последствиям: рост текучести кадров, нежелание сотрудничать с другими группами в будущем и др.

4. Управление конфликтами. Управление конфликтами – это целенаправленное воздействие по устранению причин, породивших конфликт. Существует несколько методов управления конфликтными ситуациями.

Методы и средства разрешения конфликтов могут быть разнообразными: индивидуальные (личный подход), официальные (в рамках разработанных инструкций, положений), социальные (с учетом социального положения групп), юридические (действия в рамках закона).

Конфликтные ситуации управляемы. Значительная роль в их преодолении принадлежит руководителям и менеджерам.

Диагностика поведения студентов в конфликтных ситуациях – студентам предлагается пройти диагностику предрасположенности личности к конфликтному поведению. Предлагаются опросники и дается инструкция (слайд № 9, 10).

По окончании тестирования каждый учащийся смотрит свой результат самостоятельно.

5. Понятие стресса. Стресс – перенапряжение системы психологической саморегуляции личности в условиях давления внешних факторов. Стресс может оказывать разрушительное влияние на работника, а также на организацию, создает проблемы. Симптомы стресса: нервность и напряжение; хроническое переживание; неспособность к отдыху; чрезмерное употребление алкоголя или курение; проблемы со сном; чувство неспособности справиться с чем-либо; эмоциональная неустойчивость; проблемы здоровья; впечатлительность и легкая ранимость (слайд № 11).

Причины стресса могут быть вызваны как организационными факторами, так и событиями личной жизни. К организационным факторам относят: повышение требовательности к личности; лимит времени; расширение фронта работы; внедрение нововведений; неинтересная работа; плохие физические условия работы (плохое освещение, чрезмерный шум); плохие каналы обмена информацией и т.д. Причинами стресса руководителя являются: хроническая нехватка квалифицированных работников; плохая работа личного секретаря и т.д. События личной жизни могут быть причиной стресса: смерть супруга, содержание в тюрьме, развод, смерть близкого родственника, болезнь, вступление в брак, увольнение с работы, уход на пенсию, появление нового члена семьи и т.д (слайд № 16).

Стресс проявляется в зависимости от того, насколько личность психофизиологически и морально оказывается устойчива к перегрузкам и как долго может выдержать их. У каждого есть свой индивидуальный лимит времени давления стресса.

Стресс – это процесс, нарастание которого снижает работоспособность личности. Процесс нарастания стресса можно разбить на три фазы: первая – рост интенсивности реакций личности, познавательных процессов, ускорение их (фаза мобилизации). Вторая – в поведении появляется неорганизованность, теряется четкость передачи информации, она труднее понимается, качество выполнения работы снижается, руководитель и подчиненный допускают много ошибок (фаза дезадаптации). Третья – личность теряет контроль за ситуацией, появляется суетливость,

растерянность, личность приходит в состояние вялости, апатии, пассивности – стадия дезорганизации.

С одной стороны, руководителю важно научиться смягчать удары стрессовых факторов, т.к. стресс часто ведет к нагрузкам на психику со всеми вытекающими последствиями. С другой стороны, стрессовые состояния необходимы руководителю, т.к. они стимулируют работу фирмы, сигнализируют об упущениях и ухудшениях.

6. Методы борьбы со стрессами. Среди методов борьбы со стрессами наибольшим успехом пользуются: делегирование полномочий; анализ стрессовых ситуаций; выявление причин, приводящих к стрессу; общение с коллегами, другими работниками, потребителями; беседы по телефону с приятелями, встречи с друзьями; физические оздоровительные занятия; переключение на активный отдых; самоустранение от стрессовых ситуаций (отпуск, перерыв) и др. (слайд № 15)

Общими рекомендациями по понижению вероятности стресса являются соблюдение правильного режима питания, физические упражнения, достижение общего равновесия в жизни.

7. Фрустративные состояния и способы психологической самозащиты. Менеджер должен уметь преодолевать не только стрессовые, но и фрустративные состояния. Фрустрация – психологическое состояние дискомфорта, вызываемое непреодолимыми трудностями на пути достижения к цели. В состоянии фрустрации личность может вести себя агрессивно или впасть в состояние депрессии. Характерное поведение личности: либо обвиняет кого-то в случившемся, либо усматривает «злой умысел». Предрасполагают к фрустральным состоянием такие качества личности, как доверчивость, импульсивность, тревожность, неорганизованность, рискованность и др. (слайд № 16, 17).

При этом используются разные способы психологической самозащиты.

«Способы психологической самозащиты» (слайд № 18) и предлагается обсудить ее:

- позитивная трактовка худшего («Что Бог ни дает, все к лучшему»);
- ориентация на лучшие времена («Все проходит, надо переждать»);
- самоутешение в сравнении двух зол («Хорошо еще, что так получилось, могло быть еще хуже»);
- самоуспокоение в сравнении с тем, что было («Ничего, худшее уже позади»);
- позитивный настрой на будущее («В следующий раз буду знать») и др.

Все эти способы могут быть сведены к тезису: «Если не можешь изменить ситуацию, измени отношение к ней!».

4. Закрепление нового материала путем:

1) фронтального опроса (10 мин.): 1) Что такое конфликт? 2) Каковы причины конфликтов в организациях? 3) Кто может быть участником конфликта? 4) Перечислите основные типы конфликтов. 5) Как функционируют симметричные и ассиметричные конфликты? 6) Как управляет конфликтной ситуацией эффективный менеджер? 7) Назовите основные методы управления конфликтами. 8) Что означает стресс? 9) Назовите основные симптомы стресса. 10) Какие фазы проявления имеет стресс? 11) Как можно бороться со стрессом? 12) Как можно защищаться от стрессовых ситуаций? 13) Что означает фрустрация?

2) Тестирования (11 мин.): 11 вопросов.

6. Домашнее задание (3 мин.): Домашнее задание (составление кроссворда); учебник Семенов А.К., Набоков В.И. Основы менеджмента, стр. 278-286.

7. Подведение итогов (2 мин.): выставление оценок, выводы.

**Карточка задание № 1 к теме:
Стили руководства. Формы власти и влияние.**

- 1) Кто такой руководитель в организации и что означает стиль руководства?
- 2) Что означает формальное лидерство?
- 3) Кто на предприятии может иметь власть?

**Карточка задание № 2 к теме:
Стили руководства. Формы власти и влияние.**

- 1) Что означает командный лидер?
- 2) Чем отличается «авторитет» от других людей?
- 3) Кто может быть лидером?

**Карточка задание № 3 к теме:
Стили руководства. Формы власти и влияние.**

- 1) Что означает индивидуальный лидер?
- 2) Что означает неформальное лидерство?
- 3) Какой стиль руководства вы бы выбрали? (ответ обоснуйте).

**Карточка задание № 4 к теме:
Стили руководства. Формы власти и влияние.**

- 1) Каким должен быть стиль руководства эффективного менеджера?
- 2) Какими качествами должен обладать человек, чтобы стать лидером?
- 3) При каком стиле руководства руководитель отдает приказы, при этом их надо выполнять беспрекословно.

Кроссворд

1. Вид управленческой деятельности, который побуждает работников к деятельности.
2. Осознание отсутствия чего-нибудь, что побуждает человека к действию.
3. Всё то, что человек считает для себя ценным.
4. Пирамида потребностей – «Пирамида».
5. Способ управления.
6. Экономическое воздействие
7. Система приемов и методов воздействия на сотрудников
8. Начальник-эксплуататор
9. Менеджер, у которого преобладает попустительский стиль управления.

