

Практическая работа
«Стратегия и правила поведения в конфликтных ситуациях»

Задание 1. Опишите способы поведения в конфликте.

1. Подавление – ? 2. Подчинение –? 3. Избегание –? 4. Компромисс –? 5. Сотрудничество-?

Задание 2. Конфликтные ситуации вызывают в сознании любого человека неприятные ассоциации: враждебность, непонимание, попытки доказать свою правоту, обиды и угрозы. Конфликт - это явление негативное, особенно для руководителей, так как им приходится сталкиваться с непониманием чаще других работников. Большую часть времени человек проводит на работе, взаимодействуя с начальством и подчиненными, общаясь с сослуживцами, строя совместную деятельность с партнерами компании. При таком плотном графике общения возникает масса причин, по которым люди не совсем правильно понимают друг друга, что и приводит к спорам. Если создавшаяся ситуация представляет собой угрозу достижению поставленных целей хотя бы для одного из участников взаимодействия, то возникает конфликт.

1. Допишите предложения.

Разрешение конфликта — это совместная деятельность его участников, направленная на

Затухание конфликта — это временное прекращение противодействия при сохранении.....

2. Проанализируй фрагменты интервью клиентов кафе. Какое неверное действие совершил повар (официант, начальник), спровоцировав, конфликтную ситуацию?

* Мне предложили чай в начале обслуживания с безразличной интонацией и принесли его через 15 минут, хотя посетителей в кафе было не много.

*Когда я вошла в кафе, официант даже не подошла и не предложила.

*Начальник перепутал мое имя.

*Повар, не дослушав мои пожелания и предпочтения в еде, перебил меня и начал предлагать варианты, которые мне не устраивают.

*Когда я попросил совета официанта относительно выбора блюда, она ответила, что я должен решить это сам. Я растерялся.

*В перерыве на обед начальник начала настойчиво предлагать мне купить какой-то ему коктейль, хотя, я читала в этот момент журнал. Давление начальника разозлило меня.

*Когда я задала конкретные вопросы о способах тепловой обработки блюда, повар не смогла ответить и даже произнести название блюда.

*Когда продавец подал мне банку с кофе, он громко стукнул банкой о прилавок и кофе рассыпался, продавец повернулся спиной и молча ждал оплаты.

*В кафе было очень жарко и душно, я попросила включить кондиционер, на что официант ответил, что ему холодно. Пришлось терпеть. Я не могла дождаться, когда мне подадут обед, чтобы скорее выйти на улицу.

*Я хотела поговорить с начальством о современных тенденциях в оформлении витрин и узнать ее мнение о состоянии наших предложенных идей, но она была так погружена в свои мысли, что я промолчала.

*В процессе работы, мой коллега без конца говорила, обращаясь ко мне, например, «сахарок», «денежка», «конфеточки», «макарошечки». Какие ошибки и как их предотвратить?

*На сайте кафе меня привлекла информация о специалистах: победители и дипломанты чемпионатов мира в сфере обслуживания. Когда я пришла в данный магазин, то продавец был безразличен к моим пожеланиям. Я ушла разочарованной.

Задание 3: Разработайте три конфликтные ситуации по своей профессиональной направленности. 1 ситуация - вы разрешили конфликт, 2 ситуация - конфликт не исчерпан, 3 ситуация – вы создали конфликтную ситуацию, которую вы и разрешили.

