**Министерство образования и науки Челябинской области**

**ГБПОУ «Миасский геологоразведочный колледж»**

**Методическая разработка к учебному занятию**

**МДК 04.01 Основы организации и управления на производственном участке**

**Тема: Управление конфликтами**

Автор: Маханек Г.Ю.

Номинация: Методическое обеспечение урока общепрофессиональной дисциплины, междисциплинарного курса

**МИАСС**

**2023**

**Содержание**

Пояснительная записка…………………………………………………………..3

1.План урока………………………………………………………………………4

2.Технологическая карта урока………………………………………………….5

3.План – конспект занятия. Управление конфликтами………………………..7

Список литературы……………………………………………………………...12

**Пояснительная записка**

Новым ориентиром профессионального образования выступает понятие компетентности специалиста, понимаемое как способность личности к эффективной самоорганизации для достижения поставленной задачи на основе знаний и опыта. Кроме того, современный специалист должен быть коммуникабельным и осуществлять решение поставленных задач в коллективе, уметь интегрироваться в него, уметь работать в команде.

Методическая разработка «Управление конфликтами» создана для проведения открытого урока в группах третьего курса специальности 21.02.12 Технология и техника разведки месторождений полезных ископаемых, 21.02.13 Геологическая съёмка, поиски и разведка месторождений полезных ископаемых, 21.02.09 Гидрогеология и инженерная геология по профессиональным модулям ПМ04 Руководство персоналом структурного подразделения. МДК 04.01. Основы организации и управления на производственном участке и ПМ03 Управление персоналом структурного подразделения. МДК 03.01. Основы организации и управления на производственном участке.

В настоящее время менеджмент становится неотъемлемой частью любой организации. Эффективное управление производством позволяет повысить конкурентоспособность предприятий. Тема «Управление конфликтами», позволяет обучающимся более детально и полно ознакомиться с вопросами конфликтных ситуаций и способами разрешения конфликтов. Даже в самом успешном коллективе могут возникать конфликтные ситуации, умение разрешить эту ситуацию и есть главная задача руководителя. Полученные знания могут быть применены каждым из обучаемых для решения собственных практических задач и не только в области техники разведки, геологии, гидрогеологии и инженерной геологии.

Научный системный подход к эффективному управлению производством остаётся актуальным для любых сфер деятельности, независимо от отраслевой принадлежности.

Полученные знания будут закреплены при прохождении учебной и производственной практик профессионального модуля ПМ03 Управление персоналом структурного подразделения и ПМ 04 Руководство персоналом структурного подразделения.

Форма проведения урока: комбинированный.

**План урока**

**МДК 04.01** Основы организации и управления на производственном участке(Менеджмент)

**Тема:** «Управление конфликтами»

**Педагогическая технология:**

тип – технология поэтапного формирования умственных и практических действий;

отношение к студенту – технология сотрудничества;

по категории обучающихся – технология компенсирующего обучения (педагогической коррекции, выравнивания);

по направлению модернизации обучения – педагогическая технология на основе активизации и интенсификации деятельности студентов.

**Форма урока** – комбинированный

**Метод обучения** – метод учебного сотрудничества.

**Цели деятельности преподавателя:**

**обучающие:**

**-** создать условия для активизации практической деятельности, расширения и закрепления знаний студентов по теме «Управление конфликтами»;

- организовать проверку знаний, умений и навыков студентов, полученных в ходе изучения темы "Конфликтные ситуации и пути их решения";

- обучать навыкам организовывать работу персонала на участке (ПК 3.1. - профессиональная компетенция);

**развивающие:**

- решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях (ОК 3. – общая компетенция);

- развивать навыки участвовать в оценке экономической эффективности производственной деятельности персонала подразделения (ПК 3.3. – профессиональная компетенция);

**воспитательные:**

- способствовать расширению общего кругозора обучающегося;

- понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес (ОК 1. – общая компетенция);

- создать положительную мотивацию к изучению дисциплины.

**Цели деятельности студентов:**

- систематизировать и закрепить полученные знания по данной теме;

- развивать умения работы в команде;

- воспитывать интерес к специальности.

**Оснащение**: компьютер, экран, проектор.

**Технологическая карта**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Этапы занятия | Задачи | Деятельность  преподавателя | Деятельность  студентов |
| 1.Организационный (2 мин.) | Организовать группу. | Приветствует студентов, отмечает присутствующих. | Приветствуют |
| 2. Постановка целей (2 мин.) | Психологический настрой на активную работу. | Объявляет:  - тему занятия;  - цели занятия;  - определяет место занятия в теме;  - определяет значение полученных знаний в практической деятельности. | Записывают тему занятия, знакомятся с планом занятия. |
| 3.Анализ пройденного материала (7мин.) | Выяснить степень усвоения знаний по теме: «Конфликтные ситуации и пути их решения» | Выслушивает выступления, задаёт вопросы. | Излагают виды конфликтов и демонстрируют видеоролики. |
| 4.Изучение нового материала (24 мин.) | Изучить запланированный учебный материал по теме «Управление конфликтами» | Выдаёт учебный материал. Сущность управления конфликтами. Существующие группы методов, их характеристика. | Выполняют:  -слушают;  -ведут краткий конспект;  -отвечают на поставленные вопросы;  -дополняют ответы друг друга. |
| 5. Обобщение материала, закрепление и систематизация (2мин.) | Привести полученные знания в систему. | Обобщает и дополняет информацию по теме «Управление конфликтами». | Отвечают на вопросы и делают выводы. |
| 6. Проверка понимания студентами материала (5 мин.) | Определение уровня усвоения темы, изученной обучающимися. | Предлагает проанализировать конфликтные ситуации. | Отвечают на вопросы. |
| 7. Подведение итогов обучения  (2 мин.) | Определение результатов учебной деятельности обучающихся. | Анализирует ответы выступающих, активно работающих , выставляет оценки, комментирует их. | Анализируют записи. |
| 8. Определение домашнего задания и инструктаж по его выполнению (1 мин.) | Закрепление изученного материала, углубление знаний по теме «Управление конфликтами». | Проводит инструктаж по выполнению домашнего задания. | Записывают домашнее задание: учебник Королёв Ю.Б., Коротнев В.Д. Менеджмент в АПК стр.284, конспект |
| Всего: 45 минут |  |  |  |

**План- конспект занятия**

**Тема:  «Управление конфликтами»**

**Структура занятия:**

1.                Организационный этап (2 минуты)

2.                Этап постановки целей и анализ пройденного материала (9 минут)

3.                Этап изучения нового материала и его закрепления (31 минута)

4.                Этап подведения итогов и выдачи домашнего задания (3 минуты).

**Ход занятия:**

**1. Организационный момент.**

Преподаватель приветствует студентов. Происходит отметка присутствующих на занятии и постановка темы занятия.

**2.Этап постановки целей и анализ пройденного материала.**

**Слайд 1**

Мы изучаем один из интереснейших разделов менеджмента «Конфликтные ситуации» и сегодня предлагается вашему вниманию тема **«Управление конфликтами».**

**Слайд 2**

Японский писатель и переводчик **Харуки Мураками** сказал: «Любая система разрушается изнутри неуправляемыми конфликтами».

Отдельным обучающимся было дано домашнее задание: Подготовить характеристику по отдельным методам управления конфликтами и в качестве примера представить видеоролики из отечественных художественных фильмов.

(Выступления обучающихся с показом видеороликов. Фрагменты фильмов: Влюблён по собственному желанию, Джентльмены удачи и т.д.).

**3.Этап изучения нового материала и его закрепления**

**Слайд 3**

Управление конфликтами – это целенаправленное воздействие по устранению причин, породивших конфликт, или на коррекцию поведения участников конфликта.

**Слайд 4**

Существует много методов управления конфликтами, их можно представить в виде нескольких групп, каждая их которых имеет свою область применения:

- внутриличностные, т.е. методы воздействия на отдельную личность;

- структурные, т.е. методы по устранению организационных конфликтов;

- межличностные или стили поведения в конфликте;

- переговоры;

- ответные агрессивные действия.

**Слайд 5**

Внутриличностные методы заключаются в умении правильно организовать свое собственное поведение, высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны другого человека.

Этот способ помогает человеку удержать свою позицию, не превращая другого в своего врага. Этот способ называют «Я – высказывание» т.е. способ передачи другому лицу вашего отношения к определенному предмету, без обвинений требований, но так чтобы другой человек изменил свое отношение. «Я – высказывание может быть полезно в любой обстановке, но оно особенно эффективно, когда человек рассержен, раздражен, недоволен. Применение данного подхода требует навыков и практики, но это бывает оправданным в дальнейшем.

**Слайд 6**

Структурные методы т.е. методы воздействия преимущественно на организационные конфликты, возникающие из-за неправильного распределения полномочий, организации труда, принятой системы стимулирования и т.д.

Они включают в себя:

-разъяснение требований к работе;

-использование координационных и интеграционных механизмов;

-установление общеорганизационных комплексных целей;

-использование системы вознаграждений.

**Слайд 7**

Межличностные методы. При создании конфликтной ситуации или начале развертывания самого конфликта его участникам необходимо выбрать форму, стиль своего дальнейшего поведения с тем, чтобы в наименьшей степени отразилось на их интересах.

**Слайд 8**

Переговоры представляют широкий аспект общения – это на бор тактических приемов, направленных на поиск взаимоприемлемых решений для конфликтующих сторон.

**Слайд 9**

Для того чтобы переговоры стали возможными, необходимо выполнение определенных условий:

1. Существование взаимозависимости сторон, участвующих в конфликте.
2. Отсутствие значительного различия в возможностях субъектов конфликта.
3. Соответствие стадии развития конфликта возможностям переговоров.
4. Участие в переговорах сторон, которые реально могут принимать решения в сложившейся ситуации.

Каждый конфликт в своем развитии проходит несколько этапов

**Слайд 10**

**Слайд 11**

**Слайд 12**

Правильно организованные переговоры проходят последовательно несколько стадий:

1. подготовка к началу переговоров (до открытия переговоров);
2. предварительный выбор позиции в данных переговорах);
3. поиск взаимоприемлемого решения (психологическая борьба, установление реальной позиции оппонентов).
4. завершение (выход из возникшего кризиса или переговорного пункта).

**Слайд 13**

Ответные агрессивные действия, эту группу методов применяют в крайних случаях, когда исчерпаны возможности всех предыдущих групп.

**Слайд 14**

Общие рекомендации по решению конфликтной ситуации могут быть сведены к следующему:

1. Признать существование конфликта, т.е. признать наличие противоположных целей, методов у оппонентов, определить самих этих участников. Практически эти вопросы не так просто решить, бывает достаточно сложно сознаться и заявить вслух, что ты находишься в состоянии конфликта с сотрудником по какому – то вопросу. Иногда конфликт существует уже давно, люди страдают, а открытого признания его нет, каждый выбирает свою форму поведения и воздействия на другого, однако совместимого обсуждения и выхода из создавшейся ситуации не происходит.
2. Определить возможность переговоров. После признания наличия конфликта и невозможности его решить «с ходу» целесообразно договориться о возможности проведения переговоров и уточнить, каких именно переговоров: с посредником или без него и кто может быть посредником, равно устраивающим обе стороны.
3. Согласовать процедуру переговоров. Определить, где, когда и как начнутся переговоры, т.е. оговорить сроки, место, процедуру ведения переговоров время начала совместной деятельности.
4. Выявить круг вопросов, составляющих предмет конфликта. Основная проблема состоит в том, чтобы определить в совместно используемых терминах, что является предметом конфликта, а что нет. Уже на этом этапе вырабатываются совместные подходы к проблеме, выявляются позиции сторон, определяются позиции сторон, определяются точки наибольшего разногласия и точки возможного сближения позиций.
5. Разработать варианты решений. Стороны при совместной работе предлагают несколько вариантов, с расчетом затрат по каждому из них, с учетом возможных последствий.
6. Принять согласованное решение. После рассмотрения ряда возможных вариантов, при взаимном обсуждении и при условии, что стороны приходят к соглашению, целесообразно. Это общее решение представить в письменном виде: коммюнике, резолюции, договоре о сотрудничестве и д. В особо сложных или ответственных случаях письменные документы составляются после каждого этапа переговоров.
7. Реализовать принятое решение на практике. Если процесс совместных действий заканчивается только принятием проработанного и согласованного решения, а дальше ничего не происходит и не меняется, то такое положение может явиться детонатором других, более сильных и продолжительных конфликтов. Причины, вызвавшие первый конфликт, не исчезли, а только усилились невыполненными обещаниями. Повторные переговоры проводить будет намного сложнее.

**Слайд 15**

Абрахам Маслоу сказал: «Боль и конфликт могут вылиться в развитие и совершенствование»

Вашему вниманию предлагается несколько видеороликов, показывающих как можно выйти из сложной ситуации не доводя её до конфликта.

**Слайд 16**

**Слайд 17**

**Слайд 18**

**4.Этап подведения итогов и выдачи домашнего задания**

Вы познакомились с основными методами управления конфликтами, получили общие рекомендации по урегулированию конфликтных ситуаций, а как вы их будете применять на практике, зависит от каждого из вас лично. Сочетание полученных знаний и ваших индивидуальных способностей образуют определённый стиль, характерный каждому руководителю.

(Преподаватель объявляет оценки выступающим и активно работающим обучающимся).

Дома необходимо проработать полученный материал и быть готовыми показать свои знания.

**Слайд 19**

**Слайд 20**

**Список литературы**

1. Королёв Ю.Б., Коротнев В.Д.и др.. Менеджмент в АПК. М.: Колос, 2019. – 304с.
2. Салимжанов, И.Х. Менеджмент Серия «Среднее профессиональное образование». Ростов- на –Дону: Изд-во «Феникс», 2019.-309с.

Интернет - источники:

1.[poryadok-razrabotki-tehnicheskih-usloviy-na-produkciyu-vypuskaemuyu-v-roskartografii.html](http://www.opengost.ru/iso/07_gosty_iso/07040_gost_iso/2789-ost-68-1.3-97-poryadok-razrabotki-tehnicheskih-usloviy-na-produkciyu-vypuskaemuyu-v-roskartografii.html)

2.<http://www.bestpravo.ru/sssr/eh-pravo/j0p.htm>