

## Практическая работа № 4

**Тема:** Производственные конфликты и способы их регулирования

**Цель:** закрепление изученного теоретического материала, практическое освоение принципов разрешения конфликтов, а также правил поведения в конфликтных ситуациях.

### Ход работы

1. Теоретический обзор
2. Входной контроль
3. Получение задания и изучение его содержания
4. Выполнение задания
5. Оформление отчета
6. Сдача отчета преподавателю

### 1. Теоретический обзор

**Конфликт** — столкновение противоположных интересов, взглядов, целей, позиций, мнений двух или нескольких людей. В основе любого конфликта лежит конфликтная ситуация, а также противоположные средства достижения цели. Для возникновения разрастания конфликта необходим инцидент (повод), когда одна сторона начинает действовать, ущемляя (пусть неумышленно) интересы другой:

**КОНФЛИКТ** = КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ + ИНЦИДЕНТ

**Усиление, эскалация конфликта происходит по схеме:**

**МЕЖЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ** → **МЕЖГРУППОВОЙ КОНФЛИКТ** → **ОБЩЕКОЛЛЕКТИВНЫЙ КОНФЛИКТ**

При этом эмоции нарастают, как снежный ком. Следовательно, руководитель, получив информацию о конфликте, должен немедленно принимать меры, не дожидаясь его разрастания.

**Уменьшить вероятность ошибок и негативные последствия конфликта можно, придерживаясь такого алгоритма:**

1. Изучение конфликтной ситуации, определение динамики и зоны распространения конфликта, предварительное выявление оппонентов, объекта конфликта, инцидента.
2. Локализация ситуации — ограничение числа свидетелей конфликта во избежание на первых порах утечки сведений и исключение тем самым дальнейшее разрастание конфликта.

									Стр.
Изм.	Стр.	№ докум.	Подпись	Дата					

3. Анализ конфликтной ситуации: отдельный опрос конфликтующих сторон и свидетелей конфликта, знакомство с характеристиками и материалами и т.п.; всестороннее изучение участников и свидетелей конфликта, учет их индивидуально-психологических особенностей, дополнительный сбор материалов, выявление психологического климата в коллективе и т.п.; мысленное моделирование конфликтной ситуации на основе полученной информации и идентификация модели конфликта с оригиналом.
4. Разработка и анализ вариантов разрешения конфликта.
5. Выбор метода (педагогического или административного) и формы разрешения конфликта.
6. Проверка адекватности выбранных метода и формы разрешения конфликта целям производства.
7. Реализация выбранного и проверенного варианта разрешения конфликта.
8. Оглашение результатов разрешения конфликта.
9. Снятие возникающего психологического напряжения (фрустрации) у оппонентов.

## 2. Входной контроль:

**Необходимо ответить на вопросы, указанные ниже**

***1. Что представляет собой конфликт?***

ОТВЕТ \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

***2. Каковы основные причины конфликтов?***

ОТВЕТ \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

***2. Каким образом происходит усиление и эскалация конфликта?***

ОТВЕТ \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

						Стр.
Изм.	Стр.	№ докум.	Подпись	Дата		

### 3. Выполнение задания:

#### Задание 1

Приведенные ниже пословицы и афоризмы (утверждения) можно рассматривать как краткие описания различных стратегий, используемых людьми для разрешения конфликтов.

Внимательно прочитайте утверждения ниже таблицы и по пятибалльной шкале (от I до V) определите, в какой степени каждое из них типично для вашего поведения в условиях конфликта:

V — весьма типично,

IV — часто,

III — иногда,

II — редко,

I — совсем нетипично.

Внесите свои оценки в таблицу и подсчитайте общую сумму баллов.

*Таблица. Оценка поведения менеджера в конфликте*

I — совсем нетипично	II — редко	III — иногда	IV — часто	V — весьма типично
1	2	3	4	5
6	7	8	9	10
11	12	13	14	15
16	17	18	19	20
21	22	23	24	25
26	27	28	29	30
31	32	33	34	35
<b>Итого</b>	<b>Итого</b>	<b>Итого</b>	<b>Итого</b>	<b>Итого</b>

#### **УТВЕРЖДЕНИЯ:**

1. Худой мир лучше доброй ссоры.
2. Если не можете другого заставить думать так, как вы хотите, заставьте его делать так, как вы думаете.
3. Мягко стелет, да жестко спат.
4. Рука руку моет (Почеси мне спину, а я тебе почешу).
5. Ум хорошо, а два лучше.
6. Из двух спорщиков умнее тот, кто первый замолчит.
7. Кто сильнее, тот и правее.
8. Не подмажешь — не поедешь.
9. С паршивой овцы — хоть шерсти клок.
10. Правда то, что мудрый знает, а не то, о чем все болтают.
11. Кто ударит и убежит, тот сможет драться и на следующий день.
12. Слово «победа» четко написано только на спинах врагов.

									Стр.
Изм.	Стр.	№ докум.	Подпись	Дата					

13. Убивай врагов своих добротой.
14. Честная сделка не вызывает ссоры.
15. Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть, что добавить.
16. Держись подальше от людей, которые не согласны с тобой.
17. Сражение выигрывает тот, кто верит в победу.
18. Доброе слово не требует затрат, а ценится дорого.
19. Ты — мне, я — тебе.
20. Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, сможет извлечь пользу из истин, которыми обладают другие.
21. Кто спорит — ни гроша не стоит.
22. Кто не отступает, тот обращает в бегство.
23. Ласковое телятко двух маток сосет, а упрямое — ни одной.
24. Кто дарит — друзей наживает.
25. Выноси заботы на свет и держи с другими совет.
26. Лучший способ решать конфликты — избегать их.
27. Семь раз отмерь, один раз отрежь.
28. Кротость торжествует над гневом.
29. Лучше синица в руках, чем журавль в облаках.
30. Чистосердечие, честность и доверие сдвигают горы.
31. На свете нет ничего, что заслуживало бы спора.
32. В этом мире есть только две породы людей: победители и побежденные.
33. Если в тебя швырнули камень, бросай в ответ кусок ваты.
34. Взаимные уступки прекрасно решают дела.
35. Комай и комай без усталости — и докопаешься до истины.

### Оценка результатов

У каждого человека есть две жизненные заботы: достижение личных целей (которые могут субъективно переживаться как очень важные либо маловажные) и сохранение хороших взаимоотношений с другими людьми (что также может переживаться как важное или маловажное условие). Соотношение этих двух главных забот и составляет основу типологии поведенческих стратегий.

**Тип I. «Черепашка»** — стратегия ухода под панцирь, т.е. отказа как от достижений личных целей, так и участия во взаимоотношениях с окружающими.

**Тип II. «Акула»** — силовая стратегия: цели очень важны, взаимоотношения — нет. Им не важно, любят ли их, считают, что конфликты решаются выигрываем одной из сторон и проигрываем второй.

**Тип III. «Медвежонок»** — стратегия сдерживания острых углов. Взаимоотношения важны, цели — нет. Хотят, чтобы их принимали и любили, ради чего жертвуют целями.

**Тип IV. «Лиса»** — стратегия компромисса. Умеренное отношение и к целям, и к взаимоотношениям. Готовы отказаться от некоторых целей, чтобы сохранить взаимоотношения.

										Стр.
Изм.	Стр.	№ докум.	Подпись	Дата						

**Тип V.** «Сова» — стратегия открытой и честной конфронтации. Ценят и цели, и взаимоотношения. Открыто определяют позиции и ищут выхода в совместной работе по достижению целей, стремятся найти решения, удовлетворяющие всех участников. Наибольшее количество баллов указывает на приверженность к той или иной стратегии. Если в каких-либо колонках одинаковое количество баллов, то используются две стратегии.

**ОТВЕТ** В данном задании при оценке моего поведения (как менеджера) в конфликте наибольшее количество баллов было набрано в столбце № \_\_\_\_\_ и составило: \_\_\_\_\_ балла/баллов.

Это соответствует типу поведенческой стратегии \_\_\_\_\_

Данный тест позволил мне узнать \_\_\_\_\_

## **Задание 2**

**Перед Вами несколько ситуаций. Прочитайте текст, обратите внимание на проблему, после чего, ответьте на вопросы, указанные в каждой из них.**

### **СИТУАЦИЯ 1**

Жизнь организации, в том числе взаимоотношения руководителя и подчиненных, не протекают гладко. Иногда руководитель, сам того не замечая, может спровоцировать конфликт.

#### **Вопросы:**

1. Какие виды конфликтов вы помните?

ОТВЕТ \_\_\_\_\_

2. Как вы будете решать конфликтную ситуацию, которую сами спровоцировали своим поведением (даже случайно).

ОТВЕТ \_\_\_\_\_

3 . Как вы поведете себя в роли подчиненного при такой конфликтной ситуации?

ОТВЕТ \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. Какие еще действия руководителя, касающиеся его поведения, могут вызвать конфликтную ситуацию?

ОТВЕТ \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## СИТУАЦИЯ 2

Конфликты в коллективе могут стоить менеджеру нервов, а фирме – убытков. Поэтому лучше, если руководителю удастся во время их распознавать и сделать выводы.

### Вопросы:

1. Вспомните и перечислите, какие существуют пять основных стилей разрешения конфликтов?

ОТВЕТ \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. Как Вы считаете, что должен делать менеджер для того, чтобы в коллективе не возникало конфликтных ситуаций?

ОТВЕТ \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

									Стр.
Изм.	Стр.	№ докум.	Подпись	Дата					

---

---

---

---

---

3. Подумайте, если конфликтная ситуация стала реальностью, то как ею управлять?

ОТВЕТ \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

4. Каковы должны быть Ваши действия, как менеджера, при разрешении конфликта?

ОТВЕТ \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

### СИТУАЦИЯ 3

Жизнь устроена так, что зачастую своих руководителей на работе мало кто из подчиненных любит. Нередко возникают конфликтные ситуации, отнимающие много сил и здоровья, мешающие успеху общего дела.

**Вопросы:**

1. Чем целесообразно руководствоваться менеджеру при возникновении потенциального или реального конфликта?

ОТВЕТ \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

2. Если руководитель, по вашему мнению, « не на своем месте» и его действия вызывают у вас раздражение, то, что Вы бы применили на практике?\_

ОТВЕТ \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. Как вы полагаете, главное в привлекательности работы то, что она, ее содержание вызывает у вас интерес или то, что руководитель, его действия не раздражают, связаны с положительными реакциями?

ОТВЕТ \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**ОБЩИЕ ВЫВОДЫ ПО ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЕ :**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_