**Практическая работа «Разрешение конфликтных ситуаций на конкретных примерах»**

**Тема: Конфликты. Виды конфликтов. Выход из конфликта**

**Цель работы: Разрешение конфликтных ситуаций**

Содержание работы: Проанализировать конфликтные ситуации и предложить свои варианты решения.

**Ситуация 1.Производственная ситуация «Кто же прав?»**

В организации лучшей бригадой считается бригада монтажников, возглавляемая Кравченко и в этом немалая заслуга молодого монтажника Николаева.

В выполнении операций по монтажу и наладке Николаев достиг такого совершенства, что его виртуозностью восхищаются рабочие всего предприятия. Он работает увлеченно и эта увлеченность трудом невольно передается всей бригаде. Николаев по своему характеру веселый, даже озорной, любит шутку, острое слово. Молодые рабочие, составляющие половину бригады, подражают ему, пожилые – уважают.

Вместе с тем Николаев нередко бывает несдержанным. Отстаивая свою правоту, в запальчивости, он может даже нагрубить. В резкой форме позволяет себе разговаривать с бригадиром Кравченко, имеющим также пятый разряд.

Серьезный, строгий и требовательным Кравченко не любит посторонних разговоров на работе, делает вид, что не слушает анекдотов, шуток или требует прекратить «разговорчики», когда острое слово направлено в адрес начальства.

На этой почве между Николаевым и Кравченко установились натянутые, даже неприязненные отношения, что отрицательно сказывается на рабочем настроении всей бригады. Прораб Быков неоднократно беседовал с каждым из них. Быков понимал, что бригада добилась высоких производственных показателей, с одной стороны, благодаря организаторским способностям, требовательности и дисциплинированности Кравченко, с другой стороны – деловому задору и высокому мастерству Николаева.

Что же касается лично Быкова, то он высоко ценил бригадира Кравченко, который постоянно «болел» за работу своей бригады. Например, когда нехватало деталей и монтажникам угрожал простой, Кравченко проявлял огромную энергию и буквально «выколачивал» нужные ему материалы. Также строго Кравченко следил и за качеством строительной продукции, в его бригаде не было брака. И хотя Кравченко порой изрядно «трепал» прорабу Быкову нервы, последний уважал его и считал лучшим из всех бригадиров на участке.

Мнение Быкова о Николаеве было не менее положительное. Он считал его «неофициальным» вожаком бригады.

Быков сознавал также, что уход из бригады одного из них может привести к нежелательным последствиям, снизит работоспособность коллектива. Этими соображениями прораб руководствовался при разрешении всех конфликтов между Николаевым и Кравченко.

Однажды к прорабу Быкову пришел взволнованный Кравченко и представил докладную записку следующего содержания:

Прорабу монтажного участка №3

Быкову И.А. от бригадира

Кравченко В.М.

**Докладная записка**

Довожу до Вашего сведения, что слесарь-монтажник Николаев вчера опоздал на работу на 17 минут. На мой вопрос о причинах опоздания вразумительных объяснений не дал. Сегодня во время работы Николаев развлекал рабочих анекдотами и неуместными шутками в адрес главного инженера. В результате рабочий Сергеев зазевался и уронил себе на ногу инструмент. На мои требования прекратить посторонние разговоры Николаев назвал меня «городничим», чем вызвал смех у рабочих.

Прошу за нарушение трудовой дисциплины, за подрыв моего авторитета наложить на Николаева взыскание и лишить его премии за месяц. В противном случае прошу освободить меня от занимаемой должности.

Кравченко

Прочитав докладную записку, прораб Быков пытался успокоить Кравченко и, как бывало ни один раз прежде, помирить его с Николаевым. «Зачем так официально? Я вызову и отчитаю его»,-сказал Быков и протянул Кравченко его докладную. «Бригада у тебя хорошая, работайте дружно, как все работают, и перестаньте ссориться по пустякам. Это же не серьезно!». Но Кравченко вспылил: «Всему есть предел! Не пытайтесь и на этот раз примирить нас! Примите меры! Иначе…!»Быков резко прервал его: «По-твоему, бригадир, мне делать нечего как только выяснять ваши отношения?! Хватит! Пусть теперь разбирается Резников. И скажите Николаеву, чтобы принес мне объяснительную записку».

Прорабу монтажного участка №3

Быкову Н.Н.

Объяснительная записка

Поясняю, что никакого опоздания на работу с моей стороны не было. Проходную завода я прошел вовремя, но когда шел к строящемуся корпусу, меня задержал примерно на 10 минут профорг Воинов. Он согласовал со мной, как с членом профсоюза, план работы профсоюзной организации на следующий квартал.

Что касается шуток и анекдотов, то я их действительно рассказывал. Считаю, что веселое слово не помеха работе. Бригадир думает иначе. Поэтому между нами нередко происходит неприятные разговоры. Если Вы накажите меня, от этого работа только пострадает. Бригада должна будет работать молча, как глухонемая, и, думаю, разбежится. Я уйду первым. Работать молча 8 часов не смогу.

Николаев

Прораб Быков направился к начальнику участка Резникову и представил докладную Кравченко и объяснительную Николаева. Резников стал обдумывать сложившуюся ситуацию.

**Студентам предлагается:**

Разрешить этот конфликт с позиции начальника участка. Дать оценку действиям прораба Быкова, бригадира Кравченко и монтажника Николаева.

**Ситуация 2.** Руководитель вновь созданной типографии принял срочный заказ на изготовление серии плакатов во время предвыборной кампании. При обсуждении деталей выполнения заказа начальники цехов заметили ему, что невозможно выполнить работу за столь короткий срок: только изготовление форм потребует большего времени. «Так печатайте без форм», - ответил директор, повергнув всех в легкий шок. Работа была выполнена в срок, но качество исполнения оставляло желать лучшего. При выяснении причин возник конфликт между работниками печатного и формного цехов, обвинявших в этом друг друга.

**Студентам предлагается:** Определите природу и тип известного Вам конфликта (причины, объект, субъект). Разработайте модель эффективного управления конфликтом.