Задание подготовлено в рамках проекта АНО «Лаборатория модернизации образовательных ресурсов» «Кадровый и учебно-методический ресурс формирования общих компетенций обучающихся по программам СПО», который реализуется с использованием гранта Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов.

*Разработчик*: Губайдуллина Ольга Анатольевна, ГБПОУ СО «Тольяттинский социально-экономический колледж»

*Курс*: Менеджмент в профессиональной деятельности (09.02.07, ОП.12)

*Тема*: Типология конфликтов в организации

*Комментарии*

Задание используется на этапе изучения нового материала, подменяя собой его изложение преподавателем. После обратной связи по результатам выполнения задания, преподаватель может обратить внимание обучающихся на отдельные аспекты источника. Например, составить во фронтальной беседе схему «Виды конфликтов».

Изучите описание ситуации.

**Классифицируйте конфликт. Объясните свое решение.**

Заполните бланк.

Тип конфликта по значению: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

потому что \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Тип конфликта по участникам:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

потому что \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

***Описание ситуации***

Бригада слесарей-литейщиков (6 человек) всегда держались очень сплоченно. Члены бригады, несмотря на существенную разницу в возрасте, часто вместе проводили время. Старшие к младшим относились покровительственно, младшие к старшим - с уважением, все старались поддержать друг друга и в части выполнения работ и в части распределения премиальных. Когда один из членов бригады, ушел на пенсию, был принят молодой слесарь Акимов. Вначале к нему относились настороженно. Но через месяц-два между ним и бригадой сложились вполне дружеские отношения, он был принят в коллектив, стал своим.

Еще месяца через два Акимову дали отдельное от бригады поручение - изготовление крупной серии стандартных лекал. Используя традиционную технологию, он имел бы заработок на среднем для бригады уровне. Однако Акимов быстро догадался, как можно рационализировать работу. Он брал десяток заготовок и приваривал их друг к другу. Получался пакет. Затем он вырезал нужную форму сразу же на всем пакете, шлифовал торцы, разъединял пакет и обрабатывал поверхность каждого лекала. Вскоре Акимов перекрыл нормы выработки в три пять раз, заработок его стал быстро расти и в полтора раза превысил заработок бригадира.

Когда Акимов вернулся к работе в бригаде, на него начали коситься и замечать в его поведении массу изъянов. Акимов попросил начальника цеха перевести его в другую бригаду. Но оказалось, что и другие бригады слесарей не хотят его принимать к себе. Через месяц Акимов уволился с завода.

**Классификация и типология конфликтов**

Любая управленческая и производственная деятельность практически всегда сопряжена с конфликтами. И хотя в каждом определенном случае причина жалобы, конфликта имеют общую основу: фактическое положение дел входит в противоречие с ожиданием людей.

В организации конфликты разделяются по значению конструктивные(созидательные) и деструктивные(разрушительные). Первые приносят пользу делу, вторые - вред. От первых уходить нельзя, от вторых - необходимо. Конструктивные предполагают возможность рациональных преобразований, в результате которых устраняется сам объект конфликта. При правильном подходе такого рода конфликты могут принести организации большую пользу. Если же конфликт не имеет под собой реальной почвы, нет возможностей для совершенствования внутриорганизационных процессов, он оказывается деструктивным, поскольку сначала разрушает систему отношений между людьми, а затем вносит дезорганизацию в ход объективных процессов. Конкретными причинами конструктивных конфликтов чаще всего оказываются неблагоприятные условия труда, несовершенная его оплата; недостатки в организации; перегрузки на работе; несоответствие прав и обязанностей сотрудников; нехватка ресурсов; низкий уровень дисциплины. Деструктивные конфликты обычно вызываются неправильными действиями, в том числе злоупотреблением служебным положением, нарушением трудового законодательства, несправедливыми оценками людей. Таким образом, если при конструктивных конфликтах стороны не выходят за рамки этических норм, то деструктивные, в сущности, основываются на их нарушении, а также на психологической несовместимости людей.

Выделяют четыре основных типа конфликтов:

Внутриличностный конфликт. Здесь участниками являются не люди, а различные психологические факторы внутреннего мира личности, часто кажущиеся или являющиеся несовместимыми: потребности, мотивы, ценности, чувства и т.п. Внутриличностный конфликт чаше всего бывает тогда, когда одному человеку предъявляются противоречивые требования по поводу того, каким должен быть результат его работы. Внутренние конфликты могут возникать на производстве вследствие перегруженности работой или, напротив, отсутствия работы при необходимости находиться на рабочем месте.

Межличностный конфликт. Это один из самых распространенных типов конфликта. Межличностный конфликт чаше всего проявляется в борьбе руководителей за ресурсы, капитал или рабочую силу, время использования или одобрение проекта. Межличностный конфликт может также проявиться в столкновении различных типов характера, темперамента. Иногда люди просто не и состоянии ладить друг с другом. Например, два начальника, имеющих холерический темперамент, будут часто конфликтовать друг с другом. С трудом согласовывают свои действия два лидера в одном коллективе.

Конфликт между личностью и группой. Неформальные группы устанавливают свои собственные нормы поведения, характер общения. Каждый член такой группы обязан их соблюдать (отступление от принятых норм группа рассматривает как негативное явление, возникает конфликт между личностью и группой). Сошлемся на конфликты адаптационные: между теми правилами и нормами внутреннего общения, которые сложились в данной организации, и новичками, не осведомленными о существовании таких правил. Можно выделить конфликты между группой и личностью - не членом группы, а также внутригрупповые конфликты - между группой и одним из ее членов.

Конфликт между группой и руководителем. Здесь следует различать конфликты между менеджером и подчиненным ему подразделением, подразделением и руководителем другой группы, между менеджерами различных подразделений, если в конфликт вовлекаются члены разных групп. В последних двух случаях конфликт может перерастать в межгрупповой. Наиболее тяжело такие конфликты протекают при авторитарном стиле руководства.

Межгрупповой конфликт. Организация состоит из множества формальных и неформальных групп, между которыми могут возникать конфликты, например, между руководством и исполнителями, между работниками различных подразделений, между неформальными группами внутри подразделений, между администрацией и профсоюзом.

Инструмент проверки

|  |  |
| --- | --- |
| Тип конфликта по значению: **деструктивный** | 1 балл |
| потому что не привел к совершенствованию внутриорганизационных процессов \ производственного процесса | 1 балл |
| причиной послужила неверная \ несправедливая оценка действий слесаря | 1 балл |
| Тип конфликта по участникам: **внутригрупповой** | 2 балла |
| *между личностью и группой* | *1 балл* |
| потому что поведение слесаря не соответствовало правилам \ нормам (неформальной) группы | 1 балл |
| ***Максимальный балл*** | ***6 баллов*** |