Министерство образования и молодежной политики

Свердловской области

ГАПОУ СО «Красноуфимский педагогический колледж»

**«Конфликты и пути их преодоления»**

*Практическая работа №30 по «МДК 05.01»*

**Составитель:** Елисеев В. С.,

студент 44 группы, специальность 09.02.05

«Прикладная информатика»

**Преподаватель:** Анашкина Т.С.,

преподаватель математики и информатики

г. Красноуфимск

2024

Вопросы:

1.Основной причиной конфликта является несвоевременная поставка груза на предприятие, что привело к тому, что рабочие были без работы. Это вызвало недовольство рабочих и нежелание разгружать материал после рабочего времени без дополнительной оплаты (20 у.е.). Кроме того, недостаточная организация рабочего процесса и отсутствие понимания между мастером и бригадой (в основном рабочего Крюкова) также способствовали возникновению конфликта.

2.

А) В данной ситуации мастер выбрал авторитарный стиль разрешения конфликта, пытаясь заставить рабочих выполнить разгрузку прибывшего груза. Однако такой подход только усугубил ситуацию, так как рабочие стали настаивать на оплате сверхурочных часов.

Б)Начальник цеха проявил авторитарный стиль управления, пытаясь решить конфликт путем прямых указаний и требований без учета мнения подчиненных.  
- Начальник цеха принимает решение без участия рабочих, не пытается выслушать их точку зрения или найти компромиссное решение.  
- Он оказывает давление на подчиненных, используя свою власть и позицию, а не стимулируя сотрудников к совместной работе и решению проблемы.  
- Начальник цеха не обсуждает ситуацию с рабочими, не стремится к диалогу и участию всех сторон в процессе принятия решения.  
В) заместитель директора продемонстрировал доверие, обратился к различным структурам в организации, чтобы понять ситуацию и найти решение проблемы. Вот какие элементы этого стиля явно прослеживаются:  
- Заместитель директора активно участвовал в разрешении конфликта, связанного с задержкой разгрузки. Он обратился к различным подразделениям предприятия (начальнику отдела технического контроля, начальнику отдела труда и заработной платы), чтобы понять причины возникшей ситуации.  
- Руководитель понимал, что для нахождения оптимального решения конфликта необходимо обратиться к специалистам в соответствующих областях.

3. В представленной ситуации, где возник конфликт с разгрузкой машин из-за отсутствия груза и проблем с организацией работы бригады грузчиков, эффективным структурным методом разрешения конфликта мог бы стать **Медиативный метод**.  
- Конфликт в данной ситуации требует независимого вмешательства и посредничества для эффективного разрешения.  
- Медиативный подход способствует поиску согласия между сторонами и созданию позитивного взаимодействия.  
- Этот метод позволит учесть интересы всех участников и найти наилучшее решение, способствующее избежанию дальнейших конфликтов.

4. Исходя из предоставленной информации, конфликт в данной ситуации не был полностью разрешен. Ряд видов последствий, как функциональных, так и дисфункциональных, можно выделить и проиллюстрировать фактами:  
**Функциональные последствия:**  
- Благоприятные результаты:  
- Рабочая бригада из другого цеха была использована для разгрузки машин, что позволило избежать штрафа за задержку и завершить задачу вовремя.  
- Рабочим было обещано дополнительное вознаграждение за разгрузку машин, что могло повысить их мотивацию.  
**Дисфункциональные последствия**:  
- Неблагоприятные результаты:  
- Крюков и еще трое грузчиков подали заявление на увольнение, что может привести к потере опытного персонала и снижению эффективности работы.  
- Разгрузка в спешке без соответствующего инструктажа привела к повреждениям фольгирующего слоя, что вызвало большой брак продукции.  
  
**Факты, подтверждающие последствия:**  
- Заявление на увольнение со стороны Ломова и еще 4 грузчиков.  
- Наличие большого брака продукции из-за повреждений фольгирующего слоя в результате спешной разгрузки без соответствующего инструктажа.

Контрольные вопросы:

1.

* Внутренний конфликт: Конфликт между различными интересами, желаниями или потребностями внутри индивида. В данном случае, это может быть внутренний конфликт мастера, вызванный необходимостью принятия решения - заплатить рабочим за сверхурочную работу или же рискнуть и не заплатить, в надежде на то, что они выполнят работу бесплатно из чувства долга.
* Межличностный конфликт: Столкновение интересов между двумя или более индивидами. В данной ситуации это конфликт между рабочими и мастером. Рабочие недовольны тем, что их заставляют работать бесплатно, в то время как мастер настаивает на том, чтобы работа была выполнена.
* Конфликт между личностью и группой: Конфликт, в котором один человек или индивид противостоит целой группе. В этом случае, рабочий Крюков выступает против всей бригады, отказываясь выполнять работу.
* Организационный конфликт: Конфликты, возникающие из-за проблем в организационной структуре, политики, распределения ресурсов и т.д. В этой ситуации, организационный конфликт может быть связан с неэффективным управлением и планированием работы, что приводит к простоям и необходимости сверхурочных работ.
* Конфликты между группами: Столкновения между группами людей с разными интересами, целями или ценностями. В данном контексте, это может быть конфликт между работниками и руководством предприятия.
* Конфликт из-за ресурсов: Конфликт возникает из-за ограниченности ресурсов, таких как деньги, время, оборудование и т. д. В этой истории конфликт возникает из-за необходимости срочной разгрузки материалов, но при этом рабочих недостаточно.

2.

* Потеря времени: из-за конфликта рабочие не могут начать разгрузку вовремя, что может привести к дополнительным затратам и штрафам.
* Снижение производительности: рабочие, которые не хотят работать бесплатно, могут выполнять свои обязанности некачественно или медленно.
* Ухудшение отношений между участниками конфликта: рабочие и мастер могут испытывать неприязнь друг к другу из-за возникшего конфликта.
* Снижение мотивации: рабочие могут потерять интерес к работе, если они не получают справедливую оплату за свой труд.
* Проблемы в управлении: мастер может потерять контроль над ситуацией и не сможет эффективно управлять рабочими.
* Финансовые потери: предприятие может понести убытки из-за штрафов за простой машин и отсутствия прибыли от продажи гетинакса.
* Увольнение 5 сотрудников.
* Штрафные санкции (начальник склада)

3. В данной истории описывается ситуация конфликта между рабочими и руководством на предприятии. Обе стороны имеют разные интересы и цели: рабочие хотят получить справедливую оплату за свою работу и не желают работать бесплатно, а руководство стремится обеспечить своевременное выполнение работы и избежать возможных штрафов.

Конфликт начинается, когда рабочие отказываются разгружать прибывший гетинакс после окончания рабочего дня без оплаты. Руководство, в свою очередь, настаивает на выполнении работы, поскольку машины заказные и необходимо избежать простоя.

В результате конфликта могут возникнуть различные последствия, такие как потеря времени, снижение производительности, ухудшение отношений между участниками и финансовые потери для предприятия. Для разрешения конфликта сторонам необходимо найти компромиссное решение, которое будет удовлетворять обе стороны. (эмоциональная модель((победа любой ценной)) конфликтной ситуации)