**Билет 18**

**1. Приведите примеры конструктивных и деструктивных конфликтов в производственной ситуации**

В конструктивных конфликтах разногласия затрагивают принципиальные стороны, разрешение которых приводит к более высокому уровню развития отношений.

**Пример конструктивного конфликта**

При разработке детали встретились интересы двух конструкторов. Первый утверждает, что для экономии материала деталь должна быть изготовлена из 5 частей и затем собрана путем сварки. Второй конструктор утверждает, что деталь нельзя делать из нескольких частей, т.к. это повышает риск ее разрушения при эксплуатации. После обсуждений эти конструктора приходят к единому мнению: сделать деталь из 3 частей. Это не повлечет проблем при эксплуатации и при таком решении будет экономия материала и трудоемкости при изготовлении.

В данном конфликте встретились интересы 2-х людей. Но были приняты решения, удовлетворяющие обе стороны. И эти решения принесли пользу предприятию.

Деструктивные конфликты приводят к негативным, разрушительным действиям, которые перерастают в склоку и резко снижают эффективность группы.

**Пример деструктивного конфликта**

На предприятии работают Василий и Олег. Между ними уже несколько лет длится личностный конфликт, периодически перерастающий в оскорбления. Олег – это «генератор идей». Он часто приносит какие-либо предложения. Но любое предложение воспринимается Василием «в штыки». Василий, не жалея сил и времени, ищет причины, чтобы отклонить любое предложение Олега. И в результате этого, многие идеи Олега, даже которые могли бы принести пользу предприятию, так и остались не рассмотренными.

В данном конфликте также встретились интересы 2-х людей. Но в отличие от конструктивного, здесь не решаются вопросы и предложения, не предлагаются варианты решения, а наоборот, любое предложение или вопрос задавливаются и усугубляются для нанесения вреда своему оппоненту. Данный конфликт несет вред в первую очередь предприятию, т.к. это касается рабочих вопросов.

**2. Раскройте портрет менеджера-флегматика**

Менеджер-флегматик:  
• неторопливый и скрупулезный;  
• всегда достигает результата за счет железного упорства;  
• не терпит спешки;  
• безынициативный;  
• не любит суету и перемены мест;  
• обращает внимание на каждую мелочь;  
• доводит любое дело до совершенства, если ему позволит время.

С первого взгляда кажется, что медлительный человек – это не плюс для профессии. Тем не менее, отсутствие спешки для флегматика – это его сильная сторона. Анализировать ситуацию, не паникуя, находя решения в сложных вопросах, способен только флегматик.

Менеджер-флегматик производит заблаговременные расчеты и использует только проверенные методы работы.

Как руководитель менеджер-флегматик является основательным и вдумчивым начальником. В силу своей инертности и малой коммуникабельности флегматики-руководители недостаточно требовательны к подчиненным и кажутся неприветливыми и строгими. Они никогда не будут ругать сотрудников прилюдно, но негативное отношение сохранят надолго. (Б № 4).