

# Открытый урок на тему : «Управление конфликтами в организации».



# Дидактические цели урока:

Рассмотреть сущность конфликтов, их разнообразие и стратегии поведения;

- расширить представление обучающихся об основных типах и причинах конфликтов;
- познакомить с различными способами выхода из конфликтных ситуаций.



# Воспитательные цели:

- создать условия для выражения обучающимися собственного мнения, воспитания активной жизненной позиции;
- побуждать к самопознанию, саморазвитию, самовоспитанию;
- формировать позитивную оценку таких нравственных качеств как выдержка, хладнокровие, вежливость, уважение к людям.

# Развивающие цели:

- содействовать развитию социальной и коммуникативной компетентности, аналитического мышления, активности, рефлексивных способностей обучающихся;
- развивать навыки анализа собственного поведения в ситуациях выбора, разрешения внутриличностных противоречий.

# Задачи:

## **Образовательные:**

- учитывать все задействованные в конфликте стороны, избегать конфликтных ситуаций и своевременно решать их, не допуская перерастания их в конфликт;
- формировать представления о различных вариантах человеческого общения;

## **Развивающие:**

- воспитать уважительное отношение к окружающим людям;
- формировать социально одобряемые формы поведения;
- на конкретном примере рассмотреть модели поведения личности в конфликтных ситуациях.

# План урока:

Организационный этап

Блиц-опрос

Решение конфликтных ситуаций

Викторина

Ролевая игра

Тест

Кроссворд

Заключительный этап

# Критерии оценки команд

Критерии	1 команда	2 команда	3 команда
	бонусы	бонусы	бонусы
Оригинальность названия команды			
Правильность ответов в блиц-опросе			
Оперативность ответов			
Грамотное решение конфликтных ситуаций			
Участие в Викторине: 1 этап: вопрос-ответы			
2 этап: Определение стиля поведения в конфликте			
Ролевая игра			
Тестирование			
Решение сканворда			
Оценка экспертов			

# Критерии оценок за урок

- ⦿ 10 и более бонусов - «отлично»
- ⦿ 7-8 бонусов – «хорошо»
- ⦿ 5 и менее - «удовлетворительно»



# КОРОБОЧКА





МУДРАЯ

ПРИТЧА!



Ты просто  
смотришь  
с другой стороны,



ведь мы —  
такие  
разные !

«Побеждать- глупейшее занятие. Не  
победить, а убедить - вот что достойно  
СЛАВЫ».

В.Гюго

**Конфликты – это опасение хотя бы одной стороны, что ее интересы нарушает, игнорирует, ущемляет другая сторона.**

**Уильям Линкольн**

Конфликт - это  
столкновение, противоречие,  
которое рождает  
враждебность,  
страх,  
ненависть  
между людьми.



# В чём же вред конфликтов?

1) От конфликтов страдает достоинство человека.

2) На каждую минуту конфликта приходится 20 минут последующих переживаний, когда и работа не ладится, всё валится из рук.

3) Страдает физическое здоровье - поражаются нервы, сердце, сосуды. Поэтому нужно обязательно научиться предотвращать такие конфликты

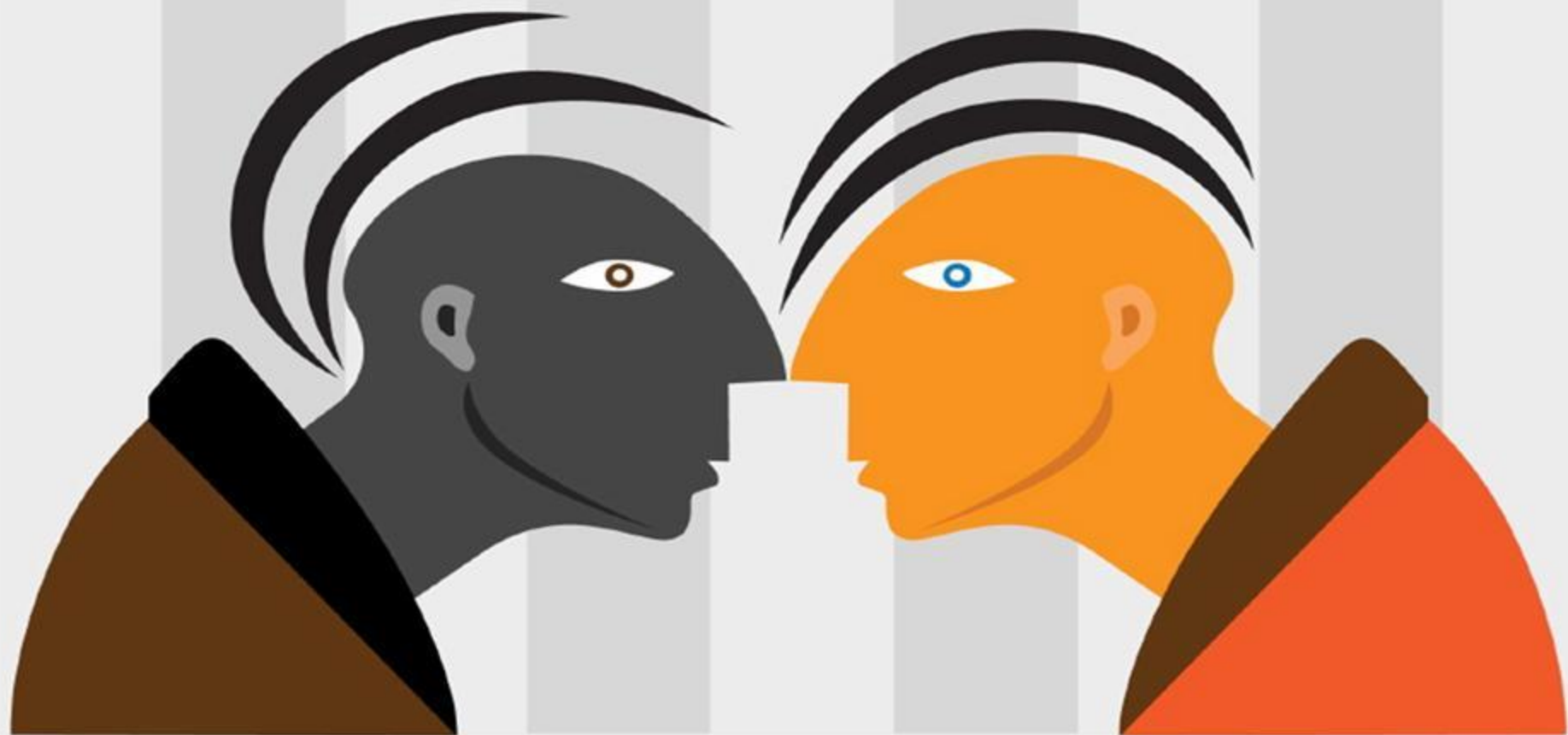


**«Первый шаг разрешения конфликта –  
умение предвидеть его».**





**Для возникновения конфликта  
необходимы участники спора  
предмет спора и мотивы,  
подталкивающие людей к спору.**



# БЛИЦ-ОПРОС:



Что такое конфликт?





# Определение



**Конфликт** — наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями,

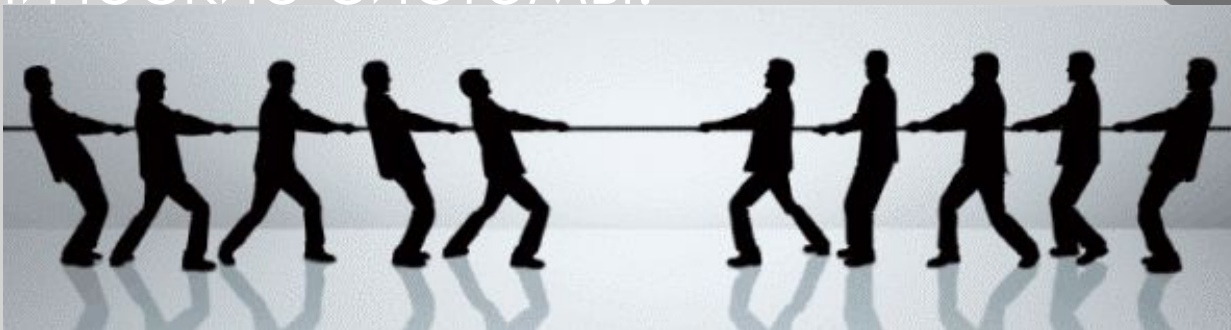
пр





**Конфликт** — ситуация, в которой каждая из сторон стремится занять позицию, несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны.

**Конфликт** — особое взаимодействие индивидов, групп, объединений, которое возникает при их несовместимых взглядах, позициях и интересах. Конфликтующими сторонами могут быть общественные группы, группы животных, отдельные личности и особи животных, технические системы.



# Формы конфликта

- Субъективная
- Объективная



**Что такое инцидент?**

# Действие, направленное на обострение конфликта





**Кто является участником  
конфликта?**

# Оппоненты или конфликтогены



Формула конфликта?

# Инцидент+конфликтная ситуация=Конфликт



**Сколько процентов времени менеджер  
затрачивает на управление  
конфликтом?**

15% рабочего времени



Беседа, просьба, разъяснение – к какому методу управления конфликтом относится данная характеристика ?

# Педагогический метод





**Самый распространённый тип  
конфликта?**

# Межличностный



# Что такое деструктивный конфликт?

# Полный разрыв отношений между оппонентами



○ Наука, изучающая развитие конфликта.

# Конфликтология

# Решение конфликтных производственных ситуаций

# Задания командам:

- **Задание 1.** Определите тип конфликта.
- **Задание 2.** Выявите причины конфликта.
- **Задание 3.** Выберите оптимальный способ разрешения конфликта.



# КОМАНДА 1:

# Ситуация 1:

Самые распространенные случаи конфликтных ситуаций – это когда вы проспали на работу и необходимо оправдаться. Звоните начальству или коллегам и говорите, что вы стоите в пробке, а тут неожиданно срывается будильник или кто-то из домочадцев просит говорить тише, ведь они еще спят. Что ж, не знаешь как врать – говори правду!



# Ситуация 2:

Два специалиста фирмы находились в состоянии «холодной войны». Вместо того чтобы работать в одной команде и указывать друг другу на ошибки, они втайне радовались чужим промахам. Это привело к тому, что не были вовремя устранены нарушения, допущенные в технологическом цикле, и вся партия продукции была изготовлена с неустранимым браком. Организация понесла большие убытки, был нанесен серьезный урон ее репутации.



# Ситуация 3:



Престижный ресторан японской кухни. Персонал включает как мужчин, так и женщин, разных возрастов. На очередном собрании управляющих заведением, было принято решение о принятии в свой штат сотрудников второго администратора зала. Во время собрания, ныне работающий администратор, по причине отсутствовал, и не был в курсе данного решения. На следующий день, руководство начало отбор на новую должность, и сообщило об этом администратору. Реакция последнего, разыграла ссору с управляющим. Его мнение противоречило мнению руководства о необходимости второго вакантного места.

- Конфликт пошел на новый виток; уже персонал стал жаловаться на неприятную психологическую атмосферу на работе.
- В результате непонимания и конфликта, администратор уволился. Оставив за собой последнее слово в предвзятом отношении руководства к нему.

# КОМАНДА 2:

# Ситуация 1:

- В сложившийся коллектив со своими традициями приходит новый руководитель. Каким образом он должен разрешать возникающие конфликты?



# Ситуация 2:



Экономический отдел акционерного общества состоит из 9 человек и только женщин. Руководителем подразделения является Спиридонова И. Г. - женщина среднего (предпенсионного) возраста, давно работающая в данной организации и успешно справляющаяся со своими обязанностями.

- В отдел поступил на работу новый сотрудник - Григорьева Н.Н. - молодая, симпатичная женщина, которая заканчивает экономический институт. Ее приход был встречен достаточно дружелюбно со стороны всех сотрудников отдела и, в первую очередь начальника, у которой есть дочь такого же возраста.
- Начальник отдела Спиридонова И.Г. некоторое время “по-матерински” опекала новую сотрудницу, но потом наступил перелом в их взаимоотношениях, и по непонятным для Григорьевой Н.Н. причинам отношения резко ухудшились. Спиридонова И.Г. стала постоянно придираться к Григорьевой Н.Н., стараясь унижить ее как личность, не давала спокойно работать. Для Григорьевой встал вопрос: что делать и не перейти ли на работу в другое подразделение?
- Другие сотрудницы отдела внешне никак не реагировали на создавшуюся ситуацию. По своему характеру Спиридонова И.Г. достаточно властный человек, давно находится на руководящей должности.

# Ситуация 3:

Зачастую мы попадаем в конфликтные ситуации просто из-за того, что можем ляпнуть, что-то не подумавши. Например, в разговоре с шефом сказать «представляете, вчера звонил кандидат на должность менеджера. А ему лет чуть больше чем вам, какой из него менеджер?». И тут же понимаете, что сказали глупость, а шеф начинает смущаться или краснеть от злости, это может негативно сказаться на ваших взаимоотношениях.





# КОМАНДА 3:

# Ситуация 1:

- Нормировщик Петрова Л.Ю. не подготовила вовремя наряды на работу по цеху механизации. В результате расчетный отдел задержал расчет и выдачу заработной платы на 3 дня. Это вызвало возмущение рабочих цеха, и они написали заявление в профком с просьбой найти и наказать виновных.



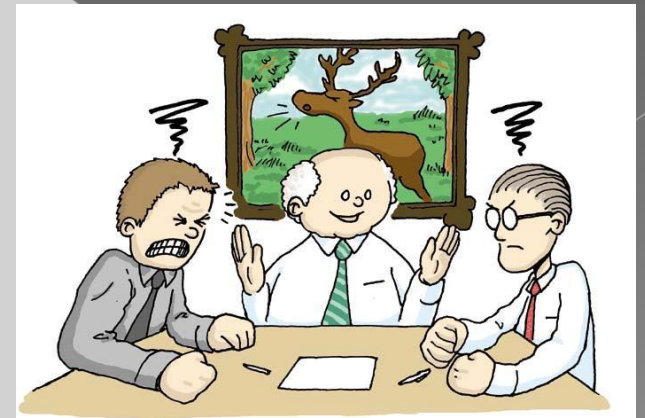
## Ситуация 2:

- На смену не явился оператор диффузии. Начальник смены Иванов С.Г. заставил Сидорова И.М. – оператора диффузии предыдущей смены отработать еще смену. Возник конфликт.



# Ситуация 3:

- Проходит совещание у директора, подводятся итоги работы за 2-е полугодие. Выясняется, что продукция на рынке не покупается, так как появилась подобная продукция предприятий-конкурентов, но по более низким ценам. Все обвинения были возложены на коммерческого директора Жиркова Н.А.





**ВИКТОРИНА**

# Причины конфликта





# Основные причины конфликта

Распределения ресурсов;

Взаимосвязь взаимозависимых задач;

Различия в целях, мнениях, интересах;

Различия представлений и ценностей;

Различия в манере поведения и в жизненном опыте;

Неудовлетворенные коммуникациями;

Задержка и недоплата заработной платы;

Превышение должностных полномочий.

# Кто такие оппоненты?



# Участники конфликта



# Типы конфликта

# Виды конфликтов

Признак классификации	Виды конфликтов
По действию на функционирование группы/организации	<ul style="list-style-type: none"><li>• Конструктивные (функциональные)</li><li>• Деструктивные (дисфункциональные)</li></ul>
По содержанию	<ul style="list-style-type: none"><li>• Реалистические (предметные)</li><li>• Нереалистические (беспредметные)</li></ul>
По характеру участников	<ul style="list-style-type: none"><li>• Внутриличностные</li><li>• Межличностные</li><li>• Между личностью и группой</li><li>• Межгрупповые</li><li>• Социальные</li></ul>



**Конструктивные (функциональные) конфликты** приводят к принятию обоснованных решений и способствуют развитию взаимоотношений.

**Деструктивные (дисфункциональные) конфликты** препятствуют эффективному взаимодействию и принятию решений.

**Реалистические конфликты** вызываются неудовлетворением определенных требований участников или несправедливым, по мнению одной или обеих сторон, распределением между ними каких-либо преимуществ.

**Нереалистические конфликты** имеют своей целью открытое выражение накопившихся отрицательных эмоций, обид, враждебности, то есть острое конфликтное взаимодействие становится здесь не средством достижения конкретного результата, а самоцелью.



# ОСНОВНЫЕ ТИПЫ КОНФЛИКТА

- Внутрличностный;
- Межличностный;
- Между личностью и группой;
- Межгрупповой конфликт.





**Внутриличностный конфликт** имеет место тогда, когда отсутствует согласие между различными психологическими факторами внутреннего мира личности: потребностями, мотивами, ценностями, чувствами и т. д. Такие конфликты, связанные с работой в организации, могут принимать различные формы, однако чаще всего это ролевой конфликт, когда различные роли человека предъявляют к нему различные требования. Например, будучи хорошим семьянином (роль отца, матери, жены, мужа и т. д.), человек должен вечера проводить дома, а положение руководителя может обязывать его задерживаться на работе. Здесь причина конфликта — рассогласование личных потребностей и требований производства.





**Конфликт между личностью и группой** возникает тогда, когда кто-либо из членов организации нарушает нормы поведения или общения, сложившиеся в неформальных группах. К этому виду относятся и конфликты между группой и руководителем, которые протекают наиболее тяжело при авторитарном стиле руководства.





**Межличностный конфликт** — это самый распространенный тип конфликта. В организациях он проявляется по-разному. Однако причина конфликта — это не только различия в характерах, взглядах, манерах поведения людей (то есть субъективные причины), чаще всего в основе таких конфликтов лежат объективные причины. Конфликты возникают также между руководителем и подчиненным, например, когда подчиненный убежден, что руководитель предъявляет к нему непомерные требования, а руководитель считает, что подчиненный не желает работать в полную силу.





**Межгрупповой конфликт** — это конфликт между формальными и (или) неформальными группами, из которых состоит организация. Например, между администрацией и рядовыми работниками, между работниками различных подразделений, между администрацией и профсоюзом.

# Методы управления конфликтом

**Без конфликтов  
жизнь невозможна,  
нужно научиться их  
конструктивно разрешать.**



# Педагогический и административный.

## КАК РАЗРЕШИТЬ КОНФЛИКТ ?

### *Методы выхода из конфликта*

- ❖ Найти в себе силы и уклониться от спора или прервать конфликтную ситуацию, выйти из конфликта первым.
- ❖ Найти авторитетного третьего, кто поможет разобраться в конфликте;
- ❖ Найти компромисс спорного вопроса;
- ❖ Подчиниться, принять правила или точку зрения противника
- ❖ Понять другого и конфликт мягко перевести в переговоры.



# Структурные методы разрешения конфликта

- Педагогический;
- Административный;
- Разъяснения требований к работе;
- Координационные и интеграционные механизмы;
- Общеорганизационные комплексные цели;
- Структура и система вознаграждений.



# Правила поведения для конфликтных людей

- ❑ Не стремитесь доминировать во что бы то ни стало.
- ❑ Будьте принципиальны, но не боритесь ради принципа. Помните, что прямолинейность хороша, но не всегда.
- ❑ Критикуя, чаще улыбайтесь.
- ❑ Будьте справедливы и терпимы к людям.
- ❑ Не переоценивайте свои способности и возможности и не умаляйте способности и возможности других.
- ❑ Умейте вовремя остановиться!

# Что такое компромисс?





**Компромисс.** когда одна сторона принимает точку зрения другой, но лишь до определенной степени. При этом поиск приемлемого решения осуществляется за счет взаимных уступок.

Способность к компромиссу в управленческих ситуациях высоко ценится, так как уменьшает недоброжелательность и позволяет относительно быстро разрешить конфликт. Однако компромиссное решение может впоследствии привести к неудовлетворенности из-за своей половинчатости и стать причиной новых конфликтов.

# Перечислите стили поведения в конфликте .

- 1.Соперничество.
- 2.Сотрудничество.
- 3.Уклонение.
- 4.Приспособление.
- 5.Компромисс.



Степень внимания к  
интересам другой  
стороны

Высокая

Уступчивость

Сотрудничество

Средняя

Компромисс

Низкая

Уклонение  
(уход)

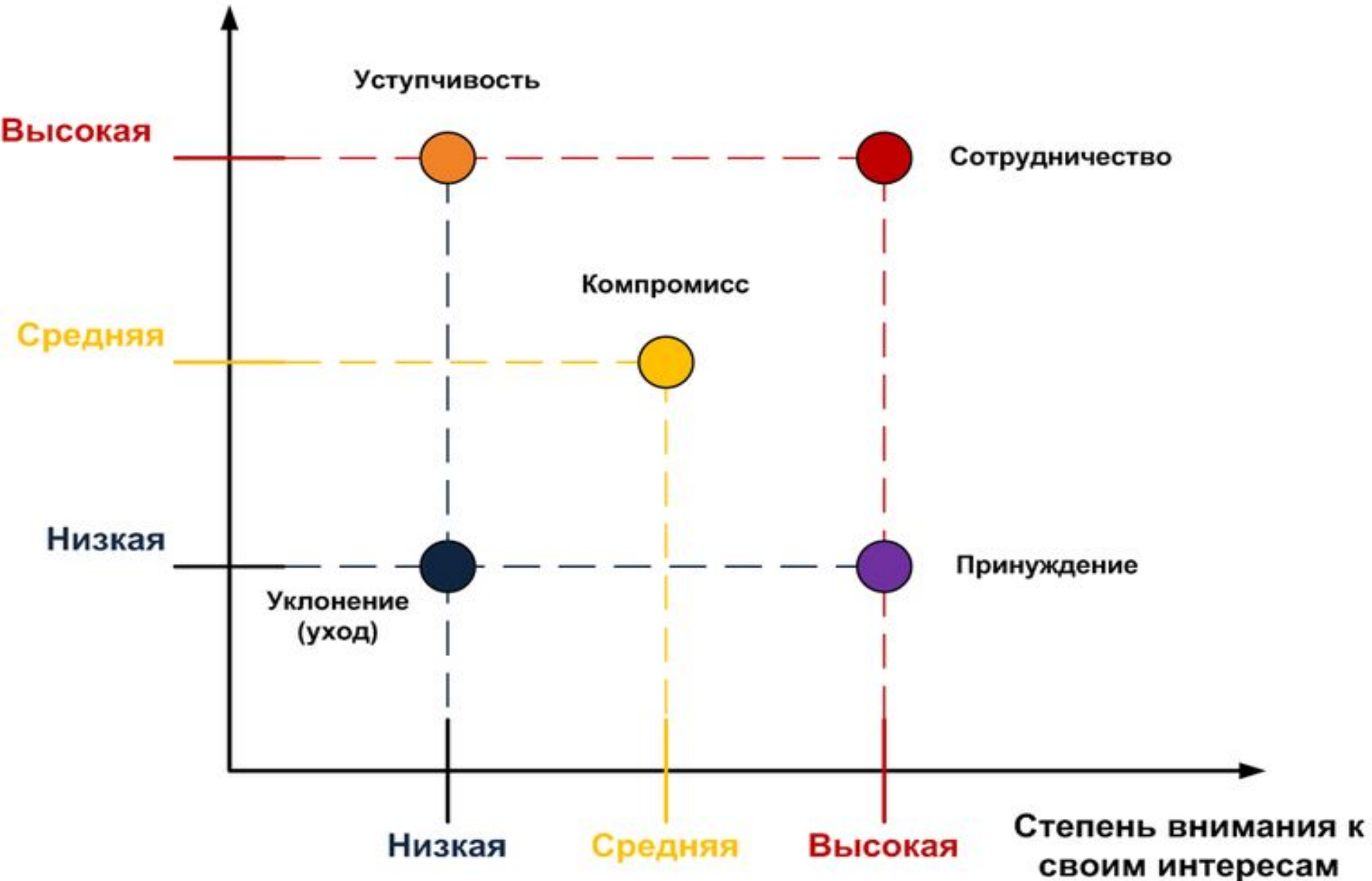
Принуждение

Низкая

Средняя

Высокая

Степень внимания к  
своим интересам

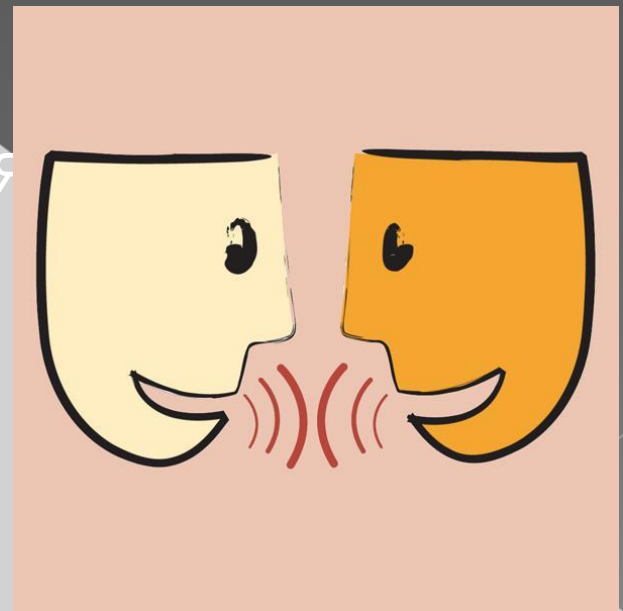


# Этапы развития конфликта:

- 1. Вхождение в конфликт.
- 2. Инцидент.
- 3. Столкновение сторон.
- 4. Завершение конфликта.

# Фазы конфликтов.

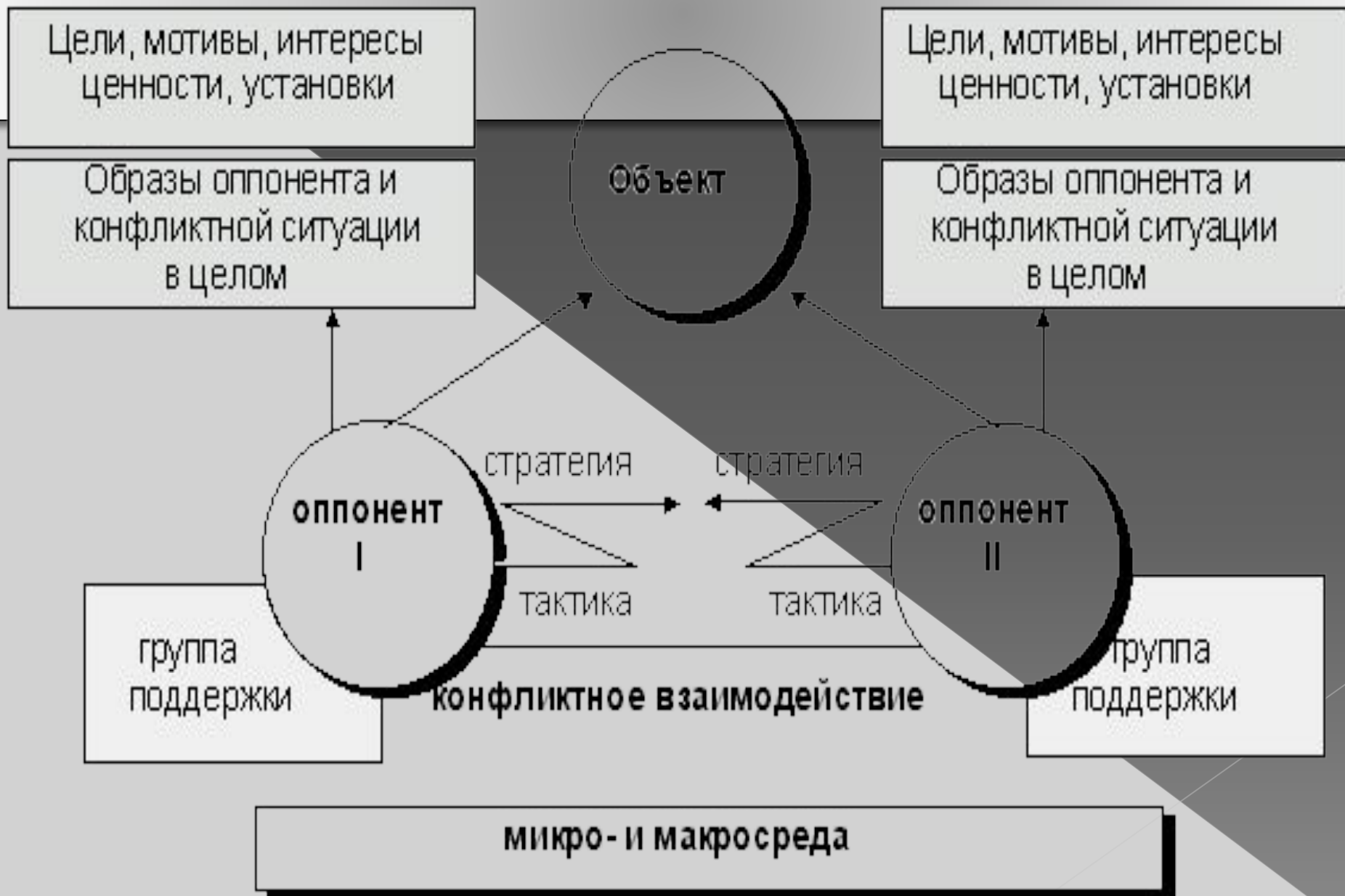
- Определение, осознание участниками общения ситуации как конфликтной.
- Выбор стратегии поведения в конфликтной ситуации.
- Выбор способов действия



# Модель конфликта как процесса

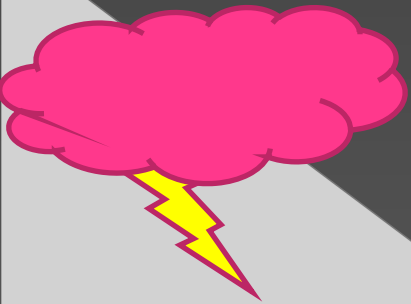


# Структура конфликтной ситуации





# Последствия конфликтов:



## ПОСЛЕДСТВИЯ КОНФЛИКТА:

1. **Функциональный** (ведет к повышению эффективности организации, дает дополнительную информацию о проблеме и вариантах её решения).
2. **Дисфункциональный** (приводит к снижению личной удовлетворенности и снижению эффективности организации).

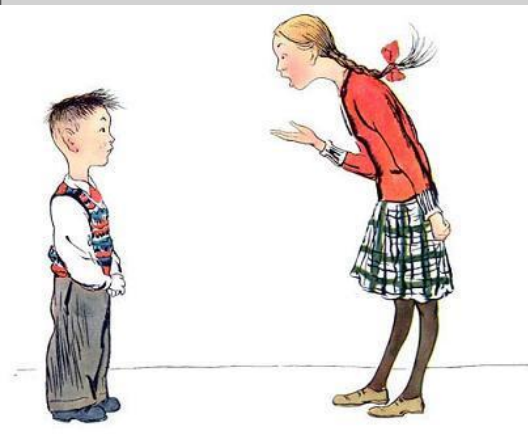
К потенциальным отрицательным последствиям конфликта относятся: снижение производительности, неудовлетворенность, снижение морального состояния, увеличение текучести кадров, ухудшение социального взаимодействия, ухудшение коммуникаций и повышение лояльности к подгруппам и неформальным организациям. Однако при эффективном вмешательстве конфликт может иметь положительные последствия. Если умело управлять конфликтом, то он укрепляет и коллектив и организацию в целом, и помогает выработать общую концепцию управления как в малых, так и в самых крупных организациях.

# Признаки конфликта:

# Признаки конфликта:

1. **Биполярность.**
2. **Активность.**
3. **Субъекты конфликта.**





**Биполярность**, или оппозиция, представляет противостояние и одновременно взаимосвязанность, содержит в себе внутренний потенциал противоречия, но сама по себе не означает столкновения или борьбы.

**Активность** — другой признак конфликта, но только та активность, которая синонимична понятиям «борьбы» и «противодействия», активность невозможна без некоторого импульса, задаваемого осознанием ситуации со стороны субъекта конфликта.

**Наличие субъектов** конфликта — ещё один признак, **субъект** — это активная сторона, способная создавать конфликтную ситуацию и влиять на ход конфликта в зависимости от своих интересов. Как правило, субъекты конфликта обладают особым типом мышления — конфликтным. Противоречие представляет собой источник конфликтных ситуаций только для субъектов-носителей конфликтного типа мышления.



# Притча об апельсине



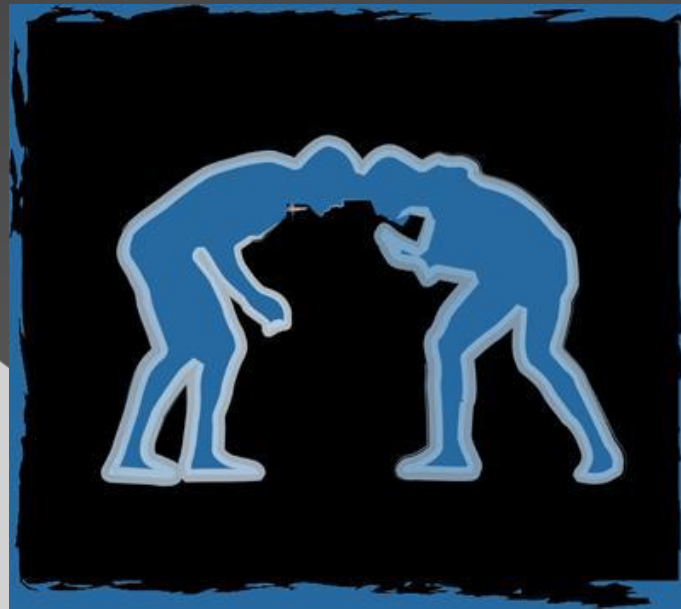
# Стили поведения в конфликтной ситуации







**Уход (уклонение)**, когда человек стремится уйти от конфликта. Такое поведение может быть уместным, если предмет разногласий не представляет большой ценности или если сейчас нет условий для продуктивного разрешения конфликта, а также тогда, когда конфликт не является реалистическим.



**Борьба (принуждение)**, когда участник конфликта пытается заставить принять свою точку зрения во что бы то ни стало, его не интересуют мнения и интересы других. Обычно такая стратегия приводит к ухудшению отношений между конфликтующими сторонами. Данная стратегия может быть эффективной, если она используется в ситуации, угрожающей существованию организации или препятствующей достижению ею своих целей.



**Приспособление (уступчивость)**, когда человек отказывается от собственных интересов, готов принести их в жертву другому, пойти ему навстречу. Такая стратегия может быть целесообразной, когда предмет разногласий имеет для человека меньшую ценность, чем взаимоотношения с противоположной стороной. Однако если данная стратегия станет для руководителя доминирующей, то он скорее всего не сможет эффективно руководить подчиненными.



**Сотрудничество**, когда участники признают право друг друга на собственное мнение и готовы его понять, что дает им возможность проанализировать причины разногласий и найти приемлемый для всех выход. Эта стратегия основана на убежденности участников в том, что расхождение во взглядах — это неизбежный результат того, что у умных людей есть свои представления о том, что правильно, а что нет. При этом установку на сотрудничество обычно формулируют так: «Не ты против меня, а мы вместе против проблемы».

- Компромисс—эта стратегия уместна при тщательном обдумывании и совместной проработки решения. Компромисс помогает сохранить доброжелательные отношения между партнерами и быстро разрешить конфликт. Обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы.



# Ролевая игра: «Контакты и конфликты»



# Команда №1:

## «СЛУЖЕБНЫЕ СПЛЕТНИ»

- Вы сидите с сотрудницей на служебной кухне. Обсуждаете подруг, мужей, детей. Неожиданно к вам заходит еще одна коллега. Вы соответственно замолкаете, кидаете взгляд на новичка и молча, продолжаете трапезу. Естественно вновь пришедший подумает, что вы говорили либо про него, либо про шефа, либо еще какие сплетни распускали. Теперь за вами обеими будет репутация сплетниц.



# Команда №2:

## «АГРЕССИЯ ПО ФИНАНСОВОМУ ВОПРОСУ»

В фирме между двумя сотрудницами возник конфликт по финансовому вопросу; они вели себя очень агрессивно по отношению друг к другу, что отвлекало всех остальных от работы. Менеджер посчитал нужным вмешаться, дал им понять, что сам займется поиском решения, но совместно с ними, а пока временно переводит их в разные подразделения. Такая расстановка кадров устроила всех, в том числе и обеих сотрудниц. Таким образом, руководителю удалось ликвидировать конфликт.





# Команда №3:



## «АГРЕССИЯ И ПРЕВОСХОДСТВО»

- Николай Соколов, проработав в главном управлении завода около года в должности экономиста, был назначен на должность руководителя отдела маркетинга и рекламы. Этому способствовал ряд важных обстоятельств, которые учитывались руководством завода при принятии такого решения.
- Николай имел хорошее базовое образование, был компетентен и коммуникабелен, энергичен и исполнительен. За время работы он очень вырос как специалист. Однако первый же рабочий день Николая в качестве руководителя не удался. Если в целом коллектив отдела встретил его доброжелательно, то одна из опытных сотрудниц Валентина Григорьевна демонстративно отказалась признать Николая Соколова в качестве нового руководителя. В ответ на просьбу Николая, которую он адресовал всем сотрудникам о предоставлении ему для ознакомления отчетов о работе за минувший месяц, Валентина Григорьевна заявила следующее: «Я работаю в отделе более двадцати лет. Ваш предшественник на посту руководителя отдела Иван Михайлович, которого мы с почестями проводили на пенсию, никогда не проверял мою работу. Он всегда был уверен в моей квалификации и исполнительности. За работу, которую я выполняла в эти годы, меня неоднократно поощряли. Недоверие ко мне как специалисту с Вашей

# Тест «Конфликтный ли вы человек?»

Если вы именно так, как утверждается в предложении, ведете себя в конфликтной ситуации часто, то ставьте 3 балла; от случая к случаю – 2 балла; редко – 1 балл.

- ⦿ 1. Угрожаю или дерусь.
- ⦿ Стараюсь понять точку зрения противника, считаюсь с ней.
- ⦿ Ищу компромиссы.
- ⦿ Допускаю, что не прав, даже если не могу поверить в это окончательно.
- ⦿ Избегаю противника.
- ⦿ Желая, во что бы то ни стало добиться своих целей.
- ⦿ Пытаюсь выяснить, с чем я согласен, а с чем – категорически нет.
- ⦿ Иду на компромисс.
- ⦿ Сдаюсь.
- ⦿ Меняю тему.
- ⦿ Настойчиво повторяю одну фразу, пока не добьюсь своего.
- ⦿ Пытаюсь найти источник конфликта, понять, с чего все началось.
- ⦿ Немножко уступаю и подтолкну тем самым к уступкам другую сторону.
- ⦿ Предлагаю мир.
- ⦿ Пытаюсь обратить все в шутку.

## ◎ Обработка результатов теста:

- > Тип «А»: сумма баллов под номерами 1, 6, 11.
- > Тип «Б»: сумма баллов под номерами 2, 7, 12.
- > Тип «В»: сумма баллов под номерами 3, 8, 13.
- > Тип «Г»: сумма баллов под номерами 4, 9, 14.
- > Тип «Д»: сумма баллов под номерами 5, 10, 15.

# Типы поведения:

- **Тип А** – жёсткий стиль решения конфликтов и споров. Эти люди до последнего стоят на своём, защищая свою позицию. Это тип людей, которые считают себя всегда правыми.
- **Тип Б** – демократичный стиль. Они считают, что всегда можно договориться. Во время спора предлагают альтернативу. Ищут решение, удовлетворяющее обе стороны.
- **Тип В** – это компромиссный стиль. С самого начала человек готов пойти на компромисс.
- **Тип Г** – мягкий стиль. Человек своего противника уничтожает добротой, с готовностью встаёт на точку зрения противника, отказываясь от своей.
- **Тип Д** – уходящий стиль. Кредо человека – уйти своевременно, до принятия решения. Стремится не доводить до конфликта и открытого столкновения.

# Тест по теме «Конфликт»

- **1. Конфликт — это:**
- Противоречие
- Отсутствие согласия
- Противоборство сторон
- **2. Тождественны ли понятия «конфликтная ситуация» и «конфликт»?**
- Да
- Нет.
- **3. С чего начинается конфликт?**
- С возникновения конфликтной ситуации
- С осознания интересов и препятствий обеими сторонами
- С действий друг против друга.
- **4. Конфликт в организации должен рассматриваться:**
- Как нежелательное явление
- Как свидетельство неблагополучия организации
- Как явление, которое может как разрушить организацию, так и способствовать ее развитию
- Как позитивное явление
- Как доказательство слабости менеджмента.

- **5. Компромисс является оптимальным способом разрешения конфликта?**
- Да
- Нет.
- **6. Поговорка «Чтобы получить, надо поделиться» подходит для объяснения следующего стиля поведения в конфликте**
- Давление, соперничество
- Сотрудничество
- Компромисс
- Уход
- Приспособление, уступчивость.
- **7. Структурирование конфликта на уровне организации предполагает (выберите правильные методы):**
- Посредничество
- Формирование общих ценностей
- Установление общих целей
- Использование координации и интеграции
- Переговоры
- Систему поощрений.
- **8. Профилактика, предупреждение конфликтов предполагает:**
- Устранение причин конфликтов
- Использование межличностных стилей разрешения конфликтов
- Позитивное общение
- Структурирование конфликта в организации
- Посредничество.

○ **9. Стресс на рабочем месте:**

- Полезен
- Опасен
- Нежелателен
- Требуется контроль и управления
- Должен устраняться любыми способами.

○ **10. Вы получили два срочных задания: от вашего непосредственного начальника и от вышестоящего руководителя. Времени для согласования сроков выполнения заданий у вас нет, необходимо срочно начать работу. Выберите одно из решений.**

- В первую очередь начну выполнять задание того, кого больше уважаю
- Сначала буду выполнять наиболее важное, на мой взгляд, задание
- Сначала выполню задание вышестоящего руководителя
- Буду выполнять задание своего непосредственного начальника.

○ **11. Какому стилю поведения в конфликте соответствуют следующие поговорки?**

- Чтобы получить, надо поделиться
- Не лезь на рожон
- Топни ногой там, где хочешь стоять
- Лучше отдавать другим, чем получать самому
- Одна голова хорошо, а две лучше

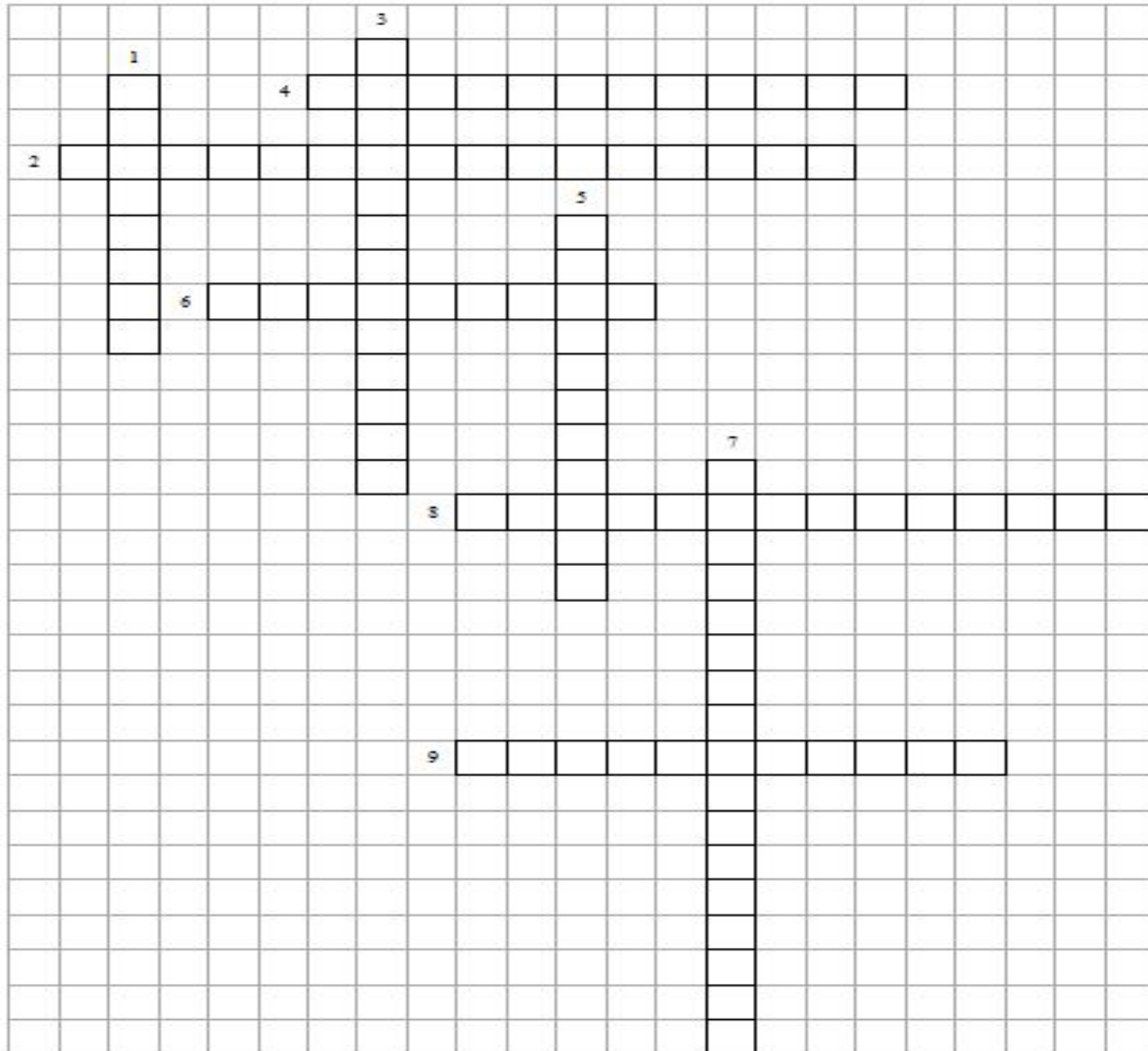
**Кроссворд по менеджменту  
на тему:**

**«Управление конфликтами  
и стрессами»**





*Кроссворд по менеджменту на тему:  
«Управление конфликтами и стрессами»*



# Вопросы:

- По горизонтали:
- 2.Рольевой конфликт, когда к человеку предъявляются противоречивые требования по поводу результата его работы
- 4.Разногласия между линейным и штабным персоналом
- 6.Уйти от конфликта
- 7.Конфликт, который ведёт к повышению эффективности организации, данная ситуация помогает выявить большое число альтернатив и проблем
- 9.Разрешение конфликта с помощью убеждения
  
- По вертикали:
- 1.Отсутствие согласия между двумя и более сторонами, которые могут быть конкретные лица или группы
- 3.Борьба руководителей за ограниченные ресурсы, капитал или рабочую силу
- 5.Попытка заставить принять свою точку зрения любой ценой
- 8.Конфликт, который приводит к снижению личной удовлетворенности и снижения эффективности организации

**Лист обратной связи**  
**Оцените по 5-ти бальной шкале степень**  
**удовлетворенности**

<b>Изученной темой</b>	
Формой поведения	
Группой	
Собой	

# Домашнее задание:

Подготовьте к следующему уроку информацию о факторах, вызывающих стресс и синдромах стресса.

«Худой мир лучше доброй ссоры»

Пословица

**«Люди поразительно недоверчивы друг к другу, всё время ожидают нападения, отсюда их чудовищная агрессивность».**

**Ю.Нагибин.**



Мы миримся, мы ссоримся,  
по-разному бывает.  
Конфликты зарождаются и  
движутся по кругу.  
То что-то непонятно нам, то  
нас не понимают.  
Как важно и полезно- просто  
выслушать друга друга.



Давайте будем попросту  
учиться говорить.  
Среди задач и теорем мы  
учимся общаться.  
Попробуйте быть вежливы,  
попробуйте дружить!  
Тогда обидные слова не  
будут повторяться.



Гляжу с  
высока на обиду.

Теряю обиду из виду.

В. Берестов





# Советы Д. Карнеги

*«Не позволяйте себе расстраиваться из-за мелочей, которыми следует пренебречь и забыть. Помните, что жизнь слишком коротка, чтобы тратить её на пустяки! «Умение отличить главное от второстепенного должно помочь каждому найти правильную линию поведения в конфликтах...»*





Как трудно, порою, даётся общение,  
все право имеют на личную странность.  
И, если, привычно расходятся мнения,-  
на сцену должна выходить **ТОЛЕРАНТНОСТЬ**.

Она дополняет собой понимание,  
ведёт к расширению границ обозримости.  
Душевым теплом наполняет сознание.  
Нам просто, порой, не хватает терпимости.

СПАСИБО

ЗА

ВНИМАНИЕ!

