**Практичне заняття 3.**

**Тема 5. Конфлікти, їх суть і природа.**

**Мета практичного заняття** – охарактеризувати процедуру управління конфліктами та методи розв’язання протиріч в організації

План

1. Дайте короткі письмові відповіді на запитання.

2. Ситуаційна вправа №1.

3. Ситуаційна вправа №2.

3. Тести.

**1.Дайте короткі письмові відповіді на запитання:**

1. Типи конфліктів.

2. Причини конфліктів.

3. Управління конфліктною ситуацією.

4. Засоби успішного здійснення змін в організації.

5. Поняття і природа конфлікту.

**Ситуаційна вправа №1.**

Конфлікти в колективі можуть коштувати менеджерові чималих нервів, а фірмі збитків.

Тому краще, якщо керівникові вдається вчасно їх розпізнати і зробити відповідні висновки. Ситуації, як правило, виникають одні і ті ж.

1.Справа, над якою працює колектив, перестає бути загальною. Кожен працює сам по собі.

2.Співробітники перестають довіряти один одному, ділитися робочими і особистими планами.

3. Під час розмов в розділ кута ставляться негативні факти. Співбесідник швидше висловить зауваження в адресу колеги, чим тепло відізветься про нього.

Кожна з цих ознак - серйозний насторожуючий сигнал. Але улагодити конфлікт ще не пізно. Для цього доведеться трохи змінити прийнятий Вами режим роботи.

Наприклад, розподіляти завдання не тет-а-тет, а на загальних зборах, ввести в практику відкритий обмін думками, регулярне сумісне підведення підсумків.

Іноді і сам шеф, сам того не помічаючи, може спровокувати конфлікт. Тому, перш ніж починати діяти, проаналізуйте власну поведінку. Пам'ятаєте: Вам як керівнику неприпустимо:

• приховувати яку-небудь ділову інформацію від своїх підлеглих:

• виявляти особливу прихильність до кого-небудь із співробітників;

• покірливо віддавати своїх підлеглих "на розтерзання" вищестоящому начальству;

• недооцінювати професіоналізм своїх колег.

**Постарайтеся сформулювати відповіді на наступні питання:**

1. Що повинен робити менеджер, щоб в колективі не виникало конфліктних ситуацій?

2. Якщо вже конфліктна ситуація стала реальністю, то як нею управляти?

3. Які повинні бути Ваші дії як менеджера у вирішенні конфлікту?

4. У яких випадках конфлікт носить конструктивний характер?

5. Чи можна рахувати провокацію конфлікту допустимим засобом в досягненні цілей і якщо так, то в яких ситуаціях?

**Ситуаційна вправа №2.**

Напередодні посадових зрушень до заступника директора звертається співробітник А. і вимагає підписання подання стосовно підвищення його по посаді, що відповідно супроводжуватиметься збільшенням посадового окладу. Він аргументує це незгодою продовжувати трудову діяльність на підприємстві, низькою заробітною платою. Водночас відношення до А. з боку керівника негативне внаслідок його прямолінійності та схильності до неприхованої критики. Ситуація ускладнюється ще й тим, що співробітник А. є досвідченим фахівцем і може звільнитися в період підготовки річних звітів, коли він є практично незамінним. Думка заступника директора не є вирішальною при розв'язанні кадрових питань, хоча за певного впливу може стати досить вагомою.

**Завдання:**

1. Класифікуйте наведений конфлікт за всіма можливими ознаками.

2. Визначте основні структурні елементи конфлікту.

3. Запропонуйте та охарактеризуйте можливі дії учасників конфлікту.

4. Які заходи мали б бути вжиті керівником для прогнозування виникнення даного конфлікту?

**4.Тестові завдання (письмово)**

**1. Конфлікт - це:**

A. Протистояння сторін, що призводить до негативних наслідків.

Б. Зіткнення протилежних переконань.

B. Застосування оптимальних стилів поведінки в конфліктній ситуації.

Г. Відсутність згоди, зіткнення сторін на основі протилежно спрямованих мотивів або суджень.

**2. Необхідними та достатніми умовами настання конфлікту є:**

A. Взаємне негативне ставлення сторін одна до одної.

Б. Наявність суб'єктів, що мають протилежно спрямовані мотиви або судження.

B. Наявність у суб' єктів конфлікту протилежно спрямованих мотивів або суджень, а також стан протиборства між ними.

Г. Завдання моральних, матеріальних, фізичних або психологічних збитків внаслідок зіткнення сторін.

**3. До основних структурних елементів конфлікту відносять:**

A. Суб' єкти конфлікту, умови протікання конфлікту.

Б. Предмет конфлікту, образ конфліктної ситуації, мотиви конфлікту, можливі дії учасників конфлікту, результат конфліктної ситуації.

B. Інцидент, причини, розвиток та розв'язання конфлікту.

Г. Правильні варіанти А і Б.

**4. Предмет конфлікту - це:**

A. Те, чого домагаються в ході конфлікту протилежні сторони.

Б. Те, через що виникає конфлікт.

B. Явища, події, факти, ситуації, які передують виникненню конфлікту та за певних умов діяльності протилежних сторін викликають його.

Г. Зовнішній прояв протиборства сторін.

**5. Конфлікт, що сприяє підвищенню ефективності діяльності організації, називають:**

A. Функціональним.

Б. Управлінським.

B. Конфліктом між апаратом (керуючою системою) та виконавчим апаратом (керованою системою).

Г. Деструктивним.

**6. Причина конфлікту - це:**

A. Збіг обставин, що є приводом для конфлікту.

Б. Явища, події, факти, ситуації, які передують виникненню конфлікту та за певних умов діяльності протилежних сторін викликають його.

B. Протилежні мотиви суб'єктів конфлікту.

Г. Непорозуміння учасників конфлікту.

**7. Чи згідні Ви з твердженням, що:**

A. Конфлікт - це негативне явище, що завжди веде до зниження ефективності діяльності організації.

Б. Конфлікт - це бажане позитивне явище, що призводить до вирішення наболілих питань та підвищує ефективність діяльності організації на основі повного чи часткового задоволення інтересів учасників.

B. Найбільш бажаний результат розв'язання конфліктної ситуації для кожного учасника конфлікту - це компроміс.

Г. Головна мета управління конфліктами полягає в тому, щоб запобігати виникненню деструктивних конфліктів та сприяти адекватному розв'язанню конструктивних.

**8. Яке з наведених поєднань понять має відношення до стратегій поводження в конфлікті:**

A. Співробітництво, консенсус, поступка.

Б. Пристосування, ухилення, співпраця.

B. Співробітництво, угода, примушування.

Г. Компроміс, запобігання, конкуренція.

**9. Управління конфліктами - це:**

A. Цілеспрямований вплив керуючої системи на керовану з метою недопущення конфлікту.

Б. Цілеспрямована дія на динаміку процесу конфлікту задля досягнення обопільної згоди сторін.

B. Застосування оптимальних стилів поведінки, що сприяють адекватному розв'язанню конфліктних ситуацій.

Г. Цілеспрямований вплив на динаміку процесу конфлікту в інтересах розвитку чи руйнування тієї соціальної системи, до якої має відношення даний конфлікт.

**10. Які стилі поведінки в конфліктній ситуації доцільно використовувати менеджеру в разі виникнення дисфункціонального конфлікту:**

A. Ухилення.

Б. Конкуренції.

B. Профілактику.

Г. Пристосування.

**11. Які з перерахованих видів діяльності потрібно використовувати в процесі управління конфліктом на етапі усвідомлення конфліктної ситуації учасниками соціальної взаємодії:**

A. Діагностика та прогнозування конфліктів.

Б. Запобігання та профілактика конфліктів.

B. Регулювання та оперативне розв'язання конфліктів.

Г. Очікування подальшого розвитку конфліктної ситуації.

**12. Одним з методів профілактичної роботи щодо запобігання конфлікту є:**

A. Маскування, приховування конфліктної ситуації в колективі.

Б. Використання системи винагород для примирення сторін.

B. Ліквідація конфліктних ситуацій шляхом застосування владних повноважень.

Г. Аналіз мотивів, цілей, здатностей, особливостей характеру професійної компетентності усіх учасників конфліктної ситуації чи інцидентів, що виникають.

**13. Яка ситуація найбільше відповідає стилю поведінки "пристосування" в конфліктній ситуації:**

A. Учасник не відстоює своїх прав, не намагається увійти в контакт з іншими задля вирішення проблеми чи просто ухиляється від процесу розв'язання конфлікту.

Б. Учасник не намагається відстоювати своїх власних інтересів і погоджується робити те, чого прагне інша сторона.

B. Учасник досить активний та надає перевагу розв'язанню конфлікту власним шляхом.

Г. Одна сторона конфлікту перебільшує свої вимоги, щоб потім виявитися великодушною і таким чином раніше піти на вдавані поступки.

**14. Яка ситуація найбільше відповідає стилю поведінки „ухилення" в конфліктній ситуації:**

A. Учасник не відстоює своїх прав, не намагається увійти в контакт з іншими задля вирішення проблеми чи просто ухиляється від процесу розв'язання конфлікту.

Б. Учасник не намагається відстоювати своїх власних інтересів і погоджується робити те, чого прагне інша сторона.

B. Учасники задовольняють власні інтереси за рахунок інтересів інших, примушуючи їх приймати саме своє рішення.

Г. Одна сторона конфлікту перебільшує свої вимоги, щоб потім виявитися великодушною і таким чином раніше піти на вдавані поступки.

**15. Яка ситуація найбільше відповідає стилю поведінки „компроміс" в конфліктній ситуації:**

A. Учасник не відстоює своїх прав, не намагається увійти в контакт з іншими задля вирішення проблеми чи просто ухиляється від процесу розв'язання конфлікту.

Б. Учасник не намагається відстоювати своїх власних інтересів і погоджується робити те, чого прагне інша сторона.

B. Учасники задовольняють власні інтереси за рахунок інтересів інших, примушуючи їх приймати саме своє рішення.

Г. Одна сторона конфлікту може перебільшувати свої вимоги, щоб потім виявитися великодушною і таким чином раніше піти на вдавані поступки.

**16. Який з перерахованих видів діяльності не відноситься до процесу управління конфліктами:**

A. Діагностика та прогнозування конфлікту.

Б. Запобігання, профілактика та стимулювання конфлікту.

B. Усвідомлення конфліктної ситуації хоча б одним учасником конфліктної взаємодії.

Г. Регулювання та оперативне розв'язання конфлікту.

**17. Вид діяльності суб'єкта управління, спрямований на ослаблення та обмеження конфлікту, забезпечення його розвитку в бік вирішення, в практиці управління має назву:**

A. Запобігання конфлікту.

Б. Діагностика та прогнозування конфлікту.

B. Регулювання конфлікту.

Г. Розв'язання конфлікту.

**18. Вид діяльності суб'єкта управління, спрямований на виявлення причин конфлікту в його потенціальному розвитку, в практиці управління має назву:**

А. Прогнозування конфлікту.

Б. Розв'язання конфлікту.

В. Стимулювання конфлікту.

Г. Регулювання конфлікту.

**19. Конфліктна ситуація - це:**

A. Випадкові зіткнення інтересів суб'єктів соціальної взаємодії.

Б. Процес протиборства між суб'єктами соціальної взаємодії, спрямований а з'ясування відносин.

B. Протиріччя, що нагромаджуються та пов'язані з діяльністю суб'єктів соціальної взаємодії, які створюють підґрунтя для протиборства між ними.

Г. Етап розвитку конфлікту.

**20. Який з перерахованих факторів не відноситься до тих, що визначають модель стратегії поведінки в конфлікті згідно з тривимірною моделлю стратегій поведінки в конфлікті :**

A. Рівень спрямованості на інтереси супротивника.

Б. Цінність між особистісних відносин з протилежною стороною.

B. Рівень спрямованості на власні інтереси. Г. Зміст предмету конфлікту.

**Рекомендована література:**

1. Закон України «Про доступ до публічної інформації»: із змінами № 319- VIII від 09.04.2015 //Відомості Верховної Ради України, 2015, № 25, ст. 192.
2. Діденко А.Н. Сучасне діловодство : навч. посіб. / А. Н. Діденко ; Діденко А. Н. - 5-те вид.,. - К. : Либідь, 2009. - 384 с.
3. Квіт С. Масові комунікації : підруч./ [ Квіт С. ]. - К. : КМ Академія, 2008. - 206 с.
4. Комп'ютерні технології обробки облікової інформації : навч. посіб. / [Під ред. В. Є. Ходакова]. - Херсон; К. : Олді-плюс; Ліра-К, 2012. - 534 с.
5. Ломачинська І. М., Якимюк Ю. П., Ломачинська Л. В. Документальноінформаційні комунікації в системі соціальних комунікацій : навч. посіб. - 3-тє вид., перероб. і доп. - К. : ЦУЛ, 2014. - 336 с.
6. Осовська Г.В. Комунікації в менеджменті : курс лекцій/ Г.В. Осовська. - К. : Кондор, 2008. - 218 с.
7. Палеха Ю. І., Мурейко Н. В., Оксіюк О. Г. Документально-інформаційні комунікації : навч. посіб. - К. : Ліра-К, 2014. - 386 с.