

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.

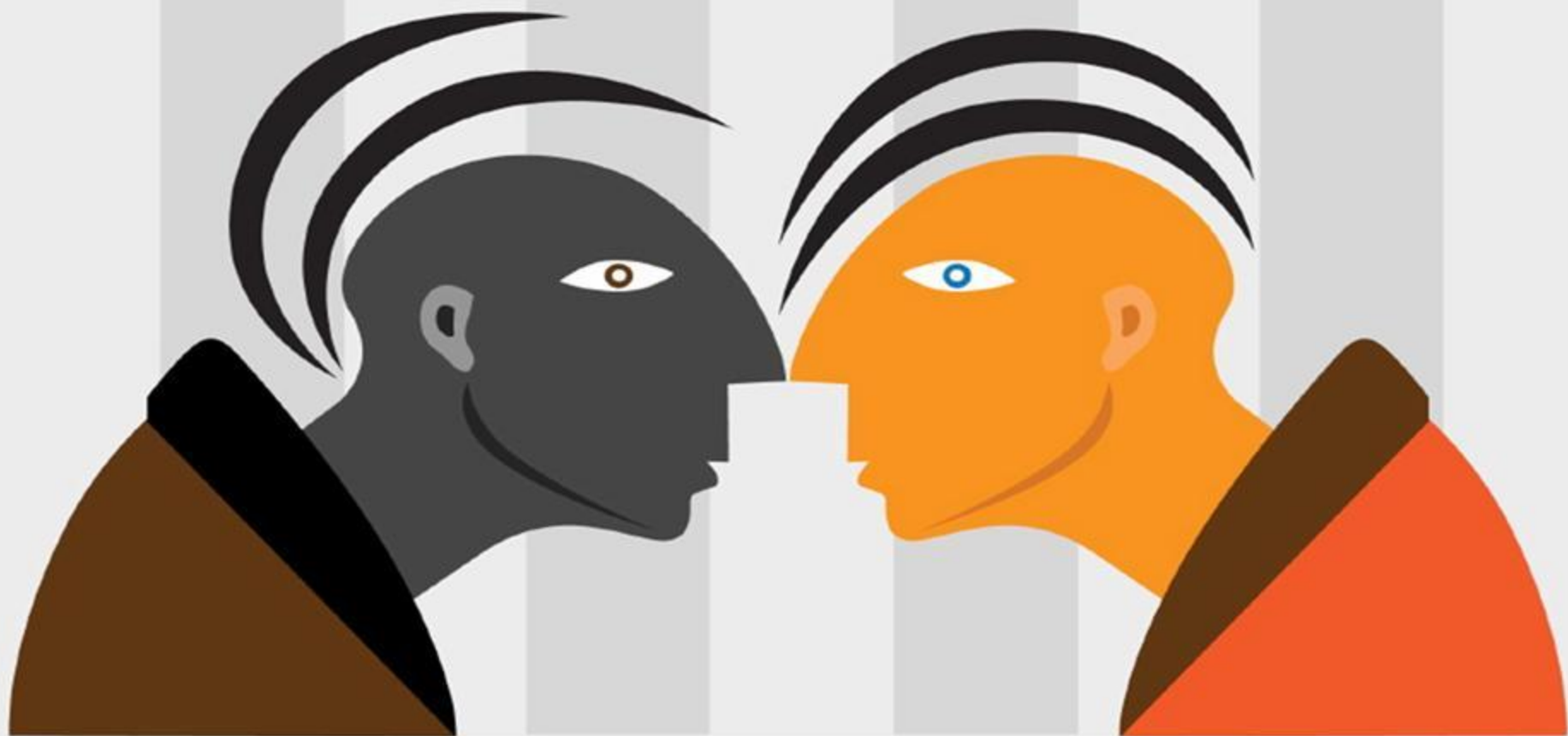
3) Страдает физическое здоровье - поражаются нервы, сердце, сосуды. Поэтому нужно обязательно научиться предотвращать такие конфликты



**«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.





ВІКТОРИНА

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	• Конструктивные (функциональные) • Деструктивные (дисфункциональные)
По содержанию	• Реалистические (предметные) • Нереалистические (беспредметные)
По характеру участников	• Внутриличные • Межличностные • Между личностью и группой • Межгрупповые • Социальные



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

- Внутриличностный;
- 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?



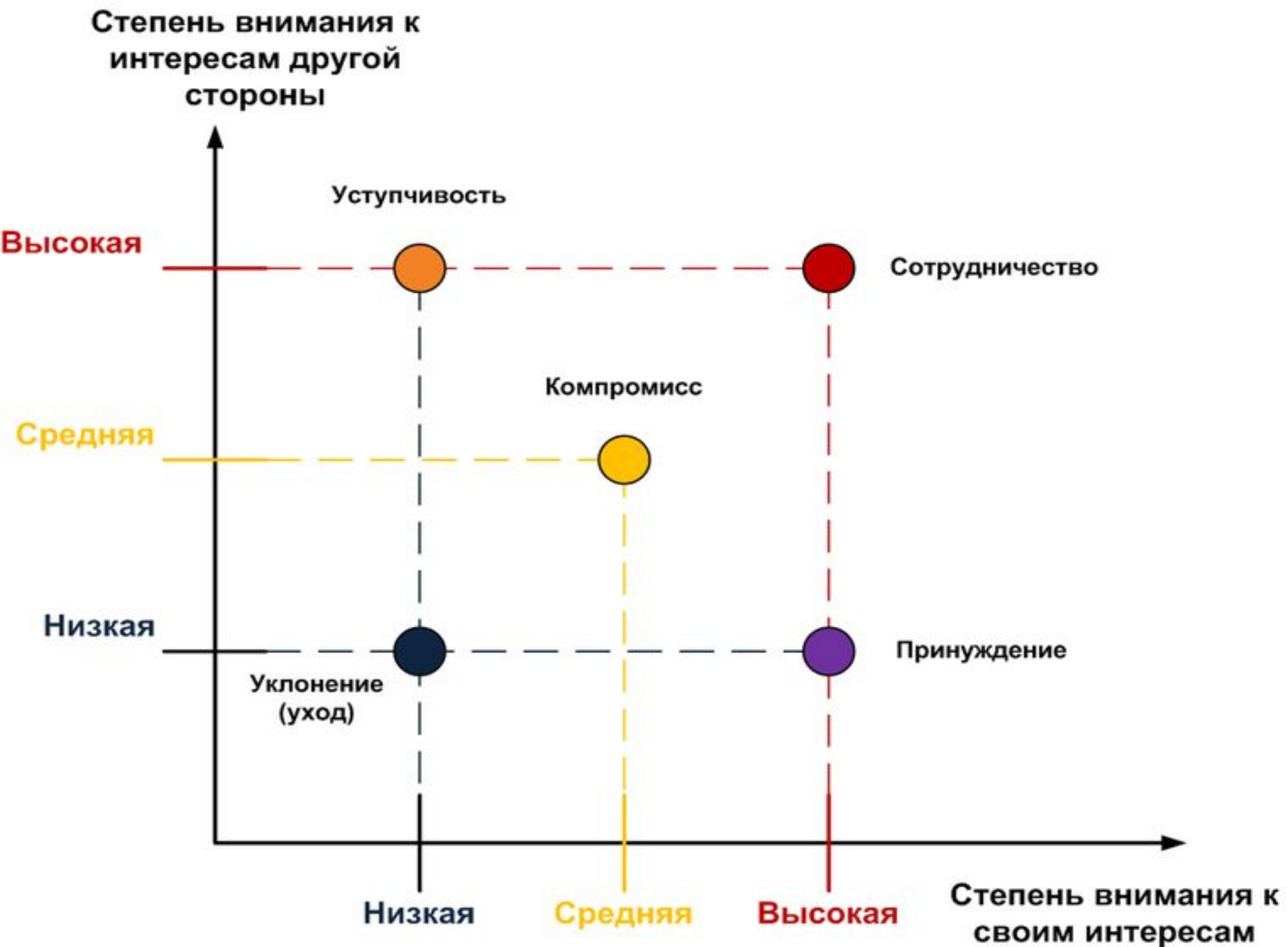
Компромисс. когда одна сторона принимает точку зрения другой, но лишь до определенной степени. При этом поиск приемлемого решения осуществляется за счет взаимных уступок.

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.



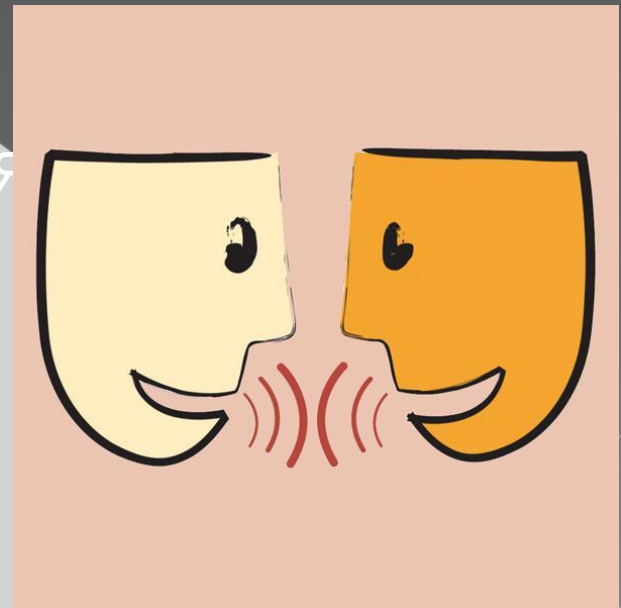


Этапы развития конфликта:

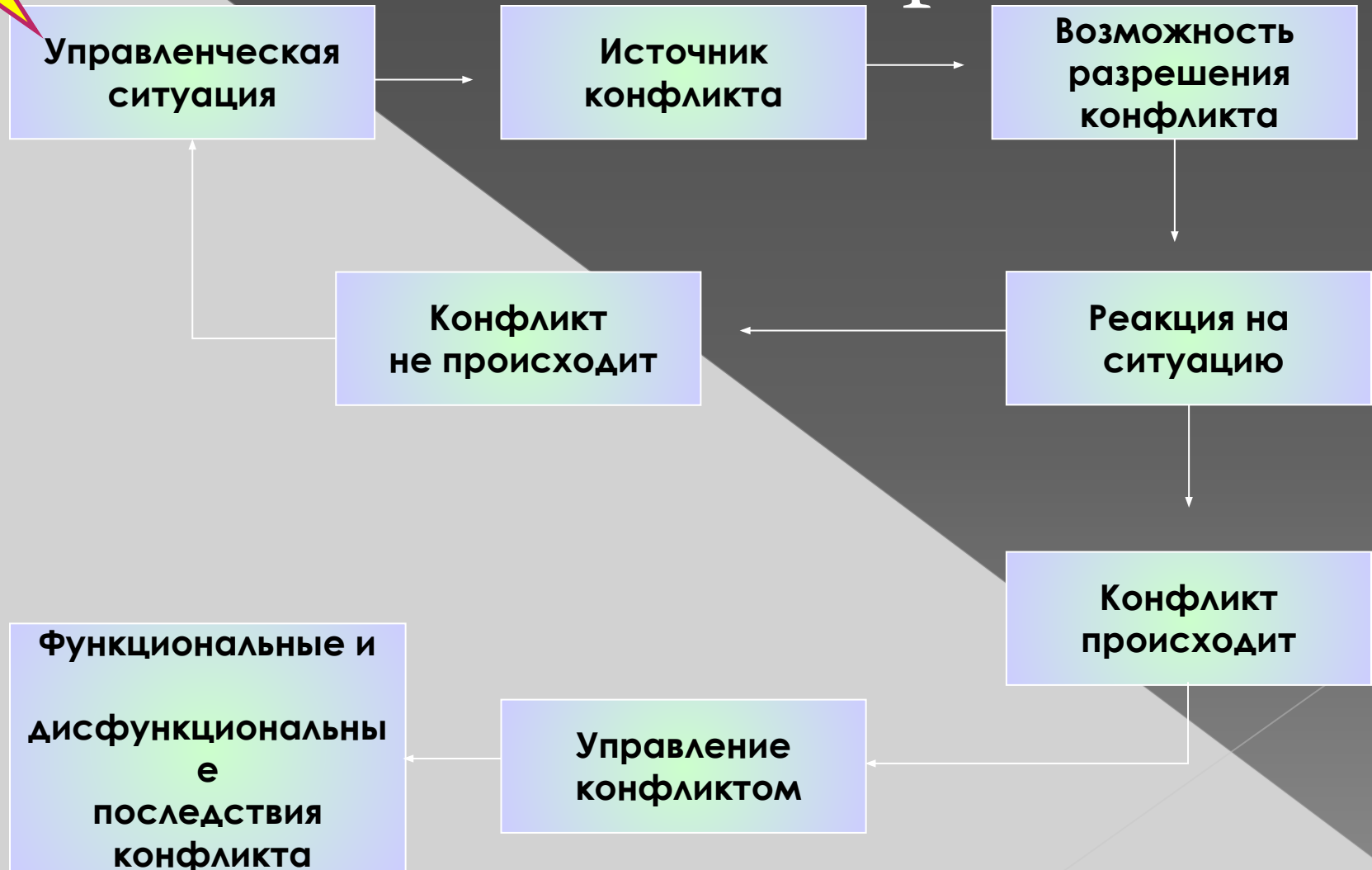
- ⦿ 1.Вхождение в конфликт.
- ⦿ 2.Инцидент.
- ⦿ 3.Столкновение сторон.
- ⦿ 4.Завершение конфликта.

Фазы конфликтов.

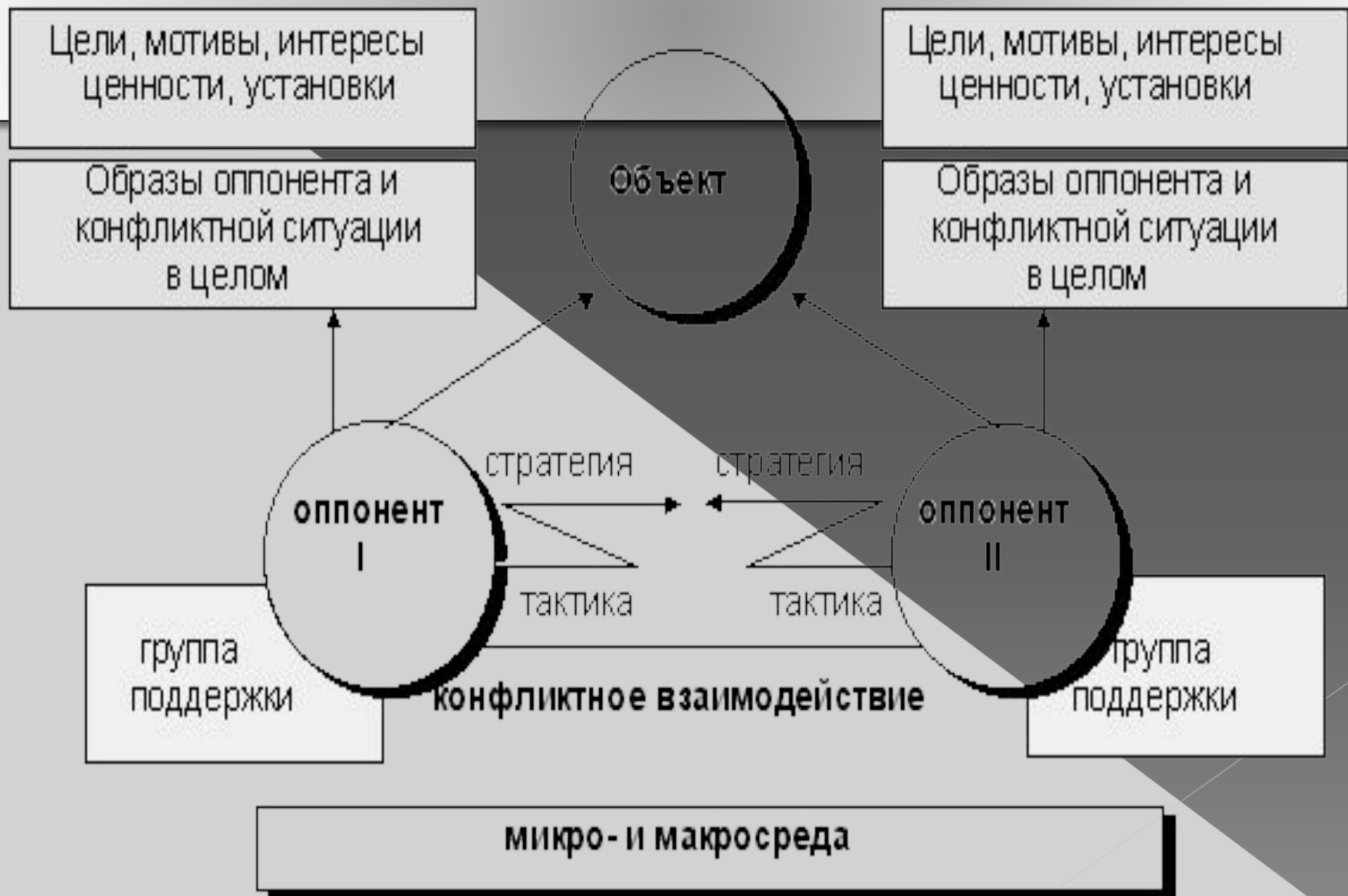
- Определение, осознание участниками общения ситуации как конфликтной.
- Выбор стратегии поведения в конфликтной ситуации.
- Выбор способов действия



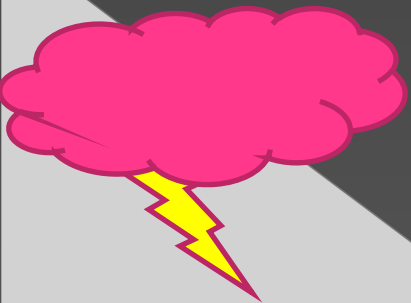
Модель конфликта как процесса



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).

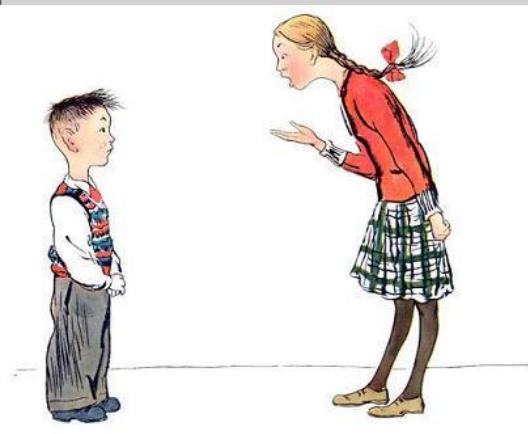
К потенциальным отрицательным последствиям конфликта относятся: снижение производительности, неудовлетворенность, снижение морального состояния, увеличение текучести кадров, ухудшение социального взаимодействия, ухудшение коммуникаций и повышение лояльности к подгруппам и неформальным организациям. Однако 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

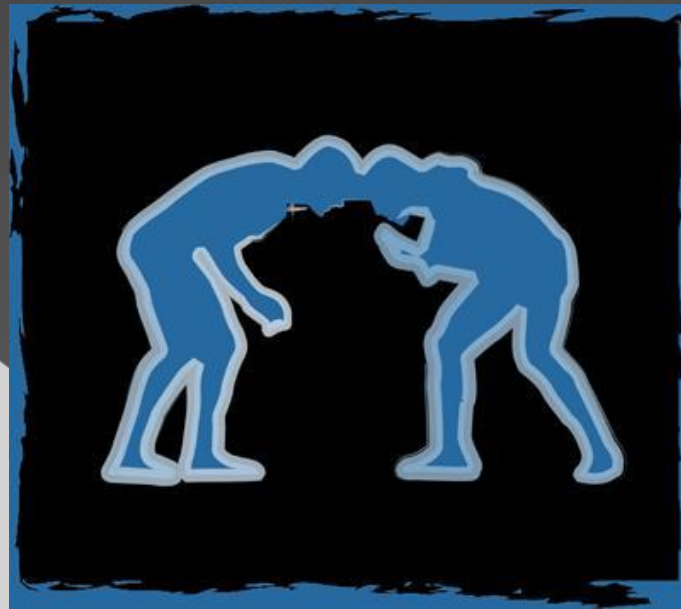


Стили поведения в конфликтной ситуации





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 контроля 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 выполняю задание вышестоящего руководителя
- Буду выполнять задание своего непосредственного начальника.

11. Какому стилю поведения в конфликте соответствуют следующие поговорки?

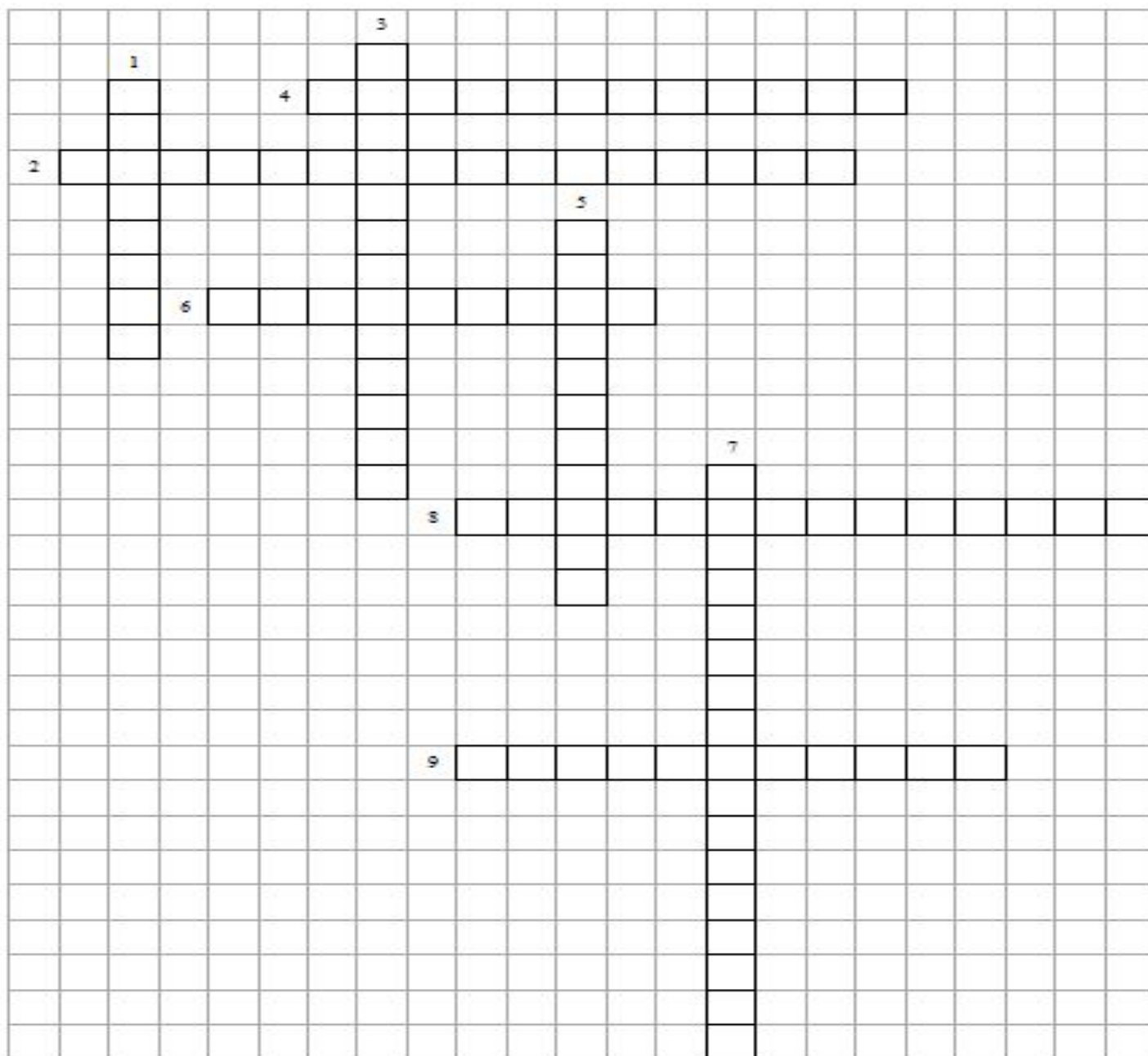
- Чтобы получить, надо поделиться
- Не лезь на рожон
- Топни ногой там, где хочешь стоять
- Лучше отдавать другим, чем получать самому
- Одна голова хорошо, а две лучше

**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

Изученной темой	
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!

