**Практичне заняття 3. Управління конфліктами в організації**

1. Конфлікт в організації.
2. Специфіка і джерела конфліктів в організаціях. Попередження конфліктів в організації.
3. Техніка та технологія управління конфліктами в організації.
4. Дотримання етичних норм взаємовідносин в організації

**Практична ситуація**

Начальник в кінці робочого дня звертається до співробітника з проханням залишитись після роботи для складання термінового звіту. Співпрацівник відмовляється, посилаючись на втому і на те, що робочий день вже закінчився.

Визначити:

1. Причини конфліктної ситуації.
2. Смисл конфліктної ситуації для учасників.
3. Помилки в спілкуванні.
4. Перспективи виходу з конфліктної ситуації.

**Питання для самоперевірки**

1.Зазначте чинники, які впливають на виникнення конфлікту?

2.Що дає знання типології конфліктів?

3. Чи повинні мати місце управлінські конфлікти в організації? Обґрунтуйте свою позицію.

**Тестові завдання**

1. Конфлікти, які характеризуються вкрай негативним відношенням сторін:

а) бурхливі конфлікти;

б) гострі довготривалі конфлікти;

в) гострі швидкоплинні конфлікти;

 в) слабовиражені конфлікти, що протікають повільно.

2. Конфлікти, в яких активною є лише одна зі сторін, а інша уникає конфронтації:

 а) гострі довготривалі конфлікти;

 б) гострі швидкоплинні конфлікти;

 в) слабовиражені конфлікти, що протікають повільно;

 г) слабовиражені конфлікти, що протікають швидко.

3. За масштабом конфлікти поділяються на:

а) внутрішньоособистісні, міжособистісні, особистісно-групові, міжгрупові;

 б) міжнаціональні, соціальні, політичні;

 в) локальні, регіональні, глобальні;

 г) всі відповіді вірні.

4. Найбільш небезпечні конфлікти:

а) в сфері конституційного права;

б) в сфері кримінального права;

в) в сфері міжнародного права;

г) в сфері громадянського права.

6. Економічні конфлікти можуть виникати:

а) лише у процесі досягнення домовленості;

б) лише у процесі реалізації чи застосування домовленості;

в) у процесі досягнення домовленості і в процесі її реалізації чи застосування;

г) за будь-яких умов.

7. Взаємозалежність регулювання та управління конфліктами:

 а) регулювання та управління є складовими частинами розв’язання конфлікту; б) управління є складовою частиною регулювання;

в) регулювання є складовою частиною управління;

г) зв'язок відсутній.

8. За функціональною спрямованістю конфлікти можуть мати:

а) лише конструктивний характер;

 б) лише деструктивний характер;

в) конструктивний і деструктивний характер;

г) залежить від характеру конфлікту.

9. Стимулювання може бути виправданим щодо деструктивних конфліктів:

 а) так;

 б) так, але лише за окремих умов;

в) ні, але лише за окремих умов;

г) ні.

10. Конфлікти з деструктивним характером — небезпечні:

 а) так;

 б) так, але лише за певних умов;

в) ні, але лише за окремих умов;

г) ні.

11. Поняття попередження конфлікту ширше від поняття запобігання конфлікту: а) так;

 б) ні;

в) поняття синонімічні.

г) поняття антонімічні.

12. Діагностика конфлікту — це:

а) комплекс заходів, спрямований на розпалювання, загострення конфлікту;

 б) комплекс заходів, спрямований на з’ясування причин наявного конфлікту, його спрямованості та тенденцій розвитку;

 в) комплекс заходів, спрямований на ослаблення й обмеження конфлікту, спрямування динаміки конфлікту до розв’язання;

г) комплекс заходів, спрямований на спостереження конфлікту.

13. Серед технологій врегулювання конфліктів виокремлюють:

а) управлінські;

б) інформаційні;

в) аналітичні;

 г) силові.

14. Поняття завершення конфлікту ширше від поняття розв’язання конфлікту:

а) так;

б) ні;

в) поняття синонімічні;

 г) поняття антонімічні.