**Дисциплина ОДК, 17 гр, 2 курс « Ювелир»**

**Разработка урока**

Управление конфликтами в организации»

**Цели:**

**Методическая:**

*Применение современных педагогических технологий как способ формирования у студентов профессионального мышления, творческого воображения и эмоционально-чувственного восприятия.*

**Обучающая:**

* способствовать формированию представлений студентов о конфликтах, их структуре, видах;
* создать условия для понимания смысла конфликтов, их роли в профессиональной деятельности;

**Развивающая:**

* содействовать развитию социальной и коммуникативной компетентности, профессионального и аналитического мышления, активности, рефлексивных способностей студентов.

**Тип урока:**урок изучения нового материала

1. *Методы контроля над эффективностью учебно-познавательной деятельности:*

- тестовый контроль – выполнение теста;

- аналитический метод – анализ видеороликов;

- метод фронтального опроса;

*4. Активные методы:*

- метод проектов – рассмотрение конфликтных ситуаций, проецирование их на будущую профессиональную деятельность;

- психологическая мотивация – выполнение психологических упражнений;

- диалогическое взаимодействие;

**Межпредметная связь:**

1. Дисциплина «Управленческая психология» тема «Конфликт и стратегии поведения в конфликтных ситуациях».
2. Дисциплина «Управленческая психология» тема «Темперамент и характер»;
3. Дисциплина «Управление персоналом» тема «Социальная адаптация в коллективе и ее задачи»;
4. Дисциплина «Социальная психология» тема «Природа конфликтов и пути их разрешения»;
5. Дисциплина «Основы этики» тема «Профессиональная этика»;

**Ход занятия:**

Сегодня мы начинаем изучать новый раздел – *Управление конфликтами и стрессами*, а тема, с которой вы познакомитесь, является одной из самых интересных и важных тем курса менеджмента, это тема – *Сущность конфликта. Управление конфликтами*.

На изучение данной темы отводится 3 занятия. Сегодня вы познакомитесь с сущностью конфликта, его причинами, видами конфликтов, возникающих между людьми и правилами управления конфликтными ситуациями.

Итак, запишите в конспекты тему урока и вопросы, которые мы рассмотрим:

*Тема: Сущность конфликта. Управление конфликтами.*

*План:*

1. *Природа конфликта*
2. *Типы конфликтов*
3. *Управление конфликтной ситуацией*

**3**. **Мотивация учебной деятельности для студентов**

Как известно, основными формами взаимодействия людей в совместной деятельности являются кооперация, соревнование (конкуренция), приспособление и конфликт.

Работающие в организациях люди различны между собой. Соответственно, они по-разному воспринимают ситуацию, в которой они оказываются. Различие в восприятии часто приводит к тому, что люди не соглашаются друг с другом. Это несогласие приводит к конфликтной ситуации.

Сейчас вы в этом убедитесь, выполнив упражнение.

**Упражнение «Снежинка»**

*Возьмите листок бумаги. Сложите его пополам. Оторвите правый верхний угол. Сложите еще раз пополам. Еще раз оторвите правый верхний угол. Еще раз сложите пополам. И еще раз оторвите правый верхний угол. Теперь разверните листок и покажите получившуюся снежинку. Почему все снежинки получились разными??????*

*- Каждый из нас – индивидуальность, у нас разные интересы, идеи, взгляды. А это в свою очередь может вызвать конфликт.*

Слово *конфликт* обычно воспринимается людьми с негативных позиций. Они ассоциируют это слово с враждой и болью, которые в действительности сопровождают всех конфликтующих. Однако в *организациях конфликт* — это не обязательно негативное явление. Нередко конфликты помогают участникам трудового процесса, когда они попадают и конфликтные ситуации, лучше осознать цели организации, обратиться к своим неиспользованным резервам и сделать многое из того, что кажется невозможным в обычных условиях.

*Существование разногласия (конфликта), столкновение различных мнений - это нормальное явление, факт существования человечества, условие эволюционного развития.*

Вам, будущим специалистам, придется сталкиваться с конфликтными ситуациями, поэтому знания, полученные на сегодняшнем занятии, будут иметь для вас практическую значимость, так как, знание причин и правил разрешения конфликта, помогут найти оптимальный выход в сложившейся ситуации. Кроме того, знания по управлению конфликтными ситуациями пригодятся вам и в жизни.

1. **Усвоение новых знаний**

Приступаем к изучению первого вопроса

1. **Природа конфликта**

Слова «конфликт» происходит от латинского conflictus, первоначально понимаемого как столкновение.

В основе любого конфликта лежит ситуация, включающая противоположные позиции, цели объекта и субъекта и т. п., что и является источником конфликтной ситуации. Объективно конфликтная ситуация существует всегда (потенциальный конфликт), но его нарастание происходит только при наличии инцидента.

**формула конфликта**

**Конфликтная ситуация + Инцидент = Конфликт**

Конфликтная ситуация - это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.

Инцидент - это стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

Конфликт - это открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций.

**Случай из практики.**

Между двумя сотрудниками не сложились отношения. В разговоре между собой один употребил какие-то неудачные слова. Второй обиделся, хлопнул дверью и написал жалобу но первого. Вышестоящий руководитель вызвал обидчика и заставил его извиниться. "Инцидент исчерпан", - заявил руководитель удовлетворенно, имея в виду, что конфликт разрешен. Так ли это?

Обратимся к формуле конфликта. Конфликт здесь - жалоба; конфликтная ситуация - несложившиеся отношения между сотрудниками; инцидент - случайно сказанные неудачные слова. Заставив извиниться, руководитель действительно исчерпал инцидент.

А конфликтная ситуация? Она не только осталась, но и усугубилась. Действительно, обидчик не считал себя виноватым, но должен был извиниться, отчего антипатия его к пострадавшему только увеличилась. И тот, в свою очередь, понимая фальшивость приносимого извинения, не улучшил своего отношения к обидчику.

Исследования показывают, что всех работников по приверженности к конфликтам можно разделить на три группы:

1. устойчивые к конфликтам,
2. удерживающиеся от конфликта и
3. конфликтные.

Численность третьей группы составляет где-то около 6-7% от всей совокупности работающих. Это относительно многочисленная группа трудных людей, создающая различные эксцессы в системе управления.

По данным английского исследователя менеджмента Роберта Брамса, только 10% работников являются трудными субъектами. Этот вывод сделан на основе опроса 400 менеджеров различных британских компаний. По его мнению, чтобы обеспечить в подразделении благоприятный психологический климат, надо прилагать главные усилия лишь к десятой части персонала. Остальные 9/10 сами стремятся к упорядоченности.

В конфликте определяют пять этапов.

1. Возникновение и развитие конфликтной ситуации. Создается конфликтная ситуация одним или несколькими субъектами социального взаимодействия и является предпосылкой конфликта.
2. Осознание конфликтной ситуации хотя бы одним из участников социального взаимодействия и эмоциональное переживание им этого факта.
3. Начало открытого конфликтного взаимодействия. Один из участников конфликта переходит к активным действиям, направленным на нанесение ущерба “противнику”.
4. Развитие открытого конфликта. Участники конфликта открыто заявляют о своих требованиях.
5. Разрешение конфликта. Либо педагогическими методами, либо административными.

Основные фазы конфликта:

– начальная фаза;

– фаза подъема;

– пик конфликта;

– фаза спада.

Как уже было сказано выше, возникновение конфликта внутри организации не всегда следует рассматривать как негативное явление. Современная теория управления рассматривает некоторые конфликты как желательные. Считается, что если в организации нет конфликтов, то там что-то не в порядке. В жизни не бывает бесконфликтных организаций. Важно, чтобы конфликт не был разрушительным. Поэтому задача менеджера - спроектировать конструктивный управляемый конфликт.

Менеджер согласно своей роли находится обычно в центре конфликта в организации и призван разрешить его всеми доступными средствами. Оставлять конфликт без внимания - это все равно, что оставлять в пустом доме тлеющие угли. Вообще аналогия между конфликтом и пожаром достаточно глубокая: и тот, и другой легче предотвратить, чем потушить; в обоих случаях фактор времени может стать решающим, так как и конфликт, и пожар страшны своим разрастанием.

Управление конфликтом является одной из важнейших функций руководителя. В среднем руководители тратят около 20% своего рабочего времени на изучение и улаживание различного рода конфликтов.

*Выводы по 1 вопросу*

1. **Типы конфликтов**

Чтобы эффективно управлять конфликтом, необходимо знать не только природу, но и типы конфликтов, причины их возникновения.

Существуют четыре основных типа (уровня) конфликтов:

1.     внутриличностный,

2.     межличностный,

3.     между личностью и группой,

4.     межгрупповой и внутриорганизационный

Рассмотрим основные типы конфликтов.

* внутриличностные конфликты – связаны со столкновением противоположно направленных мотивов личности;
* межличностные конфликты – субъектами конфликта выступают две личности;
* конфликты “личность – группа” – с одной стороны субъектом конфликта выступает личность, а с другой – группа;
* межгрупповые конфликты – субъектами конфликта выступают группы.

*Выводы по 2 вопросу*

1. **Управление конфликтной ситуацией**

В идеале считается, что менеджер должен не устранять конфликт, а управлять им и эффективно его использовать. При этом работа менеджера осуществляется в такой последовательности:

1. изучение причин возникновения конфликта;
2. ограничение числа участников конфликта;
3. анализ конфликта;
4. разрешение конфликта.

Когда вы находитесь в конфликтной ситуации, для более эффективного решения проблемы необходимо выбрать определенный стиль поведения, учитывая при этом ваш стиль, стиль других вовлеченных в конфликт людей, а также природу самого конфликта. К. У. Томас и Р. Х. Килменн выделили пять типовых стратегий (стилей) поведения в конфликтных ситуациях. Их система позволяет ориентировать любого человека в случае попадания его в конфликтную ситуацию с общим источником конфликта - несовпадение интересов двух и более сторон.

Стиль поведения любого человека в конфликте определяется: мерой удовлетворения собственных интересов; активностью или пассивностью действий; мерой удовлетворения интересов другой стороны; индивидуальными или совместными действиями. Именно это вы сейчас увидите в ролике, который я вам предлагаю посмотреть.

**Ролик «Антистресс»**

(демонстрация и обсуждение)

Исходя из предложенной модели выделяют пять способов регулирования конфликтов:

1. **Конкуренция** (соперничество, соревнование) - разрешение конфликта силой, как стиль характеризуется большой личной вовлеченностью и заинтересованностью в разрешении конфликта, но без учета позиций другой стороны. Это стиль "выигрыш - проигрыш" в межличностном конфликте. Для применения данного стиля необходимо обладать властью или физическими преимуществами. Такой стиль может в отдельных случаях помочь в достижении индивидуальных целей. Однако в общественном мнении этот стиль не пользуется популярностью.

2. Стиль, предполагающий **уход из конфликта**, связан с отсутствием личной настойчивости и желания кооперироваться с другими по его разрешению. Здесь налицо попытка стоять в стороне от конфликта, не брать на себя ответственность за разрешение конфликта. При таком подходе в конфликте проигрывают обе стороны. Такой стиль приводит к неодобрению бездействия со стороны других.

3. Разрешение конфликта через **сотрудничество**. Как стиль характеризуется высокой степенью личной вовлеченности в него так и сильным желанием кооперировать свои усилия с другими для разрешения межличностного конфликта. При таком подходе выигрывают обе стороны. Подобные люди считаются динамичными, о них у других складывается благоприятное впечатление. Они правильно считают, что каждый участник конфликта имеет равные права при его разрешении и точка зрения каждого имеет право на существование.

4. Стиль **приспособления** побуждает войти в положение другой стороны, принесение в жертву собственных интересов ради интересов другой стороны. В основе этого стиля лежит стремление кооперироваться с другими, но без внесения в эту кооперацию своего сильного интереса. Это стиль наподобие "не выигрыш - выигрыш" окружающими оценивается положительно, но как у слабых натур.

5. Стиль **компромисса** предполагает умеренный учет интересов каждой из сторон, а отсюда и необходимость идти на определенные уступки. В целом этот стиль оценивается благоприятно и относится к типу "непроигрыш - непроигрыш". Во многих ситуациях стиль компромисса позволяет достичь быстрого разрешения конфликта, особенно в случаях, когда одна из сторон