**Практичне заняття № 5:**

**Процес управління конфліктами**

1. Сутність управління конфліктом та його діагностика.

2. Зміст процесу управління конфліктами.

3. Управлінські рішення у конфліктних ситуаціях.

**Література**

1. Ващенко І. В. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. / І. В. Ващенко, М. І. Кляп. К. : Знання, 2013. – 408 с.
2. Примуш М. В. Конфліктологія. Навчальний посібник. К.: ВД «Професіонал», 2006. –288 с.
3. Тихомирова Є. Б. Конфліктологія та теорія переговорів: Підручник / Є. Б. Тихомирова, С. Р. Постоловський. Рівне : Перспектива, 2017. – 240 с.

**ЗАВДАННЯ**

1. З якою метою проводиться діагностика конфлікту перед початком вироблення рішення.

2. У чому полягає картографічний аналіз конфліктів?

3. Назвіть відмінності понять «прогнозування конфлікту» і «попередження конфлікту».

4. Наведіть приклади технологій регулювання конфліктів.

***Практичні завдання***

*Завдання 1*

Зробіть картографічний аналіз конфлікту у наступній ситуації.

Співробітниця Вашого відділу висловлює своїй колезі претензії з приводу численних і часто повторюваних помилок у роботі. Та, в свою чергу, сприймає висловлювані претензії як образу, внаслідок чого між ними виник конфлікт на основі протилежних думок з цього приводу.

*Завдання 2*

Визначте алгоритм діяльності керівника з управління конфліктною ситуацією у наступному прикладі.

Ви - керівник виробничої дільниці, на якій є співробітник, який став «баластом» для колективу. Практично забезпечити роботою цю людину неможливо, а звільнити – немає юридичних підстав. Він негативно впливає на працівників, особливо на молодь. У колективі створюється атмосфера бездіяльності, виникають конфлікти.