**Билет 15**

1 **Раскройте принципиальные отличие конфликтной ситуации от конфликта**

Следует различать понятия «конфликт» и «конфликтная ситуация», разница между ними очень существенна. Конфликтная ситуация – такое совмещение человеческих интересов, которое создает почву для реального противоборства между социальными субъектами, это противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, стремление к противоположным целям, использование различных средств по их достижению, не совпадению интересов, желаний и т.д.

Достаточно часто в основе конфликтной ситуации лежат объективные противоречия, но иногда бывает достаточно какой–либо мелочи, например, неудачно сказанного слова, мнения, то есть инцидента, и конфликт может начаться.

Иными словами, в процессе развития столкновения, конфликтная ситуация всегда предшествует конфликту, является его основой. Разные люди склонны называть конфликтом совершенно разные ситуации. Так, для одних это выяснение отношений, для других «косой взгляд» партнера, а для третьего драка и т.д. Поэтому и понятие «конфликтная ситуация» носит неустойчивый характер, зависящий от многих факторов.

Так, согласно Ф.М. Бородкину и Н.М. Коряку, «чтобы конфликт произошел, нужны действия со стороны оппонентов, направленные на достижение их целей. Такие действия мы назовем инцидентом. Следовательно, конфликт – это конфликтная ситуация плюс инцидент…». Конфликт представляет собой более острые разногласия, которые возникают в ходе спора. Конфликт является серьезным столкновением.

Основа конфликтных ситуаций – столкновение между противоположно направленными интересами, мнениями, целями, различными представлениями о способе их достижения.

Конфликт определяется как столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций, отдельно взятого эпизода в сознании, межличностных взаимодействиях или межличностных взаимоотношениях индивидов или групп людей, **связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями**.

Формула возникновения 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.

**Билет 15**

**2. Представьте наиболее значимые, на Ваш взгляд, управленческие компетенции менеджера**

Управленческие компетенции менеджера включают личностные, профессиональные качества и навыки, модели поведения. Наиболее значимыми, по моему мнению, из них считаются:

1. Лидерство. Управленческие компетенции. Руководитель-лидер постоянно развивается и совершенствуется, ищет новую информацию и оттачивает полученные навыки на практике. Умелый менеджер знает, как эффективно влиять на команду. При внедрении новых методик ведет сотрудников за собой, направляет их. Ставит перед собой конкретные цели и упорно достигает их.

2. Стратегическое мышление. Эта компетенция руководителя ценится сегодня, как никогда. Она проявляется в нестандартном подходе к решению задач, склонности к декомпозиции, прогнозированию. Руководитель способен быстро ориентироваться и приспосабливаться к изменяющейся ситуации, внедрять новые методики, подходы, генерировать интересные, новаторские идеи.  
Такой руководитель тщательно формирует свою картину мира, находит в ней изъяны и неточности, признает их, и даже больше – использует как «трамплин» для роста управленческих компетенций.

3. Технологические и технические компетенции

Профессионализм управленца, полная осведомленность в нюансах работы, знание технологических особенностей конкретной отрасли – ключевые навыки менеджера. В работе нацелен на оптимизацию рабочих процессов, использует действенные методики, позволяющие достичь поставленных целей.  
Опытный управленец профессионально владеет техниками коммуникаций, использует современные технологии, позволяющие упростить рабочие процессы.