

Заняття 2.1. Тема: «Сутність конфлікту та його причини». Ділова гра «Скарга»

Мета гри. Розвиток у студентів вміння аналізувати конфлікт з урахуванням з'ясування ними основних конфліктологічних понять; формування навичок застосування найпростіших методів вивчення та оцінки конфліктних ситуацій. Ігрова ситуація. Керівництво фірми отримало скаргу від одного із співробітників.

Генеральний директор фірми призначає робочу групу вивчення скарги і вироблення пропозицій до ухвалення рішення. Склад робочої групи: менеджер з кадрів - керівник; спеціаліст зі зв'язків із громадськістю; юрист фірми.

Порядок проведення гри

Підготовчий етап. За один-два тижні студенти отримують установку на проведення ділової гри. Їм повідомляють тему та мету заняття, а також тему ділової гри, її мету та ігрову ситуацію.

Студенти отримують вказівки щодо самостійного вивчення літератури та з'ясування основних понять: «конфлікт», «структура конфлікту», «суб'єкти конфлікту», «предмет конфлікту», «образ конфліктної ситуації», «мотиви конфлікту», «позиція в конфлікті». Крім того, студентам нагадують, що вони мають продемонструвати в ході ділової гри вміння використовувати різні методи вивчення та аналізу конфліктів: спостереження, аналіз результатів діяльності, бесіда, експертне опитування та ін.

У ході гри

1. Навчальна група розбивається втричі команди.

Перша команда - керівництво фірми: генеральний директор, заступник генерального директора зі зв'язків із громадськістю, фінансовий директор.

'Варіанти змісту скарг підбирає викладач залежно від спеціалізації студентів.

Друга команда – робоча група з вивчення скарги (склад дивись у пункті «Ігрова ситуація»).

Третя команда – експерти (3-5 осіб).

Час на розподіл ролей – 5 хвилин.

Примітка. Склад команд може бути визначений за бажанням студентів.

2. Всім командам видається скарга письмово та завдання на гру. Перша команда готується до заслуховування пропозицій прийняття рішень, вироблених робочою групою (друга команда). Друга команда готує пропозиції для ухвалення рішення щодо скарги. Третя команда готується до оцінки змісту роботи першої та другої команд.

Час на підготовку – 15 хвилин.

3. Заслуховування пропозицій щодо вироблення рішення за скаргою, прийняття рішення та оцінка змісту роботи.

Ігровий сценарій. «Генеральний директор» відкриває службову нараду, оголошуючи її тему, та надає слово для доповіді «старшому робочої групи» щодо вивчення скарги та вироблення пропозицій для ухвалення рішення (регламент доповіді може бути обмежений 10 хвилинами). Після доповіді керівний склад ставить питання членам робочої групи (час на запитання та відповіді може бути встановлений у межах 15-20 хвилин). Після відповідей на запитання вислуховуються думки «заступника генерального директора зі зв'язків із громадськістю» та «фінансового директора» (на вислуховування думок може бути виділено 5 хвилин).

Рішення з урахуванням обговорення приймає «генеральний директор».

Оцінка змісту роботи. Після ухвалення рішення члени експертної групи виступають з оцінкою роботи першої та другої команд, а також виконавців усіх ролей. У ході оцінки можливі дискусії (на оцінку експертів можна відвести 15-20 хвилин).

4. Підбиття викладачем підсумків гри.