

Семінар 3. Практичне заняття на тему: «Конфліктні ситуації»

Заняття 3.1.. Практичне заняття на тему: «Конфліктні ситуації» (вирішення ситуаційних завдань)

Ціль заняття. Закріплення знань студентів про сутність конфлікту, розвиток у них навичок аналізу конфліктних ситуацій різних типів та формування вміння приймати управлінські рішення у складних ситуаціях соціальної взаємодії.

Порядок проведення заняття

Підготовчий етап. За один-два тижні студенти отримують установку на проведення заняття у формі вирішення ситуаційних завдань. Їм повідомляють тему та мету заняття. Дають вказівки щодо самостійного вивчення літератури та освоєння основних понять: «конфлікт», «причина конфлікту», «конфліктна ситуація», «інцидент». Особливу увагу привертають до з'ясування співвідношення між цими поняттями.

Під час заняття. Студентам пропонують вирішити завдання з конкретними ситуаціями, відповівши на питання, наведені наприкінці кожного завдання.

Варіанти вирішення завдань обговорюються у навчальній групі.

Завдання 1

Ви нещодавно призначені менеджером з кадрів. Ви ще погано знаєте співробітників фірми, співробітники ще не знають вас. Ви йдете на нараду до генерального директора. Проходьте повз курильню кімнату і помічаєте двох співробітників, які курять і про щось жваво розмовляють. Повертаючись із наради, яка тривала одну годину, ви знову бачите тих самих співробітників у курилці за бесідою. Запитання. Як би ви надійшли в цій ситуації? Поясніть свою поведінку.

Завдання 2

Ви начальник відділу. У відділі напружена обстановка, зриваються строки виконання робіт. Бракує співробітників. Виїжджаючи у відрядження, ви випадково зустрічаєте свою підлеглу молоду жінку, яка вже два тижні перебуває на лікарняному. Але ви знаходите її у здоров'ї. Вона когось із нетерпінням зустрічає в аеропорту.

Запитання. Як ви вчините в цьому випадку? Поясніть свою поведінку.

Завдання 3

Одна співробітниця висловлює інші претензії з приводу численних помилок у роботі, що часто повторюються. Друга співробітниця приймає претензії, що висловлюються, за образу. Між ними виникає конфлікт.

Запитання. У чому причина конфлікту? Визначте конфліктну ситуацію.

Завдання 4

Керівник прийняв на роботу спеціаліста, який має працювати у підпорядкуванні у його заступника. Прийом на роботу не було погоджено із заступником. Невдовзі виявилася нездатність прийнятого працівника виконувати свої обов'язки. Заступник службовою запискою повідомляє про це керівнику...

Запитання. Як би ви надійшли на місці керівника? Програйте варіанти.

Завдання 5

У відповідь на критику з боку підлеглого, яка прозвучала на службовій нараді, начальник почав чіплятися до нього за дрібницями і посилив контроль за його службовою діяльністю.

Запитання. У чому причина конфлікту? Визначте конфліктну ситуацію.

Заняття 3.2. Тема: "Конфліктні ситуації". Дидактична гра «Фруструючі ситуації у ділових відносинах»

Ціль заняття. Закріплення у студентів навичок виявлення конфліктних ситуацій у процесі соціальної взаємодії у нестандартних ділових ситуаціях.

Розвиток навичок та умінь ефективного спілкування у ділових відносинах.

Порядок проведення гри. Навчальним видаються малюнки, у яких зображено дві людини*. Те, що говорить перша людина, написано у квадраті ліворуч.

Учні повинні записати свої варіанти відповіді за іншу людину.

Потім викладач організує обговорення варіантів відповіді.