# Практична робота № 9

# Тема: Ділова гра «Конфлікти в організації» (проводиться з використанням методу аналізу конкретних ситуацій)

# Мета: розвиток у студентів навичок аналізу конфликтів в в організації і формування умінь приймати управлінські рішення в нестандартних ситуаціях

Порядок проведення заняття

Підготовчий етап. За один-два тижні студенти отримують установку на проведення практичного заняття у формі аналізу конкретних ситуацій. Їм необхідно дати вказівки для самостійного вивчення літератури та з'ясування основних питань теми: «поняття конфліктів в організації»; «класифікація конфліктів в організації»; «причини конфліктів в організації»; «управління конфліктами в організації».

У ході заняття. Після того як студенти будуть розділені на ігрові групи по 3-4 людини, кожній групі необхідно видати (письмово) однакові завдання, що передбачають аналіз конкретних ситуацій. На аналіз конкретної ситуації і п рінятіе рішення відводиться, залежно від завдання, 5-10 хвилин. Потім викладач організовує обговорення версій аналізу. Після обговорення викладач підводить підсумки.

Ситуація 1

Ви начальник відділу. Отримали завдання і їдете у відрядження. В аеропорту випадково зустрічаєте свою підлеглу - молоду співробітницю, яка вже два тижні не працює. Вам сказали, що вона хворіє. А ви бачите її не тільки в повному здоров'ї, але відпочила і навіть, як вам здалося, що покращала. Вона кого-то з великим нетерпінням зустрічає в аеропорту. У ввіреному вам відділі повний завал, не вистачає співробітників, зриваються терміни виконання робіт.

Що ви скажете своїй співробітниці? З чого почнете розмову? Чим повинен завершитися цей інцидент?

Ситуація 2

Ви досвідчений, давно працюючий, авторитетний начальник відділу. Напередодні свята ви від свого відділу представили прізвища кількох кращих співробітників для заохочення.

Серед тих, кому мають бути вручені грамота і грошова премія, Сидоров, якого ви особисто попередили про необхідність яв иться на урочисті збори, де йому будуть вручені грамота і премія. Сидоров разом зі своєю сім'єю з'явився на урочисті збори, але грамоту і премію, з невідомих для вас причин, йому не вручили. Наступного дня, не встигнувши розібратися в причин е непорозуміння, ви випадково стикаєтеся з Сидоровим в коридорі.

Які можливі варіанти розвитку ситуації, що виникла? Як би ви повелися в кожному з них?

Примітка. Кожна з пропонованих ситуацій може мати кілька варіантів розвитку. Наприклад, у ситуації 1 - співробітниця, яка зустрілася вам, могла перебувати на лікарняному по догляду за дитиною, а в аеропорту зустрічала людини, який повинен був привезти їй дефіцитне ліки. У ситуації 2 - непорозуміння могло виникнути через помилки друкарки, яка друкувала наказ про заохочення.

Ситуація 3

Робочі одного з цехів підприємства неодноразово заявляли про незадовільні умови праці, висловлювали побоювання за своє здоров'я (в цеху не приділялося належної уваги забезпеченню безпеки праці). Їм вже більше трьох місяців не виплачували заробітну плату. Два дні тому з одним з робітників на виробництві стався нещасний випадок. Це переповнило чашу терпіння робітників. Вони відмовилися від роботи і запросили на збори керівництво підприємства.

Як би ви повелися в цій ситуації в якості керівника підприємства?

Заняття 12.2. Тема: «Конфлікти в організації». Ділова гра «Реформування організації»

Мета гри. Розвиток у студентів навичок аналізу конфліктів в організації і формування у них умінь вести ділову дискусію щодо спірних питань.

Ігрова ситуація. Впровадження нових технологій у виробничий процес підприємства призвело до того, що, на думку головного технолога, існування однієї з ділянок в складальному цеху стало недоцільним. На одній з нарад головний інженер висунув ідею про злиття цієї ділянки з іншим, суміжних за технологічної лінії. Пропозиція головного інженера викликало опір з боку начальника цеху і начальника підлягає реорганізації ділянки.

Порядок проведення гри

Підготовчий етап. За один-два тижні студенти отримують установку на проведення ділової гри і дізнаються тему і мету заняття, а також тему ділової гри, її мету і ігрову ситуацію. Слід дати вказівки з самостійного вивчення ю літератури та відпрацюванні основних питань теми (див. заняття 12.1).

В ході гри 1.

Розподілити ролі серед студентів: директор підприємства, головний технолог, начальник цеху, начальник дільниці (склад граючих може змінюватися в ході гри). Студенти, які не вошед рілі до складу граючих, виконують роль експертів. 2.

Граючої уточнюють установку на гру і ігрову ситуацію, а також їх знайомлять з ігровим сценарієм і дають час на підготовку до гри (до 10 хвилин). 3.

Розігрування сценарію (до 30 хвилин):

Директор підприємства проводить нараду щодо спірного питання, відображеному в ігровій ситуації. На нараду запрошені головний технолог, начальник цеху та начальник дільниці.

Примітка. Ігровий сценарій може бути програний двома або трьома складами учасників, що дозволить виро звесті порівняльний аналіз роботи студентів з кожної ролі. 4.

Аналіз дій учасників гри експертами (до 30 хвилин). 5.

Підведення підсумків викладачем.