

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ “ЛЬВІВСЬКА ПОЛІТЕХНІКА”
КАФЕДРА СИСТЕМИ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ

ЗВІТ

про виконання лабораторної роботи №6
з дисципліни: «Методи ділових комунікацій»

на тему:
«СИТУАТИВНІ КОНФЛІКТИ ТА МЕТОДИ ЇХ ВИРІШЕННЯ»

Виконав:
студент групи КН-410
Шиманський П.С.

Прийняв:
Зімоха І.О.

Мета: набути досвіду аналізу ситуативних конфліктів. Отримати практичний досвід у їх вирішенні.

Порядок виконання роботи

1. Змодельовати ситуативний конфлікт та проаналізувати природу його виникнення та методи розв'язання.
2. Дати ґрунтовний опис та варіанти розвитку змодельованого ситуативного конфлікту з найкращим варіантом його вирішення.

Хід роботи



Рис.1. Комунікаційний патерн комунікації між США, Францією та Німеччиною

Конфліктні ситуації між командою можуть виникнути в наступних ситуаціях:

1. При наданні негативного фідбеку або ж через непорозуміння у подачі інформації.(Американець – Француз)
2. Може бути сутичка, яка підніме тему принципів та пріоритетів між завдання та власними принципами.(Німець – Американець)

3. Проблема може виникнути при розподілі послідовностей вирішення проблем, спочатку тих, що мішають роботі чи «зверху до низу». (Німець – Француз)
4. Проблема може виникнути при довірі, яка базується на довірі під час виконання завдання чи довіра по відносинах. (Американець – Француз)

Конфліктні ситуації:

1. Американець слухає презентацію француза і не розуміє її суть, через що дає негативний фідбек на презентацію колеги і вважає, що він не справляється зі своєю роботою. Хоча презентація француза є доволі інформативною просто вона перемішана різними фантазіями та перебільшеннями.

Метод вирішення ситуації: попросити француза лаконічно та по суті презентувати свою проведenu роботу. Або ж щоб американець попросив когось з колег, щоб вони пояснили йому, про що говорить француз.

2. У німецького колеги з'явилася нагальна справа, через що він хоче відпроситися на один день, але американського колегу це нервує, бо для нього перш за все стоять принципи проекту. В результаті чого він звинувачує німця у невиконанні своєї частини роботи.

Метод вирішення ситуації: відпустити німецького колегу, але з умовою, що він відпрацює та наздожене втрачений час. Також варто пояснити американському колезі, чого для німця ця справа є нагальною, щоб той зрозумів товариша і не висказувався так різко у його сторону.

3. Під час роботи над проектом виникало багато незначних проблем, а згодом виникла одна серйозна. Німецький колега пропонує вирішити спочатку серйозну проблему, з іншого боку французький колега пропонує вирішити незначні проблеми, він аргументує це тим, що даних «маленьких» проблем вже назбиралося багато і скоро вони перетворяться на загрозу для проекту.

Метод вирішення ситуації: через те, що у команди немає «зайвих рук», які могли б пришвидшити вирішення проблеми, варто їм прислухатися до німецького колеги і швиденько її прибрати. Дане рішення аргументується

тим, що з боку «маленьких» проблем є ще досить багато часу на їх вирішення, ніж з боку однієї значної проблеми.

4. Американський колега помітив, що німецький товариш не добросовісно працює над своїм завданням, часто просить допомоги у інших колег. Через це американець думає, що німця краще замінити. В свою чергу німецький колега просто ще немає досвіду в даній сфері, але має бажання навчитися в ній працювати.

Метод вирішення ситуації: варто заспокоїти американського колегу та пояснити йому, щоб він ставився до німецького товариша більш стримано, адже він ще не досвідчений, і нагадати йому, що він також був колись таким.

Висновок:

Під час виконання даного лабораторного дослідження було змодельовано та описано можливі конфліктні ситуації в команді. Також було запропоновано можливі методи вирішення даних ситуацій.