**Практичне заняття**

***Ділова гра “Вирішення конфліктних ситуацій в системі фінансово-економічної безпеки банківських установ”.***

Гра полягає у вирішенні конфліктної ситуації. Для цього студенти діляться на групи з кількістю учасників згідно з умовами гри. Кожна група отримує умови конфліктної ситуації. Обговорює ситуацію і розробляє рекомендації щодо її вирішення.

**Ситуація 1.** Угрі беруть участь 1 керівник і 1 підлеглий.

*Керівник кредитного відділу.* Підлеглий не вийшов учора на роботу, він зателефонував вранці секретареві і сказав, що у нього раптово заболів зуб, і він пішов до стоматолога. У вас невеликий підрозділ з шести чоловік, ви всі працюєте разом близько року. Начальником ви стали близько трьох тижнів тому. *Мета керівника* **–** вирішити дисциплінарне питання, щоб у майбутньому не виникало подібних прецедентів, і чітко визначити свою позицію і статус.

*Підлеглий.* У вас вчора зламалася коронка, ви подзвонили на роботу і повідомили секретареві, що не прийдете. Сьогодні, прийшовши на роботу, ви отримали поштою повідомлення з проханням зайти до начальника. Ви пропрацювали разом з вашим новим начальником близько року, в підрозділі шість чоловік. «Начальник» став начальником близько трьох тижнів тому і поки сприймається співробітниками просто номінально.

**Ситуація 2.** У грі беруть участь 1 керівник і 5 підлеглих.

*Керівник.* Це ваш перший день роботи в банку на посаді керівника. У відділі фінансового моніторингу у вас п'ять підлеглих, ви припускаєте, що хтось з них може претендувати на вашу позицію, але не знаєте, хто саме. *Мета ­ керівника* **–** представитися, визначити свою позицію і статус.

**Ситуація 3.** У грі беруть участь 1 керівник і 4 підлеглих.

*Керівник.* Ви призначені керувати новим сектором у банку, вам необхідно буде керувати роботою чотирьох підлеглих. З двома підлеглими ви пропрацювали разом на рівних позиціях близько півроку, з третім разом вчилися в інституті, четвертого ніколи не бачили. Сьогодні ви призначили нараду, щоб обговорити найбільш загальні питання роботи. *Мета керівника* –­ представитися, визначити свою позицію і статус.

**Ситуація 4.** У грі беруть участь 1 керівник і 5 підлеглих.

*Керівник.* Ви начальник відділу, в якому три підрозділи. Ви сприймаєте свій відділ як ефективний і дружній колектив. Ви зібрали один підрозділ з п'яти чоловік, начальник якого раптово для всіх перейшов на роботу в інший банк, для того, щоб повідомити їх, що ви ухвалили рішення запросити на роль нового начальника підрозділу нового співробітника, і завтра він виходить на роботу. Ви розумієте, що деякі співробітники могли претендувати на те, щоб зайняти дане місце, і всі співробітники чекали, що ви ухвалюватимете рішення разом, радячись з ними. Мета ­ керівника – призначити нового начальника підрозділу.

**Ситуація 5.** *Керівник.* Ви зібрали всіх співробітників, щоб повідомити їх про те, що вводиться нова форма одягу. Надалі ви хотіли б використовувати цю зустріч для розмови про зовнішній вигляд співробітників, з приводу якого було дуже багато нарікань з боку вашого начальства, і ви самі не цілком задоволені тим, як виглядають ваші співробітники. Для вас це одна з найбільш хворобливих тем, оскільки на будь-які ваші спроби сказати що-небудь з приводу пом'ятої спідниці, розпущеного волосся або банних капців, ви завжди отримували розгорнені пояснення про несправні праски, шпильки, що ламаються, хворі ноги і в результаті про мізерну зарплату, яку отримують офіціанти. У таких ситуаціях ви і не намагаєтеся заперечити, і цілий день потім переживаєте. *Мета керівника* **– ­** вступити в контакт, визначити свою позицію і статус.

**Ситуація 6.** *Керівник.* Ви зібрали співробітників для того, щоб поговорити про час приходу на роботу. Робочий день у банку починається о 9.00, і, відповідно, співробітникам необхідно приходити мінімум за 15 хвилин до початку робочого дня. Сьогодні в банк до 9.00 приходить зазвичай одна людина, а до 9.30 – 10.00 приходить решта всіх співробітників. При будь-яких ваших спробах почати розмову на цю тему співробітники завжди вам пояснюють, що перші відвідувачі, як правило, з'являються не раніше 10 ранку. А якщо хто і прийде в 9.00, то, з одного боку, й один співробітник з цим упорається, а з іншого боку, відвідувач розуміє, що банк тільки відчинився і йому, можливо, доведеться почекати. *Мета керівника* – вступити в контакт, визначити свою позицію і статус [13].

**Завдання 2. Ситуаційні вправи з вивчення психології недобро­со­вісного працівника, клієнта та шахрая**

1. У відділі обслуговування карткових рахунків клієнтів старший економіст Петров І. І. завжди завантажений роботою. Він постійно розробляє нові банківські продукти. Протягом трьох років не ходить у відпустку. Нікого не допускає до своєї роботи, посилаючись на те, що клієнти так активно можуть працювати тільки з ним. Співробітники банку підозрюють, що Петров І. І. живе не тільки на заробітну плату. Яким чином можна перевірити інформацію про співробітника банку, уникнувши розголосу серед клієнтів?

2. Ви новачок у банку. Керівництво призначило вам наставника. Проте, ви не знаходите спільної мови з наставником. Розуміючи, що він не хоче ділитися знаннями і досвідом, ви нервуєте і приймаєте рішення звільнитися. Оскільки, ймовірніше за все, ви як молодий фахівець банку, випробувальний термін не пройдете. Як будете діяти в такій ситуації? Яким чином можна запобігти звільненню і як поводитися молодому фахівцю, щоб успішно пройти випробувальний термін?

3. Ви працюєте на посаді керівника структурного підрозділу банку. Один з ваших підлеглих постійно спізнюється на роботу. Ви як керівник призначили дисциплінарну бесіду. Проте маючи намір серйозно поговорити з підлеглим, ви самі спізнилися. Яким чином слід побудувати бесіду, аби досягти бажаного результату і не скомпрометувати себе як керівника?