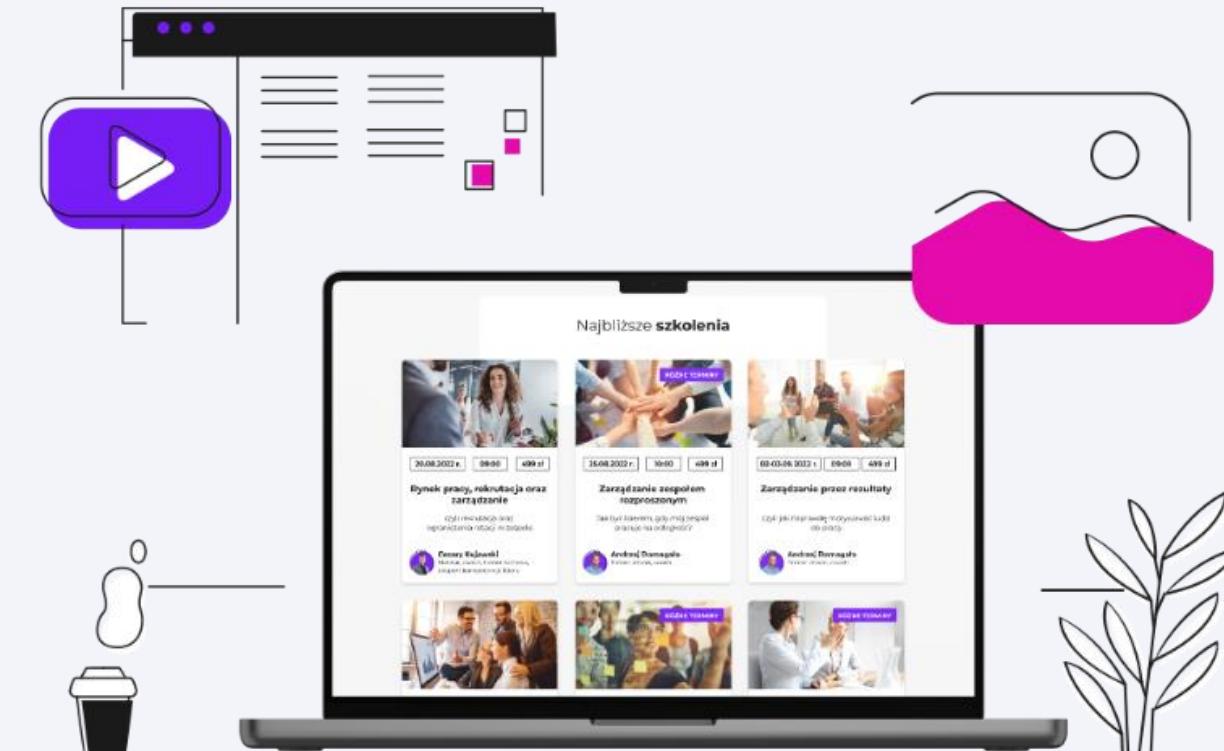


# Sytuacje konfliktowe w pracy managera.

**Joanna Kominiak**



Organizatorem  
spotkania jest



Właściciel marek



# Chronologia spotkania



Case study (na dobry początek).

Próba diagnozy wyzwania CS.

Źródło konfliktu  
i właściwa taktyka działania do CS.

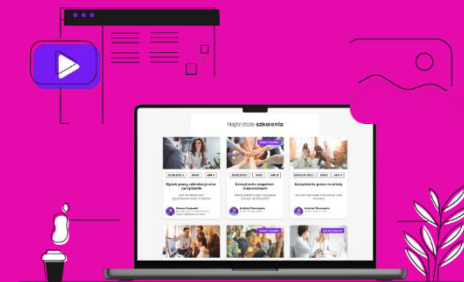
Różne strategie działania,  
właściwe do innych źródeł konfliktów.

Dynamika konfliktu, czyli na co się  
przygotować, jeśli pozwolimy na eskalację?

Prewencja i pielęgnacja gruntu pod konflikt,  
jako kierunek koncentracji managera.

# Case study

Na dobry początek  
porcja prawdziwej historii...



# Case study

Na dobry początek prawdziwa historia.

**Co**  
**stanowiło**  
**trudność ?**



W organizacji młodej, dynamicznie rozwijającej się, wkradł się pewien chaos. Zatrudnienie było coraz większe, co za tym idzie rotacja również liczniejsza. Pracownicy zgłaszający chęć odejścia z pracy z dnia na dzień, pozostawiali po sobie niezupełnione listy obecności, nierozliczone dni urlopu, nieoddane karty wejściowe do budynku lub niepodpisane protokoły zdania sprzętu komputerowego. Team Liderzy zwalali winę na Dział Administracji i Kadr, gdzie tamci zaś zwalali winę na bezpośrednich przełożonych, czyli Team Liderów. W efekcie każdej ze stron frustracja rosła, włącznie z pracownikami. Odchodzący niechętnie wracali do firmy, by dokończyć formalności, lub ze względu na odległość, nie robili tego wcale. Wszyscy obwiniali się wzajemnie o uchylanie się od swoich obowiązków i brak wykazania dobrej woli. Konflikty między Team Liderami, Administracją i odchodzącymi narastały.

# NASZA diagnoza

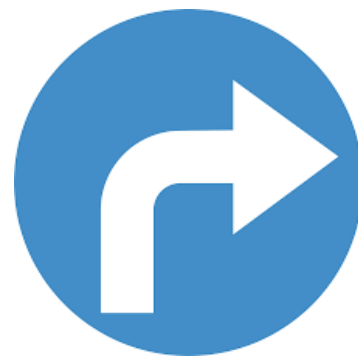
Kto powinien wziąć odpowiedzialność?

*Bazując na swoim doświadczeniu,  
co sądzisz?*



**CZYJA TO WINA?**

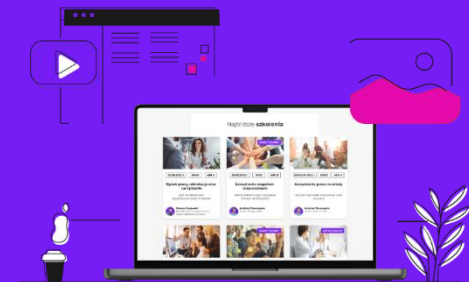
**Od kogo  
wyciągnąć  
konsekwencje?**



**CO ZROBIĆ?**

**Opcje zaradzenia  
patowej sytuacji...**

# Koło konfliktu wg Christophera Moore'a.



# Koncentracja na przyczynie

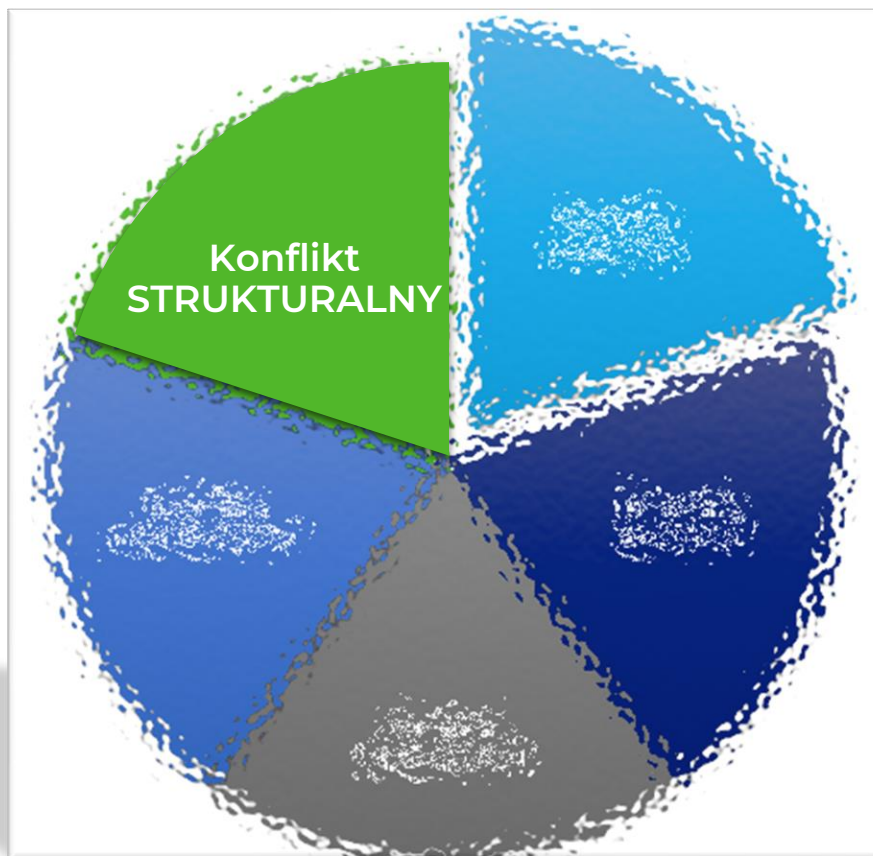
Dla właściwego reagowania od Christophera Moore'a.

**USPÓJNIJ**

STRUKTURĘ,  
SPRÓBUJ ZMIENIĆ ŹŁE  
DZIAŁAJĄCĄ,  
STOWRZYĆ NOWĄ.

**NEGOCJUJ.**

SKUP SIĘ NA  
INTERESACH,  
NIE STANOWISKACH.



**UŚCIŚLIJ DANE.**

**SKONFRONTUJ**

**PUNKT WIDZENIA.**

**ODDZIEL LUDZI**

**OD PROBLEMÓW.**

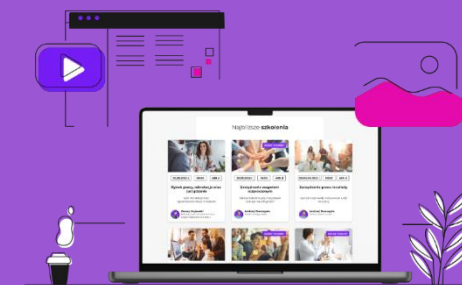
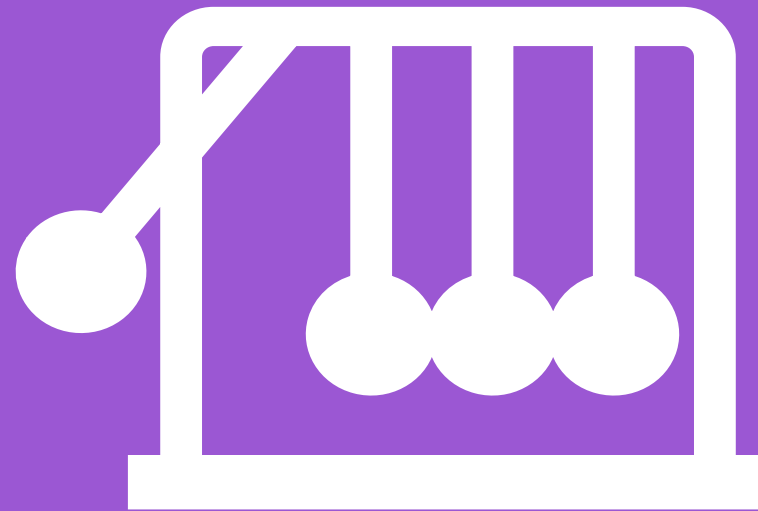
**PRACUJ Z PRZEKONANIAMI.**

**ODWOŁAJ SIĘ DO TOLERANCJI.**

**STWÓRZ ZASADY WSPÓŁPRACY.**

# Dynamika konfliktu

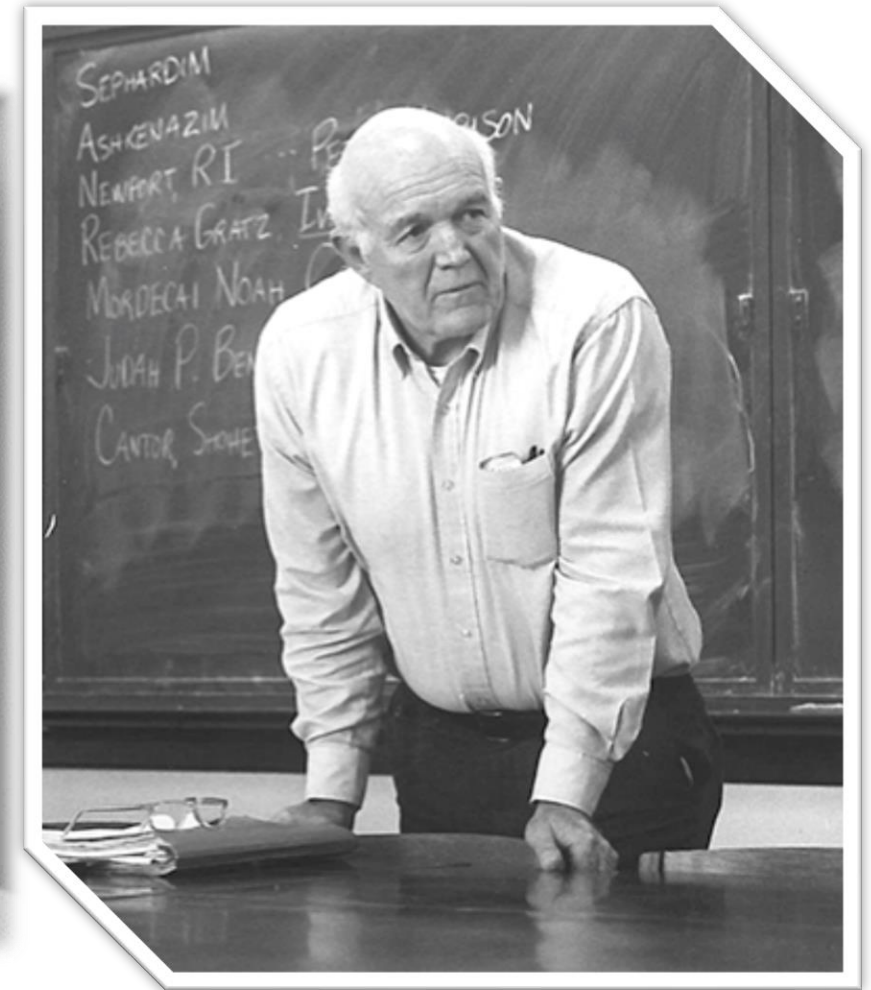
wg Jamesa Colemana





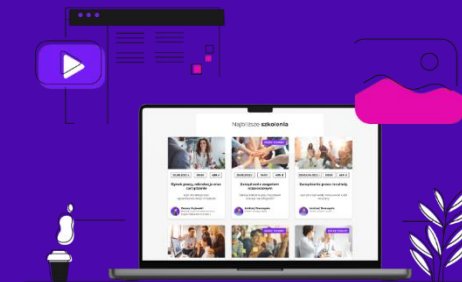
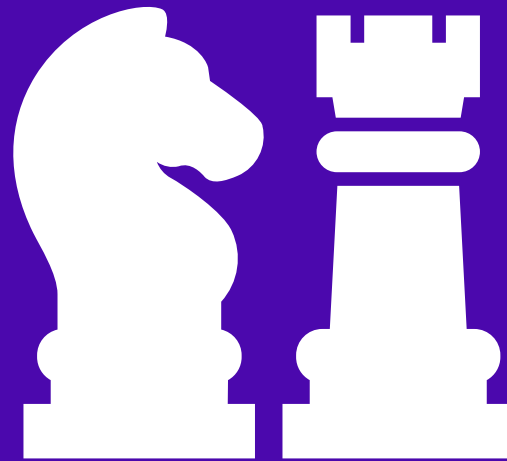
# Dynamika Jamesa Colemana

Efekt „kuli śniegowej”.



J. Coleman, socjolog, teoretyk, badacz amerykański. Źródło tutaj.

# Prewencja i pielęgnacja gruntu pod konflikt.



# Doskonalenie zarządzania konfliktem

Przewycięzanie dysfunkcji nr 2 wg. Patrica Lencioniego

## Otwarta komunikacja



- Macie odwagę, by otwarcie mówić o trudnych sprawach?
- Jak często dzielicie się odmienną opinią?
- Konflikt jest nadzieją na usprawnienie, czy wiedzą o tym ludzie z Twojego zespołu?

## Informacja zwrotna



- Czy dajecie sobie informację zwrotną?
- Czy jest oparta na faktach?



# Doskonalenie zarządzania konfliktem

Przewycięzanie dysfunkcji nr 2

Propozycje  
Patricka  
Lencioniego

Określenie profilu konfliktu  
członków zespołu

Test Thomasa i Kilmana.

Odniesienie się do profili  
behawioralnych

Wyłonienie zdań dotyczących  
zachowań w syt. konfliktowych  
i odniesienie się do nich.

Model częstotliwości  
i intensywności

Umieszczenie się na skali:  
częstotliwość i intensywność  
inicjowanych konfliktów  
(kartka w obiegu).

Budowa profilu konfliktu  
zespołu

Wewnętrzny kontrakt zachowań  
akceptowanych w konflikcie.



# Określenie profilu konfliktu zespołu

Przykład wewnętrzny kontrakt zachowań w konflikcie.

## Kłótnia pod kontrolą

*Twoje  
Wasze*

preferencje  
w skali od 1 do 10,  
gdzie 1 to nieakceptowane,  
a 10 to akceptowane.



### FORMA

- nieskrępowany język
- wyrazista tonacja
- podnoszenie głosu
- nasilenie emocjonalne
- przerywanie
- wysoka ekspresja

### OKOLICZNOŚCI

- w towarzystwie zespołu
- w czasie rzeczywistym
- dowolne miejsce

### WARTOŚCI

- intencja, jaka nam przyświeca to:
  - *bardzo chcemy...*
  - *bardzo nie chcemy...*

# Doskonalenie zarządzania konfliktem

Komunikaty warte używania.

„Możesz mówić, co myślisz, w tym zespole jesteśmy otwarci na dyskusję”.

„Chciałbym podkreślić, że ta wymiana opinii jest bardzo wartościowa, kontynuujcie”.

„Czasem warto, żeby było prawdziwie zamiast miło”.

„To dobrze, że rozmawiamy o trudnych dla nas kwestiach”.



Q&A

zapraszam