

Ekonomiczny Uniwersytet Dziecięcy



PRAKTYKA BIZNESU

Konflikt niejedno ma oblicze

Magda Bellwon

Politechnika Gdańska
24 marca 2022 r.

Organizatorzy





KONFLIKT

jest dla mnie jak ...

która według Ciebie najlepiej ...

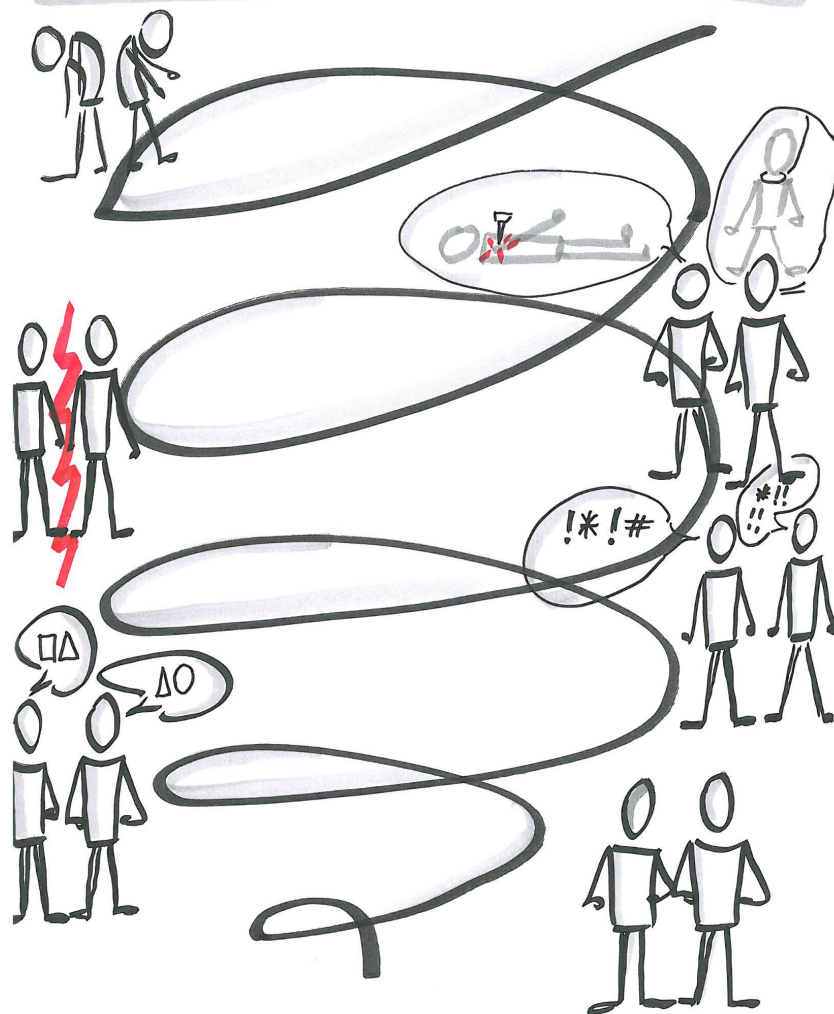


KONFLIKT -

łac. *conflictus* -

zderzenie, starcie,
niezgodność interesów, poglądów, antagonizm

ETAPY ROZWOJU KONFLIKTU





JAKIE JEST TWOJE PODEJŚCIE DO KONFLIKTU?

PODEJŚCIE TRADYCYJNE -

konflikty są zdecydowanie niepożądane,

konfliktów można i trzeba unikać,

źródłem konfliktów są często błędy ludzi,

konflikt jest przeciwieństwem harmonijnego, efektywnego współdziałania

osoby odpowiedzialne powinny prowadzić do eliminowania



PODEJŚCIE WSPÓŁCZESNE -

konflikty są czasem pożyteczne,

konflikty są nieuniknione,

źródła konfliktów są różnorodne i nie należy ich powstrzymywać,

konflikty w różnym stopniu przyczyniają się do efektywnego współdziałania,

z konfliktem należy pokierować tak, aby osiągnąć z niego pozytywne efekty.





WEDŁUG WAS JEST NAJCZĘSTS PRZYCZYNA POWSTAWANIA KONFLIKTÓW ?

KOŁO KONFLIKTU

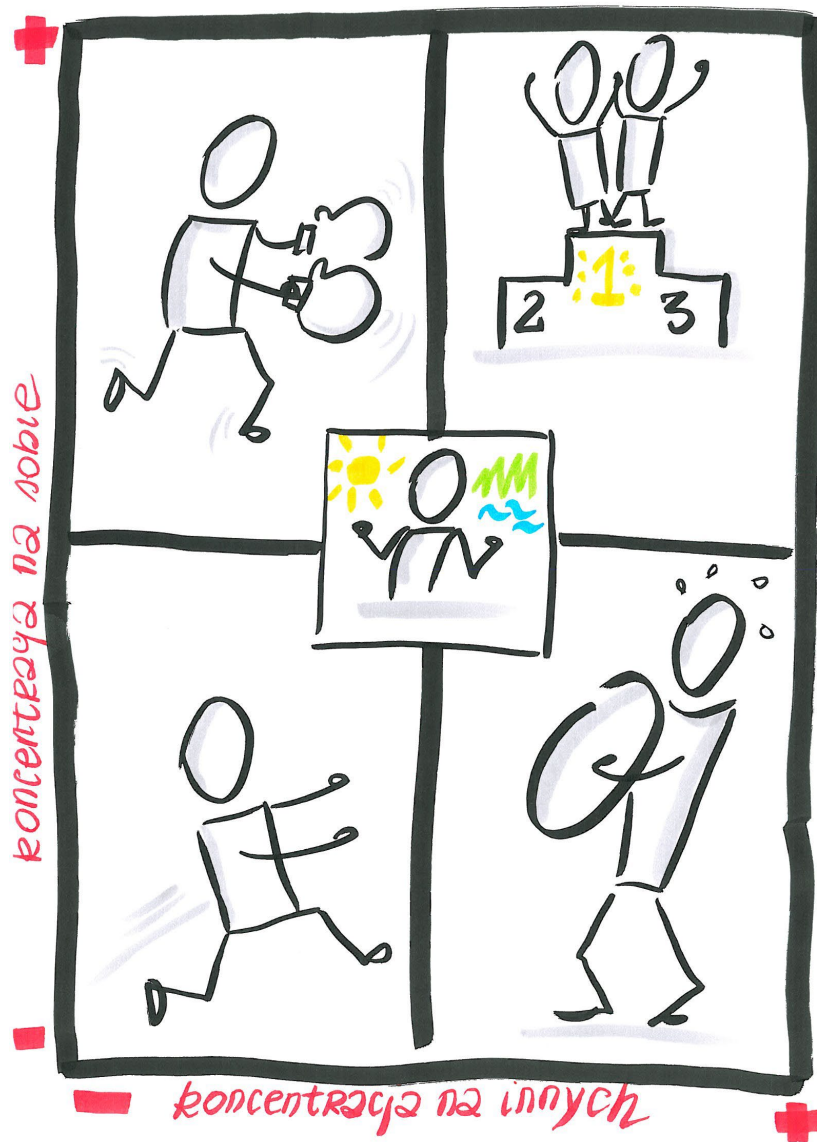


Y ZASTANAWIALIŚCIE SIĘ KIEDY JAK UJECIE W SYTUACJI KONFLIKTO



PIĘĆ STRATEGICZNYCH WZORCÓW KONFLIKTU WG KENNETHA THOMASA :

RYWALIZACJA
UNIKANIE
DOSTOSOWANIE SIĘ
KOMPROMIS
WSPÓŁPRACA



STYL RYWALIZACJA/WYMUSZANIE

postrzegasz osobiste cele jako istotniejsze od celów innych osób; stąd też bardziej cenisz koncentrację na sobie (lub w razie konieczności nawet siłę) niż współpracę (koncentrację na innych),

postrzegasz konflikt jako sytuację typu wygrany - przegrany lub jako próbę siły; aby jedna osoba mogła wygrać, druga musi przegrać,

STYL UNIKANIE/WYCOFANIE:

w równie niewielkim stopniu skupiasz się na sobie jak i na innych; przykładasz małą wagę zarówno do koncentracji na sobie jak i do koncentracji na innych,

dbasz o to, aby za wszelką cenę zachować neutralność;
konflikty postrzegasz jako jałowe i wyczerpujące
doświadczenie

usuwasz się, fizycznie lub psychicznie, z grup doświadczających jakichkolwiek konfliktów; trzymasz się z dala od sytuacji, które mogą prowadzić do konfliktu

STYL - DOSTOSOWANIE/ŁAGODZENIE

bardziej skupiasz się na innych niż na sobie, wyżej
cenisz współpracę niż asertywność,

postrzegasz otwarty konflikt jako destrukcyjny;
jeżeli to konieczne poddajesz się woli innych,

wierzysz, że zewnętrzna harmonia jest istotna dla
zachowania dobrych relacji i uzyskania
akceptacji, dążysz do łagodzenia konfliktów

STYL DAŻENIE DO KOMPROMISU

przyjmujesz stanowisko w pół drogi między koncentracją na sobie a koncentracją na innych, wierząc, że to, by rozwiązanie było możliwe do zastosowania czy zaakceptowania, jest bardziej istotne od tego, by było wysokiej jakości,

postrzegasz konflikt jako możliwe rozwiązanie, choć - w celu uniknięcia bezpośredniej konfrontacji - korzystasz z głosowania lub innych metod dochodzenia do kompromisu,

próbujesz znaleźć rozwiązanie, które będzie możliwe do zaakceptowania dla wszystkich, przy czym - aby osiągnąć kompromis wszyscy uczestnicy muszą zrezygnować z czegoś istotnego dla siebie,

na ogół uznajesz kompromis za rozwiązanie stosowane w drugiej kolejności

STYL WSPÓLPACA/ROZWIĄZYWANIE PROBLEMÓW

na równi skupiasz się na sobie i na innych; cenisz wysoką asertywność oraz zdecydowaną współpracę,

postrzegasz konflikt jako korzystny pod warunkiem, że załatwia się go w sposób otwarty; wykładasz wszystkie karty na stół,

przeprowadzasz grupę/zespół przez podstawową procedurę rozwiązywania problemów,

próbujesz osiągnąć powszechną zgodę; możesz poświęcić dużo czasu i energii na jego wypracowanie

PRZESZKODY W ROZWIĄZYWANIU KONFLIKTÓW:

LUSTRZANE ODBICIE

MECHANIZM „ŻDŹBŁA I BELKI”

PODWÓJNE NORMY



ETAPY ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW: ZDEFINIOWANIE PROBLEMU:

kogo dotyczy konflikt?
na czym polegają różnice między Stronami?
czy są punkty wspólne?

ROZPOZNANIE PRZYCZYN KONFLIKTU:

zapobieganie konfliktom w przyszłości

WSPÓLNE POSZUKIWANIE MOŻLIWYCH ROZWIĄZAŃ

WYBÓR ROZWIĄZANIA SATYSFAKCJONUJĄCY OBIE STRONY:

stopień zaspokojenia celów Stron,
działania Stron konieczne do rozstrzygnięcia konfliktu

ROZWIĄZYWANIE czy ROZSTRZYGANIE -

jak najlepiej można
zakończyć
konflikt?

ROZWIĄZYWANIE	ROZSTRZYGANIE
MEDIACJA	SĄD
NEGOCJACJE	ARBITRAŻ



DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ 