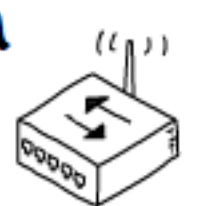


tydzień V

		Pon.	Wt.	Śr.	Czw.	Pt
Specjalista						
Administrator						
Nauczyciel						
Reprezentant Zespołu						
Arbiter						
Strażnik Norm i Wartości						
Lider						

W tym tygodniu wzmacniam rolę ARBITRA

- ➡ W sytuacjach konfliktowych najpierw staram się, by pracownicy sami rozwiązywali konflikt
- ➡ Zbieram informacje, by móc rozwiązać konflikt, podjąć decyzję
- ➡ Odważnie podejmuję decyzję, nie odkładając na później (z powodu wymówek...)
- ➡ Gdy trzeba, sam podejmuję decyzję, informując o jej konsekwencjach
- ➡ Pilnuję przestrzegania podjętej decyzji

Co jeszcze robię?

Przyglądaj się sobie każdego dnia. Skup się na działaniach w ramach roli, którą wzmacniasz w tym tygodniu. I zaznacz, na koniec dnia pracy, czy zrealizowałeś/aś dobrze działania w ramach tej roli.

Jeśli wzmacniałeś/aś przy okazji jakąś inną rolę, też zaznacz! Powodzenia :-)

Rodzaje konfliktów

W zależności od rodzaju konfliktu,
dopasuj swoje działania Arbitra

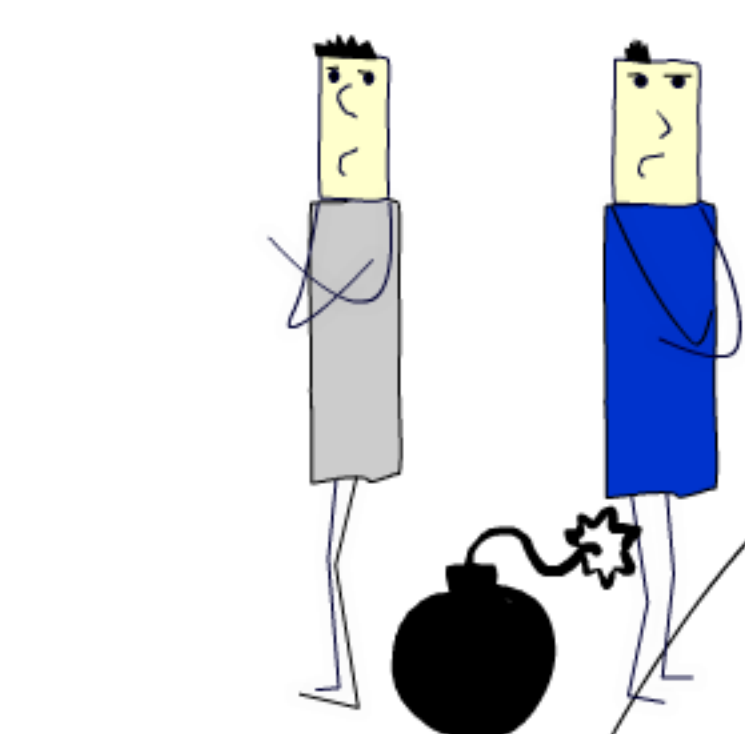
Tu już musisz
ingerować!

Ustal jasne zasady
współpracy

Sam zachowaj
spokój.

Podkreślaj wspólne
dokonania
wcześniejsze

Spokojnie dąż do
wyjaśnienia rozbieżności,
skup się na faktach.



Konflikt relacji:
odwetowe zachowania,
błędna percepcja, zła
komunikacja, zła
silne emocje

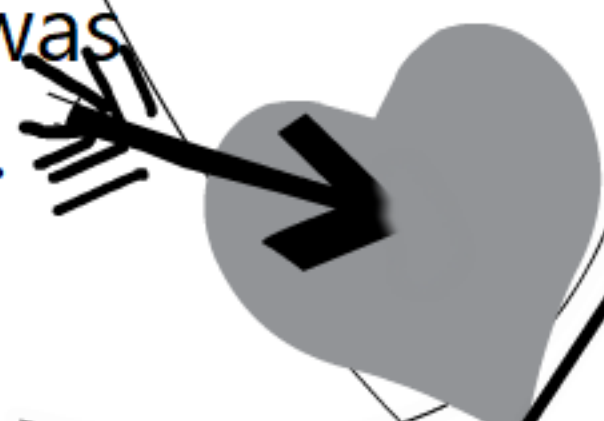
Konflikt danych:
brak informacji,
błędne
rozumienie, różne
punkty widzenia,



To najtrudniejsze
rodzaje
konfliktów.

Konflikt wartości:
wartości związane
z własnym „ja”,
wartości dnia
codziennego

Określcie w
zespole jakie są
ważne dla was
wartości.



Pilnuj sposobu,
w jaki ludzie
rozmawiają ze
sobą.

Określ jakie kompetencje są
potrzebne?
Jak są wykorzystywane?

Zrób spotkanie zainteresowanych stron.
Ustalcie jakie będzie najlepsze
rozwiązanie. Określcie drogi do tego
rozwiązania!

Konflikt strukturalny:
nierówny rozkład sił, presja
czasu, podział kompetencji



Konflikt interesów:
rzeczowy,
proceduralny,
psychologiczny

Gdzie są
priorytety?



sprawdź czy nie można
zwiększyć zasobów.
A jak inaczej można je
podzielić?

Rozmawiajcie
o potrzebach.

Przypominaj
o wspólnych celach

Jak rodzi się konflikt....

1. Pierwotny pojedynczy przedmiot sporu

Zbileś mój ulubiony kubek! Przepraszam



2. Naruszenie równowagi stosunków

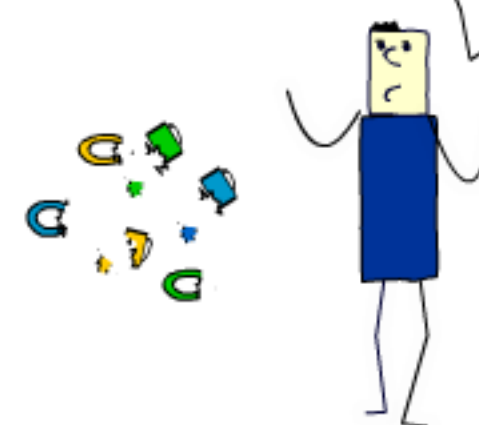
Ty niezdaro!

CO??!!!



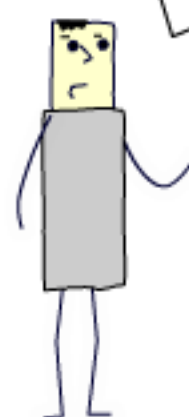
3. Ujawnienie coraz większej ilości spornych zagadnień (poprzednio tłumionych).

Zawsze wszystko niszczysz



4. Wysuwanie nowych racji przez drugą stronę

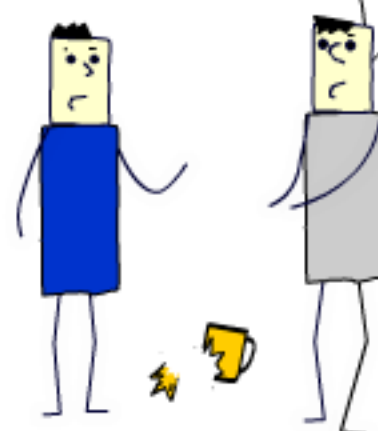
Ja niszcę? Ja?! A kto zniszczył naszego robota!



5. Spór krąży wokół cech charakteru jego uczestników.

Sam jesteś niezdara!

Albo sabotażysta

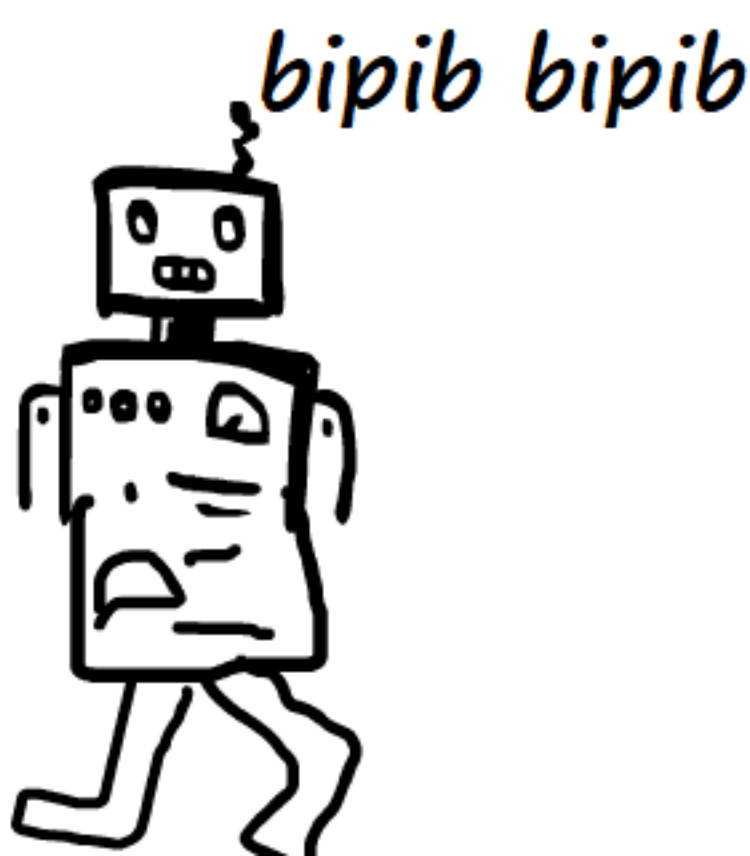


6. Konflikt uniezależnia się od pierwotnego przedmiotu sporu i zaczyna „żyć własnym życiem”

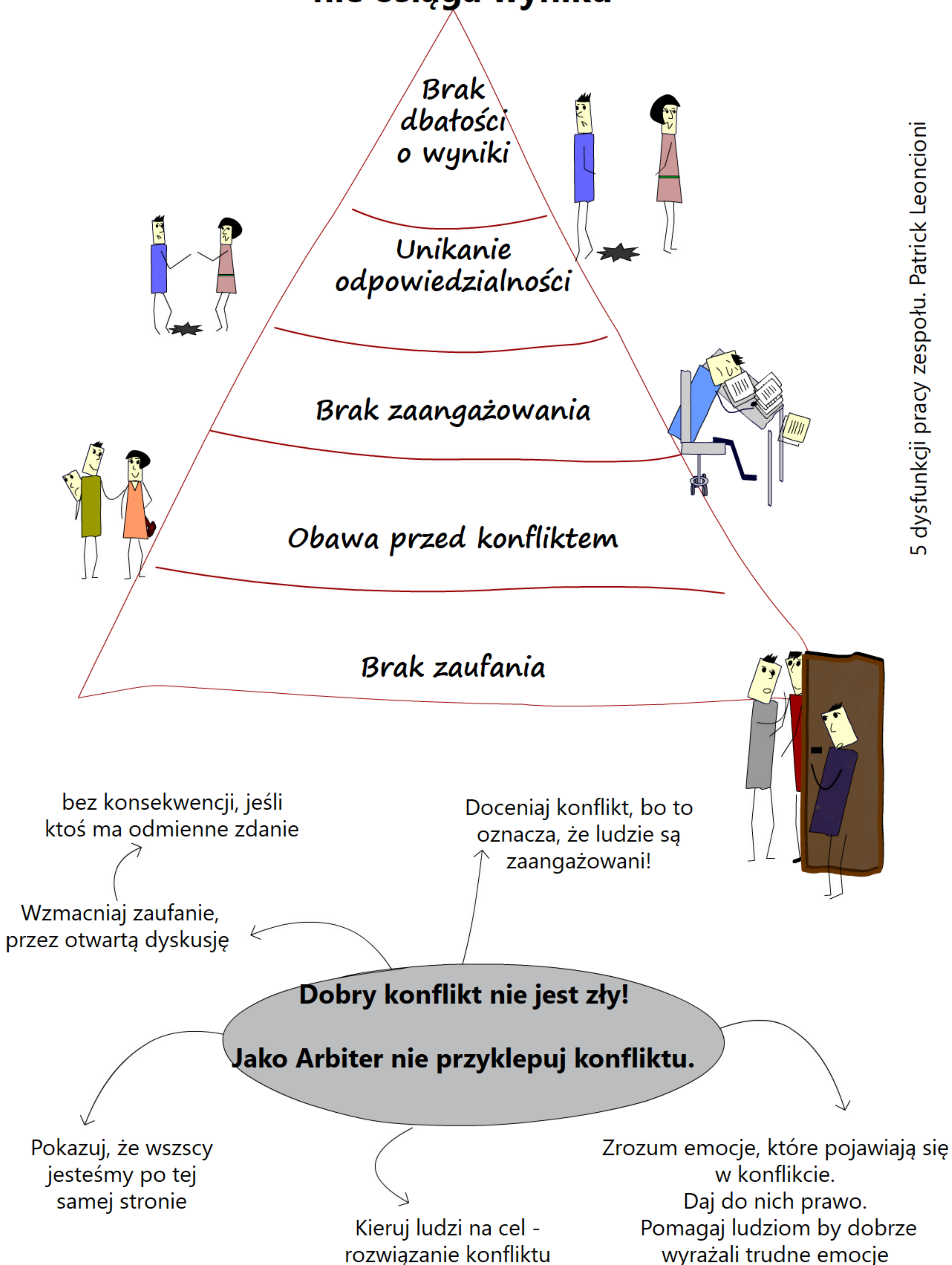
Ty jesteś...!

Ty bardziej!

A Ty...

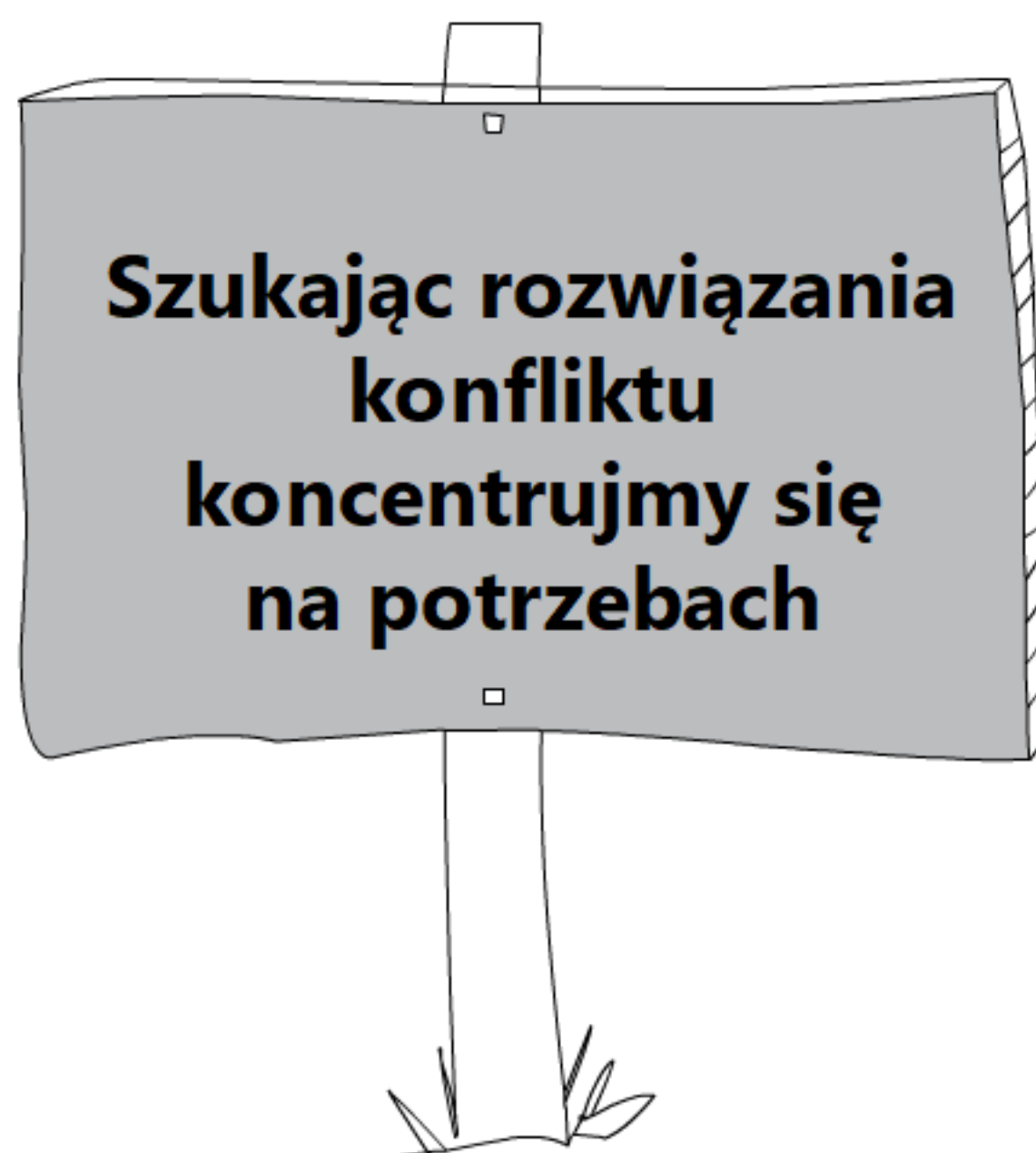


5 dysfunkcji pracy zespołu - czyli dlaczego zespół nie osiąga wyniku



5 dysfunkcji pracy zespołu. Patrick Leoncioni

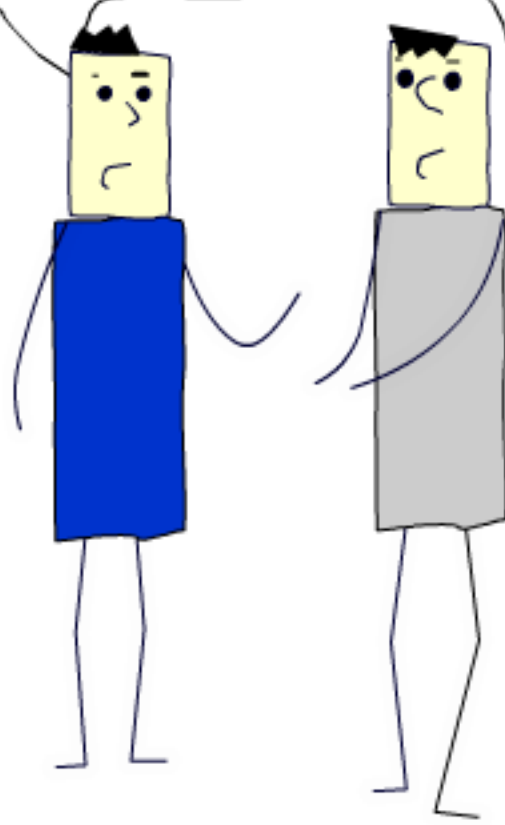
Emocje w konflikcie



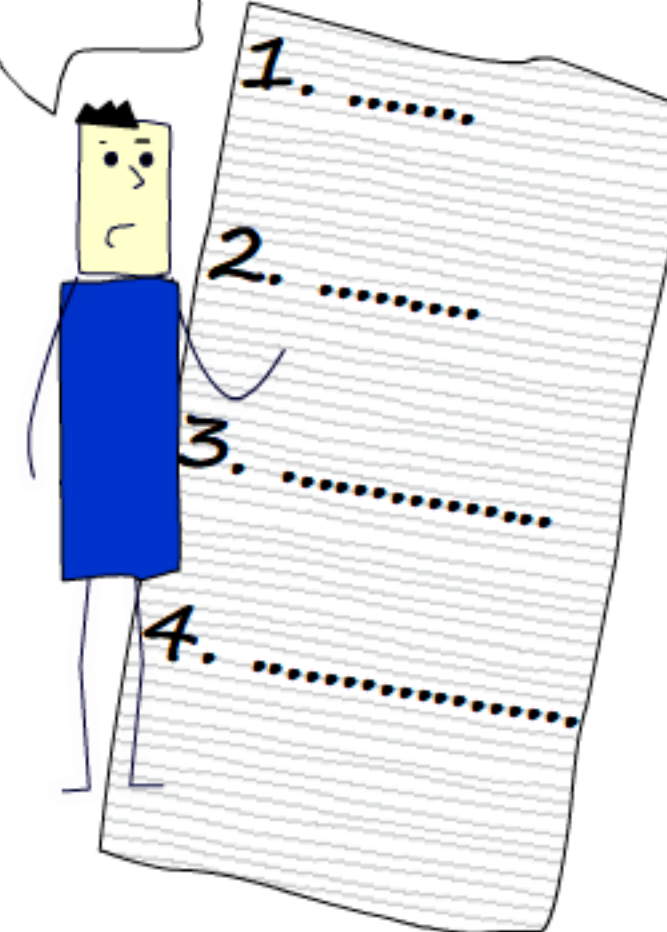
Kiedy konflikt jest wartościowy?

Nie zgadzam się
na to rozwiązanie!

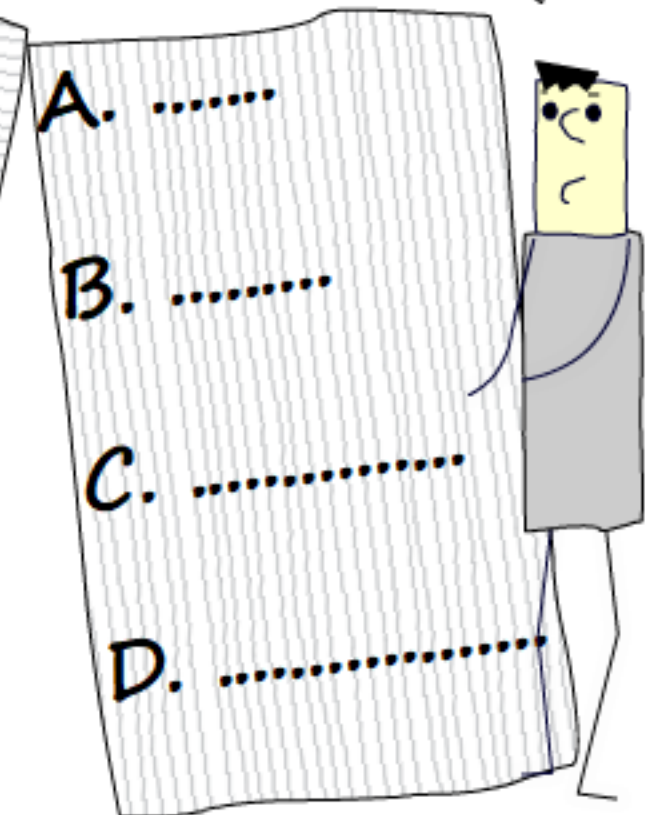
A ja się nie zgadzam
na TO rozwiązanie



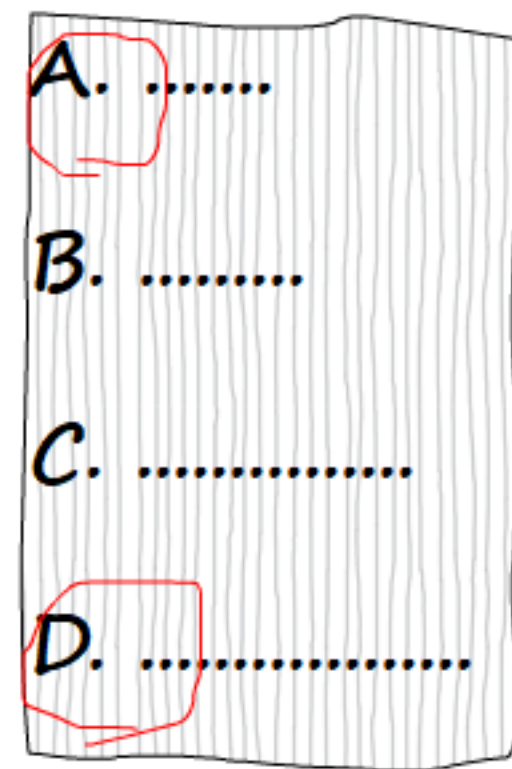
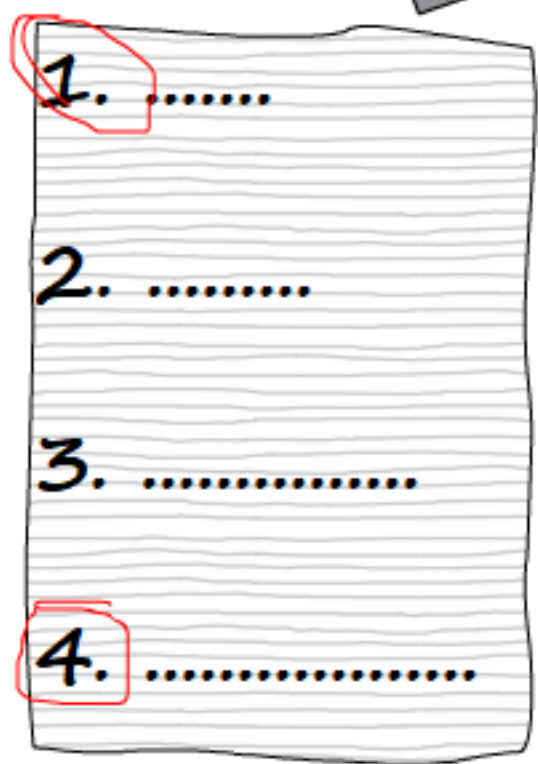
Ja potrzebuję



Ja potrzebuję

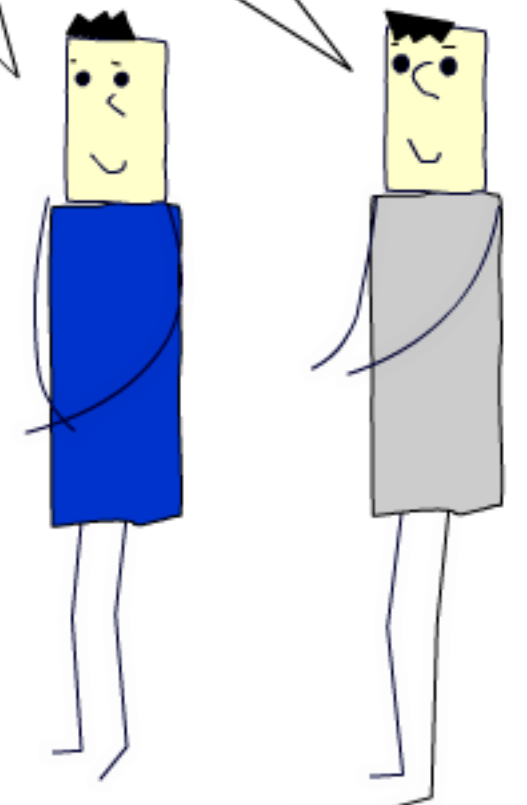
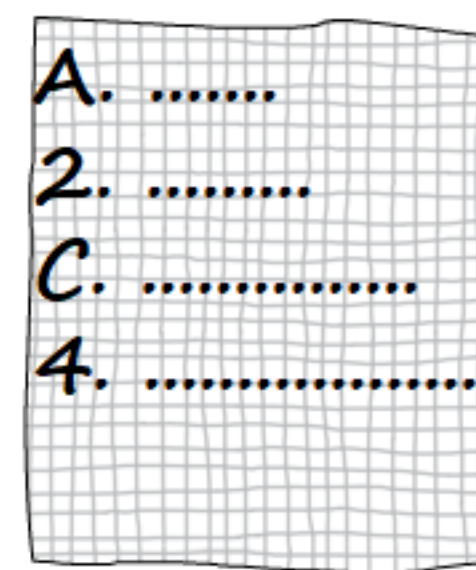


Gdzie są priorytety?



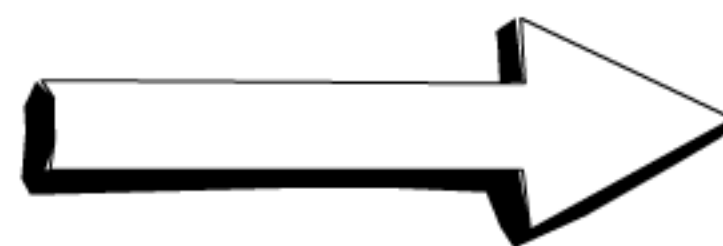
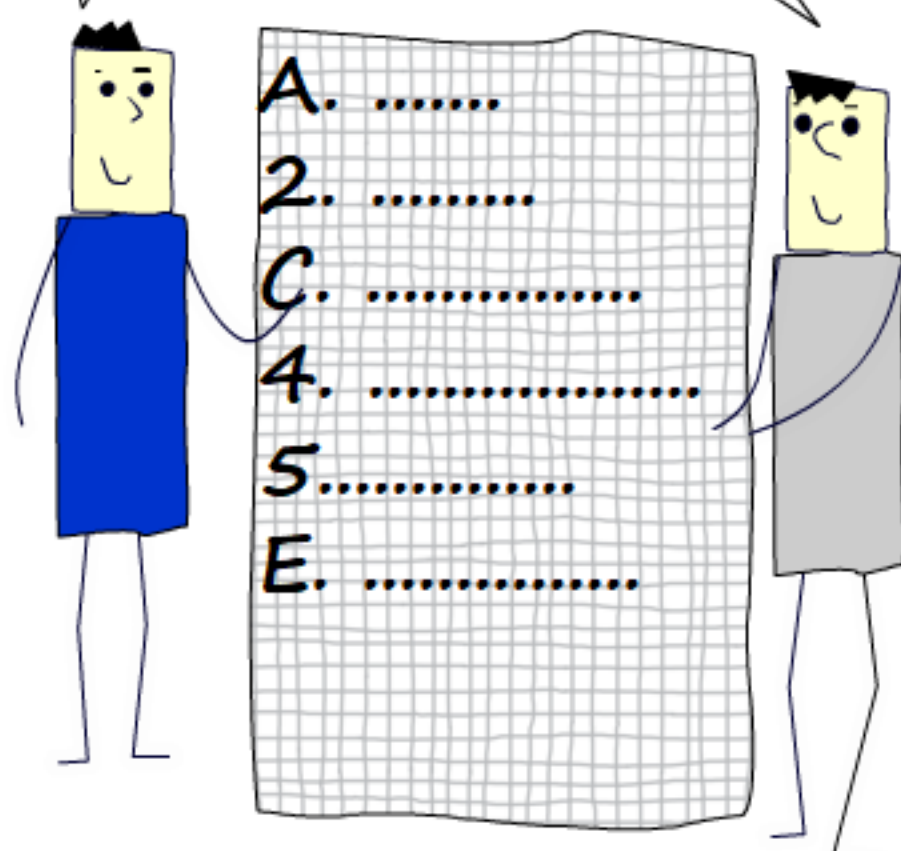
Hmm. Czy rozwiązaniem
może być:

Hmm, czemu nie...



Mam wrażenie, że się jeszcze wahacie.
Co będzie lepszym rozwiązaniem?

Dodajmy jeszcze 5E!



**W wyniku
konfliktu powstaje
nowa wartość**

**Jako Arbiter wspierasz rozwiązywanie konfliktów.
Najlepiej tworząc nową jakość**

Jak Ci poszło wzmacnianie roli ARBITRA?

- | | | | |
|---|---------------------------------|--|---|
| 1. W sytuacjach konfliktowych najpierw starałam/em się, by pracownicy sami rozwiązyali konflikt | ☐ tak | ☐ niezupełnie | ☐ nie |
| 2. Zbierałam/am informacje, by móc rozwiązać konflikt, podjąć decyzję | ☐ zawsze | ☐ prawie zawsze | ☐ mam do poprawy |
| 3. Odważnie podejmowałam/am decyzję, nie odkładając na później (z powodu wymówek...) | ☐ zawsze | ☐ prawie zawsze | ☐ mam do poprawy |
| 4. Gdy trzeba, sam podejmowałam/am decyzję, informując o jej konsekwencjach | ☐ zawsze | ☐ prawie zawsze | ☐ mam do poprawy |
| 5. Pilnowałam/am przestrzegania podjętej decyzji | ☐ zawsze | ☐ prawie zawsze | ☐ mam do poprawy |

Najbardziej jestem zadowolony/a z.....

Moje wnioski ze wzmacniania roli ARBITRA



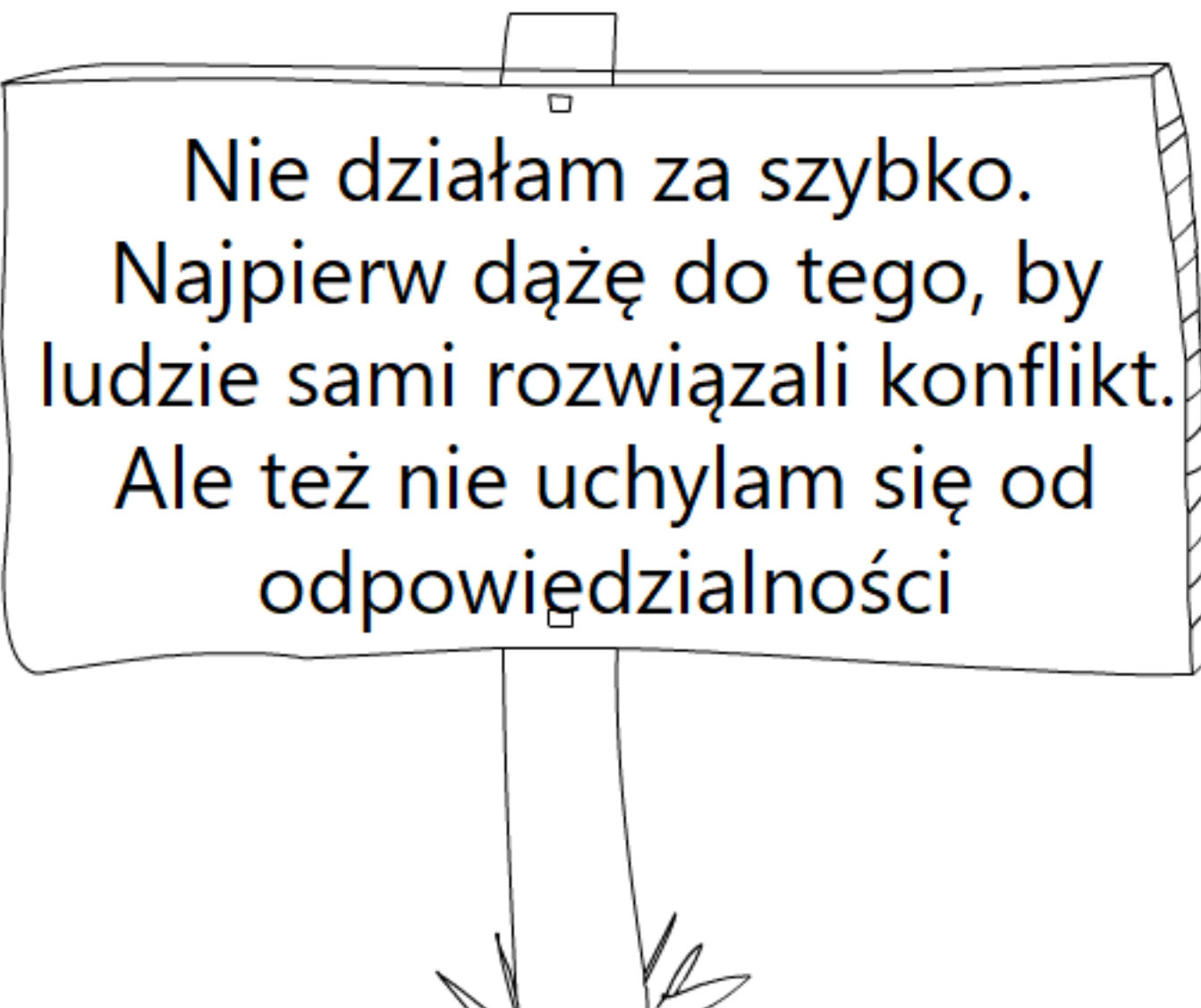
Co jest ważne dla mnie:

Co jest ważne dla zespołu:

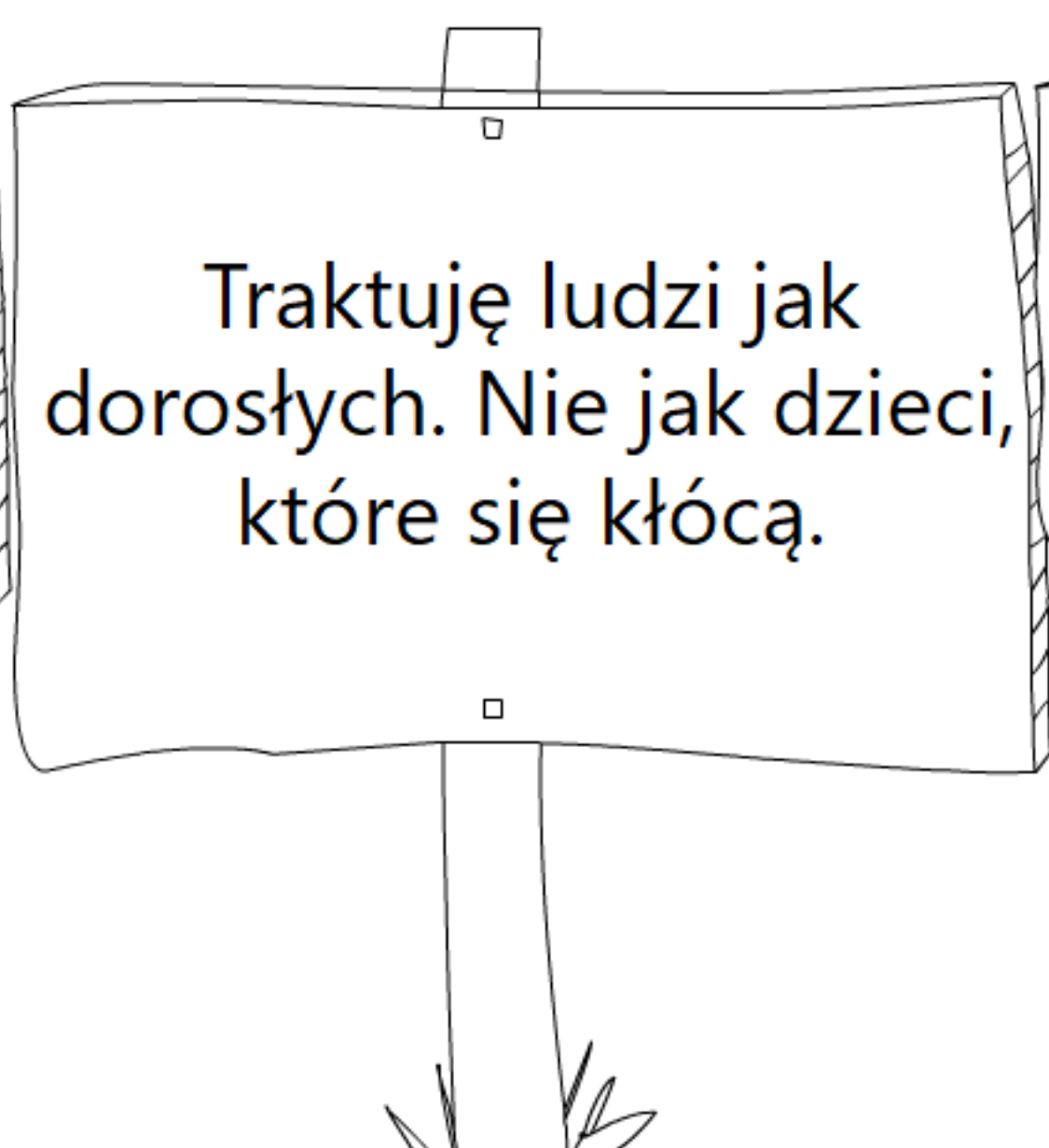
Jak zachowuję równowagę pomiędzy byciem Arbitrem, a pozostałymi rolami menedżerskimi?

Jakie działania, w ramach roli Arbitra będę wzmacniać?

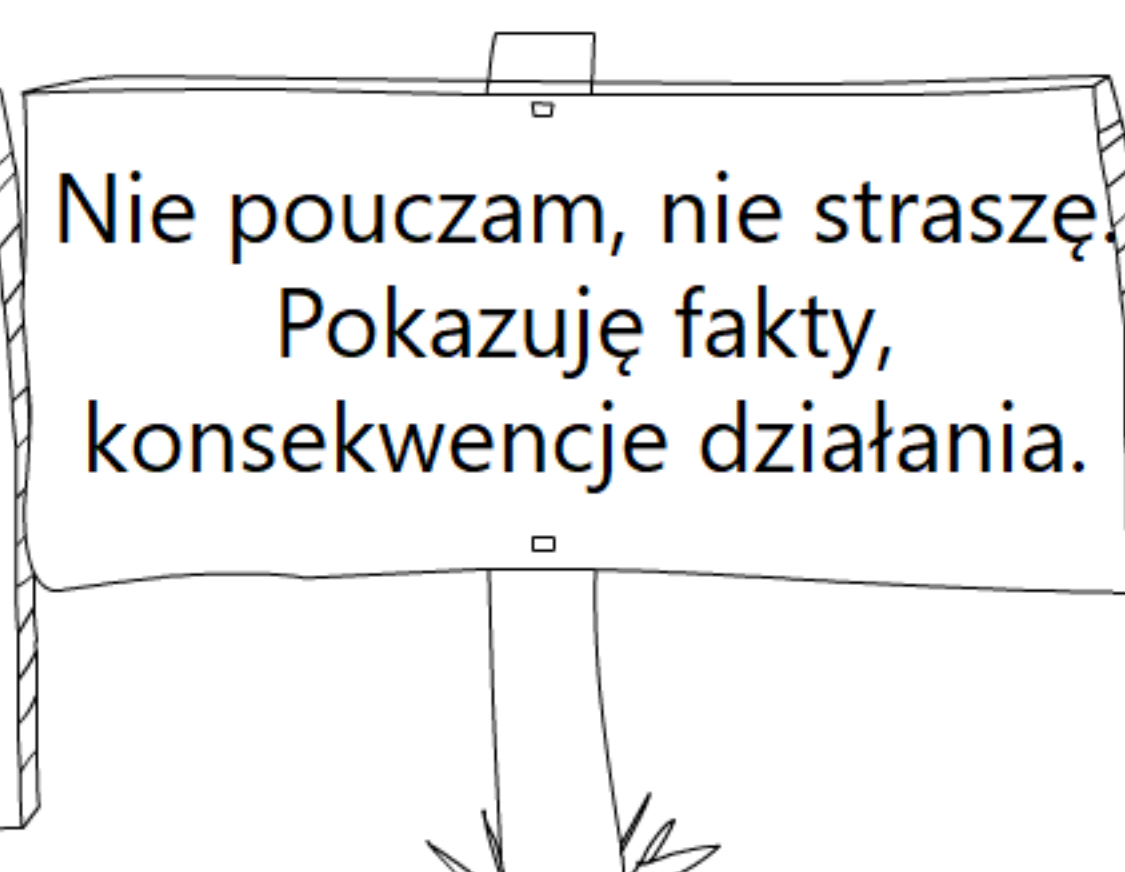
Z jakich zachowań powinienem zrezygnować?



Nie działałam za szybko.
Najpierw dążę do tego, by
ludzie sami rozwiązywali konflikt.
Ale też nie uchylam się od
odpowiedzialności



Traktuję ludzi jak
dorosłych. Nie jak dzieci,
które się kłócą.



Nie pouczam, nie straszę.
Pokazuję fakty,
konsekwencje działania.
