



## MODEL ZARZĄDZANIA KONFLIKTEM

1. **Zaplanuj miejsce i odpowiednią ilość czasu** na dyskusję. Bierz pod uwagę, że czasem jedno spotkanie nie wystarczy.
2. **Zbierz wszystkie niezbędne informacje dotyczące konfliktu.** Skoncentruj się na faktach, a nie na emocjach. Zrozum dokładnie, co wywołało konflikt, jakie są główne zaangażowane strony i jakie są ich perspektywy. Spróbuj określić rodzaj konfliktu i “sięgnij pod powierzchnię wody”, żeby sprawdzić ukryte warstwy góry lodowej.
3. **Zidentyfikuj interesy i potrzeby stron:** Skoncentruj się na zrozumieniu interesów i potrzeb każdej strony konfliktu. Spróbuj odkryć, co naprawdę jest dla nich istotne i czego oczekują w wyniku rozwiązania konfliktu. To pomoże w identyfikacji obszarów, w których można znaleźć wspólne rozwiązania.
4. **Komunikuj się otwarcie i empatycznie:** Wzajemna komunikacja jest kluczowa w rozwiązywaniu konfliktów. Ważne jest, aby otwarcie wyrazić swoje obawy i uczucia, jednocześnie słuchając uważnie drugiej strony. Wykazuj empatię i staraj się zrozumieć perspektywę innych. Unikaj osądzania i krytykowania.
5. **Poszukaj rozwiązań opartych na współpracy:** Skoncentruj się na poszukiwaniu rozwiązań, które uwzględniają interesy obu stron i promują współpracę. Poszukaj kompromisów i rozwiązań win-win, w których obie strony odnoszą korzyści. Ważne jest, aby skoncentrować się na problemie, a nie na osobistych atakach.
6. **Nawiąż porozumienie i monitoruj postępy:** Gdy osiągnięte zostanie porozumienie, upewnij się, że obie strony są zaangażowane i zobowiązane do jego realizacji. Monitoruj postępy i ewentualnie dostosuj plan, jeśli pojawią się nowe wyzwania. Bądź gotowy do adaptacji, jeśli sytuacja tego wymaga.
7. **Weź pod uwagę możliwość, że nie zawsze będziesz w stanie samodzielnie zarządzić konfliktem** - sprawdź jakie masz możliwości skorzystania z pomocy zewnętrznego eksperta, mediatora lub wsparcia wewnętrznego działu HR.
8. **Zostaw.** Czasem po prostu trzeba zaufać, że ludzie sobie poradzą. Nie zawsze jest potrzebna interwencja menedżera. Możesz zapewnić pracowników, że gdyby nie doszli do porozumienia, to jesteś i włączysz się, jeśli będą tego potrzebowali.