

Konflikt na pracovišti

Konflikt = Střet dvou a více navzájem se vylučujících se snah, sil, potřeb, zájmů, hodnot, cílů.

Důsledky?
Pozitivní x negativní

Typy konfliktů:

Konflikty mohou být:

- Interpersonální
- Intrapersonální
- Mezi pracovními skupinami
- Mezi jednotlivci
- Mezi členy týmu

Kdo řeší?
HR x vedoucí

Práce s konfliktem

Mezi pracovními skupinami

- **Soužití bez řešení**
 - Snaha najít společnou řeč a naučit se spolupracovat
 - Problém se reálně neřeší
- **Hledání kompromisů**
 - Nevyhraje nikdo
 - Vyjednávají se pravidla
- **Řešení problému**
 - Definice problému a nastavení cíle řešení
 - Hledání alternativ řešení a diskuze nad výhodami x nevýhodami
 - Volba řešení a nastavení kroků k realizaci

Práce s konfliktem

Mezi jednotlivci

- **Ústup nebo zanechání problému jednou stranou**
 - Vzrůstá míra frustrace poraženého
- **Kompromis**
 - Obě strany něco ztratí
 - Musí mít společný zájem
- **Individuální poradenství**
 - Vytvoření náhledu na situaci
- **Konfrontace za pomoci třetí strany**
 - Neřeší samotný konflikt
 - Setkání dvou stran s prostředníkem
 - Pravidla pro diskuzi

Práce s konfliktem

Mezi členy týmu

- **Analýza faktů o situaci**
- **Setkání**
 - Pojmenovat problém
 - Dohodnout se na společném řešení
 - **x zahájit kárné řízení**

Klíčová pracovnice obchodního oddělení, která obstarává nejvíce zisků pro firmu, se v poslední době chová divně. Vedoucímu se hromadí stížnosti na její chování, které trvá již 3 měsíce. Údajně během porad kritizuje nápady svých kolegů, ale sama nepřináší konstruktivní řešení. Otevřeně kritizuje chod jiných oddělení a schopnosti ostatních zaměstnanců. Vybírá si pouze práci, která je pro ni jednoduchá a nudnou administrativu deleguje na brigádníky. Ti mají pocit, že je nadměrně zatěžuje, navíc jejich práci vydává za svou. Většina týmu už s ní nechce spolupracovat, což ona považuje za jejich problém a cítí se z jejich strany diskriminována. Současně si velmi nahlas stěžuje na pracovní podmínky své kolegyni, která je s ní jedna ruka a v jejích názorech ji podporuje. Vedoucí za vámi přišel s tím, že chce pomoci tuto situaci vyřešit. Jaký zvolíte postup řešení?