



MANAGEMENT

5. seminář

Řešení konfliktů. Leadership.

Ing. Helena Marková, Ph.D.

Strategie řešení konfliktů – úkol v týmech



Jak řešíme konflikty

- soutěžení, souboj
- spolupráce
- kompromis
- ochota, vstřícnost, přizpůsobení
- vyhýbání se

Jsou to styly, strategie řešení konfliktů. U každého člověka je jeden nebo dva převažující.

Na čem záleží?

1. Jak moc Vám záleží **na vztahu mezi lidmi** v tomto konfliktu
2. Jak moc Vám záleží **na tom vyhrát.**



Spolupráce – vzájemná dohoda obou stran

- snaha o řešení, které vyhovuje oběma stranám konfliktu (**win-win** výsledek)
- vyšší zájem o osobní cíle a také o vztahy
- používá se, když obě strany mají zájem o řešení konfliktu a chtějí spolupracovat na oboustranně akceptovatelném řešení.
- nejlepší metoda řešení konfliktu, protože se snaží pokrýt potřeby obou stran

Kompromis – cílem je najít společnou řeč

- urovnání rozdílů skrz oboustranné ústupky
- používá se, když lidé na stejné pozici pracují na vzájemně se vylučujících úkolech
- vyvolává výsledek **lose-lose**, protože ani jedna ze stran nedostane, to co chce

Ochota, vstřícnost – cílem je ustoupení

- vysoká úroveň spolupráce a nízká úroveň konfliktu
- výsledek **lose-win**, jedna ze stran se musí vzdát své pozice na úkor druhé strany
- použití k dočasnému zmírnění problémů, dokud nebude nalezeno lepší řešení nebo k udržení harmonie

Soutěžení – cíl je vyhrát

- **win-lose** styl řešení konfliktu
- vyšší zájem o osobní cíle než o vztahy
- když musíme udělat nepopulární, ale důležité rozhodnutí
- jedna strana prosazuje mocenský a agresivní přístup

Vyhýbání se – cílem je získat čas

- konflikt by měl být ignorován nebo odsunut
- jedna ze stran se nechce účastnit konfliktu nebo nechce vytvářet emocionální napětí
- výsledek je **lose-lose**
- používá se, když problém musí být řešen ihned, nebo když je problém zanedbatelný anebo když je druhá strana neústupná z důvodu rigidního chování nebo postoje.
- může se také použít jako čas na rozmyšlenou a až obě strany „vychladnou“ může se začít znovu diskutovat.

Leadership

- Kdo je lídr?
- Rozdíl mezi lídrem a manažerem
- Významní lídři

Rozdíl mezi manažerem a lídrem

- **Manažer** spravuje—**líd**r inovuje.
- **Manažer** udržuje—**líd**r rozvíjí.
- **Manažer** se zaměřuje na systémy a struktury—**líd**r se zaměřuje na lidi.
- **Manažer** se spoléhá na kontrolu—**líd**r vyvolává důvěru.
- **Manažer** má výhled krátkodobý—**líd**r má perspektivu dlouhodobou.
- **Manažer** se ptá jak a kdy—**líd**r se ptá co a proč.
- **Manažer** má svůj pohled vždy upřen na termíny splnění konkrétních úkolů—**líd**r na obzor cesty.
- **Manažer** napodobuje—**líd**r tvoří.
- **Manažer** akceptuje status quo—**líd**r jej zpochybňuje.
- **Manažer** je klasický dobrý voják—**líd**r je svébytná osobnost.
- **Manažer** dělá věci správně—**líd**r dělá správné věci.

Jaký může být lídr

- autokratický (autoritativní, omezená participace)
- demokratický (konzultativní, zapojení)
- participativní (týmový, moderátor)
- delegativní (přenos odpovědností, důvěra)

Významní lídři

Kdo je podle Vás lídr?

V čem vyniká?

Dokážeš odhadnout
jeho styl?

<https://padlet.com/markvrgwh5tmnxynw3d9>



Příští seminář

- průběžný test
- v dalších seminářích – seminární práce.

Máte tým? Téma?

**Děkuji vám za pozornost a
přeji příjemný zbytek dne.**

