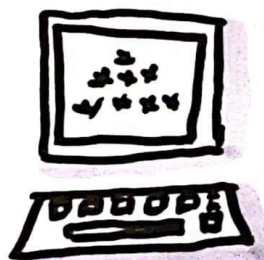
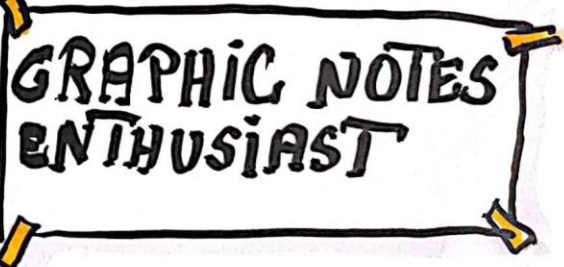


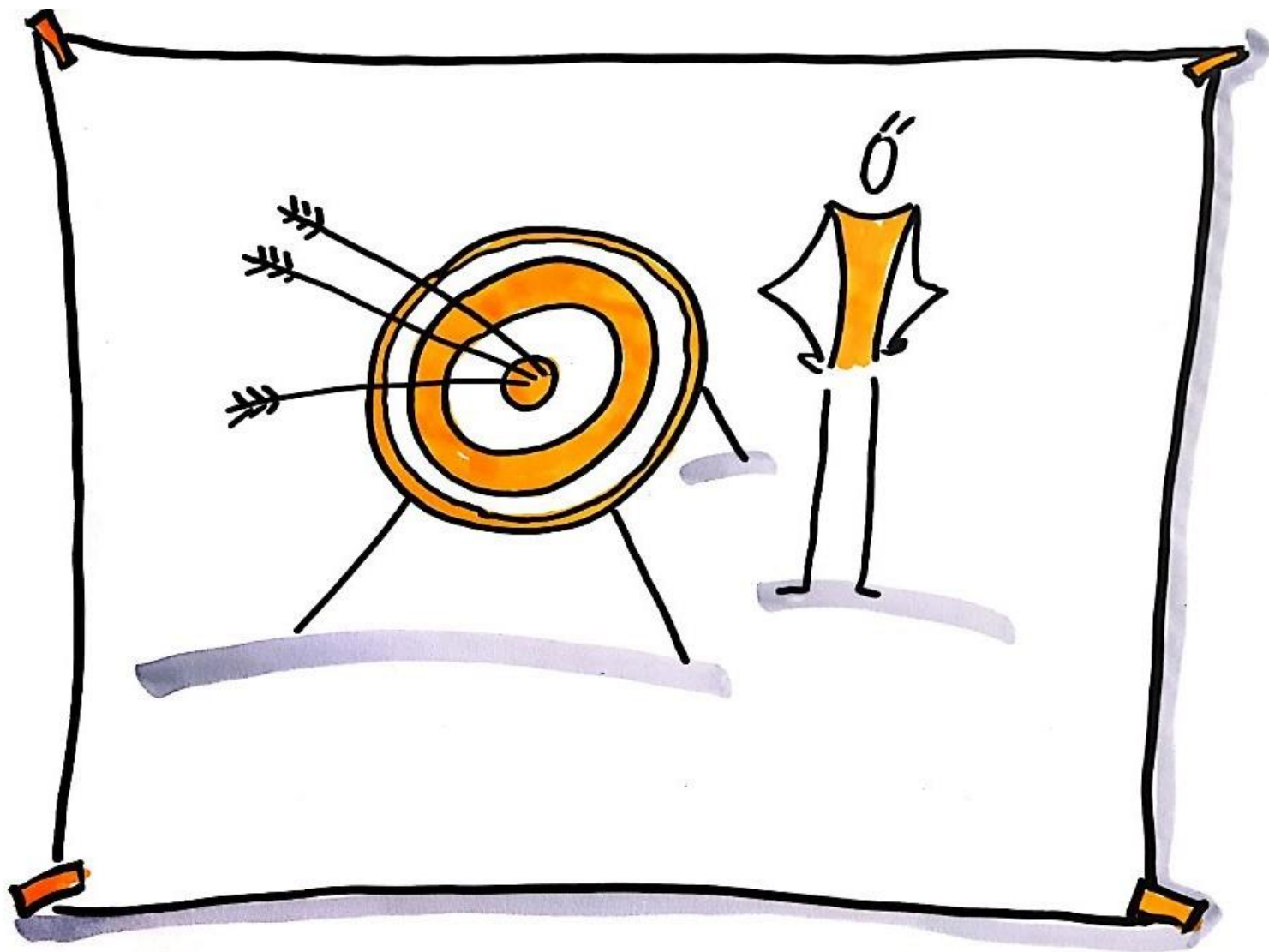
Podstawy mediacji i rozwiązywania konfliktów w zespołach IT





„Sonda uliczna”





Relacyjny Scrum Master

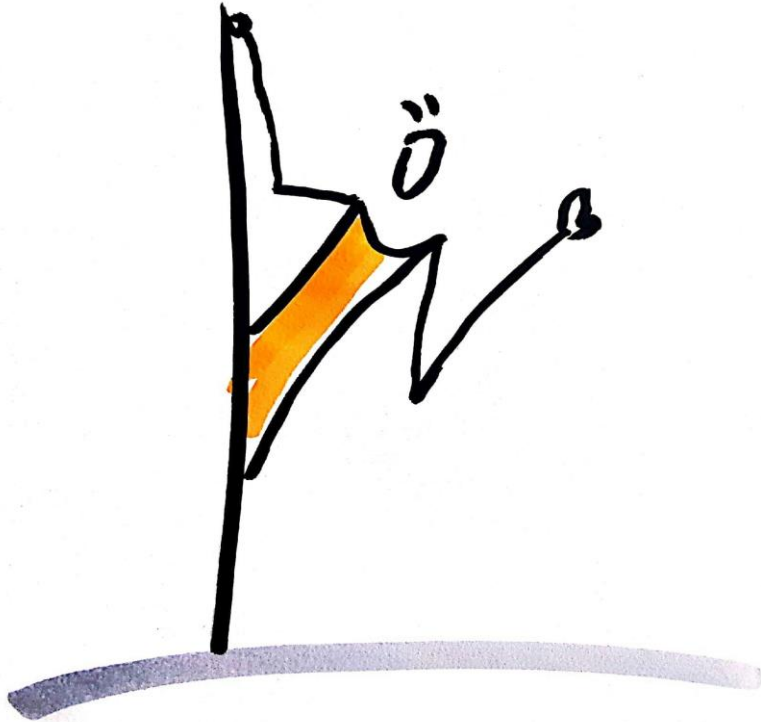
Pytania strategiczne

Moje zasoby do skutecznego zarządzania konfliktem w zespole.

- Z czym kojarzy mi się konflikt?
- Jaka jest moja postawa wobec konfliktu?
- Jakie emocje wzbudza we mnie konflikt?
- Jak oceniam swoją zdolność do regulacji emocji?
- Czy potrafię skutecznie identyfikować swoje emocje, potrzeby i zarządzać swoim zachowaniem pod wpływem silnych emocji?



„Umysł mediatora/ki”



- Bezstronność
- Neutralność
- Poufność/Dyskrecja

Konflikt interpersonalny

To sytuacja w której **dostrzegam** i **reaguję** na **rozbieżność** potrzeb, wartości, dóbr między sobą a drugą osobą, w sytuacji wzajemnej **zależności**.

Może istnieć także między grupami





WARTOŚCI

RELACJE

DANE

INTERESY

STRUKTURA

Źródła konfliktów
wg. Thomasa Moore'a

Jakie jest źródło konfliktu?

- relacje
 - dane
 - struktura
 - wartości
 - interesy
- Wojtek (analityk biznesowy) w prywatnej rozmowie z kolegą Łukaszem (również analitykiem w tym samym departamencie), pochwalił się, że jeden z bardziej cenionych w organizacji techleadów zaproponował mu przejście do jego zespołu za kilka miesięcy.
 - Po kilku dniach dowiedział się, że Łukasz poszedł do tego techleada i zaproponował mu swoją kandydaturę na to miejsce uzasadniając, że ma większe doświadczenie i osiągnięcia.
 - Techlead dał znać Wojtkowi, że w związku z tym rozpatruje również kandydaturę Łukasza i decyzję podejmie za kilka dni.
 - **Wojtek wkurzył się na Łukasza i w rozmowie w kuchni powiedział mu kilka cierpkich słów. Od tamtej pory między panami jest spore napięcie i nie chcą współpracować. Przez to znacznie opóźnia się czas dostarczania niektórych analiz.**

Jakie jest źródło konfliktu?

- relacje
 - dane
 - struktura
 - wartości
 - interesy
- Maciek jest kierownikiem w Departamencie Utrzymania Aplikacji. Ostatnio podczas zebrania techlead'ów z różnych departamentów głośno wyraził swoje niezadowolenie, że on i jego ludzie są zasypywani mailami i wiadomościami na czacie, w momencie kiedy zbliża się koniec licencji różnych aplikacji, np. bamboo.
 - Poprosił, aby uświadomili zespołom, że on i jego ludzie wie co się dzieje i nie potrzebuje spamowania, żeby wykonywać robotę.
 - Techleadów oburzyło takie postawienie sprawy, ponieważ ludzie czują się odpowiedzialni za swoją pracę i zgłaszają, że wyskakują im powiadomienia. Wypadałoby po prostu informować, że Departament Utrzymania Aplikacji wie, że kończy się licencja danej aplikacji i trzyma rękę na pulsie.

Jakie jest źródło konfliktu?

- relacje
 - dane
 - struktura
 - wartości
 - interesy
- Małgorzata, która jest SM'ką otrzymała „polecenie” od managera departamentu w którym pracuje, żeby rozliczała programistów z wykonanych zadań na każdym daily.
 - Według tego managera, Małgorzata powinna znać szczegóły każdego taska i umieć wyjaśnić, dlaczego nie został dowieziony. Manager uważa, że ludzi trzeba pilnować i muszą czuć presję, żeby dobrze pracowali, inaczej zadziała „prawo Parkinsona” i ludzie będą coraz mniej dowozić.
 - Małgorzata uważa, że takiej podejście jest z gruntu niewłaściwe a mikromanagement zabija inicjatywę i branie odpowiedzialności przez członków zespołów.

Jakie jest źródło konfliktu?

- relacje
- dane
- struktura
- wartości
- interesy

Przykład komunikacji na czacie w sprawie ustalenia wspólnego spotkania gildii SM w biurze. Ustalenia idą słabo, ciągle ktoś zgłasza, że kolejne proponowane terminy mu się pasują:

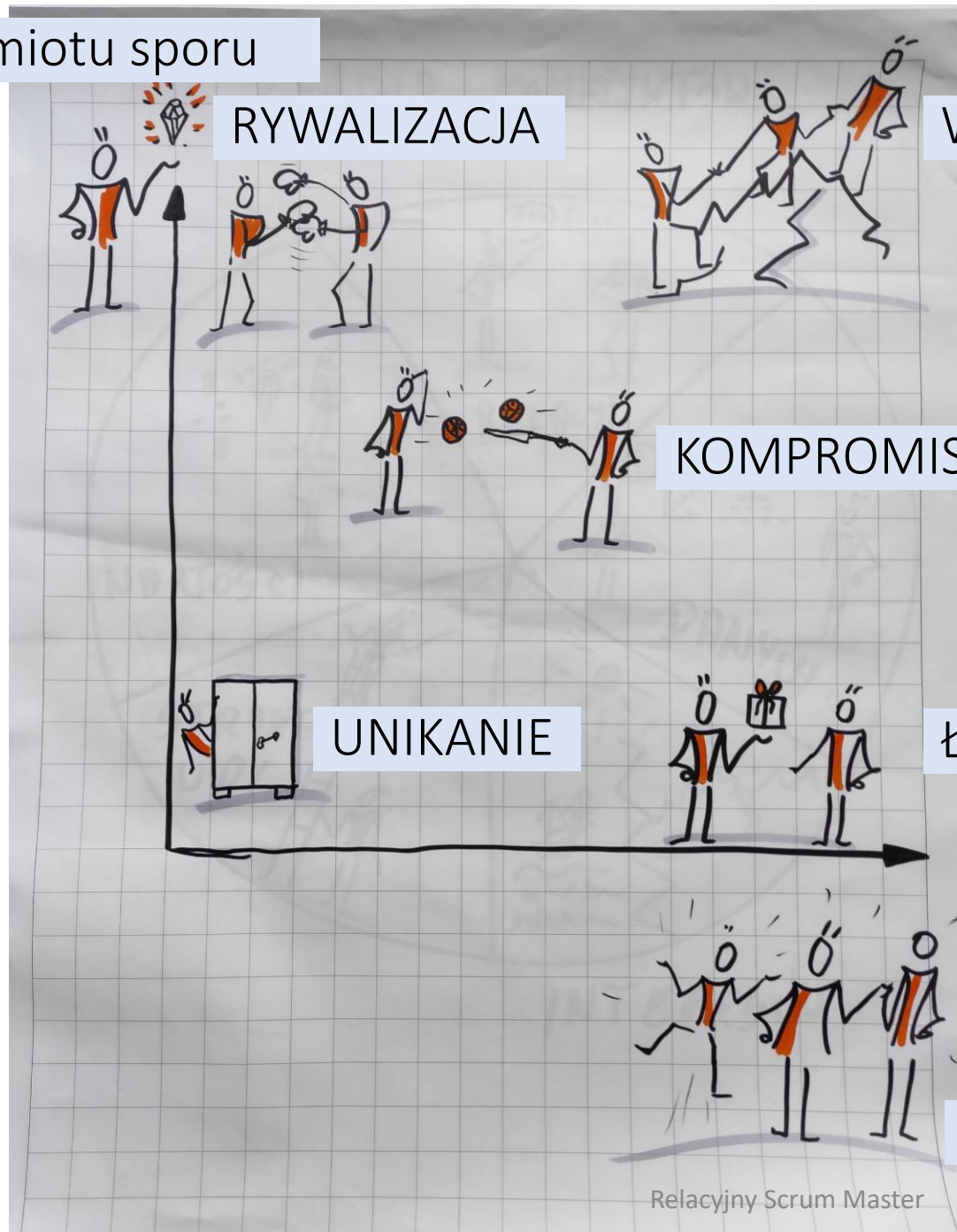
Wiesiek: Jaka ostateczna decyzja 15 czy 29.05? Może rzeczywiście 29.05 więcej osób będzie mogło i jest jeszcze czas zablokować kalendarze.

Piotr: Ja 29 maja. Mam gwiazdne wojny z racji ostatniej prostej przed wejściem w życie ustawy.

Jakie jest źródło konfliktu?

- relacje
 - dane
 - struktura
 - wartości
 - interesy
- Jedna z firm wynajęła zespół od zewnętrznego dostawcy do zbudowania aplikacji mobilnej w wersji iOS. Firma oszacowała, że bardziej jej się opłaca wybrać kontrakt rozliczany za godziny pracy programistów. Dogadano się również na liczbę godzin.
 - Początkowo zamawiający umówił się z kontraktorem, że wynajęty zespół będzie pracować scrumowo. Jednak w trakcie trwania projektu kontraktor zgłosił, że jeśli ma utrzymać tempo dostarczania, potrzeba dołożyć dwóch programistów. Zamawiający wyraził zgodę.
 - Po jakimś czasie PM po stronie kontraktora zwrócił uwagę, że nie odbywają się żadne spotkania scrumowe i komunikacja z tego powodu bardzo kuleje. Zespół chce pracować w scrumie.
 - Zamawiający powiedział, że nie ma mowy na scruma, ponieważ dodatkowi programiści „zjadają budżet”, który wcześniej był przeznaczony na spotkania.

Waga przedmiotu sporu

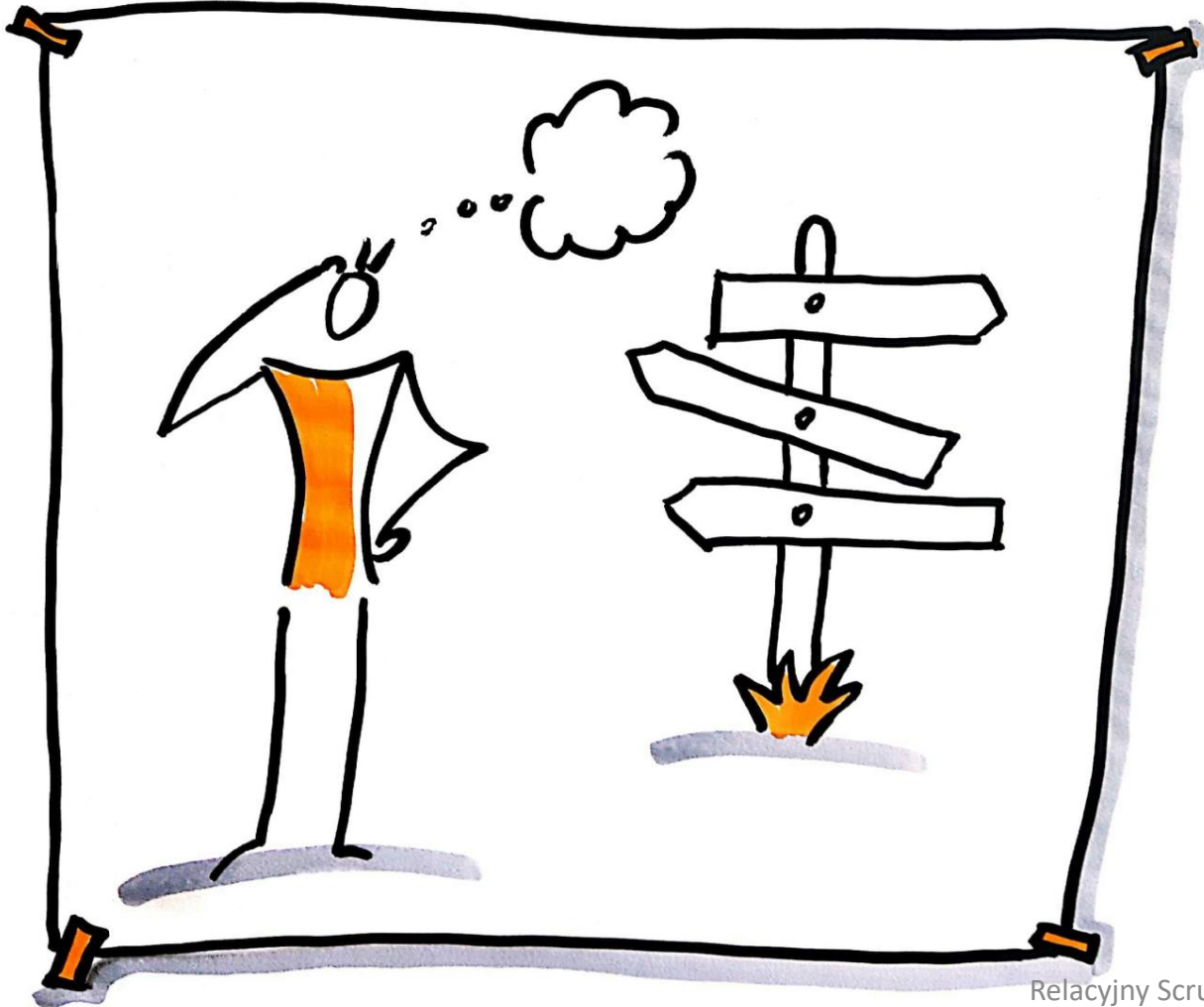


Działania w konflikcie
wg. Thomasa-Kilmanna

ŁAGODZENIE

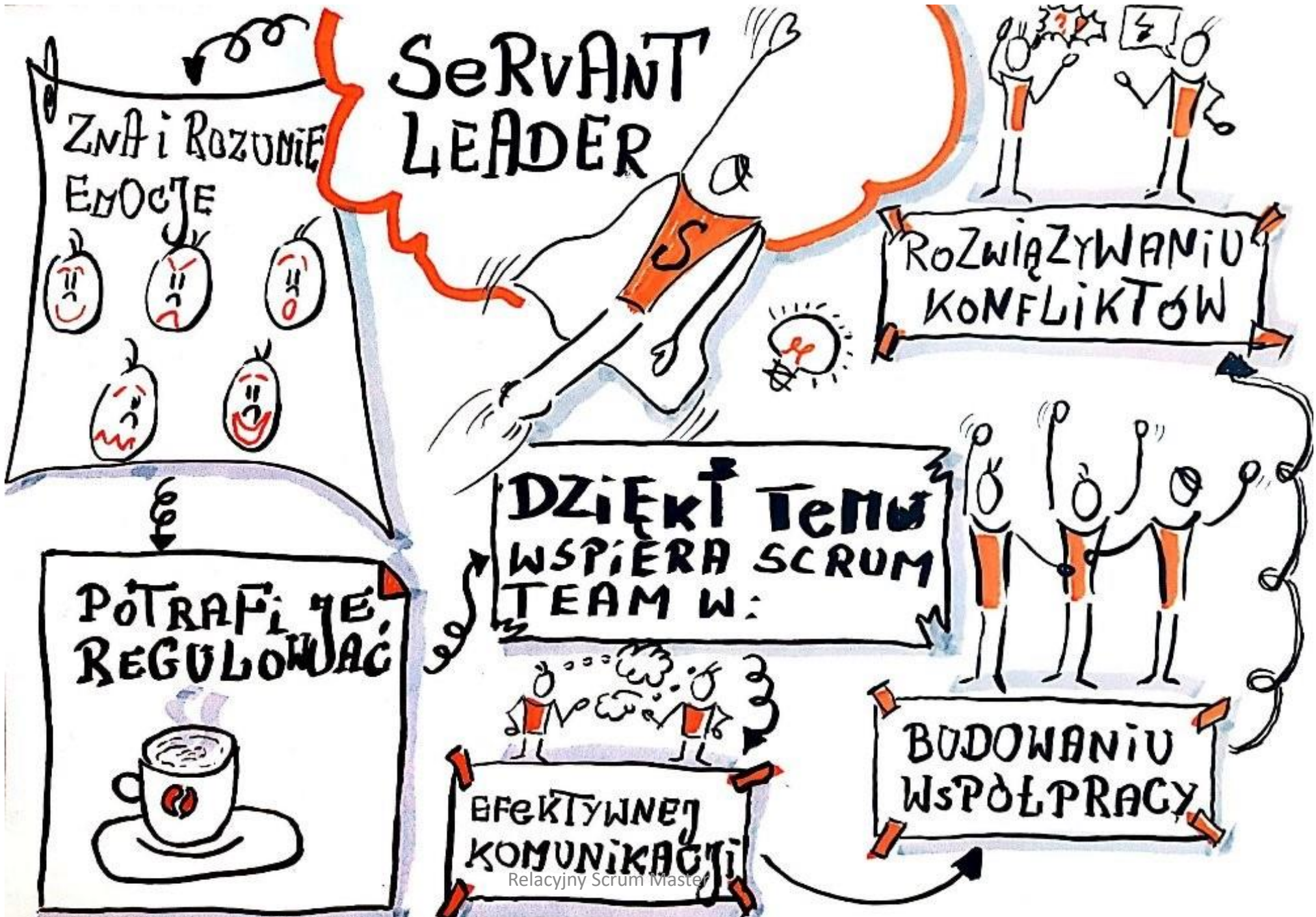
Waga relacji

Rekomendacje

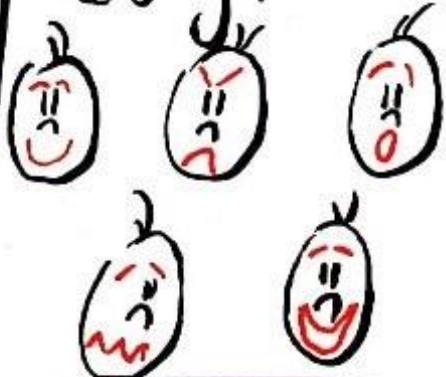


- Jeśli tylko jest możliwość, aktywnie zarządzaj konfliktem na jego początkowym etapie. Reaguj zanim nastąpi eskalacja.
- Modeluj konstruktywną komunikacją, opartą o techniki: parafrazę, pytania, przeformułowania, definiowanie kwestii, odzwierciedlenie, posumowanie, protokół rozbieżności – to są „twarde narzędzia”.
- Reaguj na agresję słowną, manipulację, sarkazm.
- Modeluj postawę współpracy i życzliwości – wykorzystuj okazję do podkreślania intencji dążących do rozwiązania konfliktu.

SERVANT LEADER



ZNA I ROZUMIE
EMOCJE



ROZWIĄZYWANIU
KONFLIKTÓW



DZIĘKI TENU
WSPIERA SCRUM
TEAM W:



PÓTRAFI JE
REGULOWAĆ



BUDOWANIU
WSPÓŁPRACY



EFEKTYWNEJ
KOMUNIKACJI