

Как конфликтовать
чтобы не болело



О себе

- 7+ лет в роли продавца
- Учусь на фасилитатора peer-to-peer групп
- 6+ лет в групповой психотерапии



Senior Product Manager

Truv · Full-time

Oct 2021 - Dec 2022 · 1 yr 3 mos

Miami, Florida, United States · Remote



Product Manager

Delivery Club · Full-time

Jul 2017 - Sep 2021 · 4 yrs 3 mos

Moscow, Russia · Hybrid



Product Manager

FOODFOX · Full-time

Mar 2016 - Jun 2017 · 1 yr 4 mos

Moscow, Russia · On-site



Project Manager

Hubert Burda Media · Full-time

Jan 2015 - Feb 2016 · 1 yr 2 mos

Moscow, Russia · On-site



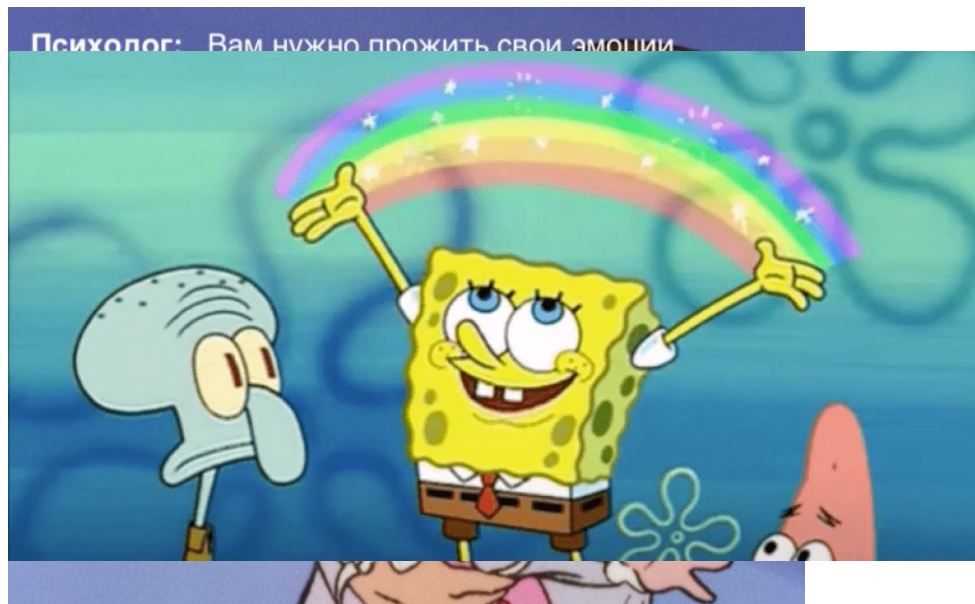
Web Project Manager

Lamoda Group · Full-time

Sep 2012 - Jan 2015 · 2 yrs 5 mos

Moscow, Russia · On-site

Почему тема конфликтов



Что мы сегодня обсудим

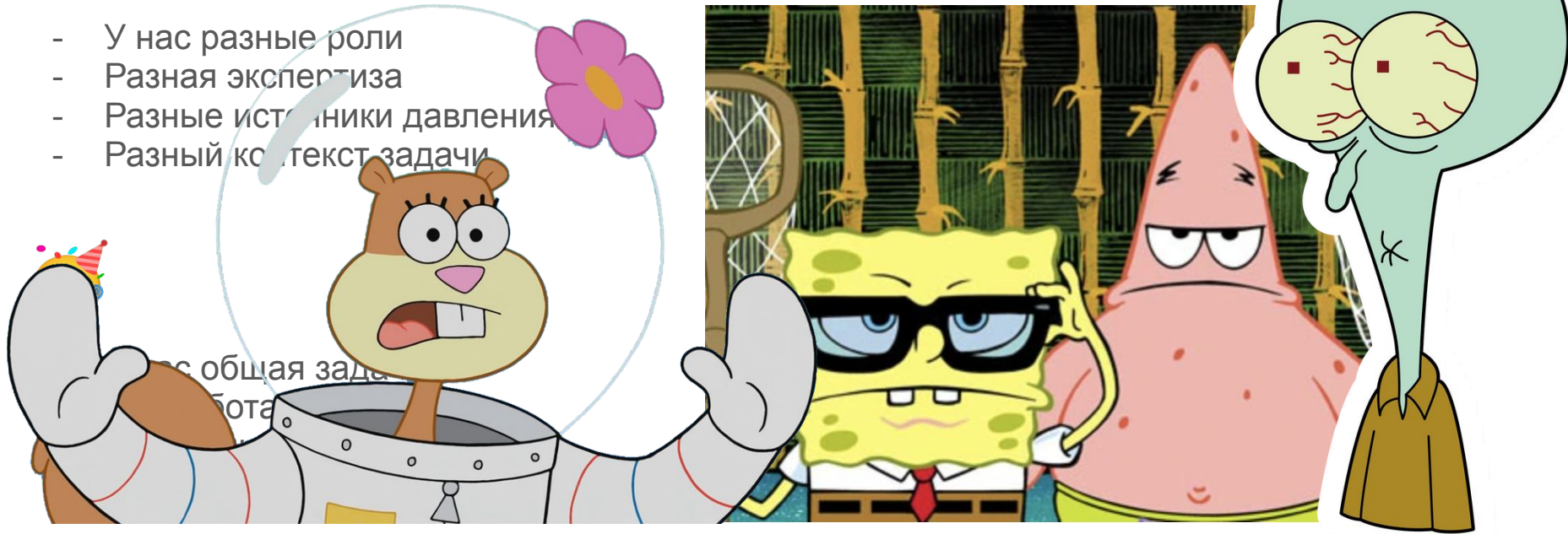
1. Взаимодействие продукта и дизайнера
2. Типы конфликтов
3. Деэскалация
4. Эскалация
5. Принципы коммуникации в конфликте



Конфликт дизайнера и продакта — это норма



- У нас разные роли
- Разная экспертиза
- Разные источники давления
- Разный контекст задачи



Кто обычно решает конфликт

Обычно продакт (в том числе за это нам платят зарплату)

НО активная позиция в конфликте помогает:

- Увеличивать зону влияния
- Внедрять новые практики
- Узнавать новые контексты
- Улучшать скиллы коммуникации



Типы конфликтов

Классификация по причинам

- Конфликт данных
- Конфликт интересов
- Ценностный конфликт
- Структурный конфликт
- Конфликт отношений

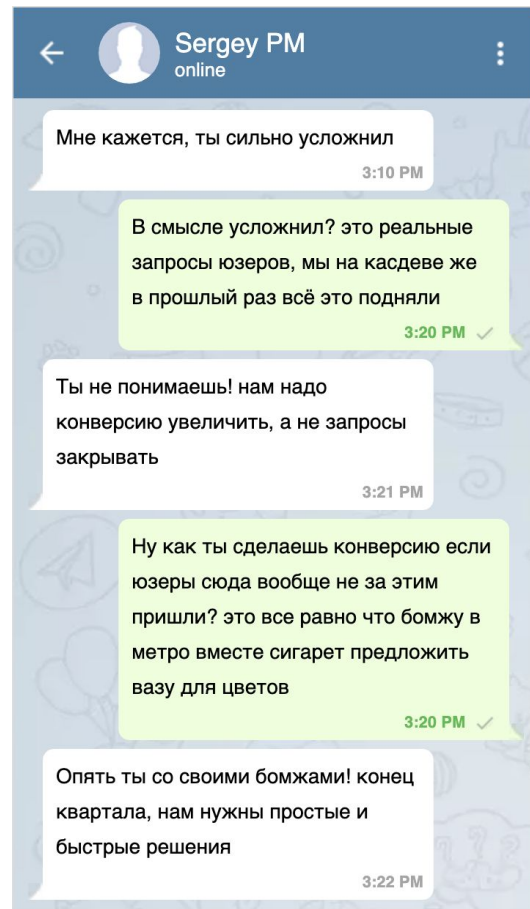


Конфликт данных

Когда стороны опираются на разные вводные, разное понимание контекста и данных

Что делать:

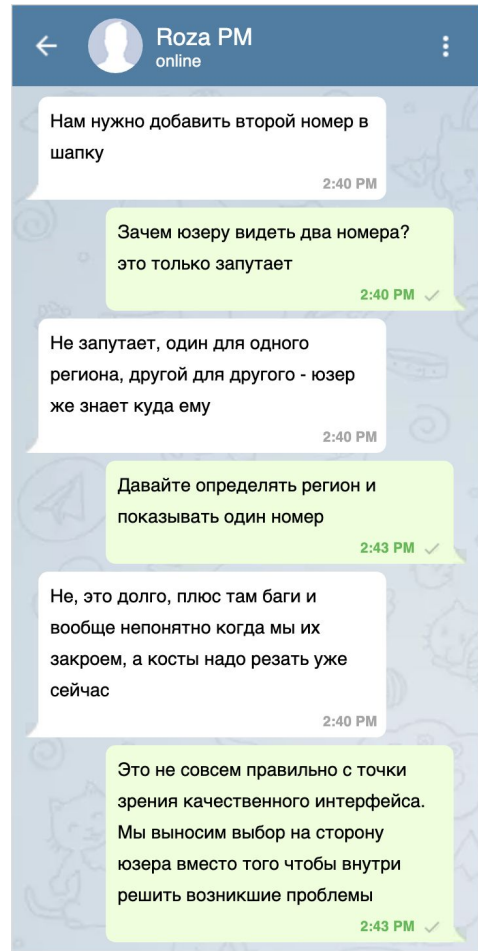
- Давать прозрачность
- Синхронизировать контекст



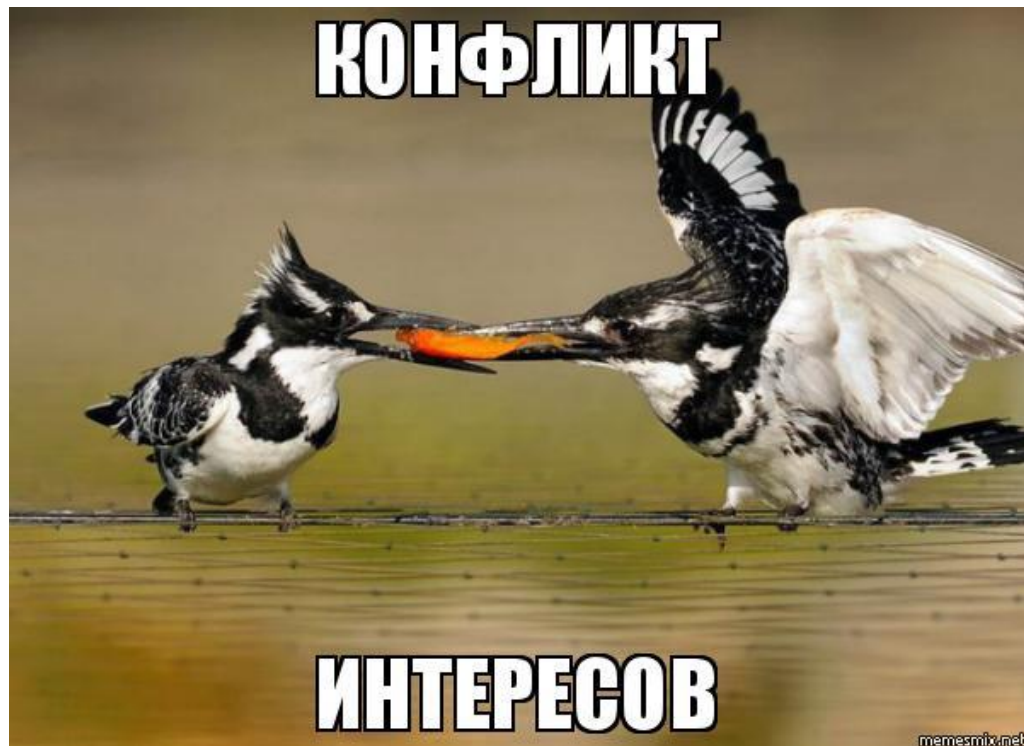
Конфликт интересов

Когда стороны имеют действительно противоположные цели

- Стоимость / объем услуги
- Скорость / качество



Почему win-win не работает



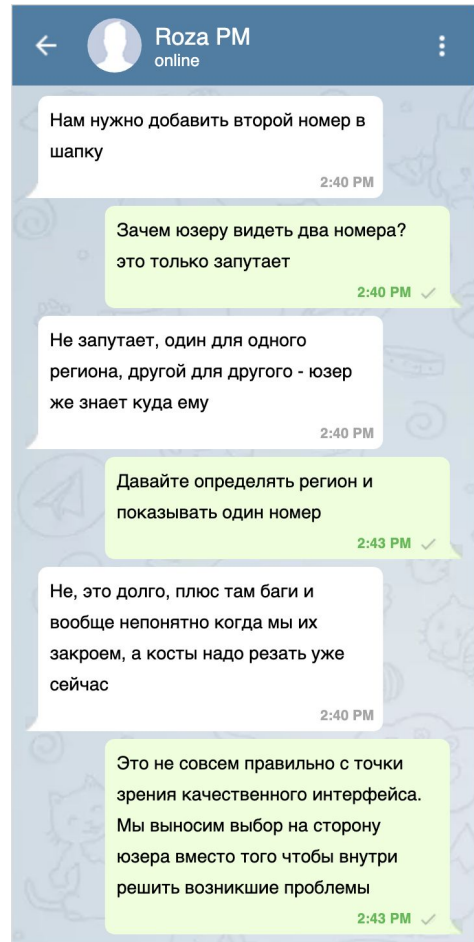
Конфликт интересов

Когда стороны имеют действительно противоположные цели

- Стоимость / объем услуги
- Скорость / качество

Что делать:

- Обозначить цели и **риски** каждой стороны
- Вместе искать компромисс с учетом профита и рисков



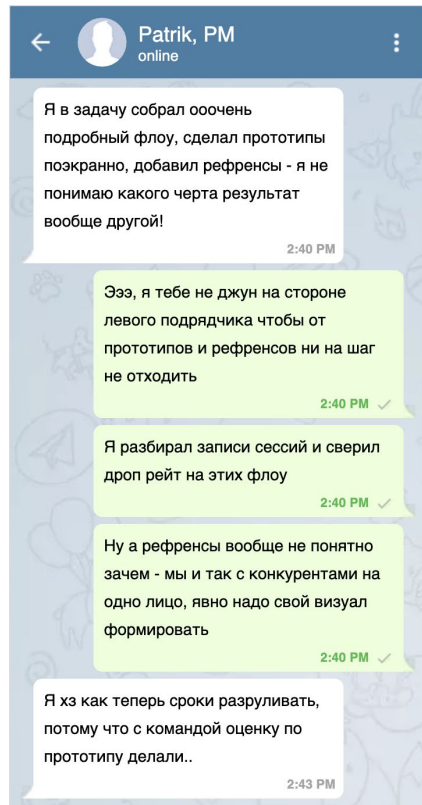
Ценностный конфликт

Разные ценности на **личностном** уровне

- Форма коммуникации
- Уровень свободы

Что делать:

- Обозначить эту разницу и важность
- Прийти к общему знаменателю
- Если вы руководитель, задавать общие правила

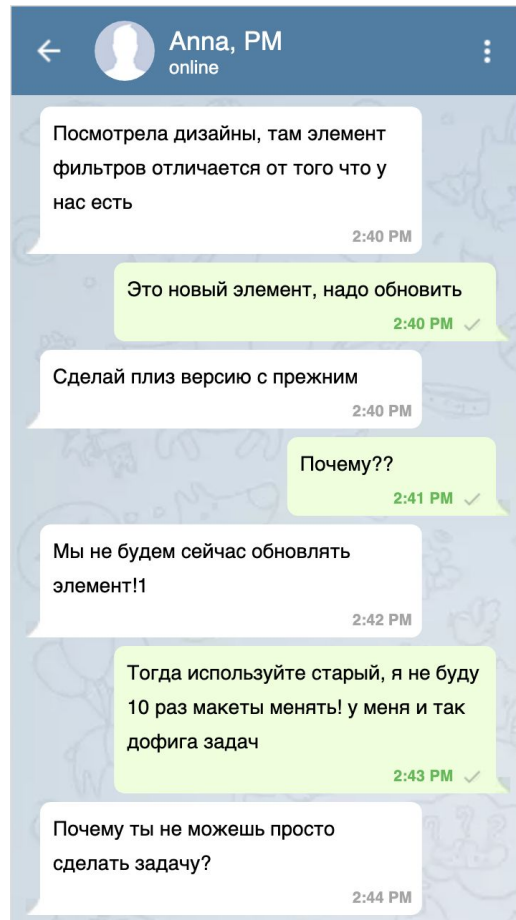


Структурный конфликт

Конфликт вызванный организационными недочетами

Что делать:

- Проговорить зоны ответственности
- Внедрять практики (ревью, шаблоны задач, статус флоу, чеклисты)
- Соотнести удобные временные слоты

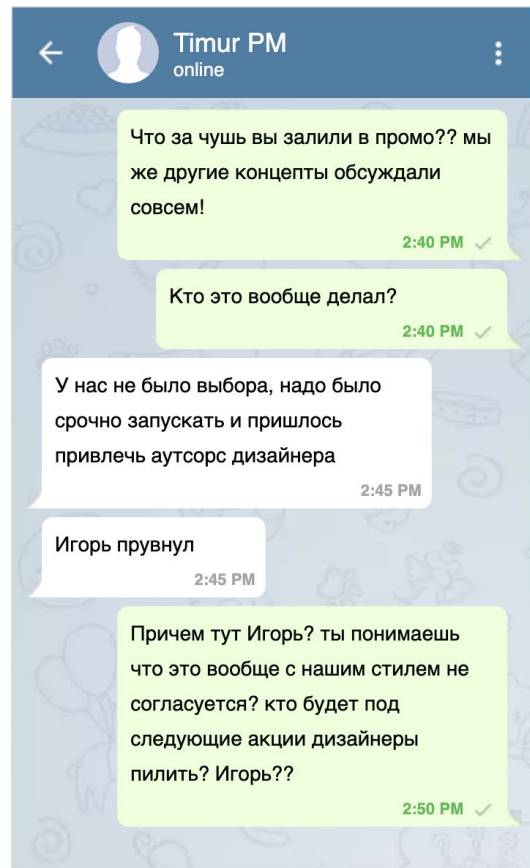


Конфликт отношений

Может быть реальный или контекстуальный

Что делать:

- Развивать неформальное общение
- Помнить кто я в этой коммуникации



Деэскалация

На это работают:

- Нейтральные интонации и подбор слов
- Задавать вопросы, чтобы раскрывать контекст оппонента
- Реальное слушать, стараться помочь
- Аргументировать свою позицию
- Понимать что не так важно и быть готовым отказаться от этого

Подскажи, почему сроки поджимают? там на какой-то ивент релиз завязан?

А почему хочешь срезать? Давай я с Максом из соседней команды

по
во
мо
Это не совсем правильно с точки зрения качественного интерфейса. Мы выносим выбор на сторону

Ну ок, для первой итерации реально можем срезать подтягивание аватарки с бека. Давай я заглушки симпатичные сделаю

2:40 PM ✓

2:43 PM ✓

Эскалация, которая ведет к решению

Развитие конфликта может быть полезным

- Вывод обсуждения в отдельное время и место
- Перевод конкретного конфликта в структурную проблему
- Решение конфликта на уровне выше

Я зря дернул тебя в чате, понимаю что так не очень удобно давать фидбек. Давай закину коп на минут 30 макс

Слушай, может быть и фиг с ними с иконками в конкретной задаче, сделаю со старыми. Но давай

Ок, я поняла что тебе нужно. У меня другая вводная по квартальным целям от моего менеджера. Давай я обсужу с ним и если что закину синк на четверых чтобы у нас не расходились вводные

2:40 PM ✓

Алгоритм

1. Подготовка

- а. Понять реальную причину конфликта
- б. Определить свою цель в этом конфликте

2. Матч

- а. Понятная адженда
- б. Каждый участник знает зачем он здесь
- с. Следить за тем когда я перестаню работать на свою цель
- д. Привлечь модератора при необходимости

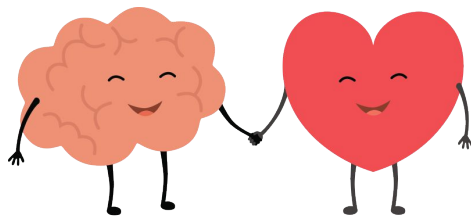
3. Результат

- а. Завершить понятным планом действий
- б. Следить за исполнением плана



Принципы коммуникации в конфликте

Be smart



Be kind

- Исключить дисфункциональное поведение
- Задавать правильные вопросы правильным людям
- Фиксировать точки согласия
- Искать единомышленников

- Настроиться на боль оппонента
- Искать как помочь своей экспертизой
- Принимать доступную скорость изменений
- Говорить с позиции прояснения

Финалочка

- Конфликт это норма рабочей среды
- Активное участие в разрешении — зона роста
- Ключ к поведению в конфликте — знание своей цели и смысла
- Начинайте с поиска реальной причины

be smart, be kind, be magical

