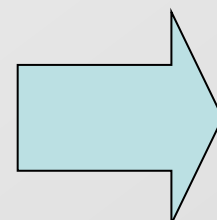


**KONFLIKTUS VOLT, VAN ÉS LESZ –
A KÉRÉS, HOGY MIT KEZDJÜNK VELE?**



Ziegler Éva
www.zieglercons.com

XXI.Országos Könyvvizsgálói Konferencia



- Konfliktusról – miért Önöknek? Miért pont én ?**
- A konfliktus fogalma és kezelése – rendszertudomány, vagy pszichológia?**
- Egy nagyon egyszerű modell, és egy nagyon ütőképes módszer: SGS/SnF™**
- Konklúzió**



Konfliktusról – miért Önöknek?

- ❑ A mai gazdaságban, a mai információs világban a cégek felgyorsult működésében a külső, de őket mégis nagyon jól ismerő auditorok tudása, „szeme” egyre fontosabb.
- ❑ A cégvezetés – „ha már ennyi pénzt áldozott a könyvvizsgálóra”, - szeretné annak tudását már a folyamatok kialakulásakor becsatornázni, felhasználni, beépíteni.
- ❑ Már nem elég csak követni egy cég működését és tükröt tartani évente egyszer elébük.
- ❑ Az auditoroknak preaktívvá kell válniuk, részvételük nő a cég real time életében, kvázi tanácsadóvá válnak, új ismereteket és feladatokat kell megtanulniuk. Szerepük, súlyuk nagyobb lesz.
- ❑ Ez egy folyamatos konfliktushelyzetet jelent Ügyfél és Önök között: **szakmai és jogi függetlenség - kontra anyagi függőség.**
- ❑ De gondoljunk csak a könyvvizsgáló és a hatóságok viszonyára, vagy saját cégen belüli, vagy éppen családi, személyes belső konfliktusainkra...Önök egyszerre igen sokrétű konfliktushelyzetek közt egyensúlyoznak.



Konfliktusról – miért pont én ?

avagy:

Mit keres a rendszerkutató mérnöki csizma a könyvvizsgálat asztalán?

Vezetők és hallgatók körében – sok éves rendszeralapú tanácsadói munka, coaching és informatikai, kommunikációs oktatási tapasztalat:

- jó gondolatok, de hibás fogalmak
- hibás következtetések és modellek
- hibás szervezések, megoldások, projektek, programok
- frusztrált vezetők, frusztrált munkatársak

Jó példák a fentiekre a vezetés, vezérlés, irányítás, hatásgyakorlás, információ, kommunikáció, ...és még ezer más hétköznapi tünő, de sokszor tévesen vagy elnagyoltan kezelt fogalom okozta időben eszkalálódó problémák, amelyeket nagy örömmel szoktam górcső alá vonni egy-egy előadásban.

De igen kiváló példa a **konfliktus fogalma és kezelése** is – nézzük miért.



A konfliktus fogalma és kezelése

- Mit gondolunk róla általában, és mi valójában?
- Hogyan döntünk el, hogy milyen kezelést igényel, és mikor?



Mit gondolunk róla általában, és mi valójában?

Ütközés, súrlódás, gond, baj, ellentét, nyomasztó, nehézség,
...frusztrál, gyomorgörcs, infarktus...

?

Tegyük fel a rendszer-szemüvegünket.

1. kérdés:

Emberi gyártmányú, vagy szélesebb természeti fogalomról van szó?

= Pszichológia, vagy fizika?

= Lehet-e konfliktus nem emberi működő valós rendszerek között?



...Mit gondolunk róla általában, és mi valójában?...

A fizikán alapuló rendszertudomány egyértelmű válasza:
Igen.

Minden irányítási rendszerben, legyen az vezérlés, vagy szabályozás, legyen az kvantumfizikai szintű, vagy galaktikus - van konfliktus.

Milyen konfliktus lehet két nem gondolkodó, emlékekkel nem rendelkező, tanulni nem képes fizikai rendszer között?

≈ Ugyanazon időtartományban ugyanazon tértartományt kellene elfoglalniuk, vagy a két rendszer ugyanazon időtartományban ugyanazon környezetbeli erőforrásért (anyag, energia) nyúl, vagy a két rendszer ugyanazon környezetbe kíván anyagot, energiát üríteni, illetve a két rendszer konkrétan egymás anyagából, energiájából akar elvenni, vagy hozzátenni.

2. kérdés:

Ez esetben hogyan oldja meg a fizika, a természet ennek kezelését?

Mert ha eltanuljuk,

- mivel magunk is valós, működő, komplex rendszerek vagyunk - szörfözni fogunk a lehetőségek tengerén.

Ha nem, akkor belefutunk.



...Mit gondolunk róla általában, és mi valójában?...

A mai tudásunk szerinti válasz:

- ❑ A természetben a rendszerek 3 féle, de sokmilliárd apró építőkö elemből állnak, köztük 4 féle, de sokszakmilliárdszámra hullámzó, kis kapcsolatteremtő hatásgyakorással.
- ❑ Ami rendszer egymással hatásgyakorló kapcsolatba lép, az **attól fogva nem két rendszer**, köztük kapcsol, hanem **egy nagyrendszer**, benne eggyel több kapocs az elemek között.
- ❑ Az eredeti két rendszer iránya, anyaga, energiája önállóan fejlődött volna valamerre, ezután viszont a kettő együtt közösen fejlődik másmerre.
- ❑ Ez a két eredeti rendszer szemszögéből nézve konfliktushelyzet volt, amelyet lokálisan, elem-kapcsolat szinten, esetleg akár rendszertöréssel, de megoldottak.
- ❑ Sem a konfliktus fellépése, sem a megoldás milyensége nem minősül jónak, rossznak, hibásnak, vagy helyesnek. Egyszerűen az Univerzum lüktet egyet tovább, és van egy új nagyrendszere.
- ❑ Ha mindezt figyelembe vesszük, másként értékeljük az emberi rendszerekkel való kapcsolatunkat és konfliktusainkat.



Hogyan kezeljük?

Emlékeztetőül, eddig:

A másik fél figyelembe vétele

| | | | |
|-------------------------------------|---------------------|----------------------|----------------------|
| | | <i>gyenge</i> | <i>erős</i> |
| Az önérdek figyelembe- vétele | <i>erős</i> | versengés | együttműködés |
| | <i>gyen- ge</i> | elhárítás | alkalmazkodás |
| | | kompromisszum | |

Dr.Kazányi Kornélia nyomán

Azt mondja erre a pszichológus, hogy négy mező zéró összegű eredményre vezet, míg az együttműködés az egyedüli „win-win”.



....Hogyan kezeljük....

Rendszerszemlélettel újragondolva:

- ❑ A konfliktus fellépése nem hiba, nem bűn, nem is dicsőség. Nem jó, és nem rossz. Nem negatív, nem pozitív, hanem természeti jelenség, nélküle nincs hatásgyakorlás, nincs irányítás, nincs két rendszer között kapcsolat.
- ❑ **Az Univerzum megoldása: A két hatásgyakorló kapcsolatba lépő rendszer nem külön két rendszer, hanem egy nagyrendszer.**
- ❑ Ha két rendszer kapcsolatba lépett, biztosan fellépett közöttük konfliktus is. Erre a fizika azonnali lokális megoldó válaszreakciókba fogott. Ezt visszamenőleg nem lehet módosítani, de a rendszerek intelligenciájától (\approx emlékezőképességétől és másik rendszert modellező képességétől) függően lehet menet közben alakítani – de mindig korlátok között, a nagyrendszer működésének keretein belül.
- ❑ **A konfliktus voltaképpen nem „kezelendő”, hanem használandó!**



Egy nagyon egyszerű modell, és egy nagyon ütőképes módszer: SGS/SnF™

Nézzük, miként fordítsuk a most hallottakat konkrét gyakorlati aprópénzre.

Ügyfeleimmel való munkáim során kialakítottam egy a rendszertudományra épülő, de napi használat érdekében igen leegyszerűsített modellt,

- ❑ a „Rendszer a Nagyrendszerekben” (SGS™) modellt, és egy erre épülő kockás papíros, max. exceles módszert,
- ❑ „Négyzetek és Keretek” munkamegnevezéssel, ami aztán rajta is ragadt. (SnF™)



...Egy nagyon egyszerű modell, és egy nagyon ütőképes módszer: SGS/SnF™

Az SGS/SnF vázlatos lépései

- Rendszer alapismeretek elsajátítása
- CÉLOK ← → NAGYRENDSZEREK – Nagyrendszer lista.
- Hasznos-e/szeretem-e ← → Hasznos vagyok-e neki/”szeret-e” engem – Értéklista- nem az ügyfelet minősíti jónak, vagy rossznak, hanem a céljait szembesíti a hozzájuk vezető nagyrendszerekbeli szerepével
- Négyzetek – Térkép a viszonyok ábrázolására
- Moderátor-coach segítségével kiértékelés, ahol ég a ház, gyorsakciót tervezni, ahol nyugi van, ott megfigyelés, stb. – több ezer verzió. Elkészül:
- Tennivalók lista – rövid, közép, hosszú, ...távra, még keretek nélkül
- Keretek (pénz és idő) nagyrendszerenkénti hozzárendelése a jelenhez – Korlátok
- Tennivalók lista és a korlátok összevezetése
- Hümmögés, iterálás – új nagyrendszerek felvétele, régiek elhagyása – Új Nagyrendszer lista
- Új Tennivalók lista – korlátos
- Opc: Hümmögés, iterálás, amíg meg nem szeretem...
- Változások követése, dinamikus tervezés



Mire használható még az SGS/SnF™ ?

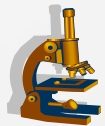
- Helyzetfelmérés
- Proaktív hatástanulmány
- Tervezés
- Váratlan események kezelése
- Rendszercoaching™, self coaching
- Mediátori támogatás
- Kintlévőségkezelés
- Egyensúlyteremtés
- Piaci trendek kezelése
- Változás- és változtatás-menedzsment
- Üzleti váltás
- Válságkezelés
- Projekttervezés
- Programtervezés
- MnA
- Reintegráció
-

→ **Magadra**
→ **Ügyfélre**
→ **MINDENRE,**
ahol valós,
komplex rendszer
működik.



Konklúzió:

A világunk minden objektuma,
a legkisebb atomtól



a galaxishalmazokon át
az Univerzum egészéig,

- benne MI MAGUNK –



mi vagyunk a rendszerek,

a **RENDSZERTUDOMÁNY** alanyai és tárgyai.



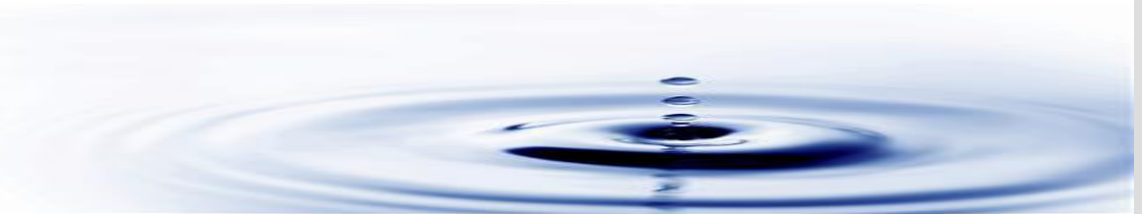
**A RENDSZEREK működésének
megismerhető, megtanulható, fogalmi,
definíciói - modellezhető játékszabályai
vannak.**



Ha megtanuljuk
a szabályokat...



Ha pedig nem ...





Ziegler Consulting® Kft.
contact@zieglercons.com
www.zieglercons.com
www.zieglercons.eu

KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

Ziegler Éva
Ziegler Consulting Kft.
+36-70-31-46-712

eva.ziegler@zieglercons.com