Conflict Map

Ego అనుకుంటే గొడవ ఒక్కటే కనిపిస్తుంది, పొరలుగా విడదీస్తే, ఏ పొర ఎవరి చేతిలో ఉందో కనిపిస్తుంది.

ఎలా చేయాలి

1. ఈ వారం నువ్వు చూస్తున్న ఒక గొడవ ఎంచుకో. "ఇది ego" అనే ఒక్క మాట కింద పెట్టకు — ఆ మాట కింద ఇద్దరూ నిజంగా చెప్తున్న విషయాలు మరుగున పడిపోతాయి.
2. మూడు పొరలుగా విడదీయి — పని, పద్ధతి, మనుషులు. ఒక్కో పొర పక్కన మూడు ప్రశ్నలు: ఎవరికి ఏం కావాలి, ఏం పోతోంది, మొదటి అడుగు ఏంటి.
3. నీ చేతిలో ఉన్న పొర నుంచే మొదలుపెట్టు. పై పొర ఎప్పుడూ గట్టిగా వినిపిస్తుంది, కానీ గొడవ మొదలైంది కింద ఉన్న ఏదో ఒక పొరలో కావచ్చు.

పని · task
ఏం చేయాలి, ఏ idea మంచిది అనే దాని మీద వేర్వేరు అభిప్రాయాలు.
"ఒక customer కి ఎంత time ఇవ్వాలి?"

పద్ధతి · process
పని ఎవరు చేయాలి, ఎలా పంచుకోవాలి, ఎప్పటిలోగా అనే దాని మీద.
"Desk ఎవరిది?"

మనుషులు · relationship
విషయం పక్కకి పోయి, చిరాకు, ఒకరంటే ఒకరికి పడకపోవడం.
"ఆయనకి time విలువ తెలియదు."

EXAMPLE **లక్ష్మి గారు · మూర్తి గారు, రంగారావు గారు, మధ్యలో స్వాతి · help desk · ఆ రాత్రి ఒక కాగితం మీద**

పొర	ఎవరికి ఏం కావాలి	ఏం పోతోంది	మొదటి అడుగు
పని task · ఏం చేయాలి	మూర్తి గారు: loan customer ని కూర్చోబెట్టి, ten minutes అయినా పూర్తిగా వివరించడం · నమ్మకం. రంగారావు గారు: one minute లో ఏ counter కో చెప్పి, queue కదలడం · వేగం.	మూర్తి గారి రోజుల్లో desk queue తలుపు దాకా · రంగారావు గారి రోజుల్లో loan customers సగం అర్థమై వెళ్ళిపోతున్నారు.	ఒక వారం ఉదయం desk కి ఎవరు, ఏ పని మీద వస్తున్నారో రాయమని స్వాతికి చెప్పారు.
పద్ధతి process · ఎవరు, ఎలా, ఎప్పటిలోగా	Clerk transfer అయ్యాక desk కి ఒక clear owner — ఈ ప్రశ్న తేల్చాల్సింది లక్ష్మి గారే.	Customers time · "రోజు మార్చి రోజు ఇద్దరూ చూడండి" అన్నాక గొడవ ఇంకో మెట్టు ఎక్కింది.	ఇద్దరికీ ఒకే మాట: "Desk సంగతి నేను తేల్చాలి, వచ్చే Monday కూర్చుందాం."
మనుషులు relationship · మనిషి మీదే కోపం	ఇద్దరికీ తమ మాటకి గౌరవం · స్వాతికి ఎవరి మాట వినాలో ఒక clear దారి.	ఏళ్ళుగా కలిసి పని చేసిన ఇద్దరి మధ్య గౌరవం · ఉదయం నమస్కారాలు ఆగిపోయాయి · స్వాతి ప్రశాంతత.	ఇద్దరితో విడివిడిగా — ఇంకొకరి గురించి కాదు, వాళ్ళ ఉదయం గురించి అడిగారు. మూర్తి గారు: "Loan కోసం వచ్చినవాళ్ళని నిలబెట్టి పంపేస్తే నమ్మకం పోతుంది మేడం." రంగారావు గారు: "Queue పెరిగితే ఆ కోపం అంతా నా counter మీదే పడుతుంది మేడం."

వారం చివర్లో స్వాతి notes: ఉదయం వచ్చేవాళ్ళలో చాలామంది two minutes పని, loans గురించి మాట్లాడటానికి వచ్చేవాళ్ళు కొద్దిమందే, కానీ వాళ్ళకి నిజంగానే time కావాలి — time విషయంలో ఇద్దరూ కరెక్టే, వేర్వేరు customers కి.

పని మీద వాదన తప్పు కాదు, కానీ: teams మీద surveys లో, మనుషుల మధ్య గొడవ, పద్ధతి మీద గొడవ — ఈ రెండూ మళ్ళీ మళ్ళీ నష్టంతోనే కనిపించాయి. పని మీద వాదనకీ performance కీ సగటున దాదాపు ఏ link లేదు, అది మనుషుల గొడవతో కలవనప్పుడే కొంచెం మెరుగ్గా కనిపించింది. ఇవి connection మాత్రమే, cause కాదు. ఏ రకం గొడవో తెలియకుండా సర్దితే, ఒక గాయానికి కట్టాల్సిన కట్టు, ఇంకో గాయానికి కట్టినట్టే.

MY MAP **నా గొడవ · మూడు పొరలు**

గొడవ · ఎవరి మధ్య

మొదట దేని గురించి మొదలైంది

ఇప్పుడు దేని గురించి అయిపోయింది

పొర	ఎవరికి ఏం కావాలి	ఏం పోతోంది	మొదటి అడుగు
పని task · ఏం చేయాలి నా చేతిలో ఉందా ☐			
పద్ధతి process · ఎవరు, ఎలా, ఎప్పటిలోగా నా చేతిలో ఉందా ☐			
మనుషులు relationship · మనిషి మీదే కోపం నా చేతిలో ఉందా ☐			

మొదలుపెట్టే పొర · ఎందుకు

FEEDBACK PARTNER · **వారం చివర్లో**

తర్వాత ఆ గొడవలో ఉన్న ఒకరిని విడిగా అడుగు — “ఈ విషయంలో మీకు అసలు ఏం కావాలి, నేను ఇంకా సరిగ్గా అర్థం చేసుకోనిది ఏమైనా ఉందా?”

Team లేదా? College లోనో, ఇంట్లోనో, friends తోనో — ఇంటి పనులు ఎవరు చేయాలి లాంటి ఒక పాత గొడవని ఇదే page మీద విడదీసి, అందులో ఒకరిని ఇదే అడుగు.

Jehn, K. A. (1995). A multimethod examination of the benefits and detriments of intragroup conflict. *Administrative Science Quarterly*, 40(2), 256–282 — 105 work groups and management teams; task and relationship conflict. · Jehn, K. A. (1997). A qualitative analysis of conflict types and dimensions in organizational groups. *Administrative Science Quarterly*, 42(3), 530–557 — six work teams; process conflict as a third type. · De Dreu, C. K. W., & Weingart, L. R. (2003). Task versus relationship conflict, team performance, and team member satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 88(4), 741–749 — both types went with lower team performance (ρ = −.23 task, −.22 relationship); “it seems safe to stop assuming that” task conflict improves performance. · de Wit, F. R. C., Greer, L. L., & Jehn, K. A. (2012). The paradox of intragroup conflict: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 97(2), 360–390 — 116 studies, 8,880 groups; task conflict about zero for performance on average (ρ = −.01), relationship −.16, process −.15; even task conflict went with lower trust and satisfaction; it looked less negative when not tangled with relationship conflict, and for decision quality. Team surveys — connection, not cause. The Conflict Map is Mental Gym’s own. Lakshmi garu’s branch is a composite example.