



Belső Konfliktuskezelés Útmutató

eBook

Belső Konfliktuskezelés

Az alábbi lépéseket követve képes leszel:

- megérteni a konfliktusra adott reakciókat, és ezáltal hatékonyabban kezelni a magatartásokat
- elemezni a konfliktushelyzeteket, hogy kiválaszthasd a legmegfelelőbb eljárást a kívánt eredmény elérése végett
- kialakítani konfliktuskezelő stratégiákat, melyek a csapatmunkát erősítik

Áttekintés

Amikor az idősebb John D. Rockefeller létrehozta a Standard Oil Company-t, azt mondta: "Az emberekkel való bánás képességét ugyanúgy meg lehet vásárolni, mint a cukrot vagy kávé, és én kész vagyok többet fizetni ezért a képességért, mint bármi egyébért a nap alatt."

A gyorsan változó és stresszel teli környezetben amiben ma élünk az emberekkel való bánás képessége fontosabb, mint valaha. A hatékony konfliktuskezelés képességét gyakran emlegetik az egyik legtöbb kihívással járó képességként.

Ezzel a tanulmánnyal segíteni fogunk neked megvizsgálni, miként viszonyulsz a konfliktuskezeléshez, hogy lásd, melyik területeken kell még dolgoznod. Ezután bemutatunk néhány hatékony konfliktuskezelő stratégiát, mely segít egy még együttműködőbb környezet kialakításában.

A Konfliktusra Való Reakció Profilja

Jegyezd le reakcióidat az alábbi állításokkal kapcsolatban. Olvasd el mindegyiket figyelmesen, és írd mellé a megfelelő számot a pontozási skála alapján.

Pontozási Skála: **1** – Ritkán • **2** – Néha • **3** – Legtöbbszörtime

1. ____ Hajlandó vagyok átállni mások nézőpontjára.
2. ____ Elhallgattatom azokat, akikkel nem értek egyet.
3. ____ Véleményem formálásánál diplomatikus vagyok, és nem támadok meg másokat.
4. ____ Úgy érzem, mások erőszakkal próbálják véghez vinni az akaratukat rajtam.
5. ____ A másokétól eltérő gondolataimat és meggyőződéseimet tapintatosan osztom meg.
6. ____ Amikor nem értek egyet valakivel, inkább megtartom magamnak a véleményemet, semmint megosszam.
7. ____ Nyitott vagyok mások nézőpontjai iránt.
8. ____ Hagyom, hogy az érzelmeim felülkerekedjenek rajtam.
9. ____ Amikor kifejezésre akarom juttatni a véleményemet, felemelem a hangom.
10. ____ Amikor a véleményemnek adok hangot, hajlamos vagyok lekicsinyelni másokat.
11. ____ Igyekszem módot találni arra, hogy másokkal megalkudhassak, kompromisszumot köthessek.
12. ____ Mondták már nekem, hogy túl rámenős vagyok.
13. ____ Gondoskodom arról, hogy vitás kérdésekben hallják a véleményem.
14. ____ Véleményem szerint a megbeszéléseken a konfliktusok szükségszerűek.
15. ____ Amikor a megbeszéléseken a véleményemet próbálom megosztani, nekem van a legnagyobb.

A Konfliktusra Való Reakció Profiljának Értékelése

Értékelés:

Add össze a következő kérdésekre adott pontszámokat: 1, 2, 4, 6, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15

Az így kapott összegből vond ki a 3, 5, 7, 11 kérdésekre adott pontjaidat.

Összeg:

Mit jelent az összesítés?:

1—4:

“Passzív”

Annyira “könnyű eset” vagy, hogy a problémás emberek teljesen felülkerekednek rajtad. Hasznodra válik, ha megtanulsz diplomatikusan és tapintatosan kiállni a véleményed mellett.

5—10:

“Asszertív”

Profi módon magabiztos vagy, amikor emberekkel – különösen nehéz természetű emberekkel – foglalkozol. Légy továbbra is nyitott a különböző nézőpontok iránt, és megfelelő módon fejezd ki véleményedet.

11+

“Agresszív”

Lehet, hogy annyira harcias vagy, hogy az emberek nem szívesen bocsátkoznak eszmecserébe veled. Hasznos lesz megtanulni másokra figyelni és véleményedet hatékonyabban megosztani.

Konfliktuscsökkentő Stratégiák

Szerepkonfliktusok:

- Kérdezd meg magadtól: "Egész pontosan hogyan látom a szerepemet szemben a szóban forgó ügyben résztvevő többi egyénnel?"
 - Vállald a felelősséget, hogy tisztázd a többiekkel a szerepedet.
 - Légy kész megváltoztatni a szerepeddel kapcsolatos felfogásodat.
 - Tanúsíts nyitottságot a szervezeted céljainak eléréséhez szükséges rugalmasság iránt.
 - Maradj pozitív. Tekints minden szerepköri változásra a benne rejlő lehetőségek fényében.
-

Az ügygel/eljárással kapcsolatos konfliktusok:

- Tedd fel magadnak a kérdést: "Ebből a konfliktusból mennyi van az én irányításom alatt?"
 - Azonosítsd a probléma gyökerét, és vizsgáld meg, milyen lehetőségek vannak a javításra.
 - Beszélj először az ügy vezetőjével.
 - Írd le a jelenlegi problémát, és jussatok közös nevezőre.
 - Javasolj egy kivitelezhető megoldást és cselekvési tervet.
 - Ültessétek gyakorlatba a tervet, és nyújts elismerést az ügy vezetőjének.
-

Személyek közti konfliktusok:

- Kérdezd meg magadtól: "A személyes előítéleteim és elfogultságom mennyire befolyásolja ezt a kapcsolatot?"
- Írj le három viselkedési formát, amelyek, ha változtatsz rajtuk, segítenek csökkenteni a konfliktust az adott kapcsolatban. Kötelezd el magad az iránt, hogy legalább három hónapon keresztül megvalósítod ezeket a változásokat.
- Kérdezd meg a másik érintett felet, hogy miként enyhíthetnéd a fennálló konfliktust. Bátorítsd az illetőt olyan válaszra, mely esetleg brutálisan őszintének tűnhet.
- Képzeld magad az ő helyükbe. Szerinted hogyan látják ők a te elkötelezettségedet a kapcsolatban fennálló konfliktus csökkentése iránt?
- Sorolj fel öt dolgot, amit a másik személy erősségének tartasz. Azután sorolj fel öt módját annak, hogy miként válhat avadra ennek a kapcsolatnak a megjobbítása.

A Céllal Kapcsolatos Konfliktusok:

- Tedd fel magadnak a kérdést: “Világosan kifejeztem a célt vagy a víziómat?”
 - Tedd világossá az ellentmondásokat, hogy könnyen le lehessen írni semleges szavakkal, és meg lehessen tenni a kellő lépéseket.
 - Kérj engedélyt, hogy a másik személlyel fennálló különbségekkel foglalkozz barátságos, nem fenyegető módon és jussatok közös nevezőre.
 - Inkább első személyő névmásokat használj (én, mi), semmint második személyőt (te).
 - Ha értékrendbeli különbségek akadnak, mindig a felsőbb értéket kell képviselni.
-

Külső Konfliktusok

- Hiteles lépésekre szánd el magad.
- Kérdezd meg magtól: “Mennyi beleszólásom van ebbe a tényezőbe?”
- Olyan harcokba bocsátkozz bele, amelyekbe megéri.
- Olyan dolgokba fektesd az energiádat, amelyeket képes vagy megtenni, semmint olyanok miatt panaszkodj, amelyekre képtelen vagy.
- Tégy valamit a mások javára.
- Mindennel legyen valami célod, és ezeket a célokat ne téveszd szem elől.
- Beszélj valakivel, akiben megbízol.

További hasznos és konfliktuskezelő képességedet fejlesztő vezetői tréningekkel kapcsolatos információkért látogass el a:

dalecarnegie.com/resolution

Konfliktuskezelő terv

Az alábbi minta segítségével készítsd el saját cselekvési tervedet.

1. Konkrét konfliktus:

2. Érintettek:

3. Lépésterv:

4. Várt eredmények:

5. Számonkérő partner: _____