



Przewodnik Jak Rozwiązywać Konflikty Wewnętrzne

eBook

Rozwiązywanie Konfliktów Wewnętrznych

Dzięki zamieszczonym tu wskazówkom będziesz w stanie:

- Zrozumieć reakcje na konflikt po to, żeby lepiej radzić sobie z określonymi postawami.
- Analizować sytuacje konfliktowe, by ocenić, jakie podejście będzie najlepsze do osiągnięcia pożądanego celu.
- Wypracować strategie rozwiązywania konfliktów, które wspierają pracę zespołową.

Ogólne Wprowadzenie

Gdy John D. Rockefeller zakładał Standard Oil Company, powiedział: „Umiejętność postępowania z ludźmi jest takim samym towarem do kupienia jak cukier czy kawa i za taką umiejętność zapłacę więcej niż za jakąkolwiek inną umiejętność pod słońcem”.

Umiejętność postępowania z ludźmi jest jeszcze ważniejsza w dzisiejszym szybko zmieniającym się świecie. Produktywne podejście do konfliktów jest często wymieniane wśród najtrudniejszych umiejętności, które ludzie powinni posiadać.

W tym przewodniku pomożemy Ci zanalizować swoje dotychczasowe podejście do konfliktów, by zidentyfikować obszary wymagające poprawy. Następnie, podzielimy się kilkoma skutecznymi strategiami rozwiązywania konfliktów, co pomoże Ci w stworzeniu środowiska bardziej sprzyjającego współpracy.

Reakcja Na Konflikt

Zanotuj swoje reakcje na poniższe stwierdzenia. Przeczytaj każde z nich uważnie i do każdego przyporządkuj liczbę z poniższej skali..

Skala numeryczna: **1**–Rzadko • **2**–Czasami • **3**–Przeważnie

1. ——— Daję się przekonać do czyjegoś punktu widzenia.
2. ——— Nie słucham ludzi, z którymi się nie zgadzam.
3. ——— Podchodzę do danej kwestii dyplomatycznie i powstrzymuję się od ataków personalnych.
4. ——— Myślę, że inni starają się mnie przekonywać przez zastraszenie.
5. ——— Wyrażam swoje myśli i przekonania w sposób taktowny, jeśli różnią się od tych, które zostały wyrażone przed chwilą.
6. ——— Zamiast przedstawić własną opinię, gdy się z kimś nie zgadzam, zatrzymuję ją dla siebie.
7. ——— Wysłuchuję opinii innych z otwartością.
8. ——— Pozwalam, żeby rządziły mną emocje.
9. ——— Podnoszę głos, by przedstawić swoje racje.
10. ——— Mam tendencję do deprecjonowania innych, gdy przedstawiam swoje zdanie.
11. ——— Zawsze szukam sposobów negocjowania i osiągnięcia kompromisu z innymi.
12. ——— Mówiono mi, że rozpycham się łokciami.
13. ——— Staram się, by w przypadku jakichkolwiek kontrowersji, moja opinia została wysłuchana.
14. ——— Uważam, iż konflikty na naradach są konieczne.
15. ——— Najbardziej mnie słyhać na spotkaniu, gdy staram się przedstawić swój punkt widzenia.

Reakcja Na Konflikt - Punktacja

Punktacja:

Zsumuj punkty z pytań 1, 2, 4, 6, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15

Odejmij sumę punktów za pytania 3, 5, 7, 11

Razem:

Co oznacza twój wynik?:

1—4:

„Pasywny”

Być może jesteś na tyle naiwny, że dajesz trudnym osobom wchodzić sobie na głowę. Przyda ci się umiejętność bronięcia swoich pomysłów i opinii w sposób dyplomatyczny i taktowny.

5—10:

„Asertywny”

Jesteś asertywnym profesjonalistą w kontaktach z ludźmi, szczególnie trudnymi ludźmi. Podtrzymuj nadal swoją otwartość w słuchaniu różnych punktów widzenia i przedstawiaj swoje pomysły i opinie we właściwy sposób.

11+

„Agresywny”

Być może Twoje nastawienie jest tak bojowe, że ludzie unikają kontaktu z Tobą. Dobrze Ci zrobi nauczanie się słuchania oraz wyrażania swoich opinii w delikatniejszy sposób.

Strategie Łagodzenia Konfliktów

Konflikty Związane Z Podziałem Ról:

- Zadać sobie pytanie: „Jak tak naprawdę postrzegam swoją rolę w odniesieniu do innych osób zaangażowanych w sprawę?”
 - Przyjmij odpowiedzialność za jasne przedstawienie swojej roli innym osobom zaangażowanym w sprawę.
 - Przygotuj się na zmianę swojego postrzegania własnej roli.
 - Pokaż elastyczność w osiągnięciu celów organizacji.
 - Podchodź do sprawy z pozytywnym nastawieniem. Traktuj każdą zmianę roli jak nową szansę dla siebie.
-

Konflikty Związane Z Konkretnymi Procesami:

- Zadać sobie pytanie: „Do jakiego stopnia kontroluję ten konflikt związany z procesem?”
 - Znajdź główną przyczynę problemu i przeanalizuj możliwości poprawy.
 - Najpierw porozmawiaj z właścicielem procesu.
 - Opisz istniejący problem i wypracuj porozumienie.
 - Przedstaw możliwe rozwiązanie i plan działania.
 - Zrealizuj plan i wyraż uznanie właścicielowi procesu.
-

Konflikty Interpersonalne:

- Zadać sobie pytanie: „W jakim stopniu moje osobiste nastawienie i uprzedzenia wpływają na tę relację?”
- Wypisz trzy zachowania, które wg Ciebie należy zmienić, żeby załagodzić konflikt w tej relacji. Zobowiąż się do realizacji poniższych zmian przez co najmniej trzy miesiące.
- Spytaj drugą osobę zaangażowaną w konflikt, w jaki sposób moglibyście ten konflikt rozwiązać. Zachęcaj do przekazywania informacji, które mogą wydawać się brutalnie szczere.
- Postaw się na miejscu drugiej osoby. W jaki sposób, Twoim zdaniem, ta osoba postrzega Twoje zaangażowanie w łagodzenie konfliktów w tej relacji? Dlaczego?
- Stwórz listę 5 mocnych stron, które w tej osobie zauważasz. Następnie listę 5 sposobów poprawienia tej relacji, które mogłyby przynieść Ci korzyść.

Konflikty Związane Z Kierunkiem:

- Zadaż sobie pytanie: „Czym mam jasny obraz kierunku lub wizji?”
 - Wyjaśnij ewentualną sprzeczność, tak aby można ją było łatwo opisać w sposób neutralny i podjąć odpowiednie działania.
 - Poproś drugą osobę o pozwolenie na zajęcie się tą sprzecznością, zrób to w sposób przyjazny, niekonfrontacyjny i wypracuj porozumienie.
 - Stosuj zaimki „ja” oraz „my” a nie „ty”.
 - Jeśli jest różnica w wartościach, zawsze wybieraj wyższą wartość.
 - Podejmuj autentyczne zobowiązania.
-

Konflikty Zewnętrzne:

- Zadaż sobie pytanie: „Do jakiego stopnia kontroluję ten czynnik?”
- Wybieraj te sprawy, o które warto walczyć.
- Poświęć swoją energię na rzeczy, które „możesz” zrobić. Nie narzekaj na to, na co nie masz wpływu.
- Zrób coś dobrego dla innych.
- Cały czas miej na uwadze właściwą perspektywę i cel.
- Porozmawiaj z kimś, komu ufasz.

By dowiedzieć się więcej na temat szkoleń Dale’a Carnegie w zakresie rozwiązywania konfliktów i innych ważnych umiejętności przywódczych, odwiedź stronę:

dalecarnegie.com/resolution

Plan Rozwiązywania Konfliktów

Wykorzystaj poniższy szablon do stworzenia własnego planu działania.

1. Konkretny konflikt:

2. Osoby, których sprawa dotyczy:

3. Plan działania:

4. Oczekiwane rezultaty:

5. Partner wspólnie ponoszący odpowiedzialność:
