



# **Ghid – Solutionarea Conflictelor Interne**

eBook

# Solutionarea Conflictelor Interne

## Folosind aceste recomandari veti putea sa:

- Intelegeti reactiile la conflicte pentru a gestiona mai bine atitudinile care apar.
- Analizati situatiile conflictuale pentru a determina cea mai buna abordare pentru a obtine rezultatele dorit.
- Dezvoltati strategii de solutionare a conflictelor care incurajeaza lucrul in echipa.

## Imagine de Ansamblu

Cand John D. Rockefeller conducea Standard Oil Company a spus : "Abilitatea de a lucra cu oamenii este o resursa care poate fi cumparata la fel ca zaharul sau cafeaua – si voi plati mai mult pentru aceasta abilitate decat pentru orice altceva pe fata pamantului."

In ziua de azi, abilitatea de lucra cu cei din jur este inca si mai importanta avand in vedere presiunea ridicata de mediul nostru de lucru in continua miscare si schimbare. A fi capabili sa gestionezi conflictul intr-o maniera productiva este mentionat adesea ca una dintre cele mai dificil de deprins abilitati.

In acest ghid vom incerca sa va ajutam sa reflectati asupra abordarii pe care o aveti in acest moment in caz de conflict, in asa fel incat sa fiti constient de ariile asupra carora aveti nevoie sa va concentrati. Apoi va vom propune cateva strategii de solutionare a conflictelor care sa va ajute sa creati un mediu de lucru mai colaborativ.

# Profil de Reactie la Conflict

Notati reactia pe care ati avea-o in mod tipic la urmatoarele situatii. Cititi fiecare idee cu grija si notati numarul de pe scala care ar corespunde cel mai bine reactiei pe care ati avea-o.

---

**Scala Numarare:**    **1** – Rareori    •    **2** – Uneori    •    **3** – In majoritatea timpului

---

1. \_\_\_\_ Pot sa fiu influentat si sa ajung sa fiu de acord cu punctul de vedere al altcuiva.
2. \_\_\_\_ Opresc si nu mai ascult oamenii cu care nu sunt de acord.
3. \_\_\_\_ Adresez problema in mod diplomat si nu atac persoana.
4. \_\_\_\_ Cred ca ceilalti vor sa ma forteze sa fiu de acord.
5. \_\_\_\_ Imi exprim gandurile si ideile intr-o maniera plina de tact atunci cand difera de cel care au fost exprimate deja.
6. \_\_\_\_ Mai bine decat sa le spun ce cred celor cu care nu sunt de acord prefer sa ma abtin.
7. \_\_\_\_ Ascult punctul de vedere al celorlalti cu o minte cat mai deschisa.
8. \_\_\_\_ Imi las emotiile sa ma afecteze.
9. \_\_\_\_ Ridic tonul pentru a accentua mesajul.
10. \_\_\_\_ Tind sa ii ironizez pe ceilalti cand imi exprim punctul de vedere.
11. \_\_\_\_ Caut maniere de a negocia si a gasi un compromis cu ceilalti.
12. \_\_\_\_ Mi s-a spus ca sunt prea insistent.
13. \_\_\_\_ Ma asigur ca opinia mea este auzita in orice controversa sau disputa.
14. \_\_\_\_ Cred ca este necesar sa existe conflicte in intalniri.
15. \_\_\_\_ Sunt cel mai persistent in intalniri atunci cand trebuie sa imi exprim punctul de vedere.

# Scorul Profilului de Reactie la Conflict

**Scor:**

Adunati scorul total al intrebarilor 1, 2, 4, 6, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15

Scadeti suma scorului de la intrebarile 3, 5, 7, 11

**Total:**

## Ce Inseamna Scorul?:

1—4:

“Pasiv”

Sunteti atat de moale uneori ca pur si simplu le permiteti oamenilor dificili sa treaca peste dvs fara sa opuneti rezistenta. Ati avea multe de castigat daca ati invata sa va sustineti ideile si opiniile intr-o maniera diplomatica si cu tact.

---

5—10:

“Asertiv”

Sunteti asertiv si profesionist atunci cand aveti de a face cu oamenii, mai ales cu cei dificili. Continuati sa fiti deschis la a asculta alte puncte de vedere si exprimati-va ideile si opiniile intr-un mod potrivit celor cu care aveti de a face.

---

11+

“Agresiv”

Este posibil sa fiti atat de combativ incat oamenii sa ajunga sa evite sa interactioneze cu dvs. Ati avea de castigat daca ati invata cum sa va exprimati ideile si punctul de vedere intr-o maniera mai potrivita si mai eficace.

# Strategii de Reducere a Conflictelor

## Conflicturi datorate Rolurilor:

- Intrebati-va "Cum imi percep rolul prin prisma celorlalti implicati in aceasta problema?"
  - Asumati-va responsabilitatea pentru a clarifica rolul pe care il aveti cu ceilalti oameni implicati.
  - Fiti pregatit sa va schimbati propria perceptie asupra rolului pe care il aveti.
  - Aratati-va disponibilitatea de a fi flexibil in a atinge obiectivele organizatiei.
  - Ramaneti pozitiv. Priviti orice schimbare de rol din punctul de vedere al oportunitatilor pe care le ofera.
- 

## Conflicte datorate Proceselor:

- Intrebati-va "Cat control am asupra acestui conflict / proces?"
  - Identificati cauza de la baza problemei si analizati oportunitatea de imbunatatire.
  - Discutati cu process owner-ul prima data
  - Descrieti-i problema pe care o aveti si obtineti opinia si acordul lui
  - Sugerati o solutie care ar functiona si un plan de actiune
  - Implementati planul si oferiti recunoastere si apreciere celor implicati.
- 

## Conflicte Interpersonale:

- Intrebati-va "In ce masura afecteaza prejudecatile si perceptiile mele aceasta relatie?"
- Notati trei comportamente pe care le-ati putea schimba pentru a reduce conflictele din aceasta relatie. Angajati-va sa implementati aceste schimbari timp de cel putin trei luni.
- Intrebati cealalta persoana implicata in ce fel ati putea dezamorsa conflictul existent. Incurajati feedback care ar putea parea brutal de sincer.
- Puneti-va in locul celeilalte persoane. In ce fel credeti ca vad angajamentul dvs de a reduce conflictul relatia pe care o aveti ? De ce ?
- Faceti o lista cu cinci puncte tari ale celeilalte persoane. Faceti o lista cu cinci maniere in care imbunatatirea acestei relatii ar fi benefica pentru dvs.

**Conflicte de Directie:**

- Intrebati-va "Imi este clara directia sau viziunea?"
  - Clarificati discrepanta pentru a fi descrisa in mod usor in termeni neutri si a se actiona asupra ei
  - Cereti permisiunea de a adresa discrepanta – intr-o maniera prietenoasa, non-confrontationala – si obtineti acordul.
  - Folositi mesaje "eu" si "noi" in loc de abordari "tu"
  - Daca este o diferenta de valori – conformati-va standardului mai inalt
  - Luati-va angajamente autentice
- 

**Conflicte Externe:**

- Intrebati-va "Cat control am asupra acestui factor?"
- Alegeti luptele care chiar merita pretul ce trebuie platit
- Puneti-va energia in lucruri pe care le puteti face decat sa va plangeti despre lucruri pe care nu le puteti face
- Faceti ceva bun pentru ceilalti
- Mentineti-va perspectiva si un simt al scopului
- Vorbiti cu cineva in care aveti incredere

Pentru a afla mai multe despre programele Dale Carnegie de conflict management si alte abilitati de leadership importante puteti accesa:

**[dalecarnegie.com/resolution](http://dalecarnegie.com/resolution)**

# Plan de Solutionare a Conflictului

Folositi acest model pentru a va crea propriul plan de actiune.

1. Conflictul Specific:

2. Persoanele Implicate:

3. Plan de Actiune:

4. Resultate Asteptate:

5. Persoana care ne va tine responsabili:

---