



РЪКОВОДСТВО За Разрешаване На Вътрешни Конфликти

eBook

Разрешаване На Вътрешни Конфликти

Следвайки насоките, изложени по-долу, вие ще можете да:

- Разбирате реакциите при конфликт, за да можете по-добре да се справяте с различни начини на мислене
- Анализирате конфликтни ситуации и определяте най-добрия подход за постигането на желанния резултат
- Развиете стратегии за разрешаване на конфликти, които насърчават екипната работа

Общ Преглед

Когато Джон Д. Рокфелер започвал развитието на Стандарт Ойл Кампъни, той казал: „Способността да се справяш с хората е точно толкова продаваема стока, колкото и захарта или кафето, и аз ще платя за тази способност повече отколкото за всяка друга под слънцето.”

Способността да се справяш с хората е още по-важна днес, когато сме изправени пред многобройни напрегнати ситуации в бързо променяща се среда. Способността да се справяме с конфликти по продуктивен начин често се смята за едно от най-трудните за усвояване умения.

В този наръчник ще ви помогнем да се замислите върху настоящия си подход при справянето с конфликтни ситуации, така че да разберете сферите, в които е необходимо да поработите. След това ще споделим с вас някои ефективни стратегии за разрешаване на конфликти, които ще ви помогнат да създадете среда с атмосфера на по-добро сътрудничество.

Профил На Реакция При Конфликт

Запишете реакцията си на следващите твърдения. Прочетете всяка точка внимателно и поставете цифра от скалата за отговори до всяко твърдение.

Цифрова скала: 1 – Рядко • 2 – Понякога • 3 – Най-често

1. ____ Може да ме накарат да клоня към гледната точка на някой друг.
2. ____ Изключвам хората, с които не съм съгласен.
3. ____ Разглеждам възникналия въпрос дипломатично и не нападам индивида.
4. ____ Смятам, че другите се опитват да ме накарат насила да се съглася с тях.
5. ____ Когато мислите и чувствата ми се различават от току-що изразените, аз ги изразявам тактично.
6. ____ Когато не съм съгласен с нещо, вместо да дам мнението си, аз го запазвам за себе си.
7. ____ Изслушвам мнението на другите и съм отворен за него.
8. ____ Оставям се емоциите ми да ме ръководят.
9. ____ Повишавам глас, за да наложя мнението си.
10. ____ Склонен съм да карам другите да се чувстват незначителни, когато изказвам мнението си.
11. ____ Търся начини да преговарям и да стигна до компромис с другите.
12. ____ Казвали са ми, че съм прекалено нападателен.
13. ____ Винаги изказвам мнението си при всяко възникнало противоречие.
14. ____ Смятам, че конфликтът по време на срещи е необходим.
15. ____ Аз съм най-шумният по време на срещи, когато се опитвам да накарам другите да приемат мнението ми.

Резултат За Профил На Реакция При Конфликт

Точки:

Съберете всички точки от въпроси 1, 2, 4, 6, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15.

Извадете сумата от точки от въпроси 3, 5, 7, 11.

Общо:

Какво означава броят на точките ви?:

1—4:

“Пасивен”

Вие може да сте толкова слаб противник, че позволявате на трудните хора да ви се качат на главата. За вас ще е полезно да се научите да защитавате мнението и идеите си по дипломатичен и тактичен начин.

5—10:

“Асертивен”

Вие сте професионално асертивен в работата си с хора, особено с трудни хора. Продължавайте да сте отворен към изслушването на различни гледни точки и да изразявате идеите и мненията си по подходящ начин.

11+

“Агресивен”

Вие може да сте толкова войнствен, че хората да избягват да общуват с вас. Ще спечелите ако се научите да слушате и да изразявате мненията си по-ефективно.

Стратегии За Намаляване На Конфликта

Конфликти във връзка с процеси:

- Задайте си въпроса „Точно колко контрол имам върху този конфликт на процеси?“
 - Идентифицирайте корена на проблема и анализирайте възможностите за подобрене.
 - Говорете първо с инициатора на процеса.
 - Опишете настоящия проблем и получите съгласието му.
 - Предложете работещо разрешение и план за действие.
 - Приложете плана в действие и отдайте признание на инициатора на процеса.
-

Конфликти във връзка с ролята ви:

- Запитайте се: „Как точно виждам ролята си по отношение на другите участници в този проблем?“
 - Поемете отговорност за изясняване на ролята ви с останалите участници.
 - Бъдете готови да промените схващането си за вашата роля.
 - Покажете готовност да проявите гъвкавост при постигане целите на организацията ви.
 - Бъдете позитивни. Разглеждайте всяка промяна на ролята от гледна точка на възможностите, които предлага.
-

Междоличностни конфликти:

- Задайте си въпроса: „Доколко личната ми предубеденост и предразсъдъци влияят на тези взаимоотношения?“
- Запишете три начина на поведение, които можете да промените, за да намалите конфликта в взаимоотношенията. Придържайте се към тези промени поне три месеца.
- Попитайте другия участник как можете да намалите напрежението в съществуващия конфликт. Насърчете го да ви даде обратна връзка, която може да изглежда брутално откровена.
- Поставете се на негово място. Как мислите, че гледа на решимостта ви да намалите конфликта в отношенията между вас? Защо?
- Направете списък с пет силни страни, които виждате в другия човек. След това напишете пет начина, по които подобряването на взаимоотношенията ви може да е полезно за вас.

Конфликти Във Връзка С Посоката:

- Задайте си въпроса: „Наясно ли съм с посоката или визията?“
 - Изяснете си различията, така че да може лесно да се опишат с неутрални думи, и пристъпете към действие.
 - Поискайте позволение да се заемете с различията с другия човек по приятелски и неконфронтационен начин и получите съгласие.
 - Използвайте „аз“ и „ние“ посланията, а не „ти“ послания.
 - Ако съществува разлика в ценностите, винаги приемайте по-високата ценност.
 - Ангажирайте се истински.
-

Външни Конфликти:

- Задайте си въпроса: „Доколко имам контрол върху този фактор?“
- Изберете битки, които си струва да водите.
- Вложете енергията си в неща, които можете да направите, вместо да се оплаквате за неща, които не можете да направите.
- Направете нещо добро за другите.
- Проявете обективност и целенасоченост.
- Говорете с някого, на когото имате доверие.

За да научите повече програмата на Дейл Карнеги за разрешаване на конфликти и други важни лидерски умения, моля отидете на:

dalecarnegie.com/resolution

План За Разрешаване На Конфликти

Използвайте този модел, за да изработите своя план за действие.

1. Специфичен Конфликт:

2. Въвлечени Хора:

3. План на действие:

4. Очаквани резултати:

5. Медиатор: _____