

Rozwiązywanie konfliktów metodą **bez porażek**

1 Otwarcie rozmowy

- Opisz, w oparciu o fakty, swój punkt widzenia.
- Poproś rozmówcę, by zrobił to samo.
- Za pomocą komunikatu **JA** przedstaw swoje oczekiwania, co do zmiany sytuacji, w której się znalazłeś.

2 Zagwarantowanie bezpieczeństwa Twojego rozmówcy

- Pokaż całym sobą, że **aktywnie słuchasz**.
- Dokładnie zdiagnozuj potrzeby swojego rozmówcy w obszarze merytorycznym, organizacyjnym i komunikacyjnym.

3 Poszukiwanie rozwiązania sytuacji konfliktowej

- Przedstaw swoje propozycje.
- Poproś o ocenę i przedstawienie propozycji swojego rozmówcy.
- Do pomysłów rozmówcy, dokładaj swoje.
- Cały czas szukaj punktów wspólnych.

4 Decyzja o sposobie rozwiązania konfliktu

- Podkreśl, co jesteś gotowy zrobić, aby rozwiązać konflikt.
- Sprawdź, czy potrzeby obu stron są zaspokojone.
- **WARUNEK KONIECZNY:** ustal wspólne priorytety.
- Ustalcie wspólne zobowiązanie, co do współpracy przy rozwiązaniu konfliktu.

5 Gwarancja realizacji

- Uzgodnijcie plan działania i odpowiedzialność stron.
- Ustalcie, po czym poznacie, że konflikt zamienia się we współpracę.
- Ustalcie, że każda ze stron, na każdym etapie rozwiązywania konfliktu, ma prawo do udzielenia feedbacku.
- Określcie jakie działania i zachowania są dla obu stron priorytetowe, w początkowym okresie współpracy.

PAMIĘTAJ!

Rozwiązanie konfliktu może się udać tylko wtedy, gdy obie strony szanują swoją hierarchię wartości i nastawione są na szukanie pomysłów mających na celu rozwiązanie sytuacji konfliktowej.

Zarządzanie i kierowanie KONFLIKTAMI®

Przywództwo operacyjne

★ Program szkoleniowy w tym zakresie ukończyło do tej pory **ponad 3000 menedżerów w Polsce.**

INSTRUKCJA OBSŁUGI

W określonym momencie zderzają się dwie różne tendencje, koncepcje, pomysły. Mogą to być różne interesy, cele, poglądy, uczucia, potrzeby lub postrzeganie rzeczywistości, które na ogół związane są z dłuższym niezaspokajaniem swoich potrzeb.

I tak rodzi się KONFLIKT.



🔍 Słowo **konflikt** wywodzi się od łacińskich słów: **conflictus** i **confligere**. W dosłownym tłumaczeniu oznacza to **zderzenie**.

Koncepcja merytoryczna

Jeśli spotykają się ludzie z różnymi potrzebami, poglądami, celami, osobistą hierarchią wartości, czyli różnym postrzeganiem świata, to konflikty stają się nieuniknione i przez to nadają inny wymiar w relacjach międzyludzkich.

Konflikty należą do naszego życia, są nieodłącznym jego elementem. To nasz punkt widzenia decyduje o tym, czy sytuację konfliktową traktujemy jako doświadczenie pozytywne, czy negatywne.

W codziennej praktyce rozwiązywania konfliktów, bierzemy pod uwagę trzy formy konfliktu:

✓ **zakres potrzeb:** np. czas, budżet, warunki pracy.

✓ **zakres zachowania:** np. sposób komunikacji, brak informacji.

✓ **zakres hierarchii wartości:** np. praca w nadgodzinach.

Źródłem konfliktów są ograniczone zasoby i niski poziom kompetencji z dialogu. Dlatego to, co jest przewagą radzenia sobie z konfliktami, to prawidłowa diagnoza potrzeb obu stron i gwarancja ochrony hierarchii wartości rozmówców oraz właściwa forma wyrażenia swoich podstawowych potrzeb.

Model WKP

Komunikat do osoby ostrzegający przed rozpoczynającym się konfliktem. Prowadzimy go wg następującego wzorca: **WYMAGANIA / KONSEKWENCJE / PROPOZYCJA.**

W **WYMAGANIA** wobec sytuacji: co akceptujesz, a czego nie.

K Wskazanie **KONSEKWENCJI** braku określonego zachowania.

P **PROPOZYCJA** do przedyskutowania: mam coś do zaproponowania.

PRZYKŁAD

W: Tomasz, rozmawialiśmy w zeszłym tygodniu na temat terminowości realizacji przez Ciebie zadań oraz opóźnień, które miało miejsce.

K: Powiedziałem Tobie o tym, że brak informacji o opóźnieniach powoduje wiele kłopotów: naraża nas na straty i kary umowne.

P: Zależy mi na tym, żeby nasza współpraca przebiegała sprawnie – i dlatego oczekuję od Ciebie, że uprzedzisz mnie telefonicznie o każdym potencjalnym opóźnieniu.

Przygotowanie do rozmowy

• Schemat przygotowania

(Odpowiedz na pytania)

Zdefiniuj jaki jest powód rozmowy. Przygotuj fakty.

Miej na uwadze, kto jest Twoim rozmówcą, czyli m.in. jego: kompetencje, staż pracy w firmie, stanowisko, wcześniejsze doświadczenia.

Określ, co konkretnie chcesz osiągnąć rozwiązując konflikt, czyli jakie potrzeby chcesz zaspokoić np. zmianę zachowania, sposób komunikacji, zmianę procesów itp.

Zastanów się, jakie mogą być potrzeby drugiej strony.

Na co w rozmowie chcesz położyć nacisk? Od jakich niezaspokojonych potrzeb ją zaczniesz?

Jak, wg Ciebie, może zareagować rozmówca? Z czego może wynikać jego reakcja?

Jak wtedy zareagujesz? Co konkretnie zrobisz? Jakie podejmiesz działania?

Czego koniecznie chcesz uniknąć? Do czego nie możesz doprowadzić?

Co takiego musi się wydarzyć, abyś przerwał rozmowę?