

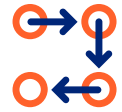
תמיכה במצבים קריטיים



ניהול קונפליקטים

לא קיימות הרבה מערכות יחסים ללא קונפליקטים, אם בכלל. החל מהדינמיקה המשפחתית ועד סביבת מקום העבודה, כמעט כולם חווים לפחות מידה מסוימת של אי הסכמה בקשרים בין-אישיים מעת לעת.

לא קיימות הרבה מערכות יחסים ללא קונפליקטים, אם בכלל. החל מהדינמיקה המשפחתית ועד סביבת מקום העבודה, כמעט כולם חווים לפחות מידה מסוימת של אי הסכמה בקשרים בין-אישיים מעת לעת.



הימנעות מקונפליקט, או סתם העמדת פנים שהוא לא קיים, עלולים לפעמים להחמיר את המצב. קונפליקט שמתעלמים ממנו, לעתים רחוקות יפתר מעצמו עד שהוא יטופל כראוי. לעומת זאת, כאשר אנו מתמודדים עם קונפליקט דרך מחשבה והגיון אנו לומדים יותר על אחרים ועל עצמנו.

קונפליקט שמתעלמים ממנו יעלם מעצמו רק לעתים רחוקות עד שיתייחסו אליו כראוי.

דרכים יעילות לניהול קונפליקט



- הפגינו אמפתיה לנקודת המבט או העמדה הנגדית.
- הישארו רגועים, מכבדים והגיוניים.
- שחררו את הטינה והמרמור בזמן שאתם פועלים למציאת פתרון.
- נסו למצוא מכנה משותף ומקומות לפשרה.
- הקפידו על תקשורת ברורה וישירה.
- הקשיבו באופן פעיל. היו מודעים ל"רגשות" המובעים, כמו גם למילים הנאמרות.
- שמרו על העניין והמוטיבציה שלכם במציאת פתרון מקובל עבור שני הצדדים.
- הפרידו בין רגשות ועובדות.
- הימנעו מלהניח דברים שליליים לגבי כוונותיו של האדם האחר.
- אם אינכם בטוחים במשהו, בקשו הבהרה.

שחררו את הטינה והמרמור בזמן שאתם פועלים למציאת פתרון

דרכים לא יעילות לניהול קונפליקט



- סירוב להכיר במה שחשוב לצד השני.
- שימוש בהתנהגות תוקפנית, מתעמתת ולא מפייסת.
- סירוב להקשיב למידע חדש הרלוונטי לקונפליקט.
- נקיטת גישה נוקשה, לא גמישה. יש את הדרך שלי ויש את הדרך ה"לא נכונה".
- הימנעות מהמהות האמיתית של הסכסוך מחשש לתוצאה שלילית.
- תעודוף של "לנצח" או להיות "צודק" על פני חיפוש אחר פתרון אמיתי.

קל לחשוב על קונפליקט כעל משהו שנפתר בפשטות באמצעים מילוליים, אבל לתקשורת לא מילולית יכולה להיות השפעה חשובה ביותר על ניהול ופתרון קונפליקטים. תשומת לב לדברים כמו וריאציות עדינות בשפת גוף, הבעות פנים, מחוות, טון דיבור וסאב-טקסט עשויה להוביל להבנה טובה יותר לא רק של הבעיה עצמה, אלא גם של המניעים העמוקים והבסיסיים שמאחוריה.

פתרון קונפליקטים יכול להיות עסק רציני, אבל הוא לא חייב להיות חסר הומור לחלוטין. שילוב של הומור וקלות-ראש בזמן הנכון למצב עשוי להיות דרך יעילה להקל על המתח, לשבור את הקרח, ואולי אפילו להעביר את המצב לפרספקטיבה הנחוצה.

ניהול קונפליקט יכול להיות קשה בכל מערכת יחסים, בין אם היא אישית או מקצועית. יחד עם זאת, עם הכלים הנכונים, נקודת מבט רגועה וראש פתוח, מציאת פתרון ושמירה על הקשר אפשריים.

כאשר ניתן לזהות צרכים סותרים ומוכנים לבחון אותם בחמלה ובהבנה, זה יכול להוביל לפתרון בעיות יצירתי, בניית צוות ומערכות יחסים חזקות יותר.

תמיכה במצבים קריטיים כשאתם זקוקים לה



בקרו בכתובת optumeap.com/criticalsupportcenter לקבלת מידע ומשאבי תמיכה נוספים במצבים קריטיים.

אין להשתמש בתוכנית זו במקרי חירום או לצרכים דחופים. במקרה חירום יש להתקשר למספר 100 או לגשת לחדר המיון הקרוב. תוכנית זו אינה מהווה תחליף לטיפול רפואי או מקצועי. יש ליצור קשר עם הרופאה המטפלת כדי לקבל מידע על נושאי בריאות, טיפול או תרופות ייעודיים. עקב הפוטנציאל לניגוד אינטרסים, ייעוץ משפטי לא יוענק בנושאים שעלולים לכלול פעולה משפטית כנגד Optum או החברות המסונפות אליה, או כל ישות שדרכה המתקשר מקבל שירותים אלה באופן ישיר או עקיף (למשל, המעסיק או תוכנית שירותי בריאות). ייתכן שתוכנית זו ורכיביה לא יהיו זמינים בכל המדינות או עבור קבוצות בגדלים שונים והיא נתונה לשינויים. ייתכן שיחולו הגבלות והחרגות על הכיסוי.

Optum® הוא סימן מסחרי רשום של Optum, Inc. בארה"ב ובתחומי שיפוט אחרים. כל שמות המותגים והמוצרים האחרים הם סימנים מסחריים או סימנים רשומים או קניין של בעליהם הרלוונטיים. Optum היא מעסיק שמקפיד על שוויון הזדמנויות.

© Optum, Inc. 2023 כל הזכויות שמורות. OHC 223388-092022 WF8463081