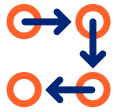


Wsparcie **w kryzysie**



Zarządzanie konfliktami

Niewiele związków, jeśli w ogóle, jest pozbawionych konfliktów. Prawie każdy z nas od czasu do czasu doświadcza do pewnego stopnia nieporozumień międzyludzkich — od rodziny po środowisko pracy.



Niewiele związków, jeśli w ogóle, jest pozbawionych konfliktów. Prawie każdy z nas od czasu do czasu doświadcza do pewnego stopnia nieporozumień międzyludzkich — od rodziny po środowisko pracy.

Unikanie konfliktu lub udawanie, że go nie ma, może czasami pogorszyć sytuację. Ignorowany konflikt rzadko rozwiązuje się sam, chyba że zostanie odpowiednio potraktowany.

Analogicznie, kiedy rozwiązujemy konflikt w przemyślany i rozsądny sposób, uczymy się więcej o innych i o samych sobie.

Ignorowany konflikt rzadko rozwiązuje się sam, chyba że zostanie odpowiednio potraktowany



Skuteczne sposoby zarządzania konfliktami

- Podchodź do przeciwnego punktu widzenia lub stanowiska z empatią.
- Zachowaj spokój, szacunek i rozsądek.
- Porzuć urazy i żale, pracując nad rozwiązaniem.
- Spróbuj znaleźć wspólną płaszczyznę i obszary, w których możliwy jest kompromis.
- Komunikuj się jasno i bezpośrednio.
- Aktywnie słuchaj. Świadomie wyrażaj „uczucia” i wypowiedane słowa.
- Utrzymuj zainteresowanie i motywację do znalezienia rozwiązania akceptowalnego dla obu stron.
- Oddziel uczucia od faktów.
- Unikaj zakładania negatywnych rzeczy w intencjach drugiej osoby.
- Jeśli nie masz o czymś pewności, poproś o wyjaśnienie.

Porzuć urazy i żale, pracując nad rozwiązaniem



Nieskuteczne sposoby zarządzania konfliktami

- Odmowa uznania tego, co jest ważne dla drugiej strony.
- Stosowanie agresywnej, konfrontacyjnej i nieugodowej postawy.
- Odmowa wysłuchania nowych informacji związanych z konfliktem.
- Przyjęcie sztywnego i nieelastycznego podejścia. Istnieją tylko dwa sposoby na rozwiązanie konfliktu: dobry i zły.
- Unikanie prawdziwej natury konfliktu w obawie przed negatywnym wynikiem.
- Przedkładanie „wygrania” lub „posiadania racji” nad poszukiwanie prawdziwego rozwiązania.

Łatwo jest myśleć o konflikcie jako o czymś, co można rozwiązać po prostu za pomocą środków werbalnych, ale komunikacja niewerbalna może mieć niezwykle ważny wpływ na zarządzanie konfliktem i jego rozwiązanie. Zwracanie uwagi na subtelne różnice w mowie ciała, mimice, gestach, tonie wypowiedzi i podtekstach może prowadzić do lepszego zrozumienia nie tylko samego problemu, ale także głębszych motywacji leżących u jego podstaw.

Rozwiązywanie konfliktów może być nacechowane powagą, ale nie musi być całkowicie pozbawione humoru. Zastryk humoru w odpowiednim czasie może być skutecznym sposobem na złagodzenie napięcia, przełamanie lodów, a być może nawet spojrzenie na sytuację z bardzo potrzebnej perspektywy.

Zarządzanie konfliktem może być trudną sytuacją w każdym związku, zarówno osobistym i zawodowym. Jednak przy odpowiednich narzędziach, spokojnej perspektywie i otwartym umyśle możliwe jest znalezienie rozwiązania i utrzymanie relacji.

Umiejętność rozpoznania sprzecznych potrzeb i chęć podejścia do nich z empatią i zrozumieniem mogą doprowadzić do kreatywnego rozwiązywania problemów, budowania zespołu i silniejszych relacji.



Wsparcie w sytuacjach kryzysowych, gdy jest potrzebne

Odwiedź stronę optumeap.com/criticalsupportcenter w celu uzyskania dodatkowego wsparcia i informacji w sytuacjach kryzysowych.



Z programu nie należy korzystać w sytuacji zagrożenia życia ani w celu uzyskania pilnej opieki medycznej. W nagłych przypadkach należy dzwonić pod numer 112 lub udać się do najbliższego szpitalnego oddziału ratunkowego (SOR). Ten program nie ma na celu zastąpienia opieki lekarskiej ani porady specjalisty. W sprawie opieki zdrowotnej, leczenia lub leków należy się skonsultować z lekarzem. Ze względu na możliwość konfliktu interesów nie udzielamy porad prawnych związanych z sytuacjami, które mogą prowadzić do wystąpienia na drogę sądową przeciwko firmie Optum albo jej spółkom zależnym, lub innym podmiotom, od których rozmówca bezpośrednio albo pośrednio uzyskuje te usługi (np. pracodawcy albo planowi medycznemu). Ten program i jego elementy mogą nie być dostępne w niektórych obszarach administracyjnych lub dla niektórych grup ze względu na ich wielkość i mogą ulec zmianie. Mogą obowiązywać wyłączenia i ograniczenia świadczeń.

Optum® jest zarejestrowanym znakiem towarowym firmy Optum, Inc. w Stanach Zjednoczonych i w innych jurysdykcjach. Wszystkie inne marki lub nazwy produktów są znakami towarowymi albo znakami zastrzeżonymi należącymi do odpowiednich właścicieli. Firma Optum realizuje politykę równych szans w zatrudnieniu.