

Zarządzanie konfliktem

Tylko w niewielu, jeśli w ogóle, relacjach nie występują konflikty. Od dynamiki rodziny po środowisko pracy – prawie każdy od czasu do czasu doświadcza przynajmniej nieporozumień międzyludzkich.

Unikanie konfliktu lub udawanie, że go nie ma, może czasami pogorszyć sytuację. Zignorowany konflikt rzadko rozwiązuje się sam, trzeba się nim zająć i odpowiednio rozwiązać.

I odwrotnie, kiedy radzimy sobie z konfliktem w sposób przemyślany i rozsądny, dowiadujemy się więcej o innych i o sobie.

Skuteczne sposoby zarządzania konfliktem

- Wykaż się empatią wobec osoby o przeciwnym punkcie widzenia lub zajmującej inne stanowisko.
- Zachowaj spokój, szacunek i rozsądek.
- Pracując nad rozwiązaniem nie kieruj się niechęcią i nie trzymaj urazy.
- Spróbuj znaleźć wspólną płaszczyznę i obszary, w których możliwy jest kompromis.
- Komunikuj się jasno i bezpośrednio.
- Słuchaj aktywnie. Bądź świadomy(-a) wyrażanych „uczuć”, a także wypowiedzianych słów.
- Utrzymuj zainteresowanie i motywację do znalezienia rozwiązania akceptowalnego dla obu stron.
- Oddziel uczucia od faktów.
- Unikaj zakładania negatywnych rzeczy na temat intencji drugiej osoby.
- Jeżeli nie jesteś czegoś pewien/pewna, poproś o wyjaśnienie.



Nieskuteczne sposoby zarządzania konfliktem

- Odmowa uznania tego, co jest ważne dla drugiej strony.
- Agresywna, konfrontacyjna i nieugodowa postawa.
- Odmowa wysłuchania nowych informacji istotnych dla konfliktu.
- Sztuczne i nieelastyczne podejście. Zrobimy to tak, jak ja chcę lub wcale.
- Unikanie prawdziwej natury konfliktu w obawie przed negatywnym wynikiem.
- Przyznanie pierwszeństwa „wygrywaniu” lub „nieomyślności” zamiast poszukiwania prawdziwego rozwiązania.

Łatwo jest myśleć o konflikcie jako o czymś, co można rozwiązać po prostu rozmową, jednak komunikacja niewerbalna może mieć niezwykle ważny wpływ na zarządzanie konfliktem i jego rozwiązywanie. Zwracanie uwagi na takie rzeczy, jak subtelne różnice w mowie ciała, wyrazie twarzy, gestach, tonie i podtekście, może prowadzić do lepszego zrozumienia nie tylko samego problemu, ale także głębszych i leżących u jego podstaw motywacji.

Rozwiązywanie konfliktów może być poważną sprawą, ale nie musi być całkowicie pozbawione humoru. Odpowiednio zaplanowany w czasie zastrzyk humoru i lekkości w danej sytuacji może być skutecznym sposobem na złagodzenie napięcia, przełamanie lodów, a nawet nadanie sytuacji bardzo potrzebnej perspektywy.

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

Kiedy potrafisz rozpoznać sprzeczne potrzeby i zechcesz przyjrzeć się im ze współczuciem i zrozumieniem, może to prowadzić do kreatywnego rozwiązywania problemów, budowania zespołu i silniejszych relacji.



Wsparcie o krytycznym znaczeniu wtedy, gdy jest potrzebne

Na stronie optumwellbeing.com/criticalsupportcenter można uzyskać dodatkowe zasoby i informacje o wsparciu o krytycznym znaczeniu.



Z programu nie należy korzystać w nagłych przypadkach zagrożenia zdrowia lub kiedy zachodzi potrzeba udzielenia pilnej pomocy. W nagłych przypadkach należy zadzwonić pod numer lokalnych służb ratunkowych lub udać się na najbliższy oddział ratunkowy. Program ten nie zastępuje opieki lekarza ani specjalisty. Program i jego elementy mogą nie być dostępne we wszystkich lokalizacjach, i mogą obowiązywać pewne wyłączenia i ograniczenia dotyczące ubezpieczenia.

© 2024 Optum, Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone. WF12836817 143491-022024 OHC