

Konfliktuskezelés

Konfliktus

A konfliktus azt jelenti,
hogy valamiben nem értünk egyet valakivel.

A nézeteltérés oka az lehet,
hogy különbözik a véleményünk,
különböző dolgokat szeretnénk.

Például lehet eltérés a főnökünk és közöttünk,
ha a főnökünk szeretné,
hogy túlórázzunk a munka után,
mi azonban egy születési bulira
vagyunk meghívva.

Ilyenkor vita alakulhat ki.
Ha nem jól kezeljük a helyzetet,
akár kiabálhatunk is egymással.

A konfliktus során nehéz érzéseket élhetünk át:



düh



félelem



szomorúság



szorongás

Ezek az érzések nehezítik a konfliktus megoldását.
Ha lezárjuk a vitát, eltűnnek ezek az érzések is.

Különösen a munkahelyen fontos,
hogy megszűnjön a nézeteltérés,
és meg tudjuk beszélni a konfliktust.

5 féle módon kezelhetjük a konfliktust:

1

Elkerüléssel

Kilépünk a helyzetből,
nem foglalkozunk
a konfliktus megoldásával.
„Ebbe inkább ne menjünk bele...”



2

Versengéssel

A saját véleményünkhöz
ragaszkodunk a másik kárára is.
„De nekem van igazam...”
„Nem jól látod...”



3

Alkalmazkodással

Akkor is elfogadjuk azt,
amit a másik szeretne,
ha nem értünk egyet.
„Úgy teszem, ahogy mondod...”



4

Kompromisszum kereséssel

Megegyezünk,
de mindketten engedünk az
igényeinkből.
„Elfogadom, hogy ... ha te is
elfogadod...”



5

Együttműködéssel

Olyan megoldást találunk,
ami mindkettőnknek megfelel.
„Gondoljuk át együtt...”
„Abban nem értünk egyet...”



Néha már az is hasznos,
ha alkalmazkodunk a másik személyhez..
A legjobb viszont az,
ha közös megoldást találunk.