

Akademia Młodego Ekonomisty



Kierowanie konfliktem. Konflikty w życiu przedsiębiorcy. Beata Szynalska -Skarżyńska

Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach
29 września 2014 r.

Organizatorzy



"kierowanie konfliktem" >> Konflikty w życiu przedsiębiorcy. Źródła konfliktów i ich rodzaje.
>> Dynamika konfliktów. Pozytywne i negatywne skutki konfliktów. >> Rozwiązywanie konfliktów.
>> Warsztaty: Sztuka rozwiązywania konfliktów
>> wolałabym bardziej zwrócić uwagę na ich życie i otoczenie i tylko trochę >> o >> przedsiębiorcy.

- Konflikt to zjawisko powszechnie występujące, najczęściej kojarzące nam się z nieprzyjemnymi wrażeniami.



**Nie ma on jednak tylko zabarwienia
negatywnego.**

Koło konfliktu wg Ch.W. Moore



- Ujawnienie konfliktu świadczy o dążeniu do zmiany i spowodowaniu by sytuacja stała się lepsza.



- Konflikty są siłą napędową rozwoju.



KONFLIKT – CO TO JEST?

- **DEFINICJA:**
 - **Konflikt – to rozbieżność interesów lub przekonanie (choć jednej ze stron), że ich aktualne dążenia nie mogą być zrealizowane jednocześnie.**

- **POTOCZNIE JEST TO:**
 - » **Sprzeczność interesów**
 - » **Niezgodność zdań**
 - » **Spór**
 - » **Brak porozumienia**
 - » **Wzajemne niezrozumienie**



ZACHOWANIA W SYTUACJACH KONFLIKTOWYCH

- **Szukanie wsparcia.**
 - » *Szukam zewnętrznego autorytetu, dla uzyskania poparcia.*
 - » *Szukam innych ludzi w celu budowania koalicji.*
- **Oddanie sprawy w ręce arbitra.**
 - » *Staram się, by konflikt rozwiązała osoba trzecia (np. sędzia).*
- **Potraktowanie konfliktu jako problemu do rozwiązania.**
 - » *Negocjuję lub podejmuję się mediacji.*



Fazy konfliktu

- I FAZA konflikt jest potencjalny, tzn. sama współzależność dwóch stron stwarza możliwość, która może, ale oczywiście nie musi, pociągnąć za sobą konflikt .
- II FAZA to pojawienie się poczucia, że nasze interesy są zagrożone, wówczas konflikt zaczyna się ujawniać.
- III FAZA – to faza jawnych i dostrzegalnych działań.

ZACHOWANIA W SYTUACJACH KONFLIKTOWYCH

- **Unikanie.**

- » *Nie dostrzegam konfliktu tak długo, jak to możliwe.*
- » *Uciekam gdzie indziej, stosuję używki.*
- » *Przekonuję samego siebie i innych, że nic się nie wydarzyło.*

- **Walka.**

- » *Stosuję napaść słowną, krzyczę, kłócę się, mam podniesiony ton głosu.
Bronię swoich racji i poglądów.*
- » *Jestem agresywny, stosuję przemoc.*

- **Rezygnacja.**

- » *Poddaję się bez podjęcia walki.*
- » *Poddaję się po walce.*



PRAWIDŁOWOŚCI PSYCHOLOGICZNE

- **U osób, między którymi istnieje konflikt dochodzi do zniekształcenia obrazu własnej osoby i obrazu innych ludzi.**

Ja jestem dobry, on – zły

- **Będąc w konflikcie mamy skłonność do myślenia uproszczonego.**

Szukam potwierdzenia własnych racji, zwiększa się moja odporność na argumenty przeciwne mojemu zdaniu

- **Konflikt sprzyja wytwarzaniu obrazu „wroga” –jednoznacznie negatywnego**

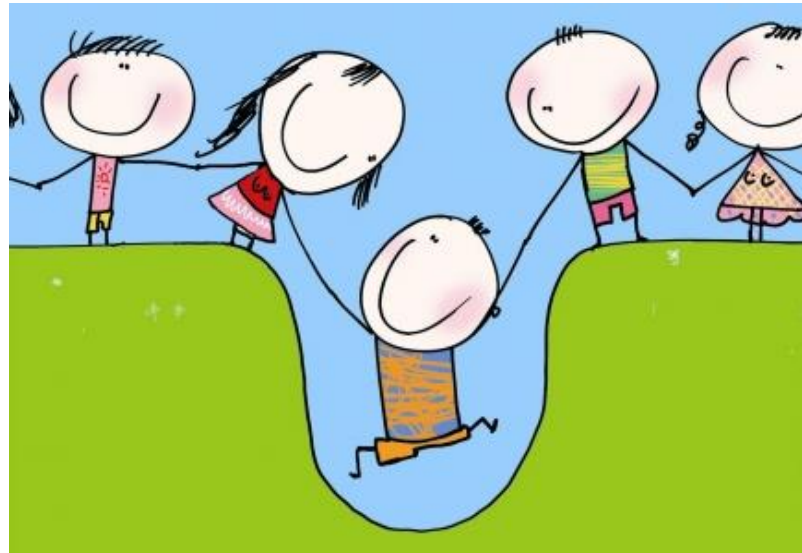
To „półinteligent”, prostak,...

co blokuje możliwość porozumiewania się.



JAK ROZWIĄZYWAĆ KONFLIKT?

- **Weź odpowiedzialność za powstały konflikt. Zastanów się:**
Jaki jest w nim mój udział?
Czy mi zależy na rozwiązaniu tego konfliktu?
Co mogę i chcę w tym celu zrobić?
- **Zaczynając rozmowę na temat konfliktu nie mów o kimś: uważam, że Ty..., a skoncentruj się na własnych uczuciach:**
czuję się...
- **Nie zadawaj retorycznych pytań w rodzaju: jak mogłeś to zrobić? – Myśl konstruktywnie zamiast wyładowywać złość.**
- **Słuchaj uważnie drugiej strony.**





Konflikt

Próbujesz go załagodzić i nagle znajdujesz się w jego centrum

www.demotywatory.pl

JAK ROZWIĄZYWAĆ KONFLIKT?

- **Niczego nie ukrywaj – mów o wszystkim co Ci przeszkadza.**
- **Bądź przygotowany, że inni nie zgodzą się z Twoim stanowiskiem – nie znaczy to jednak, że są ludźmi, z którymi nie można dojść do porozumienia.**
- **Staraj się zachować spokój – jeśli czujesz, że wybuchniesz złością, oddychaj głęboko przeponą.**
- **Przygotuj się do negocjacji.**



KONSEKWENCJE KONFLIKTU

- **ESKALACJA** – pogorszenie stosunków między stronami, wrogość, zagłada, separacja, rozłam.
- **ZŁAGODZENIE** – rozładowanie napięcia, kompromis, nadzieja, pozytywne nastawienie.
- **ROZWIĄZANIE** – rozładowanie napięcia, twórcza praca, pokój i porozumienie, zmiana strategii działania.

