



Konflikty – przyczyny, zapobieganie i rozwiązywanie

Konflikt w miejscu pracy jest nieunikniony ze względu na naturalne różnice między ludźmi wynikające z ich przekonań, wartości i osobowości. Według Joyce Weiss, mistrzyni coachingu specjalizującej się w strategii komunikacji, **90 procent problemów w firmach sprowadza się do braku komunikacji**. Dzieje się tak, ponieważ ludzie boją się być szczerzy i mówić to, co myślą, by nikogo nie rozgniewać i nie wywołać konfliktu. Niestety samo to może prowadzić do sporu.

Konflikty w miejscu pracy mogą być spowodowane przez:

- różnice osobowościowe
- słabą komunikację
- przeciwstawne stanowiska i walkę o władzę
- ego i dumę
- zazdrość i współzawodnictwo
- niezaspokojone potrzeby i problemy z wynagrodzeniem
- dostrzeganie nierówności i niesprawiedliwości
- niewyjaśnione lub niejednoznaczne role
- problemy emocjonalne i stres.

Różne przyczyny mają podobny skutek – zatarg między pracownikami. Dlatego warto wiedzieć, jak zapobiegać sytuacjom konfliktowym oraz w jaki sposób je rozwiązywać.

- **Bądź bezpośredni/bezpośrednia, szczerzy/szczera i sprawiedliwy/sprawiedliwa** jako lider, pomoże Ci to zyskać wiarygodność. Spraw, by wszystkie zasady i komunikacja były spójne i jasne. Zdefiniuj dopuszczalne zachowania i wyeliminuj niejednoznaczność.
- **Uczyni każdego odpowiedzialnym za rozwiązywanie konfliktów**. Jest to kolejna wskazówka dla menedżerów. Trzeba się upewnić, że każdy dba o unikanie i rozwiązywanie problemów.
- **Nie ignoruj konfliktu**. „Uderzaj w niego” z całą mocą. Bądź proaktywny/proaktywna. Bądź świadomy/świadoma obszarów potencjalnego sporu i interweniuj, zanim dojdzie do eskalacji problemu. Mogą to robić zarówno menedżerowie, jak i pracownicy.
- **Postaw się w sytuacji drugiej osoby** lub, jeśli jesteś menedżerem/menedżerką, postaraj się zrozumieć obie strony konfliktu. W tym miejscu pojawia się czynnik WIIFM (z angielskiego: *What's In It For Me – co z tego będę miał/miała*, jakie potrzeby mają obie strony konfliktu). Zrozumienie tego jest kluczem do zrozumienia emocji leżących u podstaw konfliktu.
- **Postrzegaj konflikt jako okazję do nauki**. Zobacz, czego można się z niego nauczyć, co może być pozytywne i korzystne.
- **Popraw morale**, wprowadzając ćwiczenia budujące zespół, warsztaty rozwiązywania konfliktów i inne sposoby na zapewnienie dobrej atmosfery w miejscu pracy.
- **Używaj języka, który nie osądza**. Nie obwiniaj się, traktuj każdy konflikt jako odrębną sprawę, rozumiejąc, że sytuacje różnią się w zależności od okoliczności.

Konflikty w miejscu pracy są nieuniknione, ale możliwe do opanowania. Jako lider możesz podjąć wiele kroków, takich jak te opisane powyżej, by spróbować zapobiec im w pracy lub go złagodzić.



E-MAIL EAP



INFOLINIA EAP

WEBINARY EAP

1. Zaloguj się do naszego portalu:
www.myeap24.pl
2. Sprawdź zaplanowane webinary i zarejestruj się.
Inspiruj się do zmian, na dobre.

Więcej inspiracji dla menedżerów w naszym portalu:

www.myeap24.pl

Zaloguj się > BAZA WIEDZY
> MANAGER