

Konfliktusok a vezetésben

Konfliktus: érdekek ütközése, harca

Okai: pl.

- egyéni válság
- igazság – bizonyosság
- hiányzó kommunikáció
- leértékelő megjegyzések/magatartás
- érdekütközés

A konfliktus kiéleződésének menete

- lemerevedés
- polarizálódás
- konfrontálás
- ellenfél-ellenség
- titulusok
- erőszakkal való fenyegetés
- nyílt csata
- megsemmisítés

Tipikus magatartásformák konfliktushelyzetekben

- menekülés
- támadás
- tehetetlenség, mozdulatlanság

Konfliktuskerülési mechanizmusok

- elfojtás
- racionalizálás
- szubsztitúció
- konverzió
- kompenzáció
- regresszió

Konfliktusmegoldás hivatkozási alapja

- hatalom
- törvény/szabály
- érdekegyeztetés

Konstruktív magatartás konfliktusokban

- a konfliktus létezésének elismerése
- a konfliktus lényegének megfogalmazása
- az emocionális és a racionális tartalom különválasztása
- saját szerep felismerése a konfliktus kialakulásában
- hozzájárulni a konfliktus megoldásához
- én-üzenetekben kommunikálni

Konfliktus a vezetésben

- A Vezetés: embereket megbízni feladatok elvégzésével

Funkcionális-----Perszonális

KONFLIKTUS

A konfliktus: érdekek ütközése/harca

A konfliktus oldása hierarchiában

Meggyőzés

A meggyőzés lépései:

1. A szerepben való elfogadottság

2. Metakommunikáció

3. Tartalom

A jó vezető, akinek a munkatárs
meg akar felelni
emberileg is, szakmailag is

Motiváció

A belső késztetés erősítése

Célja: a fölösleges konfliktusok elkerülése

A motiváció eszköze

A munkatársra fordított figyelem

Dicséret

Pozitív visszajelzés teljesítményre
hierarchiában

Elmarasztalás

Negatív visszajelzés teljesítményre
hierarchiában

Struktúra az elmarasztaláshoz

- felkészülés
- hívás semleges hangon
- hibajelenség megfogalmazása
- ok a munkatárstól. (Kérdezd meg mi történt, mi az oka?)
- el nem fogadás. („Ezt nem tudom elfogadni”)

Struktúra az elmarasztaláshoz

- jelentősége. (Miért van súlya)
- konkrét hiba kijavítása (korrekció a munkatárstól)
- elkerülés a Mt.-tól („Mit teszel azért, hogy ez ne forduljon elő még egyszer)

Struktúra az elmarasztaláshoz

- összegzés (hiba, el nem fogadás, jelentősége, elkerülés)
- Lezárt ügy („Rendben. Ezzel nekem rendben van”)

Csoma Áron
06 30 336 16 66