

KONFLIKTUS KOMMUNIKÁCIÓ

Előadó: Wavrik Gábor

KONFLIKTUS FAJTÁK

- Személyes
- Vélemény különbség
- Személyiségbeli különbség
- Korkülönbség
- Habitus különbség
- Érdek különbség (pluszmunka, plusz kockázat, teljesítményromlás)
- STB.

MIÉRT VAN KONFLIKTUS MUNKAHELYI KÖRNYEZETBEN?

A globális hatékonyság-növeléssel be van építve a rendszerbe!



A KOMMUNIKÁCIÓ / VISELKEDÉS 3 FAJTÁJA

Agresszív

Asszertív

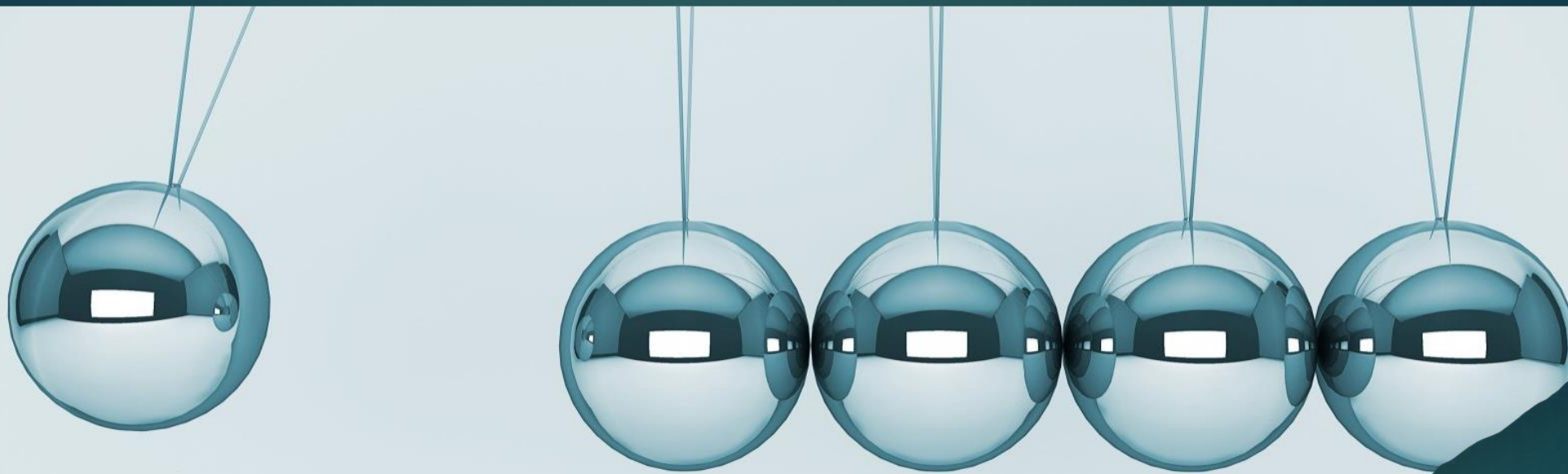
Passzív



AZ ASSZERTÍV KOMMUNIKÁCIÓ DEFINÍCIÓJA



„...Olyan viselkedési forma, amelyben mind az én mind a másik fél igényeit, véleményét, stb. figyelembe véve kommunikálok. Mindezt világosan, egyszerűen fogalmazva, negatív érzelmek nélkül, megoldásra törekedve...”



MIT OKOZ AZ AGRESSZIÓ?

- Agresszió, mint válasz
- Kapcsolat romlása
- Fiziológiai jelek

A TIPIKUS 3 HIBA!!!

- Megítélem a másikat.
- Megmondom a másiknak, mit csináljon.
- Negatív érzelmet, témát viszek be a beszélgetésbe.

AZ ÖT LÉPÉSES ESZKÖZ

1. Adategyeztetés lépésről lépésre.
2. Ez rám hogyan hat?
3. Mi az ő szemszöge?
4. Kompromisszum keresése. Nem kell rögtön!
5. Döntés transzparens kimondása (emailben megerősítve).



A MÁSIK SZEMSZÖGE – MIÉRT AGRESSZÍV A MÁSIK?

Fenyegetést érez

Múltbeli tapasztalás miatt túlreagálás

Nincsenek jó kapcsolati / kommunikációs készségei

Azt hiszi, hogyha agresszívebb, akkor könnyebben eléri a célját

Ezt hozza a családból

ÉREZD MEG ELŐRE A POTENCIÁLIS FESZÜLTSÉGET ÉS KÉSZÜLJ!





K&K DILEMMA: KAPCSOLAT VS. KPI (KIVÁLÓ TELJESÍTMÉNY)

MI ÖLI MEG A VALÓS FIGYELMET? – Top 5



- Gyors vagyok, tudom, mit akar mondani
- Félbeszakítom
- Testbeszéd, mimika
- Az ellenérven gondolkodom
- Tovább gondolom, amit mond

Kapom:

- Tömeges – ne vedd szívedre
- Tulképp prioritizálás
- Egyedi fontos- 5 lépéses

Adom:

- Nagyon ritkán!
- Először az eszkálálthoz.
- Második esély?
- Jövő felvázolása.
- 5 lépéses



ASSZERTÍV KOMMUNIKÁCIÓ – TOP 12 SZABÁLY

- Koncentrálj a „valós érdekkülönbségekre”.
- Különítsd el a tényeket a véleményedről, feltételezéseidről.
- Kerüld a 3 fő hibát: 1) megítélés, 2) megmondom, mit csináljon, 3) negatív érzelmeket vagy témát viszek be.
- Érezd meg előre a feszültséget és készülj. Kapcsolat vs KPI!!!
- Demonstráld hangvételben, gesztusokban, mondandódban a pozitív és megértő hozzáállást a másikhoz.
- A fő cél = nagyjából mindkét fél elégedett legyen (ez lehet 50/50, de 0/100 is!!!).
- Valós figyelem, valós nyitottság,
- Informális őszinteség.
- Eszkaláció profin.
- Ha gond van, szóban!
- 5 lépéses eszköz.
- **Gyakorolj sokat, és az elején mindig készülj! ÉVEK!**