

Marek Stączek



Konflikt

6 sposobów
na typowe
sytuacje konfliktowe
w życiu zawodowym

MAREK STĄCZEK

Konflikt

**6 sposobów na typowe
sytuacje konfliktowe
w życiu zawodowym**

2011

EdisonTeam.pl

© EdisonTeam.pl

Wszelkie prawa, włącznie z prawem do reprodukcji tekstów oraz ilustracji
w całości lub w części, w jakiegokolwiek formie - zastrzeżone.

ISBN: 978-83-61485-16-2

Ilustracje: Elżbieta Dudziak

Korekta: Magdalena Kreft

Projekt okładki i skład komputerowy: Aneta Krzywicka

Wydawca: EdisonTeam.pl

Spis treści:

Wstęp	4
Część pierwsza	7
Reakcje w konflikcie – co dzieje się z człowiekiem w sytuacji konfliktowej?	7
Percepcja, czyli co i jak widzę w konflikcie?	9
Część druga – sześć typowych sytuacji trudnych i konfliktowych	25
Rozdział 1. Co robić, gdy odpowiedzialność za problem leży po mojej stronie?	
O idei karmienia i głodzenia gniewu – „Algorytm 5 kroków”	25
Rozdział 2. Co robić, gdy odpowiedzialność za problem leży po stronie mojego rozmówcy?	
O strategii miękkiej komunikacji	37
Rozdział 3. Jak odmawiać nie niszcząc relacji?	
O sztuce umiejętnego mówienia „nie”	49
Rozdział 4. Co robić w sytuacjach, gdy słyszę odmowę?	
To mi mówią – „nie”.	54
Rozdział 5. Co robić, gdy ktoś w rozmowie przekracza pewne granice?	
O „Strategii 4 stopni”	60
Rozdział 6. Co robić, gdy ktoś chce zerwać z nami współpracę?	
Sztuka przetamywania impasu	66
Zakończenie	72

Wstęp

„Zawsze mi się zdawało, że najlepszym symbolem zdrowego rozsądku jest most”. F. Roosevelt

Całość tej książki poświęcona jest próbie odpowiedzi na pytanie, jak postępować w sytuacjach konfliktowych, które nieuchronnie pojawiają się w życiu zawodowym.

Po wielu warsztatach prowadzonych na ten temat, podczas przeglądania literatury psychologicznej i biznesowej zauważyłem, że to, co popularnie nazywamy sytuacjami trudnymi można pogrupować na 6 obszarów:

- Pierwszy – konflikt pojawia się przez nasze zaniedbanie lub niedopatrzenie.
- Drugi – doszło do konfliktu, ale odpowiedzialność za jego pojawienie się ponosi nasz rozmówca, lub nie wiadomo, kto za to odpowiada.
- Trzeci – dotyczy obrony naszych interesów, czyli jak mówić „nie”, nie niszcząc relacji.
- Czwarty – jak radzić sobie, gdy ktoś nam mówi „nie”, czyli strategia reagowania na odmowę.

- Piąty – jak radzić sobie z osobami, które przekraczają w rozmowie nasze granice.
- Szósty – co robić, gdy ktoś chce zerwać z nami współpracę, czyli o strategii przełamywania impasu.

Nim jednak omówię tych sześć sytuacji, zacznę od krótkiego opisu, który pokaże, jak konflikt wpływa na każdego z przedstawicieli gatunku *homo sapiens*. Wspólnie zastanowimy się, ile owego *sapiens* pozostaje w czasie prowadzenia trudnych rozmów. Zobaczymy, co dzieje się z każdym z nas, by na podstawie tego opracować odpowiedź na pytanie: „*jak reagować w tego typu sytuacjach?*”.

W pierwszej części, w rozdziale „*co?*” zobaczymy, jak bardzo do każdego z nas pasuje rosyjskie określenie „*straszno i śmieszno*”. Zaś w kolejnych sześciu odstępach (część druga) zaopatrzymy się w praktyczne sposoby radzenia sobie w trudnych sytuacjach, czyli model działania „*krok po kroku*”.

Zawartość książki wzbogaca słownik haseł związanych z tematem konfliktu. Do opisu poszczególnych terminów poprosiłem osoby znajome oraz te, z którymi miałem przyjemność pracować i którym serdecznie dziękuję za poświęcony czas i podarowaną wiedzę.

Marek Stączek, EdisonTeam.pl

Warszawa, maj 2011 roku

Zamiast wprowadzenia do pierwszej części – zadanie:

Wyobraź sobie, że do twojej firmy aplikuje nowy pracownik. Z zebranych informacji dowiedziałeś się, że ma okresowe napady autyzmu. Czasami w rozmowie, mimo że brak mu nowych argumentów rośnie w nim przekonanie, że ma rację. Zdarza się, że słabo słyszy i wtedy ma tendencję do prowadzenia intensywnego dialogu – sam ze sobą. Dodatkowo, ktoś ci powiedział, że potrafi dostrzec czyjąś pozytywną cechę i momentalnie zmienić ją w negatywną, i po takiej intelektualnej operacji głęboko wierzy, że jest tak rzeczywiście!

Twoim zadaniem jest podjęcie wstępnej decyzji o zatrudnieniu. Czy spotkasz się z nim, czy raczej wykreślasz go z listy? Proszę, bądź ostrożny w odpowiedzi. Nie spiesz się i uważaj, bo przypadkiem możesz spotkać go... w swojej łazience przy goleniu lub robieniu makijażu. Jeżeli nie wierzysz, uważnie przeczytaj część pierwszą.

Konflikt

6 sposobów na typowe sytuacje konfliktowe w życiu zawodowym

„Wielu z nas postrzega konflikty jako wojnę. Media częściej używają określenia „konflikt zbrojny”, niż „wojna”. Na wojnie wytaczamy najcięższe działa, by zniszczyć przeciwnika. Algorytm jest jeden: albo ja, albo przeciwnik. Autor uświadamia nam, podając Algorytm 5 Kroków, że rozwiązanie konfliktu jest możliwe zawsze. Bez ofiar i bólu. Konieczny jest jednak wysiłek i dobra wola”.

Andrzej Białek, wiceprezes, Wydawnictwo CHARAKTERY

„Sytuacje konfliktowe spadają na nas nieoczekiwanie. To, jak powinniśmy zareagować przychodzi nam do głowy, gdy... mleko się już rozlało. Marek Stączek proponuje nam przejście przez sześć sytuacji konfliktowych po to, aby móc być na nie przygotowanym. Dobra teoria sprawdzona w praktyce. Gorąco polecam!”

Grzegorz Nakonieczny, TVP