

Konfliktid töökoas

„Töömaailm 2020”

25.–29. aprill 2016

Nell-Breuning-Haus, Wiesenstraße 17, D-52134 Herzogenrath

Neljapäev, 28. aprill kl 9.00

Konfliktid töökoas

Angela C. Reinhardt

Business Health Consulting

Konfliktid töökohas

Ld k *confligere*: kokku sattuma, võitlema

Konfliktist räägitakse siis, kui isikute või gruppide **eesmärgid**, **huvid** või **väärtused** ei sobi omavahel kokku või *tundub*, et ei sobi omavahel kokku.



Konfliktid töökohas



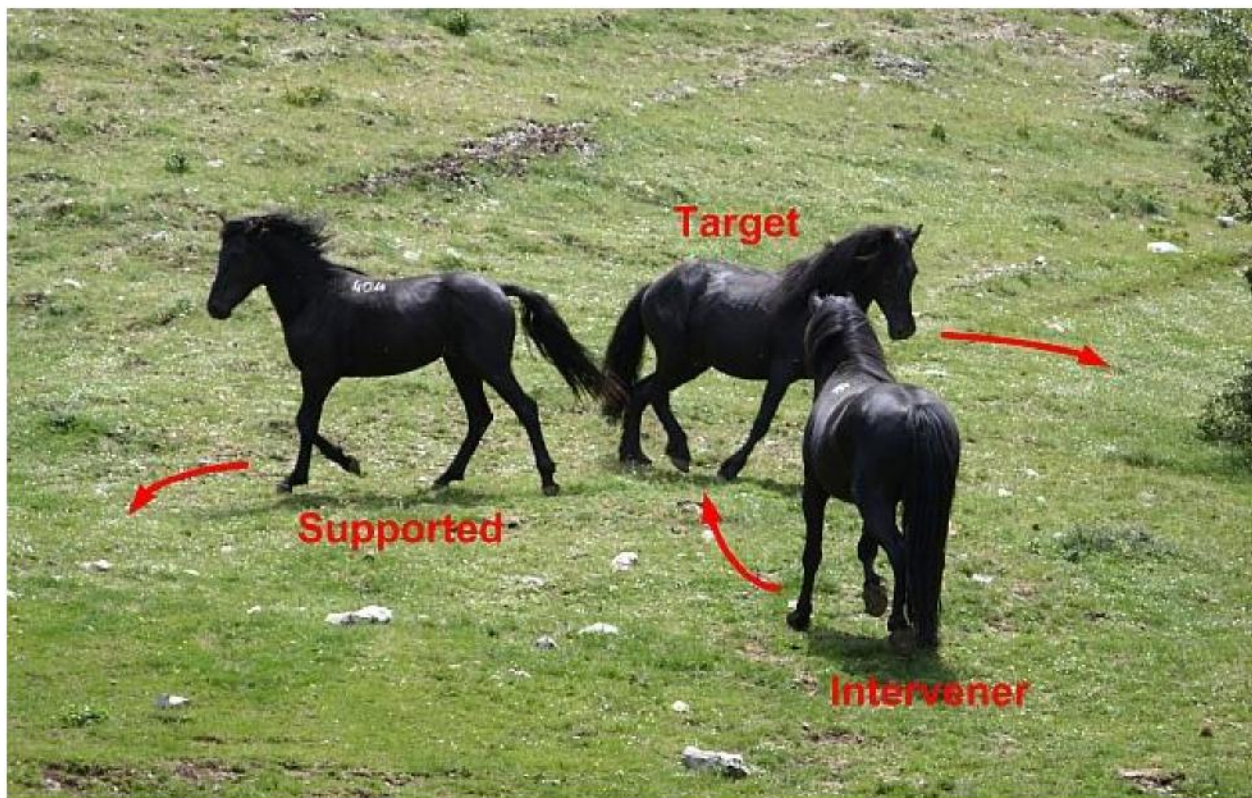
„Ma ei tea kindlat teed
eduni, tean vaid teed
kindla ebaeduni – tahta
olla kõigile meele järele.”

Platon

... See tähendab, et konfliktid võivad eduni viia! Konfliktide
puudumine tähendab aga kindlat ebaedu.



Konfliktid töökohas



Konfliktid töökohas

Konfliktid on osa elust!

Konfliktid on loomulikud!

Areng on saavutatav vaid konfliktide abil!

Karjasised: hierarhiakonfliktid, konfliktid positsiooni tõttu grupis – konfliktid kolleegide vahel, juhtkonna, partnerite, perekonna, sõpradega, ...

Karjavälised: konfliktid grupi, perekonna, liigi püsimajäämise tagamiseks, jahimaade, toidu, vee jne pärast. Konfliktid ostjate, elanike, klientide, teiste grupiliikmetega.

Konfliktid töökohas

Konflikte on väga erinevat liiki, nt:

jagamiskonflikt – ressursside kasutus ja realiseerimine;

eesmärgikonflikt – tuntav vastuolu kavatsustes ja huvides;

võimukonflikt – ebavõrdsena tunduv võimujaotus;

teabekonflikt – vale, ebapiisav, valesti mõistetud teave;

väärtustekonflikt – erinevad väärtused;

identiteedikonflikt – tunne, et minapilt või see, mis teeb isiksusest isiksuse, on ohus.

...

Konfliktid töökohas

Konfliktid vastaste järgi:

paari-/suhtekonfliktid -> nt kahe inimese eri väärtushinnangud või eesmärgid;

konfliktikolmnurgad / väikegrupi konfliktid -> nt teiste tagarääkimine, narrimine, „kaks ühe vastu“;

grupikonfliktid -> nt grupisiseste alagruppide konfliktid (seesmised konfliktid) või konfliktid teiste gruppide või isikutega (välised konfliktid).

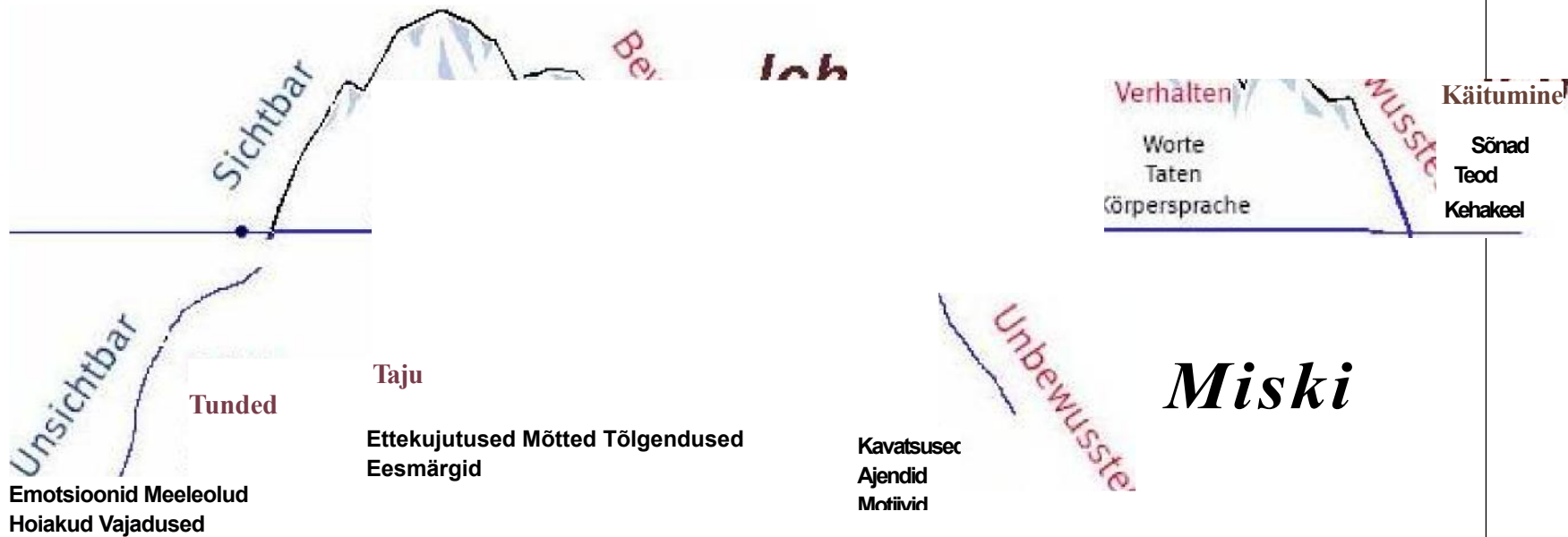


e

Konfliktid töökohas

Sigmund Freudi jäämäe mudel

- Ainult jäämäe tipp on nähtaval! -



W'''r

Konfliktid töökohas

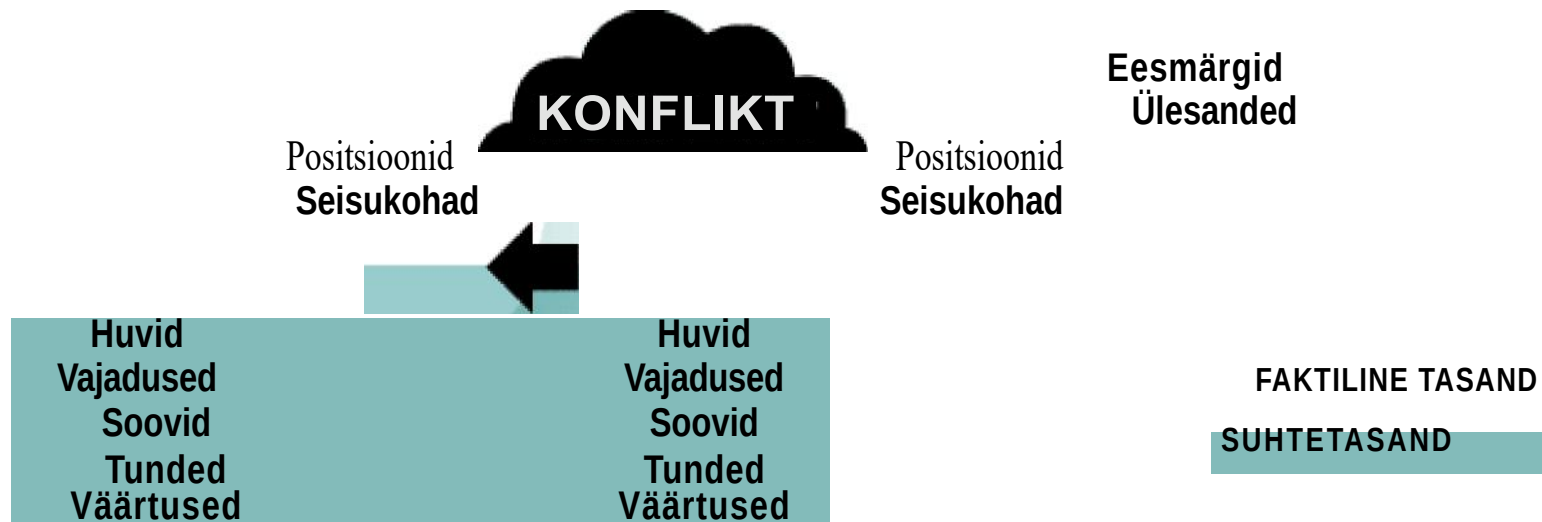
Kuidas me konfliktide korral käitume? – Täiesti loomulikult!

1. **„Rünnak”** „Mulle aitab!” – „Pean enda huvide eest seisma ja alustan konflikti!”
2. **„Kaitse”** „Jäta mind rahule!” – „Ma ei taha tülitseada, aga pean end kaitsma, enda eest seisma!”
3. **„Surnu mängimine”** „Tunnen sisimas teisiti, aga konflikti vältimiseks hoian madalat profiili! Nii jään tulejoonelt välja, ei pea ründama ega ennast kaitsma. Seejuures ei ole mul aga päriselt hea olla!”





Konfliktid töökohas

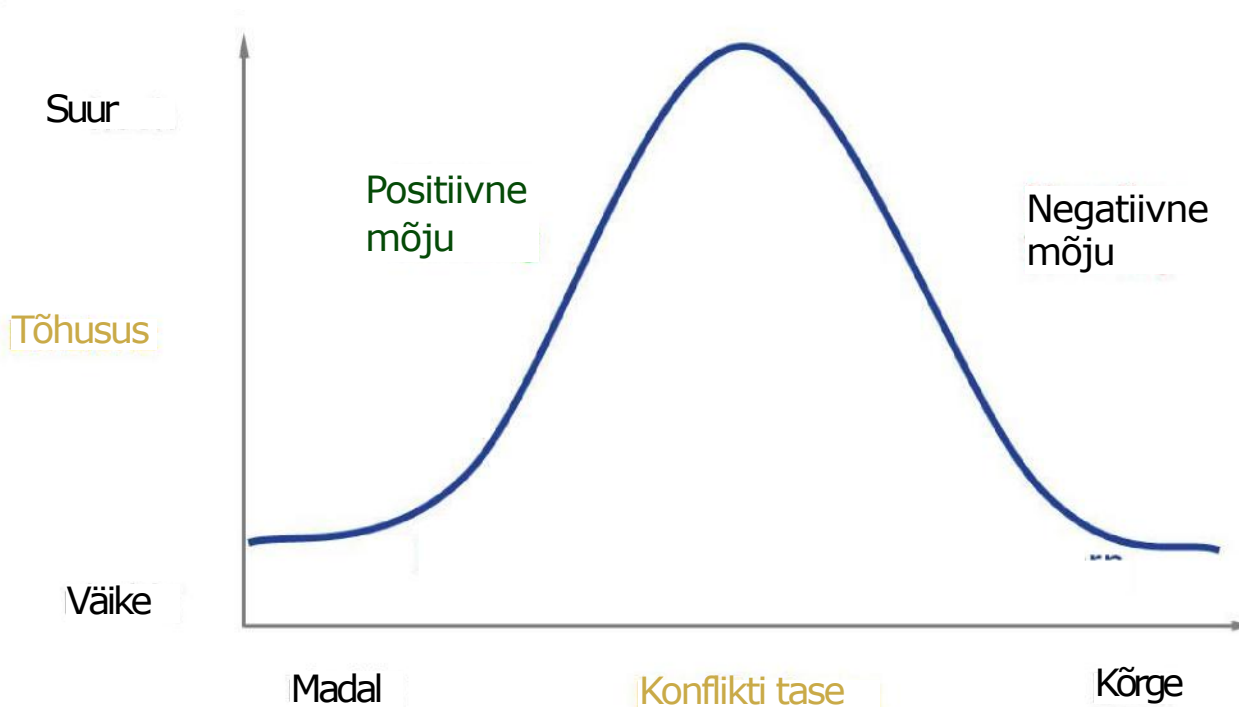




CONSULTING

Konfliktid töökohas

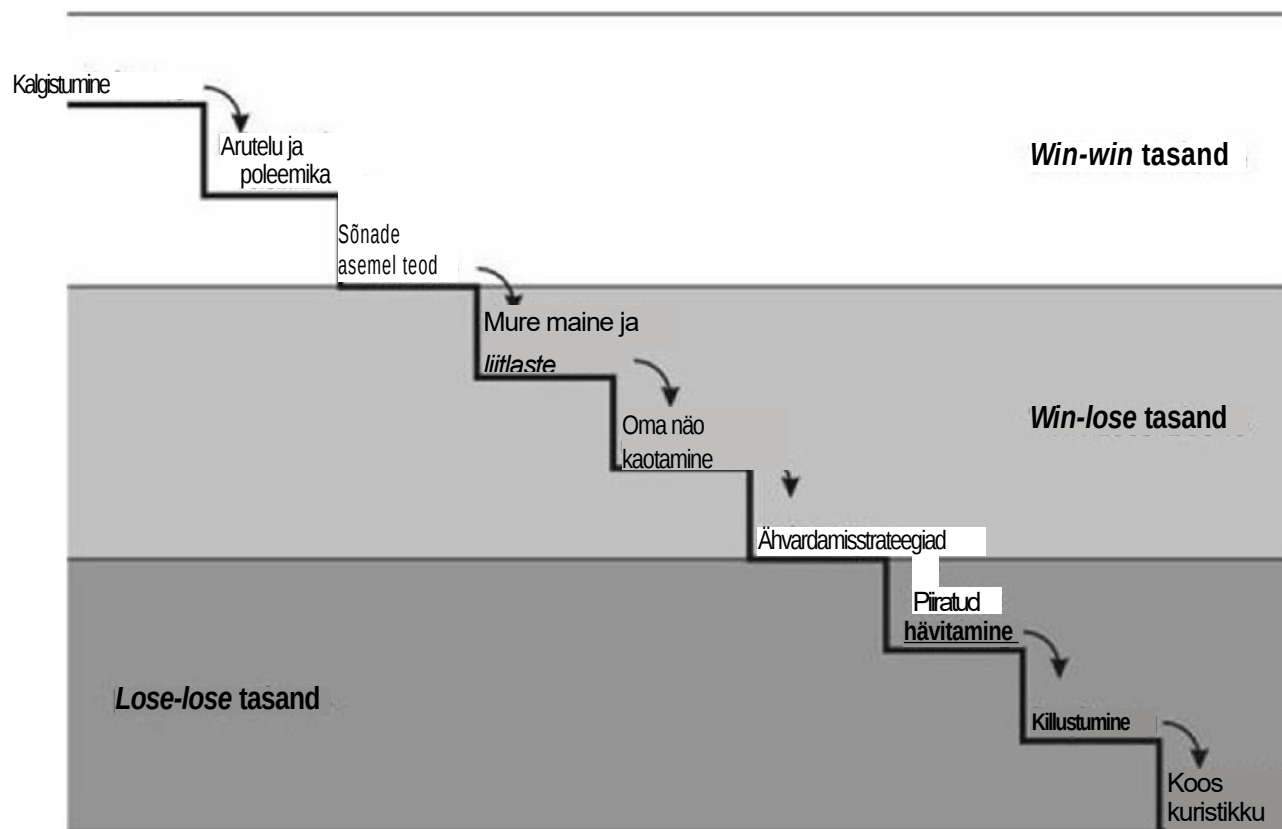
Konfliktidel võib olla positiivne ja negatiivne mõju! Määravaks on konflikti lahendus!



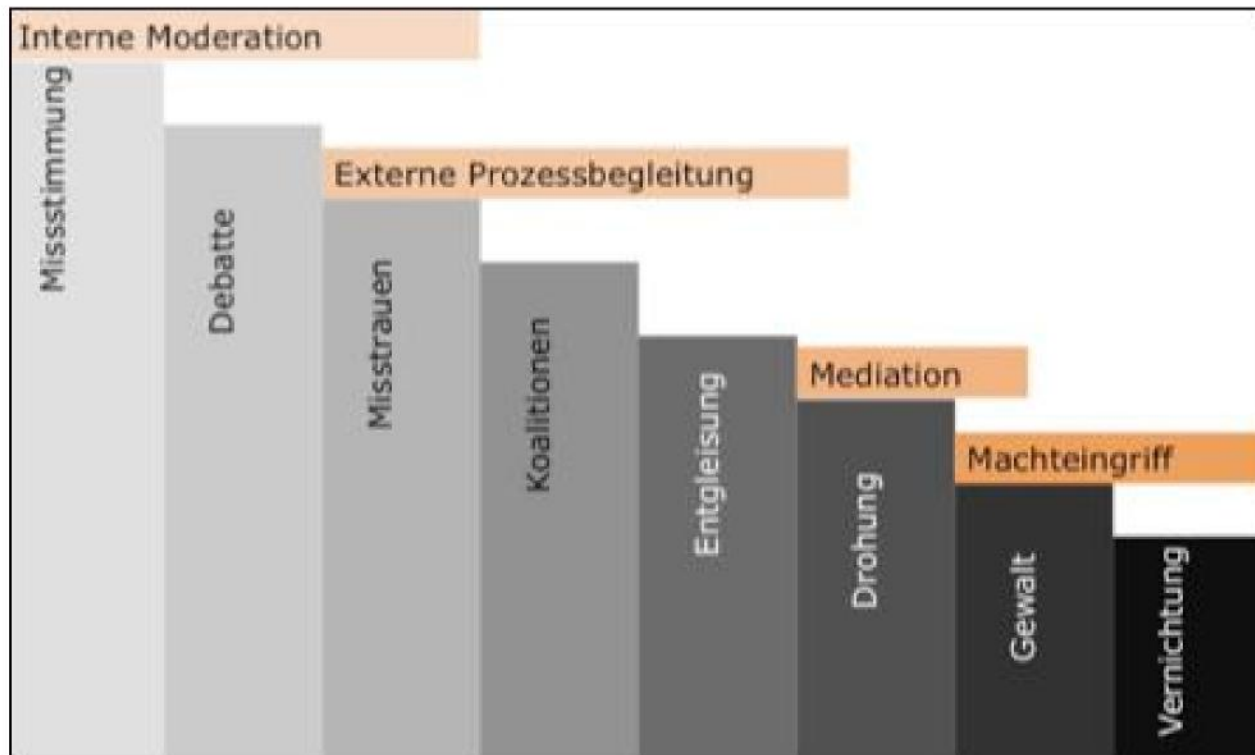


CONSULTING

Konfliktid töökohas



Konfliktid töökohas



Konfliktid töökohas

Kuidas konfliktidega käituda:

1. Kõigepealt: konflikti **tunnistamine**
2. Mida ma sellest konfliktist **sisimas arvan?**
3. Mis **liiki konfliktiga** on tegu? (Mis on probleem?)
4. Millised on **minu võimalused seda konflikti lahendada?**
5. **Millise konflikti lahendamise strateegia** ma valin?

Konfliktid töökoas

Esimesed sammud...

1. Ärge ajage segamini **faktilist ja suhtetasandit**.
 2. Reflekteerige ja kontrollige oma **eesmärke, ülesandeid huvisid ja positsioone**.
 3. Valige enda jaoks konflikti lahendamise **strateegia**.
-
4. **Otsene ja kaudne** kontakti loomine.
 5. **Alustage aktiivselt** konflikti lahendamise protsessi!

Konfliktid töökohas

Konfliktidega toimetulek

Konflikti lahendamine on ka juhtimistasandi ülesanne!!!

Eesmärk: avatud tülitsemiskultuur!

Eeldused:

1. usaldusväärne ja empaatiline töökeskkond;
2. töötajate võimekuse suurendamine ja koolitamine, suhtluskoolitus;
3. pidev kommunikatsioon;
4. organisatsioonisisised ja -välised „tülilahendajad“;
5. juhi „viimase sõna“ üldine tunnustamine / juhtkonna koolitamine.

Konfliktid töökohas

Näide konflikti lahendusest:

Lugupidav suhtlemine

1. **Mina-vormis** rääkimine
2. Hinnangute ja hoiakute vältimine, selle asemel **vaatlemine**
3. **Oma tunde ja vajaduste** reflekteerimine
4. **Vastaspoole tunde ja vajaduste** tunnistamine
5. **Lahendusettepaneku või palve esitamine mina-vormis**
6. Ise oma tegude eest **vastutamine**

Konfliktid töökoahas



Aja
ja
üles
ann
ete
pla
nee
rimi
ne

Täna

tähele

panu

eest!

Veel

küsimu

si?

