



Conflict

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

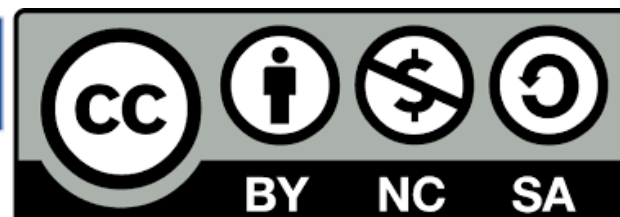


DISCLAIMER: The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Stíll áttaka

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



DISCLAIMER: The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



2.1 Þekkja muninn á stöðu og áhugasviði.

Markmið

2.3 Greindu ásetning vs áhrif



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Lexía 1

Hverjir eru 5 átakastílnir?

Hvernig á að meðhöndla
átök með því að nota
viðeigandi stíl.

Ritunaræfing



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Stíll átakastjórnunar

Ágætis

Mjúkur stíll yfirgefur eigin þarfir eða langanir í skiptum fyrir annarra.

Þú myndir setja áhyggjur annarra fram yfir þínar eigin. Þessi stíll á sér venjulega stað þegar þú annað hvort einfaldlega gefur eftir eða er sannfærður um að gefa eftir.

Þennan stíl gæti verið viðeigandi að nota þegar þér er sama um málið en aðrir, vilt halda friði, finnst eins og þú hafir rangt fyrir þér eða finnst þú ekki hafa annað val en að samþykkja hitt sjónarmiðið.

Forðast

Forðast stíll kemur algjörlega hjá átökum. Þú myndir hvorki fylgja þínum skoðunum né annarra sem taka þátt. Einfaldlega, þú myndir stöðugt fresta eða forðast algjörlega átökin hvenær sem þau koma upp.

Þessi stíll gæti verið viðeigandi að nota þegar átökin virðast léttvæg, þú hefur ekki tíma eða þarft meiri tíma til að hugsa, þér líður eins og þú eigir enga möguleika á að vinna eða þú ert hræddur um að verða fyrir gremju.

Málamiðlun

Málamiðlunarstíll reynir að finna lausn sem mun að minnsta kosti að hluta gleðja alla aðila. Þú myndir vinna að því að finna milliveg á milli allra þarfa, sem myndi venjulega láta fólk vera óánægt eða ánægð að vissu marki.

Þennan stíl gæti verið viðeigandi að nota þegar það er mikilvægara að ná lausn en að lausnin sé frábær, frestur nálgast hratt, þú ert í öngstræti eða þú þarft tímabundna lausn í augnablikinu.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Stíll átakastjórnunar

Samvinna

Samstarfsstíll reynir að finna lausn sem uppfyllir þarfir allra aðila. Frekar en að reyna að finna millivegslaun, myndirðu stefna að lausn sem í raun fullnægir öllum og endar með því að vinna-vinna.

Þessi stíll gæti verið viðeigandi þegar taka þarf á mörgum sjónarhornum, mikilvægt samband er til staðar á milli aðila, lokalausnin er of mikilvæg til að einhver geti verið óánægður eða trú margra hagsmunaaðila verður að vera fulltrúi.

Keppt

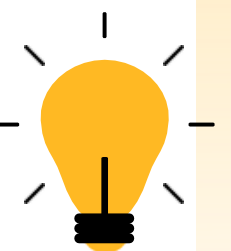
Keppnisstíll tekur fasta afstöðu og neitar að sjá sjónarmið hinna flokkanna. Þú myndir halda áfram að ýta sjónarmiðum þínum að öðrum eða halda áfram að hafna hugmyndum þeirra þar til þú færð leið þína.

Þessi stíll gæti verið viðeigandi þegar þú þarft að standa fyrir réttindum þínum eða siðferði, þarft að taka skjóta ákvörðun og neyða aðra til að komast um borð, þarft að binda enda á langvarandi átök eða verður að koma í veg fyrir að hræðileg, andstæð ákvörðun verði gert.

Nú þegar þú þekkir mismunandi leiðir til að nálgast átök, skulum við sjá hvernig hægt er að nota þessa stíla í daglegum átökum.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Dæmi um úrlausn átaka

1. Að koma til móts við reiðan viðskiptavin

Stefna fyrirtækisins getur oft verið hindrun fyrir velgengni viðskiptavina og hún getur sett starfsmenn í erfiða stöðu þegar þeir eiga við svektan viðskiptavins.

Ímyndaðu þér að þú sért með mikla töf á rútunni þinni og fremst er viðskiptavinur sem krefst þess að þú endurgreiðir þeim vegna tafa í vinnu. Miði viðskiptavinar er enn í gildi og ekki er hægt að endurgreiða persónulega sem er langt fram yfir stefnu félagsins. Þegar þú reynir árangurslaust að útskýra þetta fyrir viðskiptavininum er ópolinmætt fólk sem bíður aftast í rútunni farið að verða reiðt og ópolinmóð eftir því sem þú seinkar enn frekar.

Þetta setur þig í erfiða stöðu þar sem þú þarft að uppfylla bæði þarfir viðskiptavinarins sem og fyrirtækisins. Í þessum tilvikum er gistinálgun besta stefnan vegna þess að hún skilar jákvæðri niðurstöðu fyrir alla hlutaðeigandi.

Viðskiptavinurinn fær endurgreitt, hinum viðskiptavinunum í strætó finnst þetta frábær þjónusta við viðskiptavini og fyrirtækið tapar engu aukafé á frekari töfum og fær fleiri kvartanir. Jafnvel þó að þú gætir þurft að brjóta stefnu fyrirtækisins, getur reglubeyging fyrir einn viðskiptavin á endanum sparað tíma á frekari seinkun og fengið færri kvartanir.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Dæmi um úrlausn átaka

2. Forðastu léttvæg rök

Viðskiptavinurinn hefur alltaf rétt fyrir sér - það er að minnsta kosti það sem viðskiptavinurinn heldur.

Viðskiptavininum finnst gaman að hafa rétt fyrir sér og láta ekki auðveldlega trufla sig þegar fyrirtækið þitt segir þeim annað. Jafnvel þótt smáatriðin séu léttvæg, munu viðskiptavinir gefa sér tíma til að færa rök fyrir máli sínu sem hefur neikvæð áhrif á upplifun viðskiptavinarins.

Þessar aðstæður eiga sér stað reglulega með tæknaðstoðarteymi sem fást við flóknar eða flóknar vörur.

Viðskiptavinir munu hringja í þjónustulínur og halda því fram að vara eða eiginleiki sé bilaður og fulltrúinn mun komast að því að viðskiptavinurinn hafi einfaldlega ekki notað tólið rétt. Þjónustufulltrúar munu spyrja viðskiptavini hvort þeir hafi reynt að fylgja ráðlögðum úrræðaleitarskrefum og viðskiptavinir, sem halda að fulltrúinn sé óþarfi, munu segja að þeir hafi gert það. Hins vegar, þegar þeir fara í gegnum skrefin með fulltrúanum, átta þeir sig á mistökunum sem þeir höfðu verið að gera allan tímann.

Alltaf þegar viðskiptavinur heldur því fram að vara þín eða eiginleiki sé bilaður og þú veist að svo er ekki, þá er besta átakastjórnunaraðferðin að forðast það. Ef varan þín er ekki biluð, þá er engin þörf á að eyða tíma í að rífast við viðskiptavininn um hvort hann hafi lokið ákveðnum bilanaleitarskrefum eða ekki.

Í staðinn skaltu fara í gegnum skrefin með þeim og sýna þeim að varan virkar. Viðskiptavinurinn verður nógu klár til að átta sig á því að notendavillur gætu hafa gegnt stærri hlutverki en þeir höfðu upphaflega haldið.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Dæmi um úrlausn átaka

3. Málamiðlun þegar þú nærð ógöngum

Viðskiptavinir, hvort sem þeim líkar það eða ekki, eru rökréttar menn eins og þú og ég. Þeir eru færir um að þekkja streituvaldandi og erfiðar aðstæður og þeir hafa heldur ekki áhuga á að auka þær. Viðskiptavinir eru tilbúnir að koma sér saman svo lengi sem það gerir þeim kleift að halda áfram að vinna að markmiðum sínum.

Eitt dæmi um þetta má sjá í matvælaíðnaðinum. Hefur þú einhvern tíma pantað pizzu seint á kvöldin til að verða fyrir vonbrigðum með að áleggið hafi verið rangt? Jafnvel þó að þú sért réttilega svekkur, þá ertu líklega ekki að grípa lyklana þína og keyra beint í búðina.

Þess í stað munu flestir viðskiptavinir hringja í fyrirtækið til að tilkynna málið. Ef það er fyrir lokun mun veitingastaðurinn senda ókeypis pizzu. En ef það er eftir vinnutíma mun verslunin gera málamiðlun við viðskiptavininn með því að bjóða verslunarinnineign fyrir framtíðarkaup.

Þó að viðskiptavinurinn gæti enn verið dapur og svangur, mun hann oft vera samúðarfullur við starfsmenn sem eru við það að fara út. Í stað þess að láta starfsmenn vinna lengur og afhenda aðra pizzu, gerir fyrirtækið málamiðlun við viðskiptavininn með því að bjóða ókeypis pizzu á öðrum tíma. Báðir aðilar þurftu að færa smá fórn en á endanum græða þeir hvor á útkomunni.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Dæmi um úrlausn átaka

4. Samstarf við fúsa viðskiptavinini

Bestu lausnirnar á átökum eru þær þar sem báðir aðilar hagnast án þess að þurfa að gefa eftir neitt annað í staðinn. Þessar aðstæður eru tilvalin til að byggja upp tryggð viðskiptavina en geta verið erfiðar að búa til og þekkja þær. Þegar fyrirtæki þitt finnur tækifæri til að vinna með viðskiptavinum þínum er mikilvægt að nýta þessi tækifæri og þróa gagnkvæmt sambönd.

Raunverulegt dæmi um samvinnu er HubSpot Ideas Forum. Þessi síða starfar sem opinn vettvangur þar sem viðskiptavinir geta lagt fram nýjar hugmyndir fyrir HubSpot vörur. Notendur geta greitt atkvæði með hugmyndum hvers annars ásamt því að gera athugasemdir við þær til að leggja frekari áherslu á atriði.

Hönnuðir HubSpot fylgjast náið með þessum vettvangi til að uppgötva nýjar hugmyndir um vörupróun. Ef þeir finna hugmynd sem þeim líkar geta þeir merkt við færsluna til að láta samfélagið vita að verið sé að skoða eiginleikann.

Þetta samstarf gagnast bæði HubSpot og viðskiptavinum þess vegna þess að báðir aðilar hagnast á vefsíðunni. Í öðrum endanum hafa viðskiptavinir útrás til að tjá stöðugar þarfir sínar fyrir fyrirtækinu og hugsanlega fá nýjar vörur. Á hinum endanum er HubSpot fær um að safna viðbrögðum viðskiptavina og nota það til að búa til árangursríkar vörur og eiginleika. Báðir aðilar eru að fá úrræði sem hjálpa þeim að ná markmiðum sínum án þess að þurfa að fórna neinu í staðinn



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Dæmi um úrlausn átaka

5. Keppt af réttum ástæðum

Sumir viðskiptavinir hafa markmið í huga og hætta einfaldlega ekki fyrr en þeir ná því, burtséð frá afleiðingunum. Þó að þetta hugarfar hljómi vel til að reka fyrirtæki, getur það skapað alvarlega átök í öðru umhverfi.

Segjum til dæmis að óánægður viðskiptavinur labbi inn í verslunina þína og byrjar að móðga aðra viðskiptavini, tilefnislaus. Viðskiptavinurinn gerir móðgandi athugasemdir og reynir á virkan hátt að skaða aðra viðskiptavini tilfinningalega eða jafnvel líkamlega.

Þetta er átök þar sem besta leiðin er að keppa við viðskiptavininn. Viðskiptavinurinn veldur ekki aðeins truflun á fyrirtækinu þínu heldur skapar hann andrúmsloft sem gerir öðrum viðskiptavinum ógnað. Sama hversu miklum peningum þessi viðskiptavinur eyðir í fyrirtæki þitt, það mun alltaf vera þess virði að horfast í augu við þá vegna þess að það sýnir öðrum viðskiptavinum að þú metur viðskipti þeirra jafn mikið.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Æfing

Að skrifa

Skrifaðu niður dæmi fyrir hverja átakastílar sem þú hefur lent í meðan þú vinnur.

Hugsaðu um eitt ákveðið átök sem þú hefur lent í, sem var svo eftirminnilegt, að þú manst eftir því þar til í dag.

Hvaða átakastíl hefur þú notað? Myndir þú gera eitthvað öðruvísi? Myndir þú skipta um stíl?

Af hverju myndirðu gera það eins/ öðruvísi?



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Lexía 2

Að skilja muninn á
hagsmunum og stöðu

Samningamenn finna lausnir
sem snúa að hagsmunum beggja

Að finna samræmi milli
hagsmuna aðila skapar verðmæti
fyrir báða aðila
Æfing



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Áhugi vs staða

Að skilja muninn á hagsmunum og stöðum er hornsteinn árangurs í samningaviðræðum.

STÖÐUR

- Það sem þeir segjast vilja
- Staðsetningar eru yfirborðsyfirlýsingar þar sem einstaklingur eða stofnun stendur, og veita sjaldan innsýn í undirliggjandi hvatir, gildi eða ívilnanir.
- Staða Dæmi: Samband krefst a fimm ára samningur.

ÁHUGAMÁL

Hvers vegna þeir vilja það

- Hagsmunir eru undirliggjandi ástæður aðila, gildi eða hvatir. Áhugamál útskýra hvers vegna einhver tekur ákveðna afstöðu.
- Áhugamál Dæmi: Sambandið vill tíma fyrir starfsmenn til að endurnýja færni sína áður en þeir eru gróðursettir lokanir koma til framkvæmda.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Áhugi vs staða

Oft tekur fólk stöðu vegna þess að það telur að staðan fjalli um hagsmuni þeirra. Sjaldan er sú staða eina leiðin til að mæta áhuga þeirra. Stundum stangast staða þeirra á við hagsmuni þína. Það þýðir ekki að það sé ekki staða sem getur tekið á hagsmunum beggja aðila. Starf þitt sem samningamaður er minna sannfærandi en það er að finna lausnir sem snúa að hagsmunum beggja aðila.

Þú þarft að vera með alla hagsmuni þína á hreinu áður en þú ferð í samningaviðræður og reyna að átta þig á hagsmunum hins aðilans fyrir og meðan á samningaviðræðum stendur.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Dæmi



Dæmið sem Roger Fisher og William Ury notuðu í aðalbók sinni „Getting to Yes“ af sögu Mary Parker Follet er til þess fallið að sýna lykilmuninn á afstöðu flokks og hagsmuni hans.

Í stuttu máli segir Mary Parker Follet söguna af tveimur mönnum sem rífast á bókasafni.

Ágreiningurinn snýst um glugga, annar vill hafa gluggann opinn á meðan hinn vill hafa hann lokaðan (hér sjáum við aðila andstæða afstöðu varðandi gluggann).

Mennirnir tveir rífast fram og til baka gegn vandamáli sem virðist óleysanlegt. Þeir semja í gegnum ýmis tilboð um hversu mikið á að hafa gluggann opinn: örlítið, hálfa leið, þrír fjórðu og svo framvegis og svo framvegis. Engin lausn sem flokkarnir geta komið með virðist geta fullnægt þeim báðum.

Sláðu inn bókavörðinn.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Dæmi

Hún heldur áfram að spyrja fyrsta manninn hvers vegna hann vilji opna gluggann, sem hann svarar „Til að komast í ferskt loft“.

Bókavörðurinn heldur áfram að spyrja hinn manninn hvers vegna hann vilji hafa gluggann lokaðan, sem hann svarar: "Til að forðast uppkastið."

Eftir að hafa hugleitt hagsmuni annars aðila heldur hún áfram að opna glugga í næsta herbergi og dregur inn ferskt loft án drags.

Saga Mary Parker Follett er fullkomið dæmi um hvernig auðvelt er að leysa að því er virðist ósamsættanlegar stöður þegar undirliggjandi hagsmunir aðila eru kannaðar.

Hér er mikilvægt að draga fram að það eru hagsmunir flokkanna sem skilgreina vandann. Grundvallarvandamál hvers kyns samningaviðræðna liggur ekki í andstæðri afstöðu flokksins heldur í átökum milli þarfa, langana, áhyggjuefna og ótta hvors aðila.

Æfing - Hvaða átakastíl notaði bókavörðurinn?



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

1. Spyrðu hvers vegna

Hér þarf að setja sig í stöðu hins aðilans eða eins og orðatiltækið segir að setja sig í þeirra spor. Hér þarftu að taka hverja afstöðu sem þeir eru að taka upp og spyrja „Af hverju“?

Snúum okkur að hinni klassísku kröfu vinnuveitanda um dráttarskaðabætur á hendur kröfu verktaka um framlengingu. Við mat á hagsmunum vinnuveitanda þarf verktakinn að spyrja „af hverju“ vinnuveitandinn innheimtir dráttarbætur.

Svarið er aldrei eins einfalt og „vegna þess að verktakinn var seinn“. Ég hef margsinnis séð að vinnuveitendur eru fúsir til að semja um álagningu tafaskaða og eftir að hafa starfað hjá mörgum vinnuveitendum get ég ábyrgst þá staðreynd að samningsbundinn réttur til að leggja á skaðabætur eingöngu vegna þess að verkum er lokið er ekki undirliggjandi áhuga sem flestir atvinnurekendur leitast við að uppfylla.

Samningslega er tilgangurinn að baki lausafjárakvæði að forðast að þurfa að sanna skaðabótakröfu vegna tjóns sem orðið hefur vegna umrædds seínframkvæmdar.

Þar höfum við okkar fyrsta hagsmunamál – hugsanlegt tap vegna seinkunar verktaka, t.d. kröfur annarra fylgja á verktaka.

Þetta er lykilatriði - það eru oft kröfurnar sem fylgja eftir á verktaka sem vinnuveitandi þarf að jafna með því að endurheimta skaðabætur frá seint verktaka. (Töfatjónaákvæði eru að jafnaði takmörkuð við 10% af samþykkttri samningsupphæð og geta því ekki bætt vinnuveitanda nægilega vel fyrir framleiðslutap eða annað).

T Á þessu stigi er freistandi að stökkva yfir í að skapa lausnir í samningaferlinu. Hins vegar verður þú að varast þetta, þá kemur tíminn til að búa til lausnir til að fullnægja þeim þörfum sem þú hefur bent á.

Þar sem fjölmargir gallar eru á verkinu tekur vinnuveitandi mun harðari afstöðu til verktaka varðandi álagningu tafaskaða. Þar sem verkin eru í háum gæðaflokki með litla sem enga galla. Verktakar eru líklegri til að semja um stóran hluta af töfum skaðabótakröfum sem vinnuveitandinn vill innheimta. Hér kemur annað áhugamál okkar í ljós - Vinnuveitendur hafa hagsmuni af vönduðu verki unnin af áreiðanlegum verktaka á endurteknum grundvelli (enn og aftur förum við ekki yfir í að búa til lausnir til að fullnægja þessari þörf ennþá).



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

2. Spyrðu hvers vegna ekki

Hugsaðu um val þeirra

Þetta varðar greiningu á því að spyrja hvaða hagsmunir gagnaðila standi í vegi fyrir því að hann fallist á það sem þú hefur beðið um. Til að skipta um skoðun hjá hinum flokkunum þarftu fyrst að skilja hvar hugur þeirra er núna.

3. Gerðu þér grein fyrir því að hver nið netur margvísleg áhugamál

Óháð því við hvern þú ert að semja, hvort sem það er vinnuveitandinn, verkefnastjórinn, QS eða verktakinn, þá verður þú að gera þér grein fyrir því að allir flokkar munu hafa kjördæmi sem þeir eru viðkvæmir fyrir.

Að skilja almennilega hagsmuni samningamanns þýðir að skilja fjölbreytni allra mismunandi hagsmuna sem þeir þurfa að gera grein fyrir.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

4. Öflugustu hagsmunirnir eru s grunnþarfir mannsins

Við mat á stöðum er gagnlegt að huga að þeim grundvallarhagsmunum sem hvetja alla.

Ef þú getur fullnægt þessum grunnþörfum muntu stórauka möguleika þína á að ná samkomulagi sem báðir aðilar geta samþykkt. 5 grunnþarfir mannsins eru:

Öryggi

Efnahagsleg vellíðan Tilfinning um að tilheyra Viðurkenning

Verktaki yfir lífi manns

Mundu að það sem er satt fyrir einstaklinga í þessum skilningi er enn satt fyrir hópa, þjóðir og fyrirtæki.

Misbrestur á að mæta mannlegum grunnþörfum er mjög áberandi í kjaradeilum þar sem aðilar eru að semja um prósentuhækkanir en það sem raunverulega dregur deiluna áfram er að viðurkenna ekki og fullnægja grunnþörfum starfsmannsins.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

5. Að lokum, gerðu lista

Til að bera kennsl á hin ýmsu hagsmuni hins aðilans er mikilvægt að þú gerir lista og skráir niður hin ýmsu hagsmuni sem þú tilgreinir. Tilgangurinn með þessu er ekki bara að hjálpa þér að muna öll tilgreind hagsmunamál heldur er það að skrá þau enn frekar til að bæta gæði mats þíns þegar þú lærir nýjar upplýsingar og til að setja hagsmuni í áætlaða röð þeirra og mikilvægi.

Niðurstaða

Að meta undirliggjandi hagsmuni sem hvetja afstöðu aðila til er lykillinn að því að skapa lausnir sem fullnægja þörfum aðila í stað þess að mæta eingöngu kröfum aðila.

Án þess að framkvæma fulla hagsmuna- og þarfagreiningu eiga aðilar á hættu að skilja megnið af þeim verðmætum sem liggja fyrir á borðinu er ein helsta ástæða þess að aðilar skilja samningaviðræður óánægða.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

1

Spurðu hvers
vegna?

2

Spurðu Hvers vegna
ekki?

3

Gerðu þér grein
fyrir því að hver
hlið hefur
margvísleg
áhugamál

4

Öflugustu
hagsmunir
nir eru
grunnþarfi
r mannsins

5

Gerðu lista



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Lexía 3

Ásetningur vs áhrif



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Misskilningur er hluti af lífinu. Allir hafa mismunandi sjónarhorn, lífsreynslu og hlutdrægni sem knýr gjörðir þeirra - hvort sem það er nálgun þeirra við matarinnkaup eða hvernig þeir höndla átök við vinnufélaga.

Vanda

málið

Fólk reynir oft að útskýra gjörðir sínar út frá fyrirætlunum sínum, en aðrir geta haft mjög mismunandi skynjun á heildaráhrifum þeirra.

Í besta falli getur þetta leitt til skaðlausrar ruglings. Í öðrum tilfellum getur þetta samband milli ásetnings einhvers og raunverulegra áhrifa gjörða þeirra leitt til mikils átaka.

Þó að spurningin um ásetning versus áhrif komi oft upp í átakastjórnun og áfallaupplýstri umönnun, kemur það líka oft fram í daglegum samtölum og átökum.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Ásetningur

Ef þú ætlar að gera eitthvað ertu staðráðinn í að gera það. Ef þú hefur ásetning, hefur þú hvatningu eða tilgang. Tilgangurinn er fyrirséð niðurstaða sem er ætlað eða sem stýrir fyrirhuguðum aðgerðum þínum. „Ætlun hans var að útvega nýtt þýðing“

Áhrif

Nafnorðið högg getur átt við líkamlegt afl (eins og árekstur), áhrif (slæm fyrirmynd eða hetja) eða sterk áhrif (fótur af snjó mun hafa áhrif á akstursskilyrði). Góður kennari gæti haft áhrif (áhrif) á nemandan í erfiðleikum. En þetta fjölhæfa orð er líka hægt að nota sem sögn, þó að margir "snertu á" vilji frekar nota samheiti þess í staðinn: "áhrifa", "bera á"

Hversdags leg dæmi



Félagi þinn gerir brandara sem kemur þér í uppnám. Þú veist að þeir meindu ekkert illt, en það svíður samt. Ásetningur þeirra var léttur, en áhrifin eru að tilfinningar þínar eru særðar.



Vinur kemur til þín til að tala um vandamál sem þeir eiga við í vinnunni. Þú gefur þeim ráð en vinur þinn er í vörn og lýkur samtalinu. Þú lærir seinna að þeim fannst eins og þú værir að segja þeim að þeir höndluðu aðstæðurnar illa. Ætlun þín var að bjóða upp á aðgerðaáætlun, en áhrifin voru þau að þeir töldu sig dæmda.



Yfirmaður þinn setur nýja stefnu í vinnunni undir því yfirskini að bæta menninguna, en starfsfólkinu finnst eins og það sé bara meiri vinna og eftirlit, sem eykur á vantraust á skrifstofunni. Ætlun yfirmanns þíns var að bæta við ferlum til skilvirkni, en áhrifin eru minnkun á starfsanda.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Ef áhrif þín passa ekki við ásetning þinn

Hefur þú einhverntíma lent í því að segja: "En það var ekki það sem ég meinti"?

Þú ert ekki einn. Allir hafa tilhneigingu til að mæla viðbrögð sín út frá eigin túlkun á aðstæðum, sem þýðir að óviljandi skaði hljóti að eiga sér stað - ekkert okkar er hærra en óvart „au“.

Ef einhver upplýsir að þú hafir sært eða móðgað þá getur það sem eftir er af sambandi þínu, hvort sem það er faglegt, rómantískt eða platónískt, farið eftir því hvernig þú höndlar aðstæðurnar.

Svona á að koma hlutunum á réttan kjöl:



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Áhrif þín



Hlustaðu með það að markmiði að skilja hvaðan þeir koma, ekki með það að markmiði að verja þig.

Það getur hjálpað til við að nota virku hlustunartæknina að endurtaka nákvæmlega það sem þú heyrir.



Miðja tilfinningar þeirra, ekki þínar. Það er eðlilegt að líða svolítið stingandi þegar einhver segir þér að þú hafir gert eitthvað rangt og þú ert ósammála.

En taktu takt og andaðu djúpt og veistu að þú getur talað um tilfinningar þínar síðar.



Biddu innilega afsökunar eða viðurkenndu áhrifin sem gjörðir þínar höfðu á þá.

Haltu þig frá "Fyrirgefðu ef," "Fyrirgefðu þér," eða "Fyrirgefðu en," þar sem þetta allt skortir ábyrgð og setur sök á þann sem slasaðist.

Einfalt „mér þykir leitt að hafa gert það, og ég mun gera betur næst“ getur farið langt.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Áhrif einhvers

Á hinn bóginn getur verið taugatrekkjandi að vekja upp særðar tilfinningar til einhvers sem þér þykir vænt um eða vinnur með. Enginn vill líða eins og hann sé að bregðast of mikið við eða valda læti.

En ef þú ætlar að halda þessu sambandi í góðu standi, þá er best að koma með áhyggjur þínar. Nokkrar ábendingar:



Einbeittu þér að tilfinningum þínum og notaðu „ég“ staðhæfingar.

Til dæmis gætirðu sagt „Mér fannst mjög sært þegar...“ í stað „Þú særðir mig þegar...“ Þetta miðar samtalið við áhrifin sem aðgerðin hafði á þig á mótí ástandinu sjálfu eða að kenna hinum aðilanum um.



Vertu reiðubúinn að heyra þeirra hlið eftir að þú hefur tjáð þína. Þetta þýðir ekki að þú þurfir að vera sammála því, en það er best að koma inn í samtalið með opnum eyrum.



Ræddu hvernig hægt hefði verið að taka á stöðunni öðruvísi.

Er eitthvað sem hinn aðilinn gæti gert öðruvísi ef þetta gerist aftur?

Nú þegar þeir vita áhrif aðgerða sinna, hvernig geturðu dregið þá til ábyrgðar í framtíðinni?



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

QUIZZ efni á netinu

Þú veist að þú hefur skilið efnin þegar... þú svarar hér að neðan!

Sem samantekt reyndu að svara þessum tveimur spurningum, skrifaðu svörin þín niður og berðu þau saman við næstu glæru.

Hver er ætlunin? Geturðu lýst því í aðstæðum? Hver eru

Hvernig er það frábrugðið ásetningi?

Hverjir eru fimm átakastjórnunarstílar? Geturðu nefnt d

Hver er munurinn á stöðu og áhuga?



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

 Rithöfund
urinn
Swetha
Amaresan

Auðlind asíða



 Prenta tilföng
<https://blog.hubspot.com/service/conflict-management-styles>

<https://www.watershedassociates.com/learning-center-item/interests-versus-positions.html>

<http://www.odreurope.com/odr-lab/tips/mediation/1090-interests-vs-positions-5-steps-to-identifiing-other-sides-underlying-motives>

„Roger Fisher og William Ury - Að komast að já: Að semja um samning án þess að gefa eftir“ (2012, Random House Business Books)

<https://www.healthline.com/health/intent-vs-impact>



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union