



3. Stjórnun ágreinings



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.





Markmið



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

3.1 Þekkja algeng
uppbyggjandi og
eyðileggjandi eiginleika í
samskiptum.

2.Vera meðvituð/aður um
hvernig þessir eiginleikar
birtast í aðstæðum

3.Greina tiltekna hegðun
(kveikiþræði) sem eiga
það til að próast í
eyðileggjandi ágreining

Dæmi 1



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

Þekkja algenga uppbyggjandi
og eyðileggjandi eiginleika í
samskiptum

Aðgreining ágreinings



Ágreiningur kemur til þegar fólk er ósammála eða hefur ólík sjónarmið á tilteknum málum. Á vinnustaðnum getur eyðileggjandi ágreiningur hindrað frammistöðu, þar sem fólk neitar að tala hvort við annað eða hafa ekki samskipti á siðsamlegum nótum.

Slík samskipti geta haft mikil áhrif á mórál heillar deildar og dregið niður framleiðni.

Uppbyggilegur ágreiningur fagnar ólíkum hugmyndum og viðhorfum og færir fyrirtækið í átt að markmiðum sínum. Slík tegund ágreinings eykur framleiðni frekar en að hamla henni og er í raun hægt að sjá sem jákvæðann þegar niðurstaðan er meiri skýrleiki, aðilar læra meira um hvern annan og fá jafnvel nýjar hugmyndir.

Þrátt fyrir að ágreiningur geti komið til út frá samtali eða aðgerðum þá er algengt að eyðileggjandi ágreiningur komi til á vinnustöðum og verði til þess að eyðileggjandi hegðun byrji að láta á sér kræla. Litir ágreiningar eru t.d. ef matur aðila er tekin úr ísskápunum, þegar það er lagt í stæði viðkomandi. Alvarlegri tilfelli geta verið ef það er verið að áreita aðila eða hann verður fyrir mismunun.

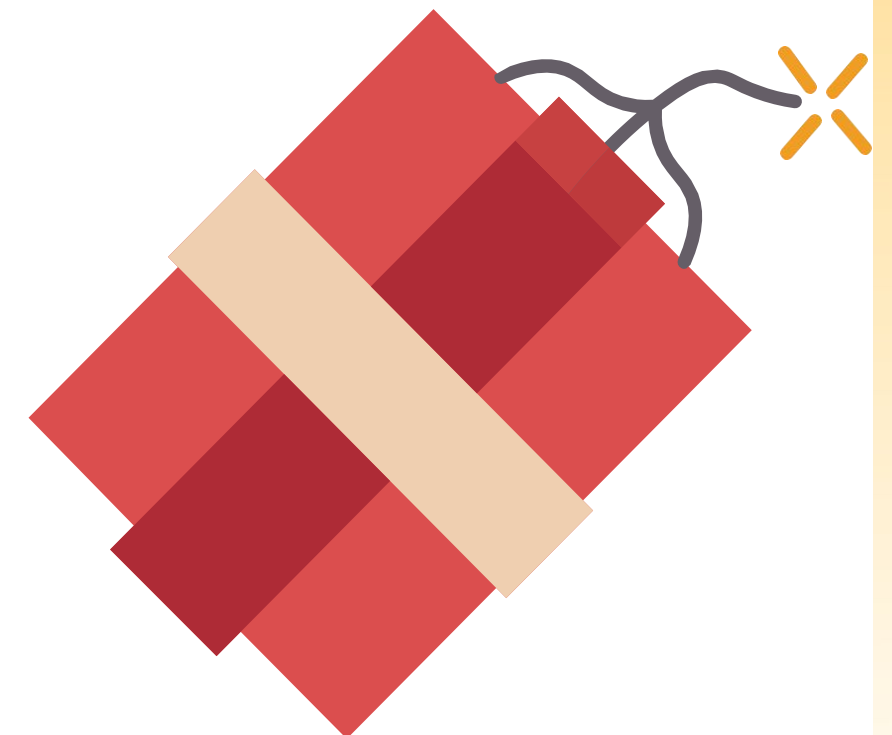
Ágreiningur sem hægt er að telja jákvæðan felur í sér uppbyggilegan ágreining í teymum, til dæmis í hugarflugsfundum þar sem fólk er ósammála. Annað dæmi er þegar aðferðum/siðareglum innan fyrirtækis er ögrað vegna þess að einhver sér betri leið til að gera hlutina .

Að stöðva eyðileggjandi ágreining

Eyðileggjandi ágreining þarf að takast á við eins fljótt og greint er frá honum svo hann stigmagnist ekki og dragi niður mórál og framleiðni.

Að hafa starfsmannahandbók sem getur dregið úr líkum á eyðileggjandi ágreining, í handbókinni ætti að vera málsgrein sem segir frá reglum fyrirtækisins í lausn ágreinings og hvar ætti að tilkynna áreitni.

Verkferlar um hvernig fyrirtæki bregðast við slíkum aðstæðum ættu að vera til staðar og þar lýst hvernig tekist er á við ástandið. Þjálfun starfsmanna í samskiptafærni sem og reglum fyrirtækisins hjálpar til við að draga úr líkum þess að ágreiningur ágerist.



Efling uppbyggilegrar gagnrýni

Ýttu undir uppbyggjandi ágreining til þess að **opna augun hjá öðrum í teyminu fyrir nýjum viðhorfum og leiðum** til að gera hluti. Ágreiningur er oft ábending um **persónulegan eða faglegan vöxt**.

Ýttu undir það að fólk segi skoðanir sínar á teymisfundum, hafðu reglulega æfingar fyrir teymi til að hjálpa þeim að þróa virðingu fyrir hverju öðru.

Gott er að vinna með samskiptarhæfni til að hjálpa starfsmönnum að **tala að háttvísi og hlusta á sjónarhorn annarra**. Fagnaðu fjölbreytileikanum í hópnum með ýmsum viðburðum.

Stjórnendur hafa sérstakt hlutverk þegar uppbyggjandi ágreiningur kemur upp: starfsmannarýni, þær geta verið streituvaldandi fyrir ala. Þegar stjórnendur aðstoða starfsmenn við þessi mál getur neikvæð gagnrýni breyst í uppbyggilega þróun.



Samamburður



Uppbyggjandi

- A: Afsakið, eg held að þú hafir farið fram fyrir mig.
- B: Ó afsakið, ég sá þig ekki í röðinni, ég fer á eftir þér, afsakaðu þetta.

Ágreiningur

- A: Farðu afast í röðina og bíddu eins og allir aðrir
- B: Hvernig vogar þú þér að tala svona við mig, ég er ekki að fara færa mig. þú getur bara farið eitthvað annað ef þú ert óánægð/ur með þetta



Samskipti á vinnustaðunum

Að fá endurgjöf

Flestir finna fyrir því að verða fyrir gagnrýni einhvern tímann. Þegar það gerist er mikilvægt að **halda sér rólegum** og forðast að fara í vörn. Hér eru fimm ráð sem geta hjálpað þér að vinna með gagnrýni og breyta því í jákvæða upplifun.

1

Hlustaðu. Hafðu opin huga. Allir gera mistök og við getum öll bætt okkur á einhverju sviði. Forðastu að fara rífast við viðkomandi eða koma með afsakanir.

2

Hvaðan kemur gagnrýnin? Hefur aðilinn vald, þekkingu, fagþekkingu til að gefa þér þessa endurgjöf? Hefur hann aðrar ástæður fyrir gagnrýninni? (passaðu þig að búa ekki til ástæðu bara til að láta þér líða betur).

3

Óskaðu eftir sérstökum dæmum. Ekki samþykkja alhæfingar eins og "lélegt" eða "vonbrigði". Spurðu viðkomandi á kurteisan máta hvað er nákvæmlega rangt, til að fá betri upplýsingar um hvað hann meinar. Spurningar eins og "nákvæmlega hvað var að kynningunni?" eða "viltu hjálpa mér að skilja hvað þú átt við með léleg"

4

Leggðu mat á gagnrýnina. Ef hún á rétt á sér, taktu henni þá með yfirvegum og jákvæðu viðhorfi. Segðu aðilanum að þú kunnir að meta athugasemdina og sýndu að þú sért viljug/ur að nýta þér ábendinguna og bæta frammistöðu þína .

5

Haltu eftir gagnlegum upplýsingum, en slepptu neikvæðum tilfinningum. Ekki dvelja við vandræðaheitin eftir að hafa verið gagnrýnd/ur, stattu bein/n og haltu áfram.



Spurningar á netinu



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

Þú veist að þú hafir skilning á efninu þegar..... svaraðu spurningunum hér að neðan og berðu svörin saman við næstu glæru.

Hvað er munurinn á uppbyggilegum og eyðileggjandi ágreiningi?

Getur þú hugsað um aðstæður þar sem ú hefur fengið eyðileggjandi gagnrýni sem leiddi til ágreinings?

Hverjar eru fimm reglur að betri samskiptum og minni ágreiningi á vinnustað?



Dæmi 2



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

Hvernig tekstu á við
eyðileggjandi ágreining?

Hvernig tekstu á við eyðileggjandi ágreining?

Ein leið til að takast á við eyðileggjandi ágreining er að **viðurkenna vandamálið** og nota með jákvæðum hætti til að leysa vandamálið.

Sannfæring getur verið góð leið til að hjálpa báðum aðilum að reyna ná sameiginlegum grundvelli. Faglegt hugarfar skiptir miklu máli þegar átt er við deilur á milli aðila.

Eyðileggjandi ágreiningur einkennist af **fjandsamlegum** orðaskiptum, jafnvel líkamlegum. Taktu þér tíma til a' huga að því hvernig þú ætlar að bregðast við aðilanum í rifrildi: kannastu við neikvæða hegðun eins og gagnrýni, höfnun og ógnanir?

Samvinna: Blanda af staðfestu og samvinnu, þeir sem vinna saman að lausn sem hæfir öllum aðilum. Þessi aðferð er öfugt við forðun, hér geta báðir aðilar fengið það sem þeir vilja og dregið er úr neikvæðum tilfinningum.

Í ágreiningi þar sem samvinna er, þá er hægt að leysa málið á jákvæðan hátt svo það komi til góða fyrir báða aðila. Í eyðileggjandi ágreiningi, leiðir það til neikvæðrar útkomu eins og gremju.

Hvernig tekstu á við eyðileggjandi ágreining?

Viðurkenndu vandamálið

Venjulega er ekki hægt að leysa úr vinnutengdum ágreiningi án þess að hafa einhvern **skilning á tilfinningum** hins aðilans. Reiður vinnufélagi er líklegri til að sýna eyðileggjandi samskipti, nema þú getir hjálpað honum til að róa sig með því að haga þér skynsamlega. Það er til bóta að leyfa hinum aðilanum að segja sína hlið, **án þess að trufla**.

Mikilvægt er að **spyrja opinna spurninga** til þess að ákvarða hvort um er að ræða persónuleg sjónarmið eða tilfinningar sem eru drifkraftur fyrir ágreininginn. Til dæmis **í stað þess að segja aðilanum** að hann sé að gera eitthvað rangt, **spurðu** um frammistöðu eða hegðun og haf hverju þeir telja það bestu leiðina.

Veldu barátturnar

Ekki þarf að huga að hverjum einasta áreiningi, það þarf að velja hvaða ágreining er mikilvægt að huga að. Að hjálpa samstarfsfólki að ná markmiðum sínum mun draga úr mörgum deilum. Að auki, því oftari sem þú kvartar við samstarfsaðila eða yfirmann, því mun líklegri er að litið sé þig sem kvartara.

Inngrip skilar betri árangri þegar málefnið er talið nógu mikilvægt. Starfsmenn, munu vera líklegri til að loka heimspekilegu gapi og halda samskiptum opnum.



Hvernig meðhöndlarðu eyðileggjandi ágreining?

Hugsaðu um málefnið

Mikilvægt er að huga að **málefni**nu í stað þess að láta tilfinningarnar hlaupa með sig í göngur. Að hugsa um **málefni** en ekki manneskjuna er töluvert áhrifaríkari leið til þess leysa úr málum skv. Business Know-how. Hlutlaus greining er líklegri til að eiga sér stað þegar hún er ekki gerð af fyrirfram gefnum hugmyndum um tiltekin starfsmann.

Settu fram leiðbeiningar

Sem stjórnandi, samstarfsfélagi eða starfsmaður þá er mikilvægt að setja leiðbeiningar fyrir alla fundi sem krefjast þess að vera á staðnum til að leysa mál. Bestu niðurstöðurnar fást þegar báðir aðilar samþykkja að notast við samskiptarmáta sem byggist ekki á tilfinningum, með loforði um skilning á viðhorfi hins aðilans. Einnig þarf að gefa aðilum skýra sýn á hutverk þitt sem sáttarmiðlari, og væntingum þínum til að leysa málin. Öll brot geta verið grundvöllur til þess að stöðva fundinn.

Önnur atriði til að huga að

Ágreiningur kemur oft til frá veikum stjórnunarstíl. Fjarvera á skýrum ákvörðunartöku ramma er líklegri til að ýta undir vanvirkni, það er því mikilvægt fyrir stjórnendur að skilgreina hvað er **ásættanleg hegðun**. Hægt er að sýna fram á hvernig fyrirtækinu er stjórnað með því að hafa skýra keðju skipana, nákvæmar starfslýsingar og hæfnipróunar námskeið. Starfsmenn sem sjá sig á góðri leið til árangurs, eru ólíklegri til að gera eitthvað ósiðlegt til að ná fram markmiðum sínum.



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

Tæki til að draga úr ágreiningi við farþega

"Þegar við eigum í samskiptum við triggerað, tilfinningalega óstöðugt og pirrað fólk þá veljum við oft leið til að takast á við það sem er minnst áhrifarík."



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

CAIRO aðferðin™* fyrir stjórnun ágreinings

CAIRO aðferðin hefur verið sögð sú “**besta**” til þess að nota við stjórn ágreinings, atferlisheilsu, samningsviðræður, þegar um gíslingu er að ræða, uppbót og fleira. Sumar af algengustu ástæðum þess að fólk fer að nota ofbeldi eru: finnast það ekki hafa útgönguleið, vera hundsáð eða niðurlægð/ur.

Ástæða þess að þetta tólk virkar er að það var hannað til að **draga úr tilfinningum** og hugarferlum sem leiða til ofbeldis. **Verkfærin þarf ekki að nota í tiltekinni röð en fyrstu tveir stafirnir stýra tegund og viðhorfi sem aðili ætti að hafa í næstu skrefum.**

Eins og í líkamlegum bardaga, þá slærðu ekki einhvern og stendur bara þarna. Þú notar líklega **sambland aðgerða** þar til þú færð þínu framgengt. Þú ert ekki endilega að leita eftir vinum, markmið þitt er að ganga, keyra í burtu án þess að eiga við ofbeldi.

Ef allt annað þrýtur þá þarf að hafa í huga að kalla í lögreglu eða forða sér úr ágreiningnum er öruggara heldur en að taka þátt í ágreiningi við einhvern sem t.d. hefur bardagabjálfun. Jafnvel þeir sem hafa slíka þjálfun eða bera með sér vopn slasast oft á tíðum eða ná ekki að fjarlægja sig úr aðstæðum. Besti bardaginn er sá sem þú þarft ekki að taka þátt í.



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

CAIRO aðferðin™* fyrir stjórn ágreinings



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

[*https://www.metro-magazine.com/10003020/tools-for-defusing-conflict-with-public-transportation-passengers](https://www.metro-magazine.com/10003020/tools-for-defusing-conflict-with-public-transportation-passengers)

CAIRO aðferðin™* fyrir stjórn ágreinings

C CALM
A ASSERTIVE
I INFORMING BEHAVIOR
R REFLECT/REDIRECT
O OPENING BEHAVIOR



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



Róleg/ur:

Þegar farþegar verða fyrir áskorunum, þá **hækka þeir oft röddina**. Það getur verið freistandi að svara þeim á sama máta. Fólk þráir jafnvægi; algengt er að fólk spegli líkamlegt atferli og raddir annarra, en það getur leitt til þess að ágreiningurinn verði enn meiri.

Hlutlaus tónn sem er stöðugur allan tíman sem ágreiningur á sér stað er mjög áhrifaríkur til að skilgreina mörk samtalsins. Það hjálpar líka að greina aðstæðurnar fyrir aðrar mögulegar ógnir.

**Fyrir ævintýragjarna: Reyndu að hækka rödd þína við tón sem er nokkrum stigum fyrir neðan manneskju sem er að hækka rödd sína. Þegar þú nærð athygli þeirra, þá getur þú byrjað að lækka rödd þína og líkja eftir náttúrulegra atferli og draga úr stigmögnun ferlisins.*



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



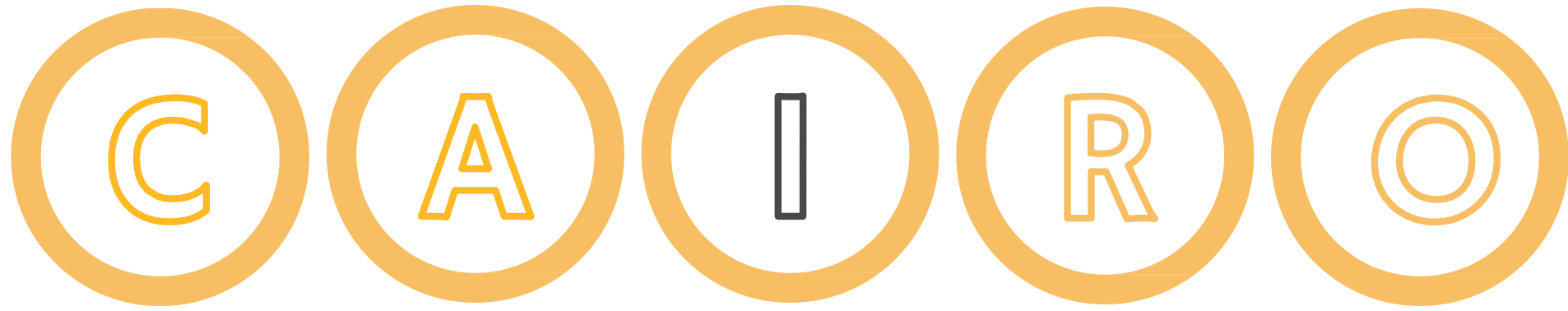
Ákveðin/skilvirk/ur:

Þegar tónn raddar og líkamstjáning er ekki eins og við hefðum viljað og við komum út sem stjórnsöm, óörugg, eða ýgin við fólk sem við hittum.

- Að hafa sjálfssöryggi í getu þinni til að hafa persónulega umhverfið öruggt (ólíkt því að missa stjórn)
 - Tiltekin raddtónn og róleg framkoma getur hjálpað aðilum að komast í jafnvægi þegar jafnvægi hefur verð raskað.
- Aðilar nota oft bara tvær leiðir í ágreiningin, að vera til baka eða vera árásgjarn. Með því að fara millivegin þá ertu
- að láta hinn aðilann vita að þú ert ekki árásgjarn né lætur þú ganga yfir þig.



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



Upplýsandi hegðun:

Koma með staðhæfingar til að láta aðila vita hvað er í gangi á hlutlausan hátt á þess að nota **“þú skilaboð”**

“Við ætlum að halda áfram núna.” “**Þetta samtal er hægt að taka á öðrum tíma**”

“Þú ert að verða æst/ur.” “Þetta er ekki rétti staðurinn fyrir þett samtal.”

“Það væri mér ánægja að ræða við þig síðar, en ekki núna.”

“Ég sé ekki út um speglana mína”

“Ég þarf að standa fyrir aftan öryggislínuna.”

“Nei þessi vagn fer ekki á stoppustöð X heldur Y.”

“afsakið fargjaldið er X krónur.”

“Þetta eru reglur fyrirtækisins en ekki mínar eigin.”

“Það væri slæm hugmynd að gera það.”

“Þú þarft að stíga frá mér.”

“Þú ert að ryðjast inn á mitt persónulega svæði.”

“Það er mikið af fólki að horfa”

“við viljum öll komast lifandi frá þessu.”

“Ég er að biðja þig um að stíga út úr bílnum”

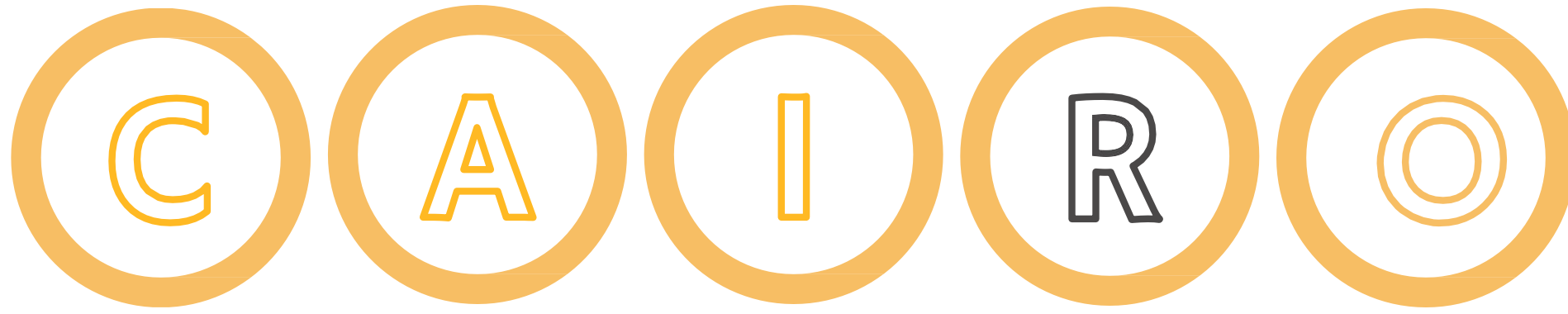
“Ég ætlaði ekki að sýna þér vanvirðingu, ég biðst afsökunar.”

Stundum er nóg að gefa fólki upplýsingar til að róa það

[*https://www.metro-magazine.com/10003020/tools-for-defusing-conflict-with-public-transportation-passengers](https://www.metro-magazine.com/10003020/tools-for-defusing-conflict-with-public-transportation-passengers)



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



Endurspeglar:

Að hlusta með endurspeglun er eitthvað sem er í verkfærakistu ráðgjafa og kennara. Oft vill fólk bara fá á tilfinninguna að það sé hlustað á það. Með því að nota endurspeglun þá finnur viðmælandinn að það var hlustað á hann og þú getur haldið áfram með umræðuna.

Þrennt sem einkennir endurspeglunar hlustun eru: **Upphafið + tilfinningin + innihaldið.**

“Það hlýtur að vera pirrandi fyrir þig, vegna þess að...”

“Ég skil að þér finnist þú vanvirt núna vegna þess að...”

“Þetta hefur komið þér í uppnám...”

“Það hljómar mjög yfirþyrmandi þegar ...”

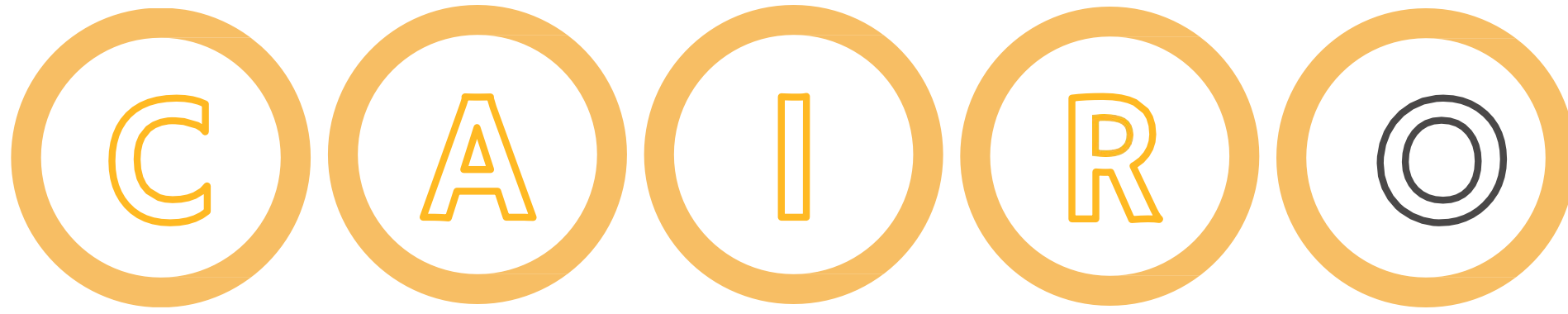
Staðhæfing með endurspeglun og upplýsingu myndi vera:

•

“Ég skil að þú sért pirruð vegna þess að þú ert of sein í vinnuna. Ég mun gera mitt besta til að koma ér þangað á öruggan hátt og á réttum tíma.”



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



OPENING BEHAVIOR:

Þegar spurningar sem bornar eru upp gera aðila kleift að róa- og tjá sig er um opna hegðun að ræða. Manneskjur draga stundum athygli að sér til að finnast vera séðar, stundum með neikvæðri athygli. Opin hegðun getur verið gott tól til þess að láta manneskju finnast sem hún sé metin að verðleikum og trufla ýgis atferlismynstur.

Með því að spyrja opinna spurninga gefurðu aðilum tækifæri til að meta tilfinningar sínar og ná aftur stjórn á sjálfum sér. "Er allt í lagi?" "Þarfnast þú einhvers?" "Get ég hjálpað þér?" "Hvað gerðist hér?" "Hvernig hefurðu það?" "Hvað ertu að hugsa um, hvað er ég að segja hérna?" "Hvert ertu að reyna að komast?". Opnar spurningar eru áhrifaríkari þegar spyrjandi er að reyna fá hinn aðilann til að opna sig. Ekki krossleggja hendur, hallaðu þér að viðkomandi og opnaðu líkamstjáningu þína til að virðast móttækilegri. Það er mikilvægt að útskýra það er oft mikilvægt að útskýra að öryggi í akstri er nauðsynlegt og framúrskarandi þjónustulund og stjórnun ágreinings tengjast töluvert og deila mörgum verkfærum. Til að komast hjá ónauðsynlegum samskiptum er mikilvægt að hafa augun á veginum og stýra ágreiningi, það getur verið erfitt en það er geranlegt.



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

Námsefni fyrir netnámskeið

Þú veist að þú hefur skilning á námsefninu þegar þúsvaraðu spurningunum hér að neðan!

Reyndu að svara eftirfarandi tveimur spurningum, skrifaðu svörin þín niður og berðu þau saman við næstu glæru.

Hvað eru fjögur aðalatriði þess að takast á við

eyðileggjandi ágreining? Hvað stendur skammstöfun

CAIRO fyrir?

Geturðu lýst í einni setningu efnistöfum hvað CAIRO er?

Af hverju ættir þú að nota verkfæri í stjórnun ágreinings?



Dæmi 3



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

Greindu tiltekna hegðun (heitir hnappar) sem eiga það til að verða að eyðileggjandi ágreining

Kveiki þræðir

Kveiki þræðir eru tilfinningaleg viðbrögð sem kvikna með orðum eða aðgerum annarra í erfiðum samtölum. Þótt svo að það sé algengt að segja að einhver annar hafi kveikt á þræði sínum þá segja kveikiþræðirnir meira um þig heldur en hina manneskjuna.

Það kviknar oft á þráðunum **þegar þú skynjar að hin orð eða aðgerðir annarrar manneskju sé ógnandi á einhvern máta**. Algengir kveikiþræðir eru ógnun við virði, sjálfstæði, löngun eða hæfni aðila.

Þræðirnir æsta aðila upp og geta valdið ágreiningi vegna misskilnings, aðili lokast, tekur kast eða fer að kenna öðrum um. **Þeir kveikja líka á tilfinningalegum viðbrögðum sem geta aukið á ágreining**. Þegar kviknar á þráðunum þínum þá getur heilinn upplifað eitthvað sem kallast "taugarán". Heilinn skynar ógn, telur að um neyðartilfelli sé að ræða og fer í aðgerðir. Þetta gerist svo snögglega að meðvituð hugsun áttar sig ekki á hvað er um að vera.

Það er mismunandi hvað kveikir á fólki, það sem kveikir á mér þarf ekki að kveikja á öðrum. Þess vegna er það ekki áhrifaríkt að kenna öðrum um að valda þér reiði: þú eyðir orku og býst við að aðilar breyti hvernig þeir eru að gera hluti, en við getum bara stjórnað eigin viðbrögðum.

Þínir kveiki

þræðir

Taktu eftir því þegar styttist þráðurinn.

Í hita augnabliksins, taktu eftir líffræðilegu ástandi þínu.

Líkamstjáning, raddtónn, hiti í andlitinu, sviti, hækkun raddar, titrandi hendur, gnístandi tennur, allt eru þetta dæmi um líffræðileg viðbrögð að tilfinningarnar séu að flæða yfir og kviknað hafi á þræðinum þínum.

Kannaðu hvort ógning sé raunveruleg

Þú áttar þig að viðkvæm/ur fyrir hlutum sem þú varst ekki áður, sem gæti verið að valda ágreiningi þar sem hann er ekki til staðar. Til að finna þetta út skaltu nefna ógnina sem þú upplifðir og spyrja hvort það hafi verið ætlunin.

Til dæmis þegar vinnufélagarnir fara saman í mat án þín og þú upplifðir að það hafi verið viljaverk að skilja þig eftir útundan - er það það sem aðilarnir ætluðu sér? (vísbending: það triggerar þann

Byrjaðu að skrifa dagbók um atriði sem kveikja á þínum þræði

Að koma auga á þræðina þína er mikilvægt af tveimur ástæðum:

Þú færð betri skilning á því sem triggerar þig og getur því undirbúið þig fyrir slíkar aðstæður sem geta komið upp í framtíðinni.

Þú getur brugðist við með áhrifaríkari hætti eftir því sem þú þróar verkfæri sem hjálpa þér við að hafa stjórn á triggerum - í vinnunni sem og öðrum aðstæðum. Hvernig get ég gert það? Ein af góð leið er að skrifa dagbók um triggera þína.

Þú getur nota hvaða aðferð sem þú vilt - blað og penni virkar fínt, þú getur líka notað tölvuna. Það sem er mikilvægast að þú náir fram er:

Hvað gerðist sem vakti það fram að þú triggeraðist? Þegar það gerist, hvernig leið þér? Hvað varstu að hugsa?

Ef þú ættir að gefa tilfinningunum einkunn á skalanum frá -10 til +10 hvað myndi hún vera?

Hver voru viðbrögð þín?

Hvaða áhrif hafði viðbragð þitt á aðra?



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

How to Manage When Your Buttons Get Pushed



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

Andaðu:

Já ég veit að við gerum það sjálfkrafa, en ég meina andaðu virkilega. Stoppaðu, taktu nokkrar jóga andanir. Löng innöndun í gegnum nefið, halda því og anda út í gegnum munninn.

Þetta er fyrsta skrefið í að róa sjálfan þig...þetta virkar í alvöru.

Ég veit að það er ekki alltaf hægt að stoppa í miðju samtali eða ágreining til að loka augunu og draga djúpt andan. Ef þú þarft að bíða þar til samskiptin eru búin þá er það skiljanlegt. Vertu bara viss um að draga djúpt andann áður en þú bregst við. Ef þú getur er jafnvel betra að fara í gönguntúr..

Fjarlægðu þig úr aðstæðum.

Ef þú getur tekið 5 sekúntur til að bregðast við triggrum og hugsa um það.



Námsefni fyrir netnámskeið

Þú veist að þú hefur skilning á námsefninu þegar þúsvaraðu spurningunum hér að neðan!

Reyndu að svara eftirfarandi tveimur spurningum, skrifaðu svörin þín niður og berðu þau saman við næstu glæru.

Hvað er ágreinings kveikja (trigger)?

Hvað eru algengustu ágreinings kveikjurnar?

Þekkirðu sjálfan þig og kveikjurnar þínar?



Heimildir



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

CAIRO: <https://www.metro-magazine.com/10003020/tools-for-defusing-conflict-with-public-transportation-passengers>

Conflict Resolution Train the Trainer_CA_Virsabi

Effective Practices in Bus Transit Safety_ Emergency Response_SM_Virsabi (Teamwork)

IO1_CustomerService_CA_ReusMobilitat (Teamwork)

Competition_CA_GER (Teamwork)

- Escalation and de-escalation -
<https://itmconflictmgmt.com/making-sense-of-conflict/escalation-de-escalation/>

<https://drkathyobear.com/navigating-triggers/identify-hot-buttons-navigate-workplace-conflict/>

<https://tammylenski.com/managing-your-hot-buttons/>

<https://work.chron.com/deal-disrespectful-screaming-coworker-25740.html>