

Konflik

is natuurlik

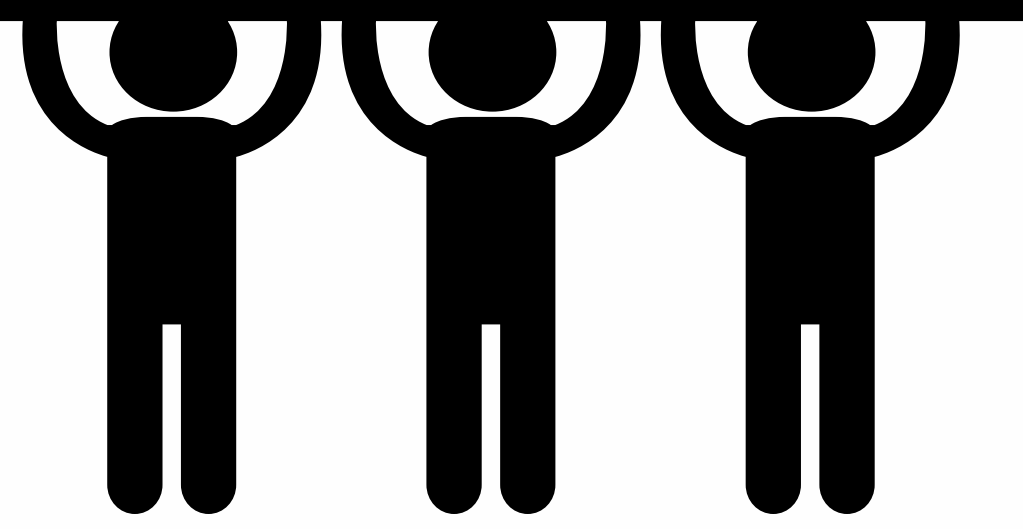
85% 85% van alle werknemers kry met konflik te doen

Resolusie

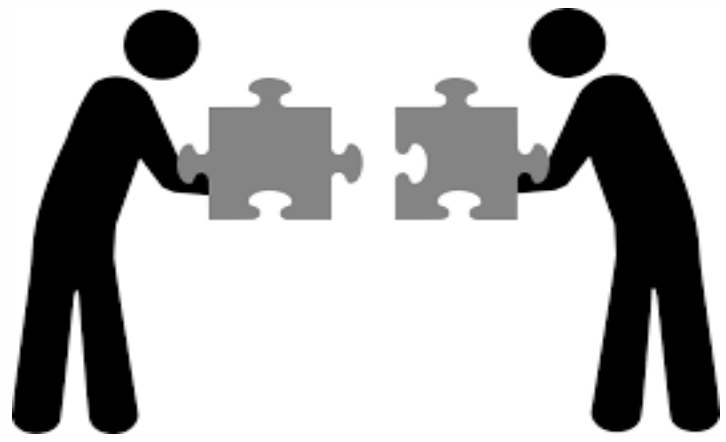
is belangrik

76% 76% van werkgewers wat KR gebruik ervaar positiewe uitkomst

Wat veroorsaak konflik?



- Geen gedeelde begrip
- Swak kommunikasie
- Onduidelike/onbillike verwagtings
- Magspel/manipulasie



Wat is Konflikresolusie?

Partye wat 'n vreedsame oplossing vir 'n geskil vind vir 'n wen|wen-uitkoms

Voor Resolusie, Vra...

Hoe het ek bygedra tot die probleem?

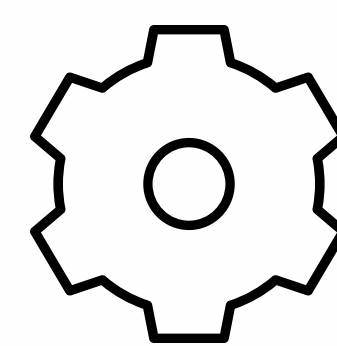
Wat wil ek bereik as ons praat? Is dit 'n WEN|WEN-uitkoms?

Hou my aannames en stereotipes my terug?

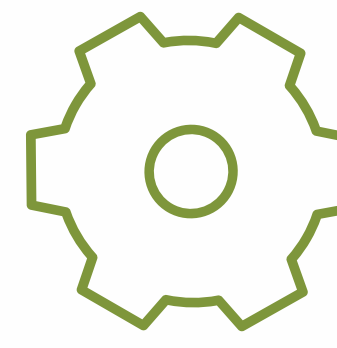
Het ek 'n positiewe houding wat bydra tot oplossings?

Kan ek my emosies beheer?

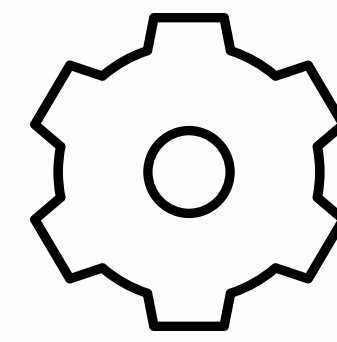
Proses van Resolusie



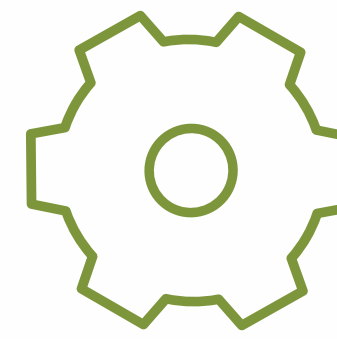
1. Identifiseer 'n veilige ruimte en 'n goeie tyd vir almal om te praat



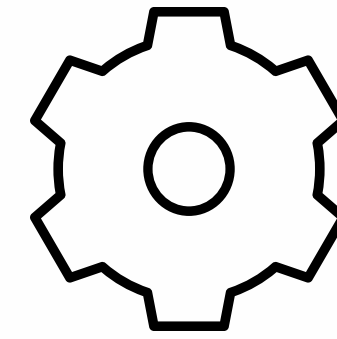
2. Posisioneer die kwessie positief met die bedoeling van 'n WEN|WEN-uitkoms



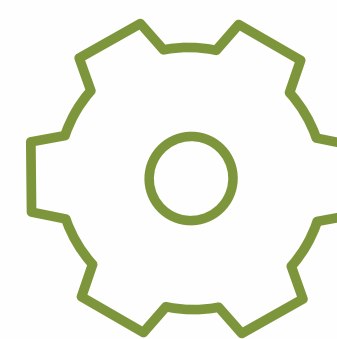
3. Stem ooreen oor riglyne



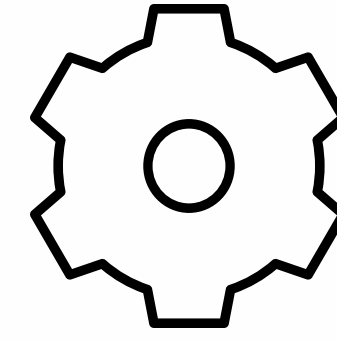
4. Beide partye deel hulle opvattinge oor die kwessie



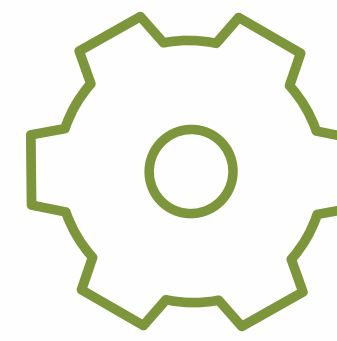
5. Moenie onderbreek nie, luister werklik: Met 'n oop verstand. Oop hart



6. Genereer opsies saam, moenie dadelik oordeel nie



7. Stem ooreen oor WEN|WEN-opsies



8. Stem ooreen oor volgende gesamentlike stappe en beweeg vorentoe