



SŁOWA KLUCZE DO WYKŁADU

„KONFLIKT NIE JEDNO MA OBLICZE”

KONFLIKT – sytuacja, w której co najmniej dwie osoby lub grupy osób (czyli strony) mają sprzeczne cele i muszą znaleźć wspólne rozwiązanie; ze względu na różnice zdań, inne postawy i poglądy, ogromną rolę odgrywają w sytuacji konfliktowej emocje, które często prowadzą do specyficznych zachowań wobec drugiej strony, co szczególnie utrudnia znalezienie rozwiązania konfliktu.

EFEKTYWNOŚĆ PRACY ZESPOŁU – ocena stopnia osiągniętych efektów w stosunku do poniesionych nakładów; działania efektywne pozwalają osiągnąć założone cele przy minimalnym stopniu zużytych nakładów.

MYŚLENIE GRUPOWE – powstaje ono w sytuacji, gdy dążenie grupy do porozumienia i jedności przeważa nad dążeniem do wybrania najlepszego rozwiązania; pod wpływem takiego myślenia grupa może podjąć decyzję, która ma na celu uniknięcie sytuacji konfliktowej.

KIEROWANIE KONFLIKTEM – postępowanie kierownika, które wykorzystuje konflikt do podnoszenia efektywności pracy grupy: w sytuacji gdy nastaje marazm wywołuje konflikt, kiedy pojawiają się pierwsze oznaki konfliktu – tłumy go, kiedy konflikt zaczyna szkodzić organizacji – rozwiązuje go.

INTERES – pożytek, korzyść wynikająca z rozstrzygnięcia jakiejś sprawy; mieć w czymś interes to być osobiście w czymś zainteresowanym.

KOMPROMIS – jeden ze stylów rozwiązywania konfliktu; kompromis to przynajmniej częściowe osiągnięcie swoich celów, przy jednoczesnej rezygnacji z innych zamierzeń.