

Graad 12 Besigheidstudies
Onderwerp 4: Kwartaal 2
Spanprestasie en Konflikbestuur
Besigheidsrolle – Vraestel 2

Kriteria vir suksesvolle span-prestasie:

Interpersoonlike houding en gedrag	
Gedeelde waardes/ Wedersydse vertroue en ondersteuning	<ul style="list-style-type: none">• Toon lojaliteit / respek / vertroue teenoor spanlede ten spyte van verskille.• Toon respek vir die kennis / vaardighede van ander lede.• Voer span se take met integriteit / verantwoordelikheid / binne spanne se sperdatums na met die nodige toewyding aan span doelwitte.
Kommunikasie	
Samewerking	<ul style="list-style-type: none">• Duidelik gedefinieerde realistiese doelwitte word gestel, sodat alle lede presies weet wat dit is wat bereik moet word.• Bereidwilligheid om as 'n eenheid saam te werk om span doelwitte te bereik.• Werk saam met bestuur om span- of besigheidsdoelwitte te bereik.• Stem saam oor metodes / maniere om die werk effektief te doen sonder om tyd te mors met konflikoplossing.• Alle lede neem deel aan besluitneming.• 'n Gebalanseerde samestelling van vaardighede / kennis / ervaring / kundigheid verseker dat spanne hul doelwitte bereik.

Kenmerke van suksesvolle spanne:**Die stadiums van span-ontwikkeling:**

Vorm stadium	
Storm	<ul style="list-style-type: none">• Spanne gaan deur 'n tydperk van ongemak / konflik na vorming.• Verskillende idees van spanlede sal meeding vir oorweging.• Spanlede maak oop teenoor mekaar en konfronteer mekaar se idees / perspektiewe.• Spanning / stryd / argumente vind plaas en ontstel die spanlede. Daar mag 'n magstryd wees vir die posisie van spanleier.• In sommige gevalle kan storm oplossing vinnig opgelos word; In ander verlaat die span nooit hierdie stadium nie.• Baie spanne misluk gedurende hierdie stadium aangesien hulle nie op hul taak gefokus is nie.• Hierdie fase kan vernietigend vir die span wees / sal negatiewe impak op span prestasie hê indien dit buite beheer raak.• Hierdie stadium is nodig / belangrik vir die groei van die span.• Sommige spanlede verdra mekaar om hierdie stadium te oorleef.
Normgewing/ Versoening	<ul style="list-style-type: none">• Spanlede kom ooreen en bereik konsensus.• Rolle en verantwoordelikhede is duidelik en word aanvaar.• Prosesse / werk styl en respek ontwikkel onder lede.• Spanlede het die ambisie om te werk vir die sukses van die span.• Konflik kan voorkom, maar toewyding en eenheid is sterk.
Prestering	

Ontbinding	
------------	--

Belangrikheid van span dinamiese teorieë om spanprestasie te verbeter:

Verskil tussen 'n grief en konflik:

Grief	Konflik

Oorsake van konflik in die werkplek:

- Verskille in agtergronde / kulture / waardes / oortuigings / taal • Beperkte besigheids - hulpbronne
- Verskillende doelwitte vir groepe / individue
- Persoonlikheidsverskille tussen groep / individue
- Verskillende menings
- Onbillike werkslading
- Verkeerde beheer/bestuur van stres
- Unrealistiese verwagtinge
- Swak organisasie / leierskap / administratiewe prosedures en stelsels
- Verwarring oor skedulering / sperdatums
- Ignoreer reëls / prosedures
- Wangedrag / Onaanvaarbare gedrag
- Swak kommunikasie

Verduideliking van oorsake van konflik in die werkplek:

Hantering van konflik in die werksplek/ Konflikoplossingstappe:

- Erken dat daar konflik in die werkplek is.
- Identifiseer die oorsaak van die konflik.
- Onderhandelings kan gereël word waar werkers / klaers toegelaat sal word om hul saak te stel.
- 'n Tyd en plek word gereël vir onderhandelinge waar alle werknemers teenwoordig betrokke is
- Reël 'n vergadering tussen botsende werkgewers / werknemers.
- Beplan bedoelings vir intervensie duidelik sodat die betrokke partye op hul gemak kan voel.
- Elke party het die geleentheid om sy / haar eie opinies / gevoelens uit te druk. Konflikterende partye kan erken dat hul sienings anders is.
- Ontleed die oorsaak(e) van konflik deur dit in verskillende dele af te breek / Evalueer die situasie objektief.
- Blaam verskuiwing moet vermy word en 'n gesamentlike poging aangewend word.
- Lei konflikterende partye om oplossings te vind / op oplossings te fokus.
- Ontwikkel / Dinkskrum moontlike maniere om die konflik op te los.
- Konflikterende partye stem ooreen oor kriteria om die alternatiewe te evalueer.
- Die beste moontlike oplossing (s) word / is gekies en geïmplementeer.
- Partye moet saamstem oor die beste oplossing.
- Evalueer / Opvolg op die implementering van die oplossing (s).
- Monitor vordering om te verseker dat die konflik opgelos is.
- Kundigheid oor die hantering van konflik kam miskien verkry word van buite die besigheid.

Korrekte prosedure om 'n grief te hanteer:**Tipes moeilike persoonlikhede en strategieë om elke persoonlikheid te hanteer**

Tipe persoonlikhede	Strategie om persoonlikheid te hanteer
Klaer	
Besluitloos	
Oor-instemmend	
Negatief	
Kundige/Deskundige	
Stil	
Aggresief	