

Konfliktusok kezelése - teszt

(A felhasználáshoz nyomtassa ki a táblázatot!)

Hogyan reagálunk azokban a helyzetekben, mikor eltérés van saját szándékaink és mások szándékai között? A következőkben párokba rendezett állítások találhatók, melyek lehetséges reagálási módokat írnak le. Kérjük, mindegyik párnál karikázza be vagy az A, vagy a B állítást, azt, amelyik jobban jellemzi a saját viselkedését! Előfordulhat, hogy sem az A, sem a B állítás nem mondható jellemzőnek saját viselkedésére, de akkor is válassza és karikázza be azt, amelyiknek az előfordulása valószínűbb.

1.	A	Vannak helyzetek, mikor hagyom, hogy másoké legyen a problémamegoldás felelőssége.
	B	Ahelyett, hogy olyasmiről tárgyaljunk, amiben nem értünk egyet, inkább azokat a dolgokat igyekszem hangsúlyozni, melyekben mindketten egyetértünk.
2.	A	Kompromisszumos megoldást próbálok találni.
	B	Igyekszem mindazzal foglalkozni, ami neki és nekem fontos.
3.	A	Általában határozott vagyok céljaim követésében.
	B	Igyekszem a másik érzéseit kímélni és megővni a kapcsolatot.
4.	A	Kompromisszumos megoldást próbálok találni.
	B	Néha lemondok saját kívánságaimról, engedve a másik kívánságainak.
5.	A	Állandóan keresem a másik segítségét a megoldás kialakításában.
	B	Igyekszem megtenni, ami a haszontalan feszültségek elkerülése érdekében szükséges.
6.	A	Igyekszem elkerülni, hogy kellemetlenséget csináljak magamnak.
	B	Igyekszem nyelő helyzetbe kerülni.
7.	A	Megpróbálom későbbre halasztani az ügyet, hogy legyen egy kis időm átgondolni.
	B	Kölcsönösségi alapon engedek bizonyos pontoknál
8.	A	Általában határozott vagyok céljaim követésében.
	B	Azon vagyok, hogy a dolog minden vonatkozása és minden vitás kérdés nyíltan kifejtésre kerüljön.
9.	A	Úgy érzem, nem mindig érdemes a nézeteltérések miatt győtrödni.
	B	Nem sajnálom az erőfeszítést, hogy a magam útján járhassak.
10.	A	Határozott vagyok céljaim követésében.
	B	Kompromisszumos megoldást próbálok találni.
11.	A	Azon vagyok, hogy a dolog minden vonatkozása és minden vitás kérdés nyíltan kifejtésre kerüljön.
	B	Igyekszem a másik érzéseit kímélni és megővni a kapcsolatot.
12.	A	Néha elkerülöm az állásfoglalást olyan esetekben, mikor az vitát eredményezne.
	B	Nem bánom, ha megtart valamit az állításából, ha ő is hagyja, hogy megtartsak valamit a magaméból.
13.	A	Közös alapot javasolok.
	B	Azon vagyok, hogy elfogadtassam az érveimet.
14.	A	Elmondom a gondolataimat és érdeklődéssel hallgatom az övéit.
	B	Igyekszem megvilágítani számára álláspontom logikáját és előnyeit.
15.	A	Igyekszem a másik érzéseit kímélni és megővni a kapcsolatot.
	B	Igyekszem megtenni, ami a feszültségek elkerülése érdekében szükséges.
16.	A	Igyekszem nem megsérteni a másik érzéseit.
	B	Igyekszem meggyőzni a másikat arról, hogy álláspontom helytálló.
17.	A	Általában határozott vagyok céljaim követésében.
	B	Igyekszem megtenni, ami a haszontalan feszültségek elkerülése érdekében szükséges.
18.	A	Ha ez a másikat boldoggá teszi, nincs ellenemre, hogy ráhagyjam elképzeléseimet.
	B	Nem bánom, ha megtart valamit az állításából, ha ő is hagyja, hogy megtartsak valamit a magaméból.
19.	A	Azon vagyok, hogy a dolog minden vonatkozása és minden vitás kérdés nyíltan kifejtésre kerüljön.
	B	Megpróbálom későbbre halasztani az ügyet, hogy legyen egy kis időm átgondolni.
20.	A	A nézeteltérések haladéktalan megbeszélésére törekszem.
	B	Próbálom megtalálni a nyereség és veszteség mindkettőnkre nézve méltányos kombinációját.
21.	A	Úgy tárgyalok, hogy igyekszem tekintetbe venni a másik kívánságait.

	B	Mindig kész vagyok a probléma közvetlen megvitatására.
22.	A	Megpróbálok átmeneti álláspontot találni az övé és az enyém között.
	B	Érvényesítem kívánságaimat.
23.	A	Gyakran igyekszem gondoskodni arról, hogy a megoldás mindnyájunkat elégedettséggel töltsön el.
	B	Vannak helyzetek, mikor hagyom, hogy másoké legyen a problémamegoldás felelőssége.
24.	A	Ha úgy tűnik a másiktól, hogy álláspontja nagyon fontos a számára, megpróbálok igazodni a szándékaihoz.
	B	Igyekszem rávenni, hogy érje be egy kompromisszummal.
25.	A	Igyekszem megvilágítani számára álláspontom logikáját és előnyeit.
	B	Úgy tárgyalok, hogy igyekszem tekintetbe venni a másik kívánságait.
26.	A	Közös alapot javaslok.
	B	Szinte mindig törődöm vele, hogy a megoldás mindkettőnk számára kielégítő legyen.
27.	A	Néha elkerülöm az állásfoglalást olyan esetben, amikor az vitát eredményezne.
	B	Ha ez a másikat boldoggá teszi, nincs ellenemre, hogy ráhagyjam elképzeléseit.
28.	A	Általában határozott vagyok céljaim követésében.
	B	Általában keresem a másik segítségét a megoldás kialakításában.
29.	A	Közös alapot javaslok.
	B	Úgy érzem, nem mindig érdemes a nézeteltérések miatt gyötrődni.
30.	A	Igyekszem nem megsérteni a másik érzéseit.
	B	Mindig megosztom a problémát a másikkal, a megoldás érdekében.

Értékelő lap
(a konfliktusok kezelése című teszthez)

Karikázza be mindenütt azt a betűt, amit az egyes kérdéseknél a kérdőívben bekarikáztott!

	Versengés	Problémamegoldás	Kompromisszumkeresés	Elkerülés	Alkalmazkodás
1.				A	B
2.		B	A		
3.	A				B
4.			A		B
5.		A		B	
6.	B			A	
7.			B	A	
8.	A	B			
9.	B			A	
10.	A		B		
11.		A			B
12.			B	A	
13.	B		A		
14.	B	A			
15.				B	A
16.	B				A
17.	A			B	
18.			B		A
19.		A		B	
20.		A	B		
21.		B			A
22.	B		A		
23.		A		B	
24.			B		A
25.	A				B
26.		B	A		
27.				A	B
28.	A	B			
29.			A	B	
30.		B			A
A bekarikázott betűk száma oszloponként					
	Versengés	Probléma- megoldás	Kompromisszum- keresés	Elkerülés	Alkalmazkodás

Végül tekintsük át, hogyan kezdhetjük mondandónkat az egyes konfliktuskezelési módok alkalmazásával!

Versengés

Változatlanul az a véleményem ...
 Egészen világosan meg kell mondanom ...
 Ahogy mondtam, a legésszerűbb ...
 Ha nem csinálod meg, én ...
 Jobban tennéd, ha ...
 Tedd, ahogy mondom ...

Problémamegoldás

Nézzük meg együtt ...
 Az talán kölcsönösen elfogadható ...
 Abban nem értünk egyet ...
 Az én álláspontom ... Mi a Te álláspontod? ...
 Miben térünk el ...
 Hogyan tudnánk megoldani ...
 Mi az alapvető probléma? ...

Kompromisszumkeresés

Keressünk egy gyors megoldást ...
 Elfogadom, hogy ..., ha Te elfogadod ...
 Fifti-fifti ...
 Elégedj meg azzal ...
 Hajlandó vagyok ..., ha Te ...

Elkerülés

Ez nem az én asztalom ...
 Ebbe inkább nem mennék bele ...
 Beszéljünk róla később ...
 Nem vagyok felhatalmazva, hogy ...
 Nincs hozzá megjegyzésem ...
 Nem vagyok abba a helyzetben, hogy vitába szálljak ...
 Nem értem a kérdésetet ...

Alkalmazkodás

Egyetértek azzal, hogy ...
 El tudom fogadni, hogy ...
 Úgy teszem, ahogy mondtad ...
 Nem akartalak megsérteni ...
 Csatlakozom ...
 Meggyőztél ...
 Én is úgy gondolom ...

E fontos fejezet végén ismerkedjünk meg Dr. Thomas Gordon neves amerikai pszichológus filozófiájával (hitvallásával), melyben írásba foglalta az eredményes emberi kapcsolatok megteremtésének lehetőségét. A következő néhány mondat kifejezi azt, amire oly sokan törekszünk kapcsolatainkban.

Hitvallásom az emberi kapcsolatokról

„Te meg én olyan kapcsolatban vagyunk, ami nekem fontos, és szeretném fenntartani. Mégis, mindketten különálló emberként élünk, ki-ki a maga egyéni igényeivel, szemléletével és azzal a jogával, hogy megpróbálja kielégíteni ezeket az igényeit. Igyekeznem fogok őszintén elfogadni magatartásodat, amellyel igényeid kielégítésére törekszel, vagy amikor gondod van igényeid kielégítésével

Amikor megosztod velem problémáidat, törekedni fogok, hogy igazán elfogadhatóan és megértően hallgassalak – úgy, hogy inkább megkönyítsem számodra, hogy ráatalálj a saját megoldásodra, semhogy a magaméira szoktassalak. Ha az én viselkedéssel van gondod, mert az keresztezi igényeidet, bátorítalak majd, és igyekszem változtatni magatartásomon, ha tudok.

Ha pedig a Te viselkedésed ütközik az én igényeimmel, és emiatt úgy érzem, nem tudlak elfogadni, ezt is meg fogom osztani veled: olyan nyíltan és becsületesen közlöm érzéseimet, amennyire csak tudom –bízva abban, hogy tiszteled annyira igényeidet, hogy meghallgass, és igyekezz ennek nyomán változtatni viselkedéseden.

Olyankor, ha egyikünk sem tud a másik kedvéért változtatni a magatartásán, és úgy látjuk, hogy kapcsolatunkban itt az igények konfliktusa lépett fel, állapodjunk meg abban, hogy egyikünk sem él hatalmával a maga győzelme érdekében, a másikunk veresége árán. Szem előtt tartom az igényedet, de figyelembe kell vennem a sajátjaimat is. Ezért hát igyekezzünk elkerülhetetlen konfliktusainkra mindig olyan megoldást találni, mely mindkettőnk szemében elfogadható.

Ha ezt tesszük, teljesülnek a kívánságaid, de az enyéim ugyanígy – senki sem veszít, mindketten nyernek. Így pedig, igényeid kielégítése révén, tovább fejlődhetsz, növekedhetsz mint önálló ember. Nem kevésbé én is. Kapcsolatunk így mindig egészséges lehet, hiszen kölcsönösen örömteli. Mindketten azzá válhatunk, amire bensőnkől képesek vagyunk, és továbbra is a kölcsönös tisztelet és szeretet érzésével viszonyulhatunk egymáshoz, barátságban és békében.”

Összefoglalás

A konfliktus fogalma

A konfliktusok típusai:

- ténykonfliktus
- érdekkonfliktus
- kapcsolati konfliktus

- értékkonfliktus
- strukturális konfliktus

A konfliktusok okai:

- egyéni jellemzők
- szituációs tényezők

A jó és a rossz konfliktus

A konfliktus kialakulásának folyamata:

- megelőző helyzet
- alkalmazkodás
- versengés
- együttműködés
- kompromisszum

Szervezeti szintű konfliktus-kezelés

- elsimítás – elkerülés
- tárgyalás –kényszerítés
- ütköztetés – problémamegoldás

A vezető szerepe a konfliktuskezelésben

Feladatok:

Olvassa el a következő helyzeteket és mondja el, mit mondana a következő helyzetekben!

1. *Részlegének egyik idősebb titkárnője megnehezíti az Ön számára, hogy jelentéseivel időben elkészüljön. Ahányszor csak megkéri őt, hogy vigye be a kívánt anyagot, adatokat a számítógépbe, ő elfogadja a munkát, de aztán egy halom papír alá beteszi utolsónak. Néhányszor mondta már neki, hogy a jelentéseknek egy adott időre el kell készülnie, de a munka eddig sohasem készült el időre. A hölgy már sok éve dolgozik a cégnél és kollégái között elismert munkaerő.*
2. *Az egyik kollégájával igazán jól kijön – egészen addig, míg Önt elő nem léptetik. Mindkettőjük előléptetését fontolgatták, és bár jócskán ugratták egymást előzőleg, hogy mi történik akkor, ha egyikük vagy másikuk kapja meg az állást. Barátjának mégis igen rosszul esett a dolog. Már többször hallotta, hogy ilyeneket mormol az orra alá, amikor kiadott neki egy-egy feladatot: „Mit gondolsz, kivel beszél?” Úgy érzi, hogy barátja kezdi aláásni az Ön helyzetét a többi csoporttaggal szemben. A helyzet akkor élesedik ki, amikor egy csoportértékezetlen barátja folyamatosan a mellette ülővel fecseg és ezzel kinyilvánítja, hogy egyáltalán nem figyel Önre.*
3. *Ön egy csoport kinevezett vezetője. A csoportban van valaki, aki már húsz éve dolgozik a cégnél és az illető úgy érzi hogy ő lenne a legmegfelelőbb a részleg vezetésére. Ön kiadja az instrukcióit – ezeket ő figyelmen kívül hagyja. Mondván, hogy neki megvannak a maga módszerei, ő a szerint csinálja a dolgokat. Sőt, ellentmond azoknak az instrukcióknak is, amelyeket Ön a csoport fiatalabb tagjainak adott ki, mégpedig úgy, hogy javaslatokat tesz nekik, hogyan csinálhatnak jobban a dolgukat. Mondandója ellentétes az Ön véleményével. Az illető meglehetősen agresszív és megfélemlítéssel dolgozó karakter. Mivel egy éven belül nyugdíjba vonul, Ön tudja, hogy az egész csak időszakos probléma. Ennek ellenére mégis meg kell küzdeni vele.*