

STYL KOMUNIKACJI W KONFLIKCIE

Konflikty są nieuchronną częścią naszego życia. Na ogół powstają w wyniku niepomyślnych zdarzeń z przeszłości lub mogących wystąpić (również niepomyślnych) w przyszłości. Sytuacje te doprowadzają do konfliktów personalnych, po których przestajemy lubić, w efekcie szanować, drugiego człowieka/pracownika/szefa. Spirala konfliktu, po braku umiejętności reakcji w takich sytuacjach, nakręca się jeszcze bardziej. Warto jest poznać własny (przewodni) styl rozwiązywania konfliktów, po to aby skutecznie reagować i efektywnie rozwiązywać je u siebie i innych.

W poniższej ankiecie znajduje się 18 par zdań opisujących możliwe sposoby postępowania/zachowania w sytuacji konfliktowej z partnerem, który (wyobraź sobie) jest na tym samym poziomie władzy, odpowiedzialności czy posiadanych dóbr co Ty (np. żona-mąż, pracownik-pracownik, kierownik-kierownik, dyrektor-dyrektor). Z każdej pary zdań A lub B wybierz to, które w zależności od określonej tam sytuacji lepiej opisuje Twoje zachowanie/ postępowanie. Może się zdarzyć tak, że żadna możliwość nie będzie wprost i precyzyjnie charakteryzować Ciebie w danych sytuacjach. Postaraj się jednak wówczas wybrać tę sytuację, która lepiej opisuje hipotetyczny, przypuszczalny sposób Twojego zachowania. Prosimy nie zastanawiać się zbyt długo nad wyborem zdania A lub B, jednakże nie odpowiadać bez zastanowienia. Zaznacz tylko jedną odpowiedź (A lub B) przy każdym stwierdzeniu. Badanie jest autoanalizą własnych kompetencji, zatem **odpowiadaj szczerze „tak jak jest”, a nie „tak jak chciałbyś aby było” lub wg Ciebie być powinno.** 😊

1	A.	Czasem próbuję zrozumieć uwagi partnera i przyjmuje jego stanowisko.
	B.	Dbając o dobro firmy i własne staram się być stanowczy i nie zmieniać stanowiska.
2	A.	Czasem wolę ustąpić i zrezygnować ze swoich rozwiązań, bo zależy mi na relacjach i na tym by nie urazić drugiej strony.
	B.	Wolę czasem zbagatelizować cały konflikt i wycofać się , niż bardziej go jeszcze „nakręcać”.
3	A.	Zazwyczaj jestem nieustępliwy w dążeniu do moich rozwiązań w konflikcie, nawet gdy partner nie jest do końca zadowolony.
	B.	Czasem w konflikcie nie odzywam się i milczę, aby dać do zrozumienia że mam żal i że do końca nie jestem zadowolony.
4	A.	W trakcie konfliktu lubię dyskutować choć czasem ludzie mnie denerwują i jestem zły.
	B.	Ustępuję żeby nie denerwować siebie i innych, ponieważ czasem dyskusje nie mają sensu.
5	A.	Lepiej unikać sytuacji konfliktowych. Jeśli się pojawią to lepiej jest „milczeć” lub „wyjść”.
	B.	Wolę czasem ustąpić aby mieć wewnętrzny spokój i zadowolenie że zażegnałem konflikt
6	A.	Czasem ignoruję tłumaczenia partnera i nie podejmuję żadnej decyzji. Analizuję je później w samotności.
	B.	Czasem drażnią mnie tłumaczenia partnera, reaguje wówczas stanowczo. Od razu mówię to co myślę.
7	A.	Czasem trudno jest podjąć jakąś decyzję rozwiązującą konflikt. Wówczas przyjmuje propozycję, która wydaje się najbezpieczniejsza.
	B.	Czasami lepiej jest podjąć decyzje, która nie jest dobra dla partnera, ale bezpieczna dla nas.
8	A.	Czasem pod presją różnych czynników, godzę się na rozwiązania innych.
	B.	Staram się unikać „wchodzenia w konflikt”, bo czasem „same się rozwiązują”
9	A.	Nie lekceważę żadnego konfliktu. Daję logiczne argumenty, aby przekonać drugą stronę.
	B.	Próbuję z rezerwą i dystansem podchodzić do konfliktów. Argumenty czasem nic nie dają.
10	A.	Nie ustępuję drugiej stronie tylko dlatego by mieć z nią dobre relacje. Dobre relacje próbuję budować na prawdzie i szczerości.
	B.	Czasem, aby zadowolić partnera, jestem skłonny przyznać mu rację. Prawda może boleć, a szczerość może być atakiem.

11	A.	Mam ochotę czasem uciec od sytuacji konfliktowych. Konflikty mnie „męczą”.
	B.	Czasem godzę się na proponowane rozwiązania dla tzw. „świętego spokoju”.
12	A.	Staram się unikać niepotrzebnych złych emocji i napięć związanych z konfliktem. Ważny jest dla mnie mój komfort psychiczny.
	B.	Czasem podniesienie głosu w konflikcie i wprowadzenie partnera w stan emocji negatywnych daje odpowiednie rezultaty.
13	A.	Wolę czasem przyjąć zdanie innych, bo zależy mi na relacjach i dobrej atmosferze rozmów
	B.	Czasem używam wulgaryzmu, aby podkreślić moje zdenerwowanie i zaangażowanie.
14	A.	Czasem brak mi stanowczej reakcji na atak drugiej strony. Odstępuję wówczas od swoich racji. Dla dobra „sprawy” przyjmuję stanowisko drugiej strony
	B.	Niepokoï mnie atak innych w moją stronę. Brak mi wówczas stanowczości. Czasem paraliżuje mnie taka sytuacja i nie podejmuje wówczas żadnych decyzji.
15	A.	Czasem w sytuacji konfliktowej narzucam partnerowi swoje rozwiązanie i je argumentuję.
	B.	Unikam rozmów z partnerami, aby nie tłumaczyć się z podjętych w konflikcie rozwiązań.
16	A.	Jeśli jestem do czegoś przekonany, to nalegam na przyjęcie mojego rozwiązania.
	B.	Wolę czasem być wyrozumiały i przyjąć zdanie innych niż eskalować konflikt.
17	A.	Czasem moje wycofanie się w momencie sporu jest dobrym rozwiązaniem dla obu stron
	B.	Czasem „wchodzę w buty” partnera w konflikcie, słucham go i przyznaję mu rację
18	A.	Konflikty między innymi ludźmi mnie nie interesują. Nie analizuję ich i nie doradzam, nawet gdy mnie o to proszą.
	B.	Konflikty między innymi ludźmi są dla mnie ciekawym doświadczeniem. Logicznie je analizuję i chętnie proponuję rozwiązania.


Zakreśl zaznaczone wyniki do poniższej tabeli. Podsumuj ilość zaznażeń w poszczególnych kolumnach.

Tab.1 Tabela wyników – style rozwiązywania konfliktów.

Lp.	ULEGANIE	RYWALIZACJA	UNIKANIE
1	A	B	
2	A		B
3		A	B
4	B	A	
5	B		A
6		B	A
7	A	B	
8	A		B
9		A	B
10	B	A	
11	B		A
12		B	A
13	A	B	
14	A		B
15		A	B
16	B	A	
17	B		A
18		B	A
SUMA: STYL ULEGAJĄCY STYL RYWALIZACYJNY STYL UNIKAJĄCY

Najwyższy wynik liczbowy w danej kolumnie świadczy o Twoim przewodnim stylu kierowania w konflikcie/ rozwiązywania konfliktów.

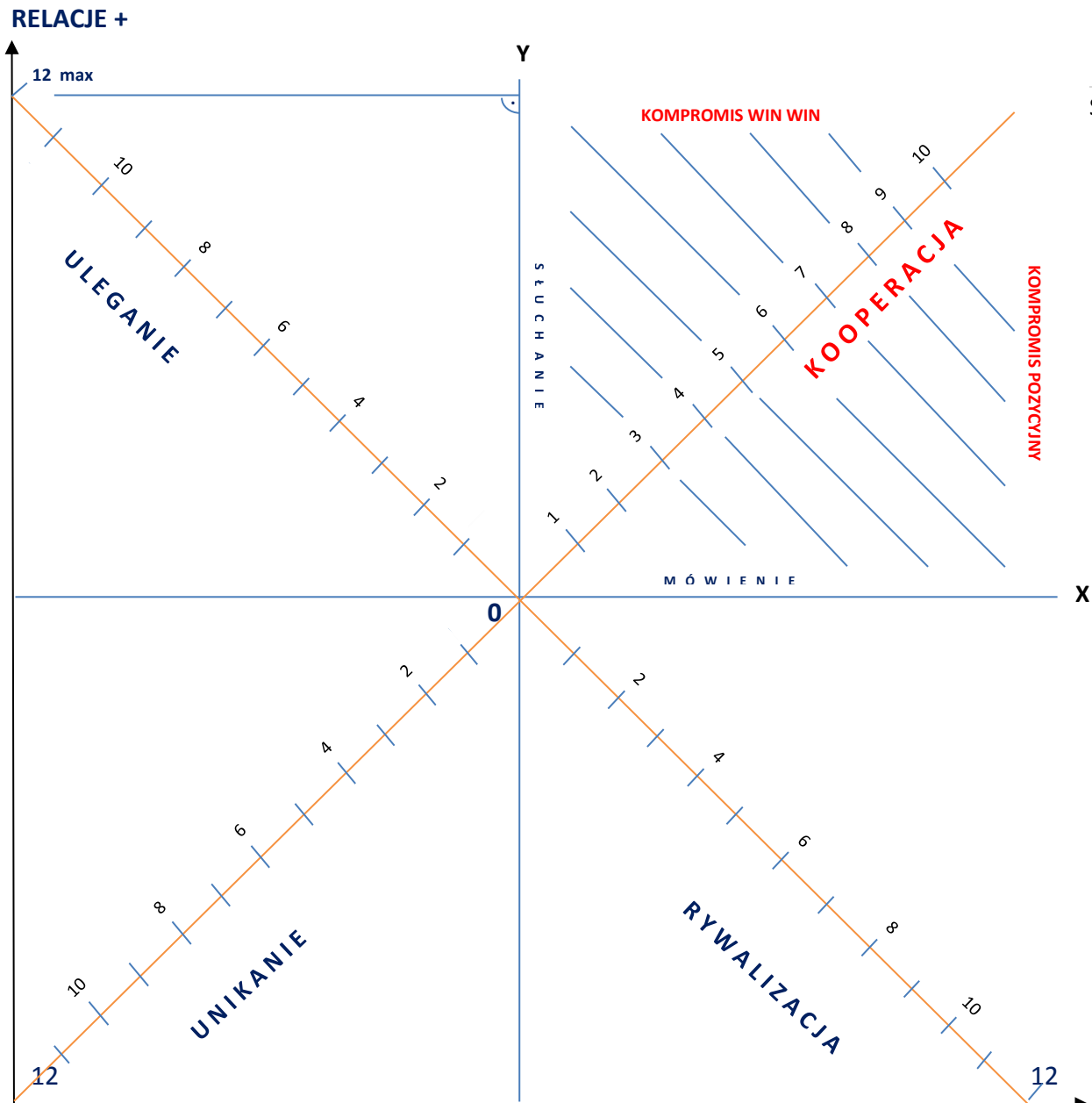
Styl rozwiązywania konfliktów (kierowania w konflikcie) – to indywidualny dla danego człowieka, sposób komunikowania się oraz postępowania i zachowania (reagowania) w konflikcie, który wpływa na wymiar obustronnych RELACJI/ atmosfery oraz osiągniętych własnych CELÓW/ rozwiązań. Łącząc obydwa te wymiary (relacji i celów) uzyskujemy 3 (atawistyczne) style rozwiązywania konfliktów.

<p>3 atawistyczne style rozwiązywania konfliktów:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Styl unikający 2. Styl ulegający 3. Styl rywalizacyjny <p>Style atawistyczne charakterystyczne są dla pierwotnych zachowań naszych przodków. Dziś zachowujemy się podobnie, choć postęp ludzkości i chęć uzyskania kompromisu doprowadził do wypracowania w nas kolejnego stylu. Jest to tzw.:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Styl kooperacyjny 	<p>Nastawienie na pozytywną atmosferę w konflikcie/ relacje +</p>  <p style="text-align: right;">Determinacja w osiągnięciu własnych celów i rozwiązań w konflikcie</p>
--	---

STYL ULEGAJĄCY	STYL KOOPERACYJNY
<p>Niskie zorientowanie na osiągnięcie własnych celów i rozwiązań po konflikcie. Wysokie nastawienie na relacje z partnerem i pozytywną atmosferę. Styl dostosowujący i zgadzający się na stanowiska lub rozwiązania partnera w sytuacji konfliktowej. Rozwiązanie konfliktu następuje poprzez przyjęcie zdania partnera. Cechami osoby reprezentującej styl ulegający są: rezygnowanie, ustępowanie, pobłażanie, dopasowanie się, zbytnia wyrozumiałość, wycofanie się, odstąpienie, zaniechanie. Osoba reprezentująca ten styl zgadza się na rozwiązania innych często kosztem własnych wartości. W dłuższej perspektywie czasowej osoba stosująca ten styl może być coraz bardziej sfrustrowana, a w konsekwencji nieefektywna.</p>	<p>Wysokie zorientowanie na osiągnięcie własnych celów przy równie wysokim nastawieniu na relacje z partnerem i pozytywną atmosferę. Rozwiązanie konfliktu następuje poprzez osiągnięcie kompromisu (a wcześniej ustępstwa stron) i chęci: 1. uniknięcia IMPASu. Strony ustępują z proponowanych wcześniej pozycji. Stosują tzw. styl kooperacyjny pozycyjny osiągając kompromis pozycyjny. 2. uzyskania KORZYŚCI z porozumienia. Strony analizują: korzyści z realizacji swoich stanowisk oraz analizują obawy z przyjęcia stanowisk partnera. Stosują tzw. styl kooperacyjny partnerski osiągając kompromis WIN WIN Cechami osoby reprezentującej styl kooperacyjny są: porozumienie, współdziałanie, współpraca, partnerstwo, tolerancja, wyrozumiałość.</p>
STYL UNIKAJĄCY	STYL RYWALIZACYJNY
<p>Niskie zorientowanie na osiągnięcie własnych celów oraz niskie nastawienie na relacje z partnerem i pozytywną atmosferę. Styl uciekający od konfliktu, bierny i zdystansowany. Styl defensywny, ignorujący kwestię istnienia konfliktu, bojaźliwy, powściągliwy, wątpiący, wycofany. Cechami osoby reprezentującej styl unikający są: bagatelizowanie, uciekanie, pomijanie, ignorowanie, lekceważenie, milczenie, niewłączanie się w konflikt, nie angażowanie się, powstrzymywanie się od udziału, stronienie, znikanie, opuszczanie, sceptyczny</p>	<p>Wysokie zorientowanie na osiągnięcie własnych celów oraz niskie nastawienie na relacje z partnerem i pozytywną atmosferę. Styl atakujący, często agresywny, chcący przeforsować swoje stanowisko. Wysoko nastawiony na dyskusje, polemikę, a w niej na osiągnięcie (swojego) stanowiska, nawet kosztem niskich relacji i atmosfery. Cechami osoby reprezentującej styl rywalizacyjny są: przeciwstawianie się, polemika, awanturnictwo, konfrontacja, arogancja, napady złości, gniewu, irytacja, nerwowość, naleganie.</p>

W pierwszym momencie sytuacji konfliktowej reagujemy wg przewodniego stylu rozwiązywania konfliktów - jednego z trzech atawistycznych. W każdym z nas jest też czwarty styl tzw. styl kooperacyjny, w którym chcemy osiągnąć porozumienie. Styl ten jest **WYPADKOWĄ** 3 stylów atawistycznych. **Zobacz, jaki masz „wskaźnik” KOOPERACJI w sytuacji konfliktowej.**

TWÓJ „WSKAŹNIK” KOOPERACJI



Strona | 4

WŁASNE CELE I ROZWIĄZANIA

Określenie Twojego wskaźnika KOOPERACJI.

1. Na powyższym diagramie zaznacz na 3 liniach (Rywalizacja, Unikanie, Uleganie) punkty wynikające z wartości uzyskanych w Tab. 1 Tabeli wyników – style rozwiązywania konfliktów.
2. Z zaznaczonego punktu na linii RYWALIZACJA poprowadź linię prostą (w górę) prostopadłą do osi 0-X, „wchodząc” w głąb obszaru KOOPERACJA.
3. Z zaznaczonego punktu na linii ULEGANIE poprowadź linię prostą (w prawo) prostopadłą do osi 0-Y. Zaznacz punkt przecięcia tej linii z linią prostą wyprowadzoną z linii Rywalizacja. Punkt przecięcia nazwij małą literą „k”.
4. Z punktu „k” poprowadź prostą prostopadłą do linii KOOPERACJA. Zaznaczony punkt na tej linii (nazwij dużą literą „K”) pokazuje w sposób liczbowy wartość Twojej umiejętności kooperacji. (TZW. WSKAŹNIK KOOPERACJI). Połącz wyznaczone punkty na wszystkich liniach liniami prostymi. To jest obszar Twoich reakcji w określonych sytuacjach.