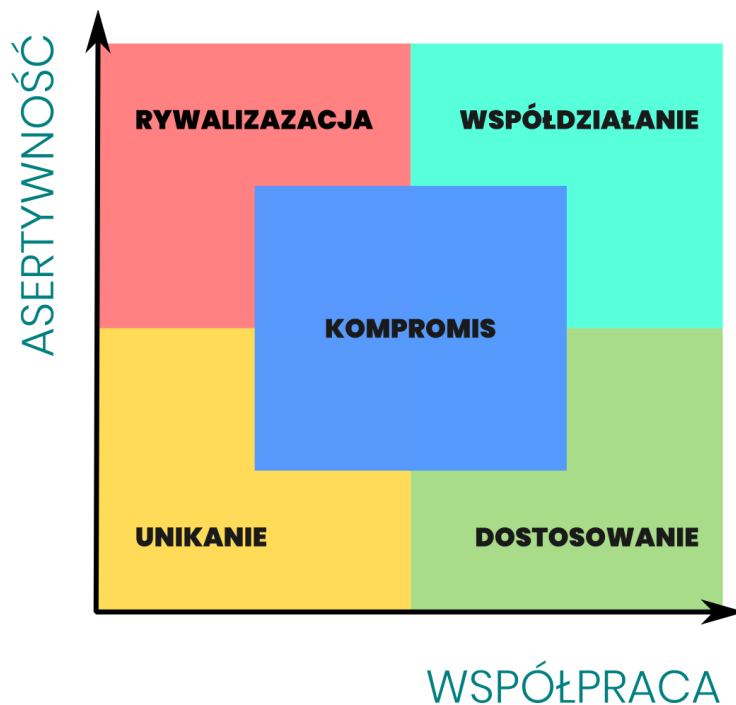


Test Stylu Rozwiązywania Konfliktów



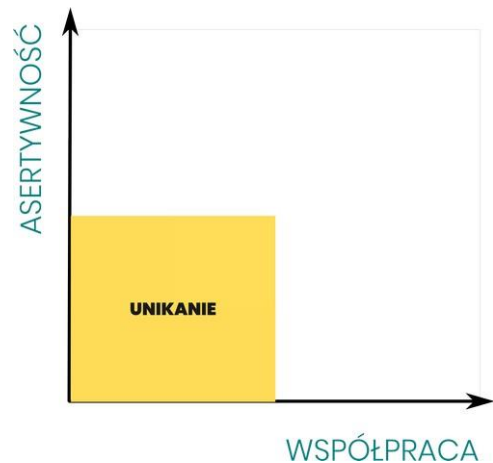
Reakcje ludzi w sytuacjach konfliktowych wyznaczają dwie podstawowe, niezależne od siebie cechy – asertywność i kooperatywność.

Człowiek asertywny to taki, który jest pewny siebie i stanowczy, który zachowuje się w sposób zdecydowany, bez lęku i wahań, ale bez agresji. Jest to ktoś, kto wytrwale dąży do swych celów. Przeciwnością asertywności, jest niepewność, tendencja do uległości, brak wytrwałości i bierne poddawanie się okolicznościom.

Kooperatywność (współpraca) przejawia się w tendencji do współdziałania z partnerem po to, by osiągnąć korzystne dla obu stron wyniki, mimo, że w danej sytuacji można by osiągnąć wyniki korzystne jedynie dla samego siebie. Wyraża się, m.in. w tym, że dana osoba potrafi rezygnować z doraźnych i indywidualistycznych efektów na korzyść odroczonej w czasie, które są możliwe do osiągnięcia na drodze współdziałania z innymi.

Unikanie (wycofywanie się)

Unikanie to styl charakterystyczny dla ludzi, dla których samo napięcie emocjonalne i frustracja spowodowana konfliktem są na tyle silne, że wolą wycofać się z konfliktu niż rozwiązać go w sposób konstruktywny. Takie podejście jest spowodowane prawdopodobnie tym, że w przeszłości jakieś konflikty na tyle mocno zraniły daną osobę, że pamięć tych zdarzeń powoduje reakcję wycofywania się.



Takie podejście może być również związane przekonaniem, że konflikt sam w sobie jest złem, że jest zbędny i ponizający. Konflikt jest rozumiany jako opcja, której nie możesz wygrać. Ludzie w różny sposób unikają konfliktu. Poprzez fizyczne wycofanie się z miejsca, gdzie odbywa się konflikt, lub poprzez zastosowanie takich metod radzenia sobie z sytuacją konfliktową jak odwlekanie, ignorowanie i pomijanie milczeniem.

Oczywiście unikanie może być także sensownym stylem reagowania, kiedy przedmiot konfliktu jest czymś nieistotnym bądź mało ważnym, kiedy są małe szanse na rozwiązanie konfliktu, kiedy trzeba zyskać na czasie.

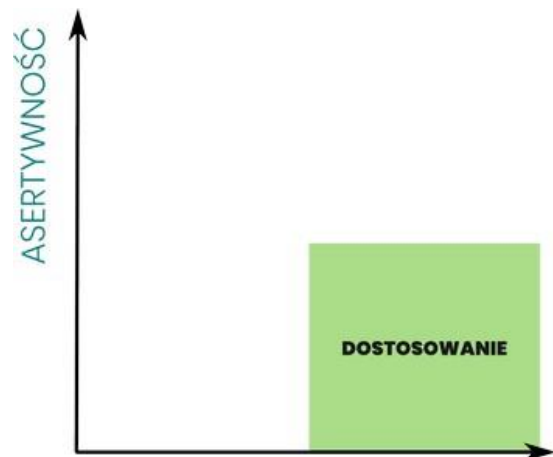
Stosuj unikanie, gdy:

- cel nie jest zbyt ważny lub jest ważny tylko przejściowo;

- nie ma żadnych szans na zaspokojenie naszych pragnień;
- straty z powodu kontynuowania konfliktu przeważają nad ewentualnymi zyskami z jego rozwiązania;
- trzeba sobie lub partnerom dać czas na ochłonięcie, zredukowanie napięcia emocjonalnego;
- jest potrzebny czas na zebranie niezbędnych informacji do podjęcia decyzji;
- inni potrafią skutecznie rozwiązać konflikt.

Dostosowywanie się (łagodzenie, uleganie)

Dostosowanie polega najogólniej rzecz ujmując na postępowaniu zgodnym z interesem strony przeciwnej. Postępują tak przede wszystkim osoby, które nastawione są na utrzymanie dobrych stosunków z innymi bez uwzględniania własnych interesów. Wolą zrezygnować z własnych celów z obawy przed utratą dobrych stosunków z innymi, osamotnieniem.



Podobnie jak ludzie stosujący strategię unikania, osoby łagodzące spory są przekonane, że konflikt jest czymś złym. Ponadto mogą również upatrywać przyczyny większości konfliktów w postawach egoistycznych. Ludzie tacy często zajmują się działaniami charytatywnymi, są uznawani za hojnych i miłych.

Łagodzenie (uleganie) jest całkiem niezłym stylem reagowania w sytuacji, kiedy doszliśmy do wniosku, że jesteśmy w błędzie, i kiedy powinniśmy skorygować nasze stanowisko wobec strony przeciwnej. Postępowanie zgodne

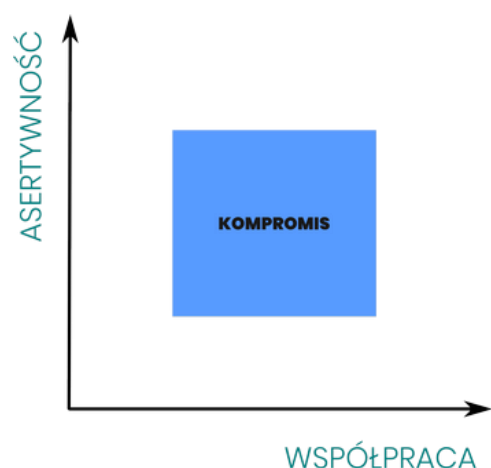
z tym stylem będzie odebrane wówczas jako rozsądne lub jako oznaka dobrej woli. Takie postępowanie jest również jedną z najlepszych możliwości w sytuacji, kiedy stronie przeciwnej bardzo zależy na przedmiocie konfliktu, my natomiast nie przywiązujemy do niego większej wagi. Jest ono również uzasadnione racjonalnie wówczas, gdy partner ma nad nami zdecydowaną przewagę, a my potencjalne zyski i korzystniejsze porozumienia lokujemy w dalszej perspektywie czasowej.

Stosuj dostosowywanie się, gdy:

- masz świadomość, że jesteś w błędzie i pozwalasz, aby „lepsze” stanowisko zwyciężyło;
- sprawa jest ważniejsza dla partnera niż dla ciebie, przyczyniasz się wtedy do utrzymania poprawnych stosunków między wami;
- ważniejsze jest zdobycie zaufania partnera niż wynik rozwiązania konfliktu;
- ważne jest zachowanie zgody i unikanie rozdźwięku.

Kompromis (dzielenie się)

Kompromis jest stylem opartym na przekonaniu, że ludzie nie mogą zawsze robić wszystkiego tak, jak by chcieli, ale że czasami muszą znaleźć wspólną płaszczyznę porozumienia, na której mogliby koegzystować. Wszyscy, którzy reagują w sposób kompromisowy w sytuacjach konfliktowych, szukają wykonalnych rozwiązań i są przekonani, że ludzie powinni chętniej rezygnować z pewnych swoich celów i wykazywać więcej zrozumienia dla interesów innych ludzi. Zgodnie z tym sposobem patrzenia każda ze stron może coś zdobyć w wyniku konfliktu, ale też każda może coś stracić.



Jest to jeden z najczęstszych sposobów reagowania w sytuacji konfliktowej. Jest szczególnie użyteczny, kiedy obie strony mają równą siłę i szczególnie wygórowane żądania. Kompromis jest również pożyteczny w sytuacjach, gdzie brakuje czasu. Tymczasowy kompromis pozwala zażegnać konflikt i znaleźć w tym czasie rozwiązanie oparte o kompleksową analizę problemu.

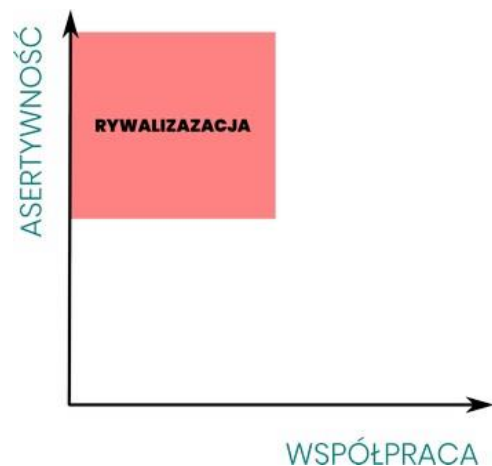
Stosuj kompromis, gdy:

- interesy nie są zbyt ważne i nie warte większych wysiłków w ich obronie;
- wystarczające jest osiągnięcie czasowego porozumienia;
- konieczne jest szybkie rozwiązanie w sytuacji presji czasowej;
- zawodzi rywalizacja i współpraca.

Rywalizacja (narzucanie)

Rywalizacja, to sposób patrzenia na konflikt jak na grę do wygrania. Wygrana oznacza sukces i dobry wynik, przegrana natomiast porażkę, słabość i utratę prestiżu. Ten styl kładzie największy nacisk na realizację celów indywidualnych, a pomija kwestie relacji.

Człowiek reagujący zgodnie z tym stylem będzie oczekiwał zwycięzcy i pokonanego, jako następstwa konfliktu, przy czym (co jest dość oczywiste), skłonny jest raczej siebie widzieć w roli zwycięzcy. Żeby osiągnąć ten cel, używa wielu środków, nie zawsze uczciwych. Wielu ludzi reaguje na konflikt w ten sposób, bo jest to pewien sposób na obronę samooceny.



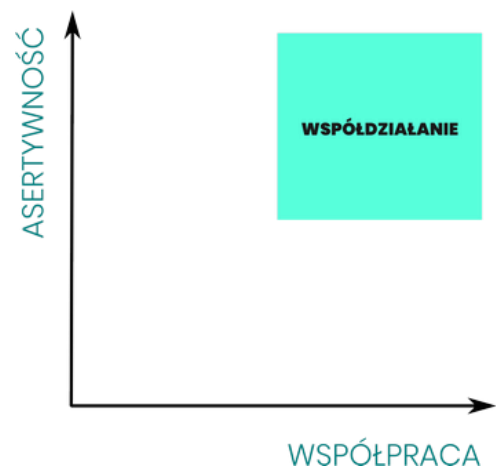
Takie reagowanie z pozycji siły ma także swoje zalety, szczególnie w sytuacjach, które można nazwać sytuacjami krytycznymi, kiedy nie ma czasu na długie dyskusje.

Stosuj rywalizację, gdy:

- konieczne jest szybkie działanie, np. w kryzysie;
- ważne, ale niepopularne sprawy muszą być wprowadzane w życie, np. zaostrezenie dyscypliny;
- racja jest bezwzględnie po twojej stronie;
- druga strona celowo stosuje taktyki nierywalizacyjne, aby uniknąć rozwiązania konfliktu.

Współdziałanie

Współdziałanie wiąże się zawsze z wolą zaakceptowania celów drugiej strony konfliktu bez rezygnacji z własnych. Taki styl reagowania wynika z założenia, że zawsze można znaleźć rozwiązanie, które usatysfakcjonuje obie strony konfliktu. Nawet jeśli rozwiązanie satysfakcjonujące obie strony wydaje się niemożliwe, kooperatorzy będą uważali, że warto próbować takie znaleźć.



Jest to jeden z bardziej efektywnych stylów reagowania na konflikt. Szczególnie użyteczny w sytuacjach, kiedy obie strony mają odmienne cele. Kooperacja powoduje, że łatwo odkryć rzeczywistą przyczynę sporu i określić potrzeby i interesy obu stron. Również w sytuacji, kiedy strony zgadzają się co do celu, natomiast różnią się w poglądach na środki, kooperacja przynosi efektywne rozwiązanie. Ludzie, którzy rozwiązują w tym stylu swoje spory, z reguły umacniają swoje związki z innymi.

Stosuj współdziałanie, gdy:

- ważne jest znalezienie wspólnego rozwiązania, a kompromis nikogo nie satysfakcjonuje;
- sprawa dotyczy grupy osób i ważne jest uwzględnienie opinii innych osób o odmiennym sposobie widzenia problemu;
- celem jest osiągnięcie porozumienia poprzez integrację, różnych poglądów;
- dąży się do pokonywania uczuć wrogości;
- celem jest uczenie się obiektywizmu – weryfikujemy własne poglądy i staramy się zrozumieć punkt widzenia innych.