

Thomas-Kilmann: Konfliktuskezelés teszt

A kérdőív segítségével megtudhatjuk, hogyan viselkedünk olyan helyzetekben, amikor saját szándékunk eltér mások szándékától. A kérdőív 30 mondatpárt tartalmaz. Kérjük, mindegyik mondatpárnál írd fel vagy az A, vagy a B betűt, azt amelyik legjobban jellemzi viselkedésedet.

Előfordulhat, hogy sem az A, sem a B állítás nem jellemző a viselkedésedre, de akkor válaszd ki azt, amelyiket inkább el tudod fogadni.

Kérjük, fogj egy papírt és egy tollat. Mindegyik mondatpárnál írd fel vagy az A, vagy a B betűt, azt amelyik legjobban jellemzi viselkedésedet. Előfordulhat, hogy sem az A, sem a B állítás nem jellemző a viselkedésedre, akkor azt válaszd ki és írd fel, amelyiket inkább el tudod fogadni. Kezdjük is...

1.	A. Vannak helyzetek, amikor hagyom, hogy másoké legyen a problémamegoldás felelőssége. B. A vitás kérdések helyett azokat a pontokat hangsúlyozom, amelyekben mindketten egyetértünk.
2.	A. Kompromisszumos megoldást próbálok találni. B. Igyekszem mindazzal foglalkozni, ami mindkettőnknek fontos.
3.	A. Általában határozott vagyok céljaim követésében. B. Igyekszem a másik érzéseit kímélni és megőrizni a kapcsolatot.
4.	A. Kompromisszumos megoldást próbálok találni. B. Néha lemondok saját kívánságaimról, engedve mások kívánságainak.
5.	A. Állandóan keresem a másik segítségét a megoldás kialakításában. B. Igyekszem mindent megtenni az értelmetlen feszültségek elkerülése érdekében.
6.	A. Igyekszem elkerülni, hogy kellemetlenséget csináljak magamnak. B. Igyekszem nyerő helyzetbe kerülni.
7.	A. Megpróbálom későbbre halasztani az ügyet, hogy legyen 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 kifejtésre kerüljön.
9.	A. Úgy érzem, nem érdemes mindig a nézeteltérések miatt idegeskedni. B. Nem sajnálom az erőfeszítést, hogy az én elképzelésem valósuljon meg.
10.	A. Általában határozott vagyok céljaim követésében. B. Kompromisszumos megoldást próbálok találni.
11.	A. Azon vagyok, hogy a dolog minden vonatkozása és minden vitás kérdés nyíltan kifejezésre kerüljön. B. Igyekszem a másik érzéseit kímélni.
12.	A. Néha elkerülöm az állásfoglalást, amikor az vitát eredményezne. B. Nem bánom, ha megtart valamit az álláspontjából, ha ő is hagyja, hogy megtartsak valamit a magaméból.
13.	A. Közös alapot javasolok. B. Azon vagyok, hogy elfogadtassam az érveimet.
14.	A. Elmondom gondolataimat és érdeklődéssel hallgatom az övét. B. Racionális érvekkel indoklom pozícióim logikáját.

15.	A. Igyekezem a másik érzéseit kímélni és megóvni a kapcsolatunkat. B. Igyekezem mindent megtenni az értelmetlen feszültségek elkerülése érdekében.
16.	A. Igyekezem nem megsérteni a másik érzéseit. B. Igyekezem meggyőzni a másikat arról, hogy álláspontom helytálló.
17.	A. Általában határozott vagyok céljaim követésében. B. Igyekezem megtenni, ami az értelmetlen feszültségek elkerülése érdekében szükséges.
18.	A. Ha ez a másikat boldoggá teszi, nincs ellenemre, hogy ráhagyjam elképzeléseit. B. Nem bánom, ha megtart valamit az álláspontjaiból, ha ő is hagyja, hogy megtartsak valamit a magaméiból.
19.	A. Azon vagyok, hogy a dolog minden vonatkozása és minden vitás kérdés nyíltan kifejtésre kerüljön. B. Megpróbálom későbbre halasztani a döntést.
20.	A. Töreksem a nézeteltérések haladéktalan megbeszélésére. B. Próbálom megtalálni a nyereség és veszteség mindkettőnkre nézve méltányos kombinációját.
21.	A. Úgy tárgyalok, hogy igyekezem tekintetbe venni a másik kívánságait. B. Mindig kész vagyok a probléma közvetlen megvitatására.
22.	A. Megpróbálok átmeneti álláspontokat találni. B. Érvényesítem a kívánságaimat.
23.	A. Gyakran igyekezem gondoskodni arról, hogy a megoldás mindkettőnk elégedettségével töltsön el. B. Vannak helyzetek, amikor 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. Igyekezem rávenni, hogy érje be egy kompromisszummal.
25.	A. Igyekezem megvilágítani a másik számára álláspontom logikáját és előnyeit. B. Úgy tárgyalok, hogy igyekezem tekintetbe venni a másik nézőpontját.
26.	A. Közös alapot javaslok. B. Szinte mindig törődök azzal, hogy a megoldás mindkettőnk számára kielégítő legyen.
27.	A. Néha elkerülöm az állásfoglalást, olyan esetekben, amikor az vitát eredményezne. B. Ha az a másikat boldoggá teszi, nincs ellenemre, hogy ráhagyjam elképzeléseit.
28.	A. Általában határozott vagyok céljaim követésében. B. Keresem a másik segítségét a megoldás kialakításában.
29.	A. Közös alapot javaslok. B. Úgy érzem, nem érdemes mindig a nézeteltérések miatt idegeskedni.
30.	A. Igyekezem nem megsérteni a másik érzéseit. B. Mindig megosztom a problémát a másikkal a megoldás érdekében.

Értékelés

Nézd meg a válaszaidat az alábbi táblázat segítségével és összegezd az eredményt:

	Versengő	Problémamegoldó	Kompromisszum-kereső	Elkerülő	Alkalmazkodó
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

És lássuk: konfliktuskezelés, ahogy Te csinálod. Melyik típusba tartozol? Konfliktusba kerülés során azt használjuk leggyakrabban, amire a legtöbb választ adtuk. Nincs mindig egyféle reakciónk, hiszen konfliktusaink is különböznek.

Versengő (magas önérvényesítés – alacsony együttműködés)

Versengő konfliktuskezelési mód az erőre épül, alkalmazója az erő segítségével kívánja pozícióját javítani. A cselekvés célja ilyen esetekben a saját érdekek érvényesítése, függetlenül attól, hogy mások milyen igényekkel élnek. Versengő szituációban „kiállunk az igazunkért”, „megvédjük helyes álláspontunkat”.

Versengő magatartás hasznos, ha:

- Gyors cselekvésre, döntésre van szükség.
- A szükséges döntés népszerűtlen, nagy a várható ellenállás.
- Ha el kell indítani egy folyamatot

Folytonos versengő magatartás veszélyei:

- Környezet „Fejbólintó Jánossá” válik. Nem is próbálják meg a döntéseket befolyásolni, ellentmondó információikat megtartják maguknak.
- Bizonytalanság, segítség kérés a gyengeség jelévé válik. Környezetben lévők inkább rosszul döntenek, mint kérdeznek.

- Megromolhatnak a kapcsolatok

Problémamegoldó, együttműködő (magas önérvényesítés – magas együttműködés)

Együttműködő konfliktuskezelési mód során mindkét fél számára kielégítő megoldás keresése a cél. Gyakorlatban ez a konfliktus okainak feltárását, megértését, és ennek figyelembe vételével kreatív megoldását jelenti.

Együttműködő magatartás hasznos, ha:

- A két szempontrendszer egyformán fontos, nem lehetséges kompromisszumokkal azokat gyengíteni.
- Alapvető a résztvevők elkötelezettsége a kialakított megoldás mellett.
- Konfliktus megoldást érzelmi motívumok hátráltatják, melyek a résztvevőket nagyban befolyásolják.

Folytonos együttműködő magatartás veszélyei:

- Triviális kérdések megoldása is hatalmas idő és energia befektetést jelent, ez elveszi az erőforrásokat a valóban fontos problémáktól

Kompromisszumkereső (közepes önérvényesítés – közepes együttműködés)

A kompromisszum kereső konfliktuskezelési mód célja egy, a felek számára kölcsönösen elfogadható megoldás kialakítása. Ennek során mind kétfél lemond bizonyos igényeiről, a megoldás csak részben elégeti ki azokat. A kompromisszum kereső magatartás a másik négy konfliktuskezelési mód átlójában helyezkedik el. A kompromisszum kereső ember a probléma megoldás során többet ad fel érdekeiből, mint a versengő, és kevesebbet, mint az alkalmazkodó. Ehhez hasonlóan nyíltabban kifejezi érdekeit, mint az elkerülő, de jobban titkolja azokat, mint az együttműködő.

Kompromisszumkereső magatartás hasznos, ha:

- Ha a célok kiemelkedő fontosságúak, de nincs lehetőség más megoldási módok választására. (Pl.: kevés a rendelkezésre álló idő, probléma túl komplex, felek érdekei egymás rovására valósíthatóak meg.)
- A szembenálló felek egyenlő erősek és érzelmileg elkötelezettek saját érdekeik mellett.

Folytonos kompromisszumkereső magatartás veszélyei:

- A folyamatos kompromisszumokban elveszik a egyén, szervezet hosszú távú célja. A kompromisszumok mindig az adott pillanatnak szólnak, alapelveket, értékeket nem lehet érvényesíteni bennük.
- Minden üzleti tárgyalás, kompromisszum tárgyává válik. Ez aláássa a bizalmat, és egymásra való odafigyelést)
- Senki sem teljesen elégedett

Elkerülő (alacsony önérvényesítés – alacsony együttműködés)

Elkerülő „konfliktuskezelés” során sem a saját, sem mások érdekei nem kerülnek terítékre. A cselekvés célja a konfliktus elkerülése. Ez számos formában történhet, többek között döntések elhalasztásában, konfliktusos szituációból való diplomatikus kihátrálásban, vagy akár az ilyen jellegű helyzetek kerülésében.

Elkerülő magatartás hasznos, ha:

- Az adott konfliktus megoldásához nem adottak a lehetőségek. (Pl.: a résztvevők érzelmileg túlfűtöttek, nem áll rendelkezésre elegendő információ, stb.)
- Konfliktus marginális fontosságú.
- Konfliktusból adódó károk meghaladják annak előnyeit.

Folytonos elkerülő magatartás veszélyei:

- Megnő a probléma.
- Elódázzuk a döntést.
- A környezet véleményét alakít ki, sérül az önbecsülés.

Alkalmazkodó (alacsony önérvényesítés – magas együttműködés)

Alkalmazkodó konfliktuskezelés a saját igények háttérbe szorításán, másik érdekeinek feltétel nélküli elfogadásán alapszik. Egyaránt öltheti nagylelkűség vagy önfeláldozás formáját, megjelenhet mások véleményének átvételében, utasításaik, kéréseik kritika nélküli elfogadásában.

Alkalmazkodó magatartás hasznos, ha:

- A konfliktusban nem a saját igények kielégítése az elsődleges.
- A kérdés a partnernek sokkal fontosabb.
- A személyes kapcsolat az elsődleges.
- A további versengés súlyos károkkal járna.
- Nem akarunk mi fáradni a döntéssel.

Folytonos alkalmazkodó magatartás veszélyei:

- Ötletek, javaslatok sem kapják meg az őket megillető figyelmet. Az emberek nem várnak kezdeményezést az alkalmazkodó stratégiát folytatótól
- Lehetetlenné válik a szabályok, folyamatok érvényesítése. Sérül az önbecsülés és az önbizalom.