

Konfliktuskezelés Teszt

Hogyan reagálunk, amikor eltérés van saját szándékaink és mások szándékai között?

A következő párokba rendezett állítások lehetséges reakciói módokat írnak le. Kérjük, mindegyik párnál karikázza be vagy az "A" vagy a "B" állítást. Azt válassza, amelyik jobban jellemzi saját viselkedését. Előfordulhat, hogy sem az "A", sem a "B" állítás nem jellemző igazán. Akkor azt válassza ki, amelyiknek az előfordulása valószínűbb.

1.	A.	Vannak helyzetek, mikor hagyom, hogy másé legyen a problémamegoldás felelőssége.
	B.	Ahelyett, hogy olyasmiről tárgyaljunk, amelyben 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 megóvni 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 nyerő 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 gyötrődni.
	B.	Nem sajnálom az erőfeszítést, hogy a magam útját járhassam.
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 megóvni a kapcsolatot.
12.	A.	Néha elkerülöm az állásfoglalást olyan esetekben, mikor az vitát eredményezne.
	B.	Nem bánom, ha megtart valamit az állításaiból, ha ő is hagyja, hogy megtartsak valamit a magaméiból.
13.	A.	Közös alapot javaslok.
	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 megóvni 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 elképzeléseit.
	B.	Nem bánom, ha megtart valamit az állításaiból, 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 az ügyet, hogy legyen egy kis időm átgondolni.
20.	A.	A nézeteltérések haladéktalan megbeszélésére törekszem.
	B.	Próbálok 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 másé 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 igénybe 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, mikor 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

(Konfliktusok kezelése)

Karikázza be mindenütt azt a betűt, amit az egyes kérdéseknél a kérdőíven bekarikázott.
Majd adja össze az egyes oszlopokban bekarikázott betűjelek darabszámát.

	Versengés	Problémamegoldás	Kompromisszum- keresés	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

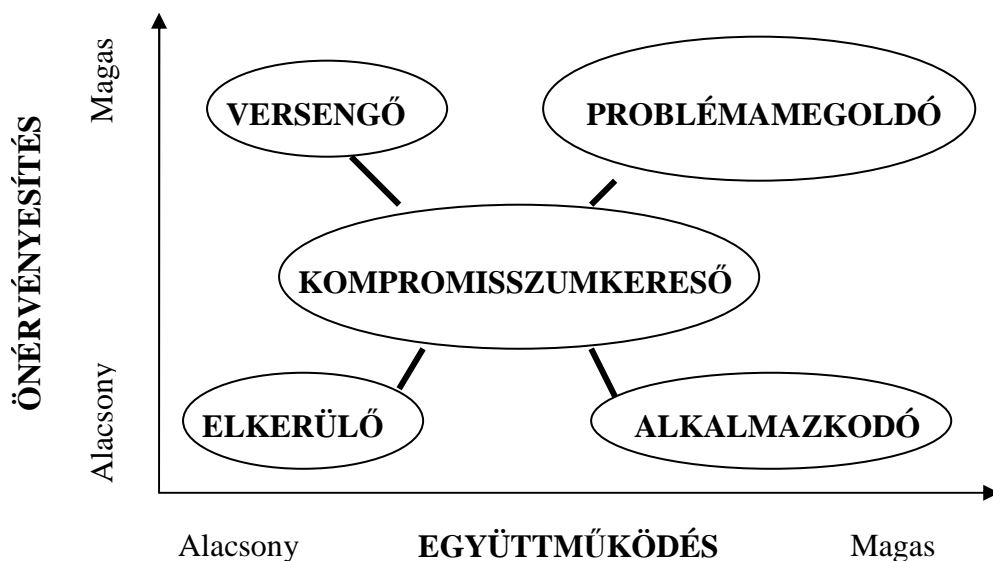
	Versengés	Problémamegoldás	Kompromisszum- keresés	Elkerülés	Alkalmazkodás

A teszt rövid ismertetése

A kérdőív célja az egyéni viselkedés vizsgálata konfliktushelyzetekben. Konfliktushelyzetek azok a szituációk, melyekben két ember törekvései összeegyeztethetetlennek tűnnek. Ilyen helyzetekben egy személy viselkedése két szempont mentén írható le:

1. **Önérvényesítés**, vagyis a személy milyen mértékben törekszik saját szándékainak érvényesítésére.
2. **Együttműködés**, vagyis a személy milyen mértékben törekszik a másik egyén szándékainak érvényesítését elősegíteni.

A viselkedésnek ez a két alapvető dimenziója felhasználható arra, hogy a konfliktusok kezelésének öt sajátos módját meghatározzuk (lásd az ábrát).



A versengés önérvényesítő és nem együttműködő. A versengő egyén saját szándékait érvényesíti a másik személy rovására. Ez hatalomorientált eljárás: a személy bármely befolyásolási módot latba vet, ami megfelelőnek tűnik, hogy nyerő helyzetbe jusson. A versengés jelentheti a "saját igazáért való kiállást", a helyesnek vélt álláspont védelmét, vagy egyszerűen a győzelemre való törekvést.

Az alkalmazkodás együttműködő és nem önérvényesítő. A versengés ellentéte. Az alkalmazkodó egyén lemond saját szándékairól, hogy a másik szándékai érvényesülhessenek. Bizonyos önfeláldozás van ebben az eljárásban, ugyanakkor alkalmazkodás lehet a másik szempontjainak elfogadása.

Az elkerülés nem önérvényesítő és nem együttműködő. Az elkerülő egyén nem követi közvetlenül sem saját, sem pedig a másik személy szándékát. Az elkerülés öltheti diplomatikus kitérés formáját, egy kérdés kedvezőbb időpontra való halasztását vagy jelenthet egyszerűen visszahúzódást egy fenyegető helyzetből.

A problémamegoldás egyszerre önérvényesítő és együttműködő – az elkerülés ellentéte. Magában rejti azt a törekvést, hogy együtt dolgozva a másik személlyel találjunk valamilyen megoldást, mely teljesen megfelel mindkettőnk szándékainak. Azt jelenti, hogy beleássuk magunkat egy problémába azzal a céllal, hogy megtaláljuk a két fél alapvető érdekelttségét, s találjunk egy olyan alternatívát, mely mindkét érdekskálának megfelel. A problémamegoldás lehet például egy nézetkülönbség mélyebb feltárása azzal a céllal, hogy egymás megértése révén okuljunk, valamilyen feltétel megteremtésére való szövetkezés, melynek hiánya az erőforrásokért való versengésre készítetne, vagy konfrontáció és törekvés egy személyközi probléma kreatív megoldására.

A kompromisszumkeresés átmenet az önérvényesítés és az együttműködés között. A cél valamilyen kivitelezhető és kölcsönösen elfogadható megoldás megtalálása, mely részlegesen mind a két felet kielégíti. A kompromisszum középúton helyezkedik el a versengés és az alkalmazkodás között. A kompromisszumkereső többről mond le, mint a versengő, de kevesebbről, mint az alkalmazkodó. Közvetlenebbül ragadja meg a kérdést, mint az elkerülő, de nem tárja fel olyan mélységig, mint a problémamegoldó. A kompromisszumkeresés "félúton való találkozást", kölcsönös engedményeket vagy egy gyors áthidaló megoldás keresését jelenti.