

## Ćwiczenie 45 Test na rozwiązywanie konfliktów

Cel	Rozwój umiejętności pracy zespołowej
Forma ćwiczenia	Ćwiczenie werbalne
Wykorzystywane materiały	Trzy załączniki i długopis
Liczba uczestników	Ćwiczenie indywidualne
Czas trwania	Minimum 45 minut
Stopień trudności	podstawowy
Przygotowanie	Przygotowanie załączników

### Wyjaśnienie zasad ćwiczenia

Trener przekazuje uczestnikowi kwestionariusz z 30 wypowiedziami (załącznik 1).

Zwraca uwagę, że lista nie zawiera prawidłowych odpowiedzi i że uczestnik może zaznaczyć odpowiedź, która mu najbardziej odpowiada.

Trener zlicza punkty na podstawie załączonej karty wyników (załącznik 2).

## Materiały pomocnicze

### Test na rozwiązywanie konfliktów.

W poniższych tematach zakreśl krzyżykiem jedno pasujące do Ciebie stwierdzenie: A lub B.

1	A	W niektórych sytuacjach pozostawiam odpowiedzialność za rozwiązywanie problemów drugiej osobie.
	B	Wolę skupić się na aspektach, z którymi się zgadzam, niż prowadzić dialog na temat różnic.
2	A	Szukam kompromisu.
	B	Próbuję nie krzywdzić uczuć innej osoby i utrzymywać zbalansowaną relację, związek.
3	A	Zwykle staram się trzymać wytyczonych przeze mnie celów.
	B	Próbuję nie krzywdzić uczuć innej osoby i utrzymywać zbalansowaną relację.
4	A	Staram się znaleźć kompromis.
	B	Czasami poświęcam dobro własnych interesów na rzecz drugiej osoby.
5	A	Staram się uzyskać pomoc od drugiej osoby w celu znalezienia rozwiązania.
	B	Robię to, co jest konieczne, aby uniknąć napięć.
6	A	Unikam stwarzania sobie dodatkowych kłopotów.
	B	Staram się, aby moje cele były brane pod uwagę.
7	A	Próbuję odłożyć problem na później, aż będę miał czas, by się nad nim zastanowić.
	B	Angażuje się, jeśli druga osoba też to robi.
8	A	Zwykle bardzo staram się trzymać swoich wytyczonych celów.
	B	Staram się rozmawiać z innymi na temat wszystkich problemów i ważnych spraw.
9	A	Według mnie nie musisz ciągle martwić się o różnice poglądów.
	B	Robię wszystko, co w mojej mocy, by dostać to, czego chcę.
10	A	Staram się bardzo mocno trzymać wytyczonych celów.
	B	Staram się znaleźć kompromisowe rozwiązanie.
11	A	Staram się rozmawiać z innymi na temat wszystkich problemów i innych ważnych spraw.

	B	Próbuję nie krzywdzić uczuć innej osoby i utrzymywać zbalansowaną relację.
12	A	Czasami unikam przyjęcia postawy, która mogłaby wzbudzić kontrowersje.
	B	Zgadzam się z drugą osobą w pewnych kwestiach, jeśli ta druga osoba w stosunku do mnie również to robi.
13	A	Sugeruję rozwiązania pośrednie.
	B	Zawsze forsuję mój punkt widzenia.
14	A	Mówię drugiej osobie o moich pomysłach i pytam drugą osobę o jej pomysły.
	B	Staram się przekonać drugą stronę o logice i zaletach mojego punktu widzenia.
15	A	Próbuję nie krzywdzić uczuć innej osoby i utrzymywać zbalansowaną relację.
	B	Robię to, co jest konieczne, aby uniknąć napięć.
16	A	Staram się nie ranić uczuć drugiej osoby.
	B	Staram się przekonać drugą osobę o zaletach mojego punktu widzenia.
17	A	Zazwyczaj bardzo się staram trzymać swoich wyznaczonych celów.
	B	Staram się robić to, co jest konieczne, aby uniknąć napięć.
18	A	Jeśli to uszczęśliwia drugiego człowieka, to według mnie może on trzymać się swojego punktu widzenia.
	B	Zgadzam się z drugą osobą w wielu kwestiach, jeśli ta druga osoba robi to samo w stosunku do mnie.
19	A	Staram się rozmawiać z innymi o wszystkich problemach i innych ważnych sprawach.
	B	Staram się odłożyć problem na później, aż będę miał czas, by się nad nim dobrze zastanowić.
20	A	Staram się natychmiast porozmawiać na temat naszych odmiennych zdań.
	B	Szukam sprawiedliwego podziału w stratach i zyskach dla obu stron.
21	A	Mówiąc o różnicy zdań, staram się brać pod uwagę życzenia i potrzeby drugiej strony.
	B	Staram się dojść do bezpośredniej dyskusji na temat danego problemu.
22	A	Szukam punktu porozumienia, który leży pomiędzy moim punktem widzenia i drugiej osoby.
	B	Staram się chronić własne interesy.
23	A	Bardzo często staram się spełnić życzenia innych.

	B	W niektórych sytuacjach pozostawiam odpowiedzialność za rozwiązywanie problemów drugiej osobie.
24	A	Staram się oszczędzać uczucia drugiej osoby i utrzymywać naszą relację w zbalansowanym stanie.
	B	Staram się przekonać drugą osobę i doprowadzić do kompromisu.
25	A	Staram się przekonać drugą stronę o logice i zaletach mojego stanowiska.
	B	Mówiąc o różnicy zdań, staram się brać pod uwagę życzenia i pragnienia drugiej osoby.
26	A	Proponuję zawsze rozwiązania pośrednie.
	B	Prawie zawsze staram się zaspokoić obustronne życzenia.
27	A	Czasami nie wyrażam jasno swojego stanowiska, które mogłoby prowadzić do kontrowersji.
	B	Jeśli to uszczęśliwia drugą osobę, to może ona trzymać się własnego punktu widzenia.
28	A	Najczęściej staram się przestrzegać wyznaczonych przeze mnie celów.
	B	Proszę drugą osobę o pomoc w rozwiązaniu problemu.
29	A	Zawsze proponuję rozwiązanie pośrednie.
	B	Według mnie, nie musisz się martwić o różnice zdań.
30	A	Staram się nie ranić uczuć drugiej osoby.
	B	Zawsze omawiam problemy z drugą osobą, aby wspólnie znaleźć rozwiązanie.

### Test na rozwiązywanie konfliktów – tabela wyników

Wypełnij poniższą tabelę na podstawie formularza testu. Zakreśl A lub B, a następnie podsumuj wszystkie wyniki. Otrzymasz ogólny wynik.

Numer	Rywalizacja	Współpraca	Negocjacje	Unikanie	Uleganie
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
Wynik	Rywalizacja	Współpraca	Negocjacje	Unikanie	Uleganie

## Test na rozwiązywanie konfliktów –wyjaśnienie

Na podstawie wyników przedyskutuj rezultat testu dla każdego uczestnika.

Istnieje pięć sposobów radzenia sobie z konfliktem:

- Rywalizacja (forsowanie)
- Uleganie (dopasowanie się/adaptacja)
- Unikanie (omijanie)
- Współpraca (rozwiązywanie)
- Negocjacje (kompromis)

Różnica między tymi stylami wyraża się w radzeniu sobie z dwoma elementami konfliktu:

- Z treścią (istotą) danego konfliktu
- Ze stosunku do drugiej osoby

### **Rywalizacja/forsowanie**

Rywalizacja ma miejsce wtedy, gdy treść (istota) konfliktu jest dla ciebie bardzo ważna, a stosunek do drugiej osoby jest mniej istotny lub nieistotny. Dzięki tej strategii stawiasz swoje interesy na pierwszym miejscu i robisz wszystko, co możesz, aby wygrać. Wykorzystujesz wszystko, co buduje twoją pozycję siły w danym konflikcie, tak abyś mógł przeforsować swoje argumenty. Rywalizację możesz podjąć w obronie swoich praw, w przypadku niesprawiedliwości, w sytuacjach wyjątkowych, w sprawach, które są bardzo ważne (tylko jeśli masz pewność, że masz rację). Również, aby chronić się przed ludźmi, którzy chcą cię wykorzystać.

- ✓ Zaleta: masz duże szanse na to, że racja będzie ci przyznana. Działasz z korzyścią dla własnych interesów.
- ✓ Wada: forsowanie nie jest wygodną strategią, jeśli masz zamiar ze swoim przeciwnikiem później współpracować. To może zaszkodzić waszym relacjom. Co więcej, możesz to zastosować tylko wtedy, gdy masz silną pozycję. Walka – jeśli ma stały wzorzec – jest często strategią dla osób, które są nieco bardziej agresywne.

### **Uleganie**

Uleganie jest to strategia, która ma miejsce, jeśli uważasz, że relacja jest ważniejsza od treści konfliktu. Jeśli się dostosujesz, będzie to oznaczać, że twoje interesy są mniej ważne. Uleganie może być rozsądną strategią, jeśli zdajesz sobie sprawę, że się mylisz lub w stosunku do kogoś, kogo jeszcze nie znasz zbyt dobrze (np. jeśli dopiero co dostałeś nową pracę).

- ✓ Zaleta: zachowujesz spokój i budujesz społeczne zaufanie.
- ✓ Wada: czasami uleganie może mieć niewygodne skutki. Akceptujesz coś, z czym nie do końca się zgadzasz. Również w pewnym sensie pozwalasz na przewagę. Ludzie, którzy nie są asertywni, często wybierają uleganie jako swoją strategię.

### **Unikanie**

Konfliktu można generalnie uniknąć, jeśli sedno sprawy – jak i relacja z daną osobą – nie są dla ciebie bardzo ważne. Wybierasz taką strategię, aby nie reagować i unikasz kontaktu z drugą osobą.

- ✓ Zaleta: nie wkładasz w to swojej energii.

- ✓ Wada: unikanie nie jest mądrą strategią, jeśli po sytuacji konfliktowej masz ciągle do czynienia z tą drugą osobą, czy to prywatnie czy też zawodowo. Tak naprawdę konflikt po prostu pozostaje nierozwiązany i może pojawić się ponownie, w każdym innym (często nieoczekiwanym) momencie.

### **Współpraca**

Strategie współpracy stosujesz w sytuacji, kiedy zarówno istota konfliktu, jak i relacja z drugą osobą, są dla Ciebie ważne. Poprzez współpracę szukasz sposobu działania, z którym zgadzają się obydwie strony. W celu osiągnięcia obustronnego rozwiązania obie strony idą na ustępstwa. Wspólnie szukają rozwiązania, wsłuchując się uważnie w opinie innych i leżące u ich podstaw interesy. Współpraca jest dobrą strategią, jeśli celem jest nauka lub jeśli chcesz stworzyć więź. Jest to jednak możliwe tylko wtedy, gdy druga osoba również jest na to otwarta. Jeśli druga strona znajduje się na poziomie walki, ulegania lub rywalizacji, ta strategia nie będzie działać.

- ✓ Zaleta: można się wiele nauczyć i tworzyć więzi.
- ✓ Wada: zajmuje to dużo czasu.

### **Negocjacje**

Podczas negocjacji skupiasz się zarówno na istocie konfliktu, jak i na relacji z drugą osobą. Negocjowanie oznacza wspólną odpowiedzialność za różnice w poglądach. W celu osiągnięcia obustronnie akceptowalnego rozwiązania obie strony muszą iść na ustępstwa. Różnica we wspólnej taktyce polega na tym, że obie strony reprezentują własne interesy i cele, ale w danym momencie podejmują kroki i dążą do współpracy. Negocjacje są dobrą strategią, jeśli obie strony mają równie silną pozycję, a ich cele wzajemnie się nie wykluczają. Jest to dobry sposób postępowania, jeśli istnieje presja czasu lub występują bardziej złożone problemy. Czasami wraca się do strategii negocjacji, jeśli inne strategie (np. walka lub współpraca) nie przyniosły oczekiwanego rezultatu.

- ✓ Zaleta: strategia ta szybciej prowadzi do celu niż współpraca.
- ✓ Wada: nie zawsze osiąga się optymalne rozwiązanie. To jest kompromis.

### **Podsumowanie**

Trener omawia punktację z uczestnikiem. Wyjaśnia, jaką formę radzenia sobie w sytuacji konfliktowej zastosował uczestnik i co to konkretnie oznacza. Trener omawia zalety i wady danego stylu rozwiązywania konfliktów.