Konfliktuskezelés

Különböző konfliktushelyzetekben különböző emberek különböző módokon reagálnak. A reakciók különböznek abban, hogy adott helyzetben hogy viszonyulunk önmagunkhoz és a másik félhez, vagy hogy a konfliktus tárgya mennyire fontos számunkra vagy hogy kivel van konfliktusunk.

Egyes stílusok közelebb állnak hozzánk és gyakrabban használjuk őket. A különböző stílusoknak különböző előnyei és hátrányai vannak.

Konfliktuskezelési stílusok

1. Teknősbéka

Viselkedési stílus: visszahúzódó

Mottó: Viszály? Miféle viszály?

Saját érdekeivel sem, és a másik fél érdekeivel sem törődik. Nem néz szembe a konfliktussal. E egy rossz stragétia, mert azzal, hogy a konfliktusról nem veszünk tudománst, az nem szűnik meg. A visszahúzódás hasznos lehet, ha a viszály tárgya nem nagyon fontos, vagy amikor az ellenkezés veszélyes, amikor csillapítani kell a helyzetet és amikor még egy kis időre van szükségünk, hogy felkészüljünk a viszályra.

1. Plüssmaci

Viselkedési stílus: engedékeny

Mottó: „Ahogy te akarod”

Mások szükségleteivel törődik, sajátjával nem Legfontosabb megőrizni a másokkal való jó kapcsolatot. Saját elvárásait annyira lecsökkenti, hogy azok a határvonal alá mennek és ez neki sem jó Mellőzi a vitát, a másik fél akarata dominál. Az engedékenység hasznos és elfogadható, amkor a kapcsolat a másik személlyel fontosabb a viszály tárgyától.

1. Cápa

Viselkedési stílus: versengő

Mottó: „Úgy lesz, ahogy én akarom, vagy sehogy”

Csak saját érdekeivel törődik. A konfliktus folyamatában a felek versenyeznek. A konfliktusra úgy tekintenek, mint viszályra, amelyben egyik nyer, a másik veszít. A versengés nem mindig agresszív, olykor az elszántságot fejezi ki a jogok, meggyőződések melletti kiállásra. Gyakran olyan elszántság is jellemzi, hogy saját érdeke minden áron a mások érdeke fölé kerüljön.

1. Delfin

Viselkedési stílus: törekvés a probléma megoldására

Mottó: „Nekem megfelel ez és ez. Mi a te választásod?”

Törődik a saját és mások érdekeivel is. A konfliktusban levő felek nem ellenfelek, hanem együttműködő partnerek, akik a megoldást keresik. A cél megtalálni a megoldást, amellyel mindenki meg lesz elégedve. Nincs nyertes és vesztes.

1. Róka

Viselkedései stílus: kompromisszum (kiegyezés)

Mottó: „Jobb valami, mint semmi”

Törődik a saját és a másik fél érdekével, de csak részlegesen. Nem foglalkozik túlzottan a viszály tárgyával Azon van, hogy mindenki mondjon le törekvéseinek egy részéről. Ebben az esetben mindkét fél vesztesnek érzi magát. Ilyen viselkedés mellett a felek elszalastják azt a lehetőséget, hogy megtalálják a legjobb megoldást.

Feladat:

1. Vázoljatok egy-két mondatban egy konfliktushelyzetet (lehet saját élmény is) és

b) kezeljétek két különböző stílusban, melyek közül az egyik legyen a delfin, a másik szabadon választott.

c) Nevezzétek meg hogy melyik megoldásnak mi az előnye és mi a hátránya.