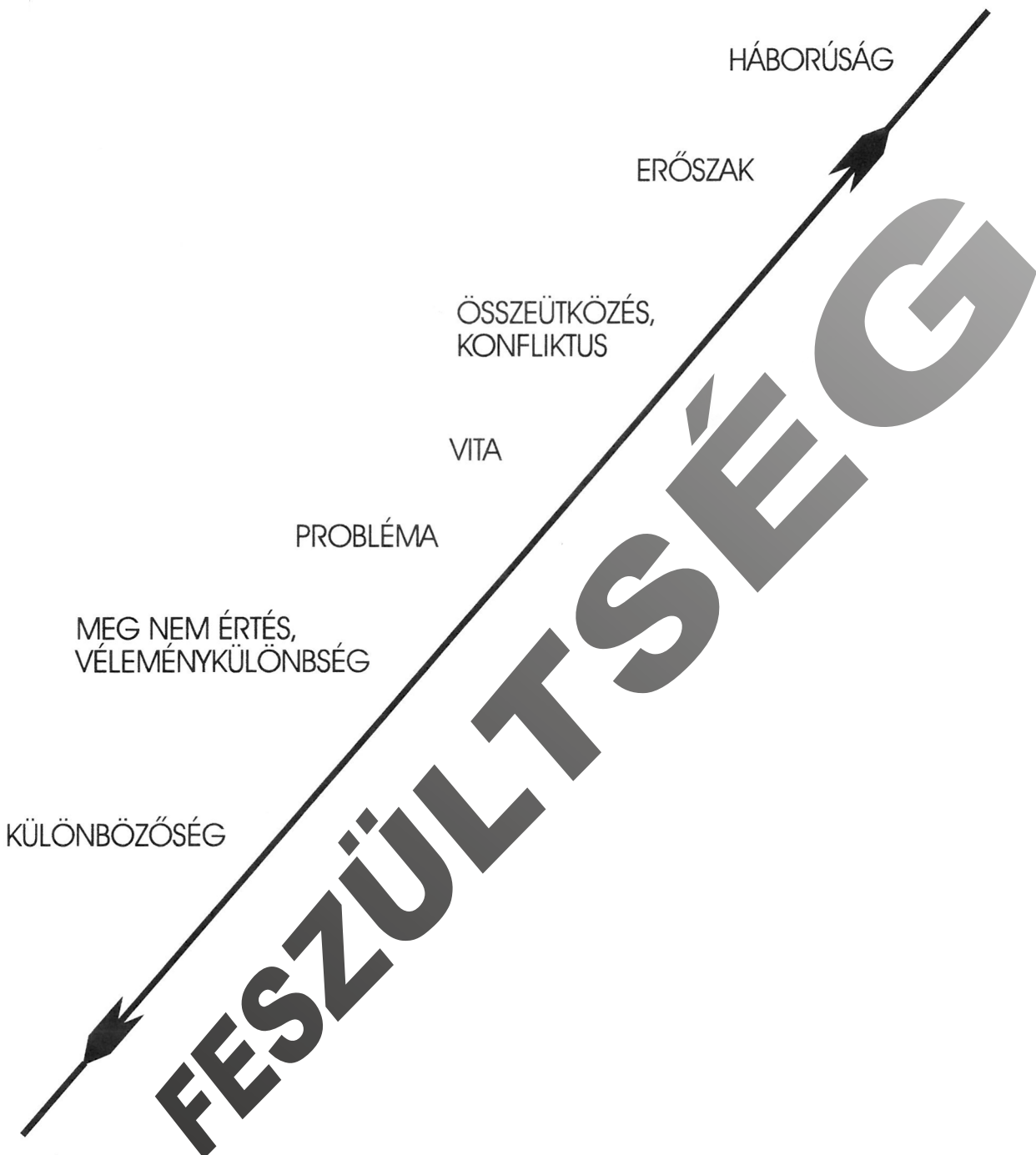


# A KONFLIKTUS MEGHATÁROZÁSA/FOGALMA

**Felfogások:** \*folyamat, amely akkor kezdődik, amikor két személy viszonylatában az egyik a másiktól észreveszi, hogy az érdekeit megsérti, ügyeibe beavatkozik.  
\*akkor következik be, amikor a két fél érdekei összeegyeztethetetlenek, ellentétesek.  
\*1) időben elhúzódó küzdelem, harc, összeütközés  
\*2) vita, egyet nem értés, ellenkezés

**Eredete:** lásd. A „feszültségegyenest”, vagyis a konfliktusszinteket



- 1. különbségek/különbözőségek:** nem okai, de kellő tisztelet, megértés hiányában lehetnek forrásai a konfliktusnak
- \*kultúra, világnézet
  - \*érdeklődés, vagy értékek becsülete
  - \*beosztás, hatalomhoz való viszony
  - \*adottságok, képességek
  - \*stílus, személyiség
- 2. meg nem értés:** prioritások, kedvezményezés szüli mások hasonló érzéseivel szemben, ártalmatlan, következmények nélküli, nem feltétlenül kell megoldani
- 3. probléma:** Amikor a különbség, vagy az egyet nem értés **valamelyik fél számára következménnyel jár**, elkerülhető, de bosszantó, költséges, stb. az emberi élet megoldott problémák sora, *a meg nem oldott problémák felhalmozódhatnak és krízishez vezethetnek.*
- 4. Vita:** egynél több fél ismeri el a problémát, illetve fejezi ki megoldási szándékát.
- 5. összeütközés/konfliktus:** mindkét fél nyakig benne van, győzni akar, céljait kibékíthetetlennek véli
- 6. erőszak:** a felek rombolni, sérteni, bántani akarnak a győzelem miatt, vagy azért, hogy ne veszítsenek (testi, lelki, pszichés)
- 7. harc:** mindkét fél meg akarja semmisíteni a másik „hatalmi pozícióit”, a harc hevében gyakran még az eredeti indítékról is megfeledkeznek.

**Fontos lenne emlékeznünk arra, hogy az egyes bármely pontján van esély a beavatkozásra:**

- \*a különbségeket elfogadhatjuk még mielőtt meg nem értéshez vezetnek
- \*a meg nem értés kezelhető még mielőtt a probléma jelentkezik
- \*a problémák megoldhatók mielőtt vitává fajulnának
- \*és így tovább

# A KONFLIKTUSOK FELDOLGOZÁSÁRÓL

Winkel az emberi viselkedés négy konfliktusmodelljét különbözteti meg:

**1. Igény-igény konfliktus:** az egyénnek két kívánt, de összeegyeztethetetlen célja van. Például M.G. szeretne érintetlen maradni, de szeretne szeretkezni is.

**2. Igény-elutasítás konfliktus:** az egyén szeretne elérni egy bizonyos célt, de azt egyidejűleg ki is akarja kerülni. P.A. szeretne megfelelni szülei azon elvárásának, hogy kitűnő tanuló legyen, de elutasítja az eminensséget.

**3. Kettős elutasítás konfliktus:** Az illető egyik nemkívánatos viselkedési módot sem követné. V.A. habozik, hogy tovább veszekedjen testvérével, de ki sem akar békülni.

**4. Kétszeres igény-elutasítás konfliktus:** az egyén egyszerre szeretne tenni és elkerülni valamit, de mindkét alternatívának vannak vágyott és nem kívánt aspektusai. Z. szívesen menne már férjhez, mert fél a magára maradáástól, de félti függetlenségét, ugyanakkor házasságban szeretne gyereket szülni, de szeretne még sokat utazni.

Winkel szerint a konfliktusokat elvileg tizenkét speciális viselkedésmód segítségével szabályozhatjuk.

1. A konfliktusok **elkerülésével**. Aki fél a mélyvíztől, az nem megy bele, noha pl. szeretné átúszni a Balatont.

2. Két vagy több egymásnak ellentmondó késztetés jelentkezésekor legalább az egyikről **lemondunk**. Szeretnénk szerepelni is, meg szerényen háttérben maradni is, akkor az egyik vágyunkról lemondunk a másik kedvéért.

3. **Áttolás:** az eredeti késztetés tárgya helyett póttárgyat keresünk. Például szeretnénk Nyugat-Európában nyaralni, de nincs rá elég pénzünk, és így elmegyünk egy nyugat-magyarországi körútra.

4. Negyedik lehetőség: a **kompenzáció**, amihez valamilyen körülírt hiányosságot másfajta sikerrel elégítünk ki. Pl. alacsony növésű fiú igyekszik legalább jól megerősödni, vagy szerelmében csalódott egyén sikerre vagy hatalomra tör.

5. A **szublimáció** egy elkerülendő késztetésről való lemondás egy szociálisan magasabbra értékelt kielégülési forma javára. Pl. agresszív késztetésnek a művészi tevékenységben való kiélése. (Ezért is fontos a művészetek gyakorlata). Aki politikai ellenfelét legszívesebben agyonverné vagy börtönbe záratná, de e helyett a parlamentben vitatkozik vele, az is szublimálta impulzusait.

6. **Figyelman kívül hagyás.** Pl. egy számunkra értelmezhetetlen jelenséggel való nemtörődés.

7. **Elfojtás.** Ez a pszichikum legelemibb elhárító mechanizmusa, mely nem engedi a tudatba kerülni a szorongással járó késztetéseket. Az elfojtás révén a fájdalmas vagy kellemetlen élmények a tudattalanba kerülnek, de "ott tovább dolgoznak" és zavarják a pszichét. Az elfojtott konfliktusok megjelenhetnek az álomban, és ezzel lehetőség válik a tudatosításra (álomfejtés révén).

8. **Regresszió.** Korábbi, legtöbbször infantilis fejlődési fokra való visszatérés révén való konfliktus előli menekülés. Tünetei: pl. bevizelés, ujjszopás, gügyögés, körömrágás. Gyakori elsőszülött gyerekek esetében, ha testvérük születik és emiatt a szülők figyelme elfordul tőlük. Iskolás gyerekeknél is gyakran látunk regresszív viselkedést, mely túlterhelés, illetve sikertelenségek, frusztrálódások nyomán alakul ki. A regresszió közeli rokona a **fixáció**, amikor is a személyiség fejlődése egy bizonyos szinten megreked.

9. **Reakcióképződésről** akkor beszélünk, amikor az elfojtott viselkedés ellentéte jelenik meg a viselkedésben. Például az anyós veje iránt túlzott szeretetet mutat (noha tudattalanul gyűlöli), hogy biztosíthassa agresszivitásának elfojtását.

10. **A projekció** esetében saját énünk nemkívánatos vonásait (indulatait, gondolatait, jellemvonását) vetítjük rá másokra. Például a fukar férj feleségét tartja pazarlónak, a hűtlenkedni vágyó feleség férjét gyötri féltékenységgel, stb. A projekció csökkenti a szorongást, de nem oldja meg a konfliktust.

11. A konfliktusok feszültsége testi tünetekben, sőt betegségekben is megjelenhet. Ezt a jelenséget nevezzük **szomatizációnak**. Gyakori például a lelki eredetű járászavar, mozgásszervi eltérés fennállása nélkül.

12. A **racionalizáció** a konfliktustól való megszabadulásnak az a formája, amikor viselkedésünkre hamis, csak a lelkiismeret megnyugtató és öngazolást szolgáló értelmezést adunk anélkül, hogy e „csúsztatásnak” tudatában lennénk.

**Forrás:** Rainer Winkel: Pedagógiai pszichiátria (Tankönyvkiadó, Bp. 1981).

# KONFLIKTUSKEZELÉSI STILUSOM

Képzeld magad olyan helyzetbe, amikor kívánságaid/vágyaid különböznek egy hozzád közelállóétól! A következő állításokból keretezd be annak a mondatnak a jelét (A. B.) amelyik jobban kifejezi gondolataidat (érzéseidet) hozzáállásodat a szituációhoz!

**(A gyakorlatban nincs helyes vagy helytelen választás.)**

1. A. Vannak esetek, amikor a problémamegoldás felelősségét átengedem a másik félnek.  
B. Ahelyett, hogy tárgyalásba kezdenék olyasmiről, amiben nem értünk egyet, inkább azokat a dolgokat hangsúlyozom, amiben egyetértést tapasztalok.
2. A. Megpróbálok kompromisszumos megoldást találni.  
B. Megkísérlem, hogy a másik fél és a saját problémáimmal is foglalkozzam.
3. A. Következetes vagyok a céljaim megvalósításában.  
B. Megpróbálok a másik érzéseinek lecsillapításával megőrizni a kapcsolatunkat.
4. A. Megpróbálok kompromisszumos megoldást találni.  
B. Néha feláldozom kívánságaimat, vágyaimat a másik kedvéért.
5. A. Következetesen kérem társam segítségét a problémamegoldásban.  
B. Megteszek minden szükségeset, hogy elkerüljem a felesleges feszültséget.
6. A. Megpróbálok elkerülni, hogy kellemetlen helyzetbe hozzam magam.  
B. Igyekszem nyerni.
7. A. Megpróbálok elhalasztani a döntést, hogy átgondolhassam az ügyet.  
B. Feladok néhány dolgot másokért cserébe.
8. A. Következetes vagyok a céljaim megvalósításában.  
B. Töreksem arra, hogy gondjaimat nyíltan, azonnal megismertessem partneremmel.
9. A. Úgy érzem, hogy a véleménykülönbségek miatt nem kell mindig aggódnom.  
B. Erőfeszítéseket teszek, hogy a magam elképzeléseit érvényesíthessem.
10. A. Következetes vagyok céljaim megvalósításában.  
B. Megpróbálok kompromisszumos megoldást találni.
11. A. Töreksem arra, hogy gondjaimat nyíltan és azonnal megismertessem partneremmel.  
B. Megpróbálok a másik érzéseinek lecsillapításával megőrizni a kapcsolatunkat.
12. A. Néha elkerülöm az állásfoglalást, hogy ne keveredjek vitába.  
B. Engedem, hogy a partnerem nyerjen egy-két ponton, ha ő is tesz engedményeket nekem.
13. A. Középutas megoldást javaslok.  
B. Addig igyekszem, míg meg nem értenek.
14. A. Elmondom az ötleteimet és kíváncsi vagyok a társaméra.  
B. Megpróbálok megértetni a másikkal gondolkodásom logikáját és a megoldás hasznát.
15. A. Megpróbálok a másik érzéseinek lecsillapításával megőrizni a kapcsolatunkat.  
B. Megteszek minden szükségeset, hogy elkerüljem a felesleges feszültséget.

16. A. Igyekszem, hogy meg ne sértsem a másik érzéseit.  
B. Próbálom meggyőzni társamat véleményem megalapozottságáról.
17. A. Következetes vagyok céljaim megvalósításában.  
B. Megteszek minden szükségeset, hogy elkerüljem a felesleges feszültséget.
18. A. Ha az a másikat boldoggá teszi, hagyom, hogy fenntartsa a nézeteit.  
B. Engedem, hogy a partnerem nyerjen egy-két ponton, ha ő is tesz engedményeket nekem.
19. A. Törekszem arra, hogy gondjaimat nyíltan és azonnal megismertessem partneremmel.  
B. Megpróbálom elhalasztani a döntést, hogy átgondolhassam az ügyet.
20. A. Azonnal megpróbálom eloszlatni a nézeteltéréseket.  
B. Próbálom megtalálni az előnyök és veszteségek mindkettőnk számára elfogadható kombinációját.
21. A. Tárgyaláskor tekintettel vagyok a másik fél kívánságaira.  
B. Mindig a probléma nyílt megvitatására szavazok.
22. A. Megpróbálok olyan helyzetet elérni, ami a kettőnk véleménye között van.  
B. Kívánságaimat elfogadtatom.
23. A. Gyakran foglalkoztat, hogy mindkettőnk összes kívánsága teljesüljön.  
B. Vannak esetek, amikor átengedem másoknak a megoldást.
24. A. Ha társamnak nagyon fontos kivívott tárgyalási pozíciója, megpróbálok a kedvében járni.  
B. Igyekszem rávenni a másikat kompromisszumos megoldásra.
25. A. Megpróbálom megértetni a másikkal gondolkodásom logikáját és a megoldás hasznát.  
B. Tárgyaláskor tekintettel vagyok a másik fél kívánságaira.
26. A. Középutas megoldást javaslok.  
B. Majdnem mindig foglalkoztat, hogy mindkettőnk összes kívánsága teljesüljön.
27. A. Néha elkerülöm az állásfoglalást, hogy ne keveredjek vitába.  
B. Ha az a másikat boldoggá teszi, hagyom, hogy fenntartsa nézeteit.
28. A. Következetes vagyok céljaim megvalósításában.  
B. Általában kérem társam segítségét a problémamegoldásban.
29. A. Középutas megoldást javaslok.  
B. Úgy érzem, hogy a véleménykülönbségek miatt nem kell mindig aggódni.
30. A. Igyekszem, hogy meg ne sértsem a másik érzéseit.  
B. Mindig megosztom a gondomat valakivel, hogy együtt döntsünk.

# ÉRTÉKELŐ LAP

KARIKÁZD BE AZT A BETŪT, AMIT A KÉRDŐÍVBEN MEGJELÖLTÉL!

	VETÉLKEDÉS	EGYÜTTMŰKÖDÉS	KOMPROMISSZUM	ELKERÜLÉS	BÉKÍTÉS
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

Az összes bekarikázott tétel oszloponként:

_____	_____	_____	_____	_____
VETÉLKEDÉS	EGYÜTTMŰKÖDÉS	KOMPROMISSZUM	ELKERÜLÉS	BÉKÍTÉS



# A PONTTÁBLÁZAT ÉRTELMEZÉSE



A pontok tükrözik konfliktuskezelési készségeid repertoárját. A ponthatárok a mások által kitöltött teszt százalékos mutatóin alapulnak. Emlékeztetünk, hogy a szélsőséges eredmények nem egyértelműen rosszak, hiszen helyzeted megkívánhatja az adott konfliktuskezelési stílus gyakoribb vagy ritkább használatát.

	Magas pontszám	Közepes	Alacsony
Vetélkedés:	8-12	4-7	0-3
Együttműködés:	9-12	6-8	0-5
Kompromisszum:	9-12	5-8	0-4
Elkerülés:	8-12	5-7	0-4
Békítés:	7-12	4-6	0-3

Mindegyikünk képes mind az öt megoldás alkalmazására, egyikünk sem jellemezhető egyetlen módszer merev használatával.

Mindazonáltal az egyén vérmérséklete vagy gyakorlati okok miatt hajlamos valamely stílust előnyben részesíteni, alkalmazására többször hagyatkozni.

Pontszámaid – legyenek magasak vagy alacsonyak – helyzetednek megfelelően hasznos mutatók lehetnek. Fenáll annak a lehetősége, hogy szocializációs készségeid szintje miatt bízol a szükségesnél jobban, vagy kevésbé az egyes megoldásokban, hogy segítsünk ennek meghatározásában, a felsorolt jellemzőket helyzetfeltáró kérdésekkel egészítettük ki. Ezek figyelmeztethetnek egy-egy módszer túlzott használatára vagy mellőzésére.



# AZ ÖT KONFLIKTUSKEZELÉSI STÍLUS JELLEMZŐI

## 1. VETÉLKEDÉS

**BIZONYÍTÓ, NEM EGYÜTTMŰKÖDŐ** az egyén a maga érdekeit a mások kárára érvényesíti. Hatalomközpontú módszer, amelyben az egyén mindent felhasznál, hogy fölénybe kerüljön: képes érvelni, rangsorolni, gazdasági szankciókat alkalmazni, stb. A „vetélkedés” azt is jelentheti, hogy valaki harcba száll a jogaiért, megvédi érvényesnek hitt pozícióját, vagy csak győzelemre törekszik.

### AZ ELÉRT PONTSZÁMOK LEOLVASÁSA

#### HASZNÁLATI KÖR:

1. Amikor a gyors cselekvés, döntés életfontosságú.
2. Fontos esetekben, amikor népszerűtlen lépéseket kell tenni.
3. A közjót érintő lényeges tárgyban, igazad tudatában.
4. Önvédelemből olyanokkal szemben, akik hasznot húzhatnak a nem-vetélkedő magatartásból.

#### HA MAGAS PONTSZÁMOT ÉRTÉK EL:

1. „IGEN” emberekkel vagy körülveve?  
Mások általában egyetértenek veled? Ez azért van, mert megtanulták, hogy nem okos dolog ellentmondani neked, vagy feladták, hogy befolyásolhatnak?  
Ez sok értesüléstől foszt meg téged.

#### HA ALACSONY PONTSZÁMOT ÉRTÉK EL:

1. Gyakran érzed tehetetlennek magad?
2. Még akkor is gondot okoz neked a határozott állásfoglalás, amikor érzed, hogy az szükséges lenne? (Néha elbizonytalanodunk, amikor mások érzéseit és aggodalmait figyeljük a hatalom érvényesítése vonatkozásában. Ez döntéseink elodázását jelentheti, mások szenvedéseit erősítheti, megbántódását eredményezheti.)

## 2. EGYÜTTMŰKÖDŐ:

**ERÉLYES ÉS KÖZREMŰKÖDŐ** az elkerülő ellentéte. A közös munka kísérlet arra, hogy mindkét fél számára kielégítő megoldások szülessenek. Ez alapos elemzést és az eltérő nézetek pontos körülírását jelenti, hogy végül a két fél kölcsönös előnyökön alapuló alternatívát fogadhatson el. Az együttműködés során feltárik a nézetkülönbségeket, tanulnak egymástól, megpróbálnak olyan helyzetet teremteni, amely a vetélkedés, összeütközés helyett alkotó problémamegoldást eredményez.

### AZ ELÉRT PONTSZÁMOK LEOLVASÁSA

#### HASZNÁLATI KÖR:

1. Amikor mindkét fél számára túl fontos ügyről van szó, kompromisszum helyett összegző/egyesítő megoldást kell keresni.
2. Amikor célunk a tanulás.
3. Amikor mások nézőpontjára komolyan kíváncsiak vagyunk.
4. Amikor elkötelezettségünk olyan fokú, hogy mások érdekeit is figyelembe vesszük a döntés kialakításakor.
5. Rossz érzések tisztázásakor, a kapcsolat megóvása érdekében.

### HA MAGAS PONTSZÁMOT ÉRTÉL EL:

1. Sok időt fordítasz értelmetlen dolgok alapos megvitatására? (A lényegtelen dolgok nem kívánnak száz százalékos megoldást és nem minden személyes ellentétet kell tisztázni. Az erőltetett együttműködés, az erőszakolt megegyezésre törekvő döntéshozás néha azt a vágyat tükrözi, hogy a felelősség megosztásával, vagy a cselekvés elhalasztásával csökkentjük a kockázatvállalást.)
2. Együttműködő magatartásod mások kierőszakolt közreműködéséből fakad? (Talán olyasmit képzelsz, amely védekezést, túlzott érzelmeket, türelmetlenséget, versenyszellemet és érdekellentétet jelez?)

### HA ALACSONY PONTSZÁMOT ÉRTÉL EL:

1. Nehéz a különbségeket kölcsönös előnyök lehetőségeként vagy problémamegoldásból fakadó tanulási alkalmaként értékelned?

## 3. KOMPROMISSZUMKÉSZ:

### KÖZEPESEN ERÉLYES ÉS EGYÜTTMŰKÖDŐ

A cél hasznos, mindkét fél számára kölcsönösen elfogadható megoldás, mely legalább részben kielégíti a feleket. A vetélkedő és az összebékítő típus között helyezkedik el. A kompromisszumkész fél többet áldoz fel, mint a vetélkedő, de kevesebbet, mint az összebékítő. Hasonlóképpen: nyitabban foglalkozik a kérdéssel, mint az elkerülő, de nem olyan mélységben, mint az együttműködő. A kompromisszumkészség jelentheti a különbségek szétválasztását, engedmények cseréjét, illetve előnyök megadását, vagy gyors középutas helyzetteremtést.

### AZ ELÉRT PONTSZÁMOK LEOLVASÁSA

#### HASZNÁLATI KÖR:

- az
1. Közepes fontosságú ügyek esetén, amikor az esetleges összeütközés nem éri meg erélyesebb érdekérvényesítést.
  2. Amikor a két szembenálló felet egyforma erő vonzza a közös cél megvalósítása felé (pl. munkafolyamat menedzselése).
  3. Amikor rövid időn belül kell hasznos megoldást találni.
  4. Amikor összetett kérdések átmeneti rendezése szükséges.
  5. Megfelelő megoldás lehet olyankor, amikor az együttműködés és a versengés egyaránt hatástalan.

### HA MAGAS PONTSZÁMOT ÉRTÉL EL:

1. Nem összpontosítasz olyan erősen a részletekre és a kompromisszumkötési taktikára, hogy néha elveszted szem elől a lényegét: elveket, értékeket, hosszú távú célokat?
2. Az egyezségkötésre helyezett hangsúly nem teremt megvetést, lenézést a felek között?

### HA ALACSONY PONTSZÁMOT ÉRTÉL EL:

1. Nem vagy túl érzékeny, sérülékeny ahhoz, hogy hatékony alkudozásban vegyél részt?
2. Nehéznek találod, hogy engedményeket tegyél?

## 4. ELKERÜLŐ:

ERÉLYTELEN, NEM EGYÜTTMŰKÖDŐ az egyén nem ütközteti rögtön saját és mások dolgait. Nem keveredik konfliktusba. Az elkerülés diplomatikus formában a dolgok megkerülését, a döntés elodázását jelentheti a kedvezőbb helyzet kialakulásáig. Lehet félelemből fakadó visszahúzódás is.

### AZ ELÉRT PONTSZÁMOK LEOLVASÁSA

#### HASZNÁLATI KÖR:

1. Jelentéktelen, vagy rövid ideig fontos, esetleg sokkal lényegesebb ügyek felmerülése esetén.
2. Amikor valaki rájön, hogy nincs mód várakozásai beteljesedésére.
3. Amikor az összetűzés várható romboló hatása felülmúlja a megoldásból fakadó előnyöket.
4. Az embereknek időt hagy a lecsillapodásra, a feszültséget az együttműködéshez szükséges szintre csökkenti, ezzel összeszedettséget, figyelemösszpontosítást eredményez.
5. Amikor további információk összegyűjtése előnyösebb lehet, mint a gyors döntés.
6. Amikor mások hatékonyabban tudják megoldani a konfliktust.
7. Amikor az ügy csak érintőleges érvényű, vagy más fontosabb dolog része.

#### HA MAGAS PONTSZÁMOT ÉRTÉL EL:

1. Nehezen vagy belevonható bizonyos ügyekben való részvételre?
2. Néha felesleges energiamennyiséget fordítunk az elkerülésre, ez felveti a kérdést, hogy idejében szembenézünk-e dolgokkal, megoldjuk-e problémáikat.
3. Mások tudta/hozzájárulása nélkül döntesz-e közös ügyekben?

#### HA ALACSONY PONTSZÁMOT ÉRTÉL EL:

1. Úgy érzed, hogy gyakran megsérted az emberek érzéseit, ellenségeskedést kavarsz? (Visszafogottabb módon kell megbeszélni az ellentéteket, és tapintatosabban fogalmazni.)
2. Gyakran érzed úgy, hogy maguk alá temetnek a dolgok? (Talán több időt kellene szentelned a fontossági sorrend megállapítására, eldönteni, melyek a kisebb horderejű kérdések, s azokat másokra bízni.)

## 5. ÖSSZEBÉKÍTŐ:

ERÉLYTELEN, EGYÜTTMŰKÖDŐ A vetélkedés ellentéte. Az egyén a maga gondjait háttérbe szorítja, hogy másokéra figyelhessen. Ebben a stílusban megfigyelhető az önfeláldozás, az önzetlen nagyvonalúság és jótékonykodás. Ugyanakkor az öntudatlan szófogadás, engedelmesség, a mások véleményébe való beletörődés is.

### AZ ELÉRT PONTSZÁMOK LEOLVASÁSA

#### HASZNÁLATI KÖR:

1. Amikor rájössz, hogy tévedtél, lehetőséget nyújt a jobb helyzetértékelésre, arra, hogy tanuljunk másoktól, és kifejezzük belátásunkat.
2. Amikor a kérdés a másik számára sokkal többet jelent, mint neked, jó szándékú magatartásod segítő gesztus lehet az együttműködő viszony fenntartásához.
3. A számunkra később fontossá váló témák megvitatásához tárgyalási hitelpozíciót teremthetünk.
4. Amikor a folyamatos verseny csak kárt okozna, amikor legyőztek, veszésre állsz.
5. Alárendelt helyzetben levő partnered készségfejlesztése: tapasztalatszerzés és a tévedési lehetőségek felkínálása.

#### HA MAGAS PONTSZÁMOT ÉRTÉL EL:

1. Úgy érzed, hogy ötleteid nem kapnak megérdemelt figyelmet? (A mások véleményébe, akaratába való belenyugvás megfoszthat téged befolyástól, tisztelettől, elismeréstől. Ugyanakkor megfoszthatja a többiekét a te lehetséges hozzájárulásodtól.)
2. Laza a fegyelem? (Bár a fegyelem önmagában nem nagy érték, de vannak szabályok, eljárások, kötelezettségek, amelyek betartása fontos lehet számodra.)

#### HA ALACSONY PONTSZÁMOT ÉRTÉK EL:

1. Vannak gondjaid a mások iránti jóakarát kialakításával?
2. Gyakran tekintenek téged mások esztelennek?
3. Problémát okoz neked, hogy beismerd tévedésedet?
4. Tudod, hogy mikor kell valamit feladnod/valamiről lemondanod?

# MIKOR MELYIK KONFLIKTUSKEZELÉSI STÍLUST ALKALMAZZUK?

## Használata helyes

- \* sürgősségi esetben
- \* bizonytalan helyzetben, ha igazunk fontosabb egy kapcsolatnál
- \* jelentéktelen ügyben, ha másokat nem érdekel

## Használata helytelen

### VETÉLKEDŐ

- \* amikor az együttműködést még nem kísérelték meg
- \* amikor mások közreműködése fontos lenne
- \* ha rutinból használják
- \* ha valaki önbecsülését sérti

### EGYÜTTMŰKÖDŐ

- \* ha az ügy és a kapcsolat fontos
- \* ha a közös munka fontos
- \* ha alkotó befejezés kívánunk

- \* ha rövid az idő
- \* jelentéktelen ügy esetén
- \* ha az előrehaladás sürget
- \* ha mások törekvései/céljai biztosan helytelenek

### KOMPROMISSZUMKÉSZ

- \* fontos az együttműködés, de korlátozott az idő és forrás
- \* ha bármilyen megoldás jobb a patt-helyzetnél
- \* ha együttműködési szándékunkat erőszakosnak tartanák

- \* a legalkotóbb megoldásra van szükség
- \* amikor elviselhetetlenek a következmények

### ELKERÜLŐ

- \* ha az ügy jelentéktelen
- \* ha a kapcsolat nem fontos
- \* az idő rövid és döntés nem szükséges
- \* ha nincs elég hatalmad, de meg akarsz gátolni valakit/valamit

- \* ha érdekel a kapcsolat és az ügy is
- \* ha szokássá válik
- \* ha utóhatása negatív
- \* ha mások húznak hasznot az információhiányból

### ÖSSZEBÉKÍTŐ

- \* ha egyáltalán nem érdekel az ügy
- \* ha nem vagy elég erős, és nem is akarsz mást akadályozni

- \* ha haragot keltenél
- \* ha szokásból, az elfogadtatás miatt használják: depresszió és önbecsülés hiánya az eredménye

# A KONFLIKTUS BÉKÉS MEGOLDÁSA

