

Upravljanje konfliktom

U određenom trenutku na poslu će doći do nesuglasica i konflikta. Ova anketa vam omogućava da shvatite kako da postupate kada dođe do konflikta. Samorazumevanje je prvi stepenik ličnog razvoja.

Kako postupate kada dođe do nesuglasica i konflikta?

Pročitajte opis narednih deset situacija u kojima može doći do konflikta. Za svaku situaciju, izaberite odgovor koji najbolje ilustruje Vaše ponašanje i dajte istom 4 boda.

Zatim izaberite odgovor koji je sledeći najpribližniji Vašem ponašanju i dajte mu 3 boda.

Izaberite sledeći najpribližniji opis i dajte mu 2 boda.

Opisu ponašanja koje je najmanje približno vašem dajte 1 bod .

1. Ako se neko uopšte ne slaže sa mnom:

- _____ a) Pre ću napustiti razgovor nego izneti svoje poglede.
- _____ b) Izražavam svoje mišljenje na podjednako žestok način.
- _____ c) Pre ću umiriti dotičnu osobu nego što ću zapodenuti raspravu.
- _____ d) Saslušam šta dotična osoba ima da kaže a zatim kažem svoje mišljenje na razuman način.

2. Kada sa nekim pregovaram o ceni:

- _____ a) Navedem iznos koji sam spreman da platim i da nisam spreman da platim više od toga.
- _____ b) Priprihvaram ponuđeni iznos.
- _____ c) Više volim da neko drugi obavi razgovor o ceni.
- _____ d) Pitao bih za iznos i tražio da bude povoljniji ukoliko ponuđena cena nije realna.

3. Ako bih imao nešto neprijatno da kažem nekome:

- _____ a) Rekao bih direktno ono što bih imao.
- _____ b) Prodiskutovao bih sa dotičnom osobom kako njegovo/njeno ponašanje utiče na mene i na koji način bih voleo da se ono promeni.
- _____ c) Pomenuo bih to na zaobilazan način tako da ne povredim osećanja te osobe.
- _____ d) Odložio bih trenutak u kome ću to reći dotičnoj osobi.

Kako postupate kada dođe do nesuglasica i konflikta? (nastavak)

4. Kada na sastanku tima dođe do konflikta:

- ☐ a) Pomažem timu da nađe kompromisno rešenje.
- ☐ b) Na samom sastanku ne kažem ništa.
- ☐ c) Težim tome da se složim sa gledištem većine.
- ☐ d) Odlučno nametnem svoju tačku gledišta.

5. Ako mi neko da negativnu povratnu informaciju, moja prva misao je:

- ☐ a) Ne želim da čujem ovu povratnu informaciju.
- ☐ b) Šta bih mogao da uradim da se iskupim?
- ☐ c) Ne slažem se!
- ☐ d) Hajde da popričamo o tome.

6. Kada me neko izneveri:

- ☐ a) Mogu da budem veoma neučtiv prema dotičnoj osobi.
- ☐ b) Nisam voljan da kažem da sam uznemiren.
- ☐ c) Iznutra ključam, ali svoja osećanja zadržim za sebe.
- ☐ d) Pitam zašto se to desilo.

7. Ako neko izlaže opširno a ja ne razumem o čemu se radi:

- ☐ a) Pitaću dotičnu osobu da mi objasni.
- ☐ b) Prekinuću ga i iskazati svoje viđenje stvari.
- ☐ c) Ne volim da prekidam druge dok govore jer ne želim da povredim nečija osećanja.
- ☐ d) Ja se u sebi „isključim”.

8. Ako bih igrao u softbol timu svoje kompanije, moj glavni interes bi bio:

- ☐ a) Da pobedimo.
- ☐ b) Da se svi lepo provedu.
- ☐ c) Da nađem izgovor da ne idem ukoliko me softbol ne zanima.
- ☐ d) Da dam sve od sebe.

9. Kada kod kuće dođe do rasprave, sklon sam da:

- ☐ a) Urlam i vičem.
- ☐ b) Napustim prostoriju.
- ☐ c) Popustim da bi sprečio svađu.
- ☐ d) Pokušam da utičem na sve strane da saslušaju jedni druge.

Kako postupate kada dođe do nesuglasica i konflikta? (nastavak)

10. Moj stav po pitanju konflikta je:

- _____ a) Konflikt je zdrav jer čini da svoje ideje pažljivo proučim.
- _____ b) To je način da se moja tačka gledišta proveri.
- _____ c) Treba ga izbeći po svaku cenu.
- _____ d) Može biti bolan za sve kojih se tiče.

Bodovanje

Prepišite broj bodova koji ste dali svakoj od prethodno navednih tvrdnji na odgovarajuću crtu. Zatim saberite bodove.

Situacija

1	a)	_____	b)	_____	c)	_____	d)	_____
2	c)	_____	a)	_____	b)	_____	d)	_____
3	d)	_____	a)	_____	c)	_____	b)	_____
4	b)	_____	d)	_____	c)	_____	a)	_____
5	a)	_____	c)	_____	b)	_____	d)	_____
6	c)	_____	a)	_____	b)	_____	d)	_____
7	d)	_____	b)	_____	c)	_____	a)	_____
8	c)	_____	a)	_____	b)	_____	d)	_____
9	b)	_____	a)	_____	c)	_____	d)	_____
	c)	_____	b)	_____	d)	_____	a)	_____
A Ukupno			C Ukupno			CL Ukupno		
						N Ukupno		

Koji je vaš najveći broj bodova? To je vaša tipična reakcija na konfliktnu situaciju :

A = Izbegavanje
C = Takmičenje
CL = Popustljivost
N = Pregovaranje

Kako postupate kada dođe do nesuglasica i konflikta? (nastavak)

Tumačenje Vašeg rezultata

Svaki od ova 4 rezultata predstavlja jedan od 4 načina na koji ljudi reaguju na konflikt. Navedeni opisi ponašanja pokazuju u kojoj meri zadovoljavamo sopstvene potrebe i potrebe drugih ljudi kada dođe do konflikta

Izbegavanje

Ne volite raspravu i odustaćete od svog stava kako biste je izbegli. Nedostatak vaše spremnosti na suočavanje stavova može dovesti do frustracije kod ljudi u vašem okruženju. Odluke o važnim pitanjima mogu biti donošene po automatizmu (po defaultu). Ipak, ovaj način reagovanja na konflikt je koristan kada ga drugi mogu rešiti efikasnije od vas, kada je rešavanje problema izvan vaše moći ili kada će ljudi imati koristi od smirivanja situacije.

Takmičenje

Ne plašite se donošenja nepopularnih odluka ili otvorenog iznošenja svojih pogleda. To može dovesti do toga da se drugi uvek slažu sa vama ili da izbegavaju iznošenje svojih istinskih mišljenja (uradiće bilo šta kako bi imali miran život). Ovakav način postupanja po pitanju konflikta je pogodan kada je neophodno brzo donošenje odluka ili preduzimanje nepopularnih mera.

Popustljivost

Kada dođe do nesuglasica, vaša briga o potrebama drugih dobija prednost nad brigom o vašim sopstvenim potrebama. Kada dođe do konflikta skloni ste da se povučete. Ovo može značiti da se vaša mišljenja i brige ne čuju. Drugi mogu izgubiti poštovanje prema vama i gledati na vas kao na otirač po kome se može gaziti. Ipak, ovaj način ponašanja po pitanju konflikta je svrsishodan u situacijama u kojima dati problem nije od značaja za vas ali jeste za druge ili kada bi prolongirana rasprava mogla da nanese štetu vama ili vašem timu.

Pregovaranje

Ovakav način ponašanja u konfliktnoj situaciji podrazumeva pristup konfliktu do kog se dolazi konsenzusom. Vi jasno iznosite svoje mišljenje i voljni ste da saslušate ostale kako biste postigli dogovor. Ovaj tip ponašanja u konfliktnoj situaciji zagovara izgradnju harmoničnog odnosa i jedinstva u trenutku kada ljudi imaju različite potrebe. Ipak, može biti potrebno mnogo vremena i napora kako bi se ovakav stil izgradio i teško je ostvariti ga ukoliko i ostali ne usvoje sličan odnos prema konfliktu.

Kako postupate kada dođe do nesuglasica i konflikta? (zaključak)

Zadovoljavanje svojih potreba	Visok	TAKMIČENJE Otvoreno insistiram da moje potrebe i prava imaju prednost.	PREGOVARANJE Jasno izražavam stav da svi imamo jednaka prava i potrebe.
	Nizak	IZBEGAVANJE Ne iskazujem sopstvene potrebe i ignorišem potrebe drugih.	POPUSTLJIVOST Prava i potrebe drugih imaju prednost u odnosu na moje.
		Nizak	Visok
		Zadovoljavanje tuđih potreba	

Pogledajte gde ste imali najveći broj bodova i razmislite:

1. Kada je pogodno zauzeti ovakav stav?

2. Kakve su posledice zauzimanja ovakvog stava po ljude koji su uključeni u konflikt?

3. Kada drugi načini postupanja po pitanju konflikta mogu biti prikladniji- i koji?
