

KULTURA

ZA ZAMKNIĘTYMI DRZWIAMI



ODSŁONA 4

Moja zwierzęca
natura

AKT 3

Odkryj sposoby działania



FUNDACJA

Projekt finansowany ze środków Fundacji PZU

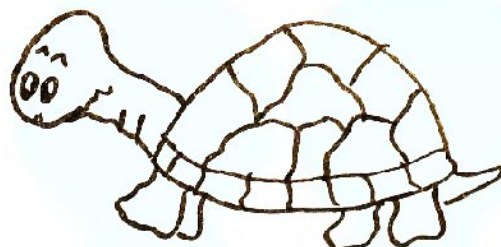


FUNDACJA AKTYWNI RAZEM
KU JEDNOŚCI

STYLE ZARZĄDZANIA KONFLIKTEM

Według modelu Thomasa-Kilmanna, przedstawionym w jego książce „Life mapping”, istnieje pięć głównych stylów zarządzania konfliktem: 1. unikający 2. rywalizujący, 3. dostosowawczy, 4. kompromisowy i 5. współpracujący. Żeby lepiej zobrazować specyfikę każdego stylu, można posłużyć się symbolicznie zwierzętami: 1. żółw, 2. rekin, 3. miś, 4. lis, 5. sowa.

ŻÓŁW – styl unikający



- unika zaistniałego konfliktu lub ucieka przed nim
- ukrywa istnienie konfliktu
- pozostaje bierny, nie podejmuje współpracy, jest nieasertywny
- w sytuacji konfliktu z łatwością rezygnuje z własnych celów
- często doprowadza do sytuacji **przeegrany-przeegrany**

ZALETY: pozwala nie dopuścić do gwałtownego rozpadu relacji.

WADY: nie doprowadza do rozwiązania konfliktu, ukrywa istnienie konfliktu przed innymi.

Na pierwszy rzut oka mogłoby wydawać się, że milcząca postawa żółwia jest przejawem skromności, cierpliwości, pokory i biblijnej uległości. Jednak to tylko pozory. Wiele osób reagujących w ten sposób pielęgnuje głęboko skrywane urazy, doprowadzając do ochłodzenia relacji i poprzestając na płytkiej, zdawkowej komunikacji. To osoby, które często obrażają się, nie są decyzyjne, stosują bierną agresję lub elementy przemocy psychicznej uparcie milcząc (tzw. ciche dni). Jednak jest to jedynie cisza poprzedzająca kolejną burzę. Takie wycofanie, gdzie brakuje jasnego wyrażenia myśli, uczuć, oraz prawdziwego rozwiązania konfliktów i wybaczenia może być bardzo niebezpieczne w skutkach, doprowadzając do rozgoryczenia i frustracji. Te z kolei mogą z biegiem czasu przerodzić się we wrogość, nienawiść i zgorzknienie, uniemożliwiając odbudowanie więzi i utrzymanie bliskiej relacji.

REKIN – styl rywalizujący



- wykorzystuje siłę lub rywalizację w rozwiązaniu konfliktu
- dąży do realizacji celu
- nie troszczy się o relacje interpersonalne
- może używać agresji do rozwiązania konfliktu
- bywa autorytarny,

autokratyczny, niewspółpracujący, może stosować groźby • dąży do sytuacji **wygrany-przeegrany** • jego celem jest pokonanie drugiej strony

ZALETY: Jeśli faktycznie ma rację, jego działania mogą doprowadzić do szybkiego rozwiązania konfliktu.

WADY: może wywołać wrogość, urazę, agresję.

Rekin to ktoś, kto za wszelką cenę dąży do wygranej i udowodnienia swoich racji. Jeśli nie jest górą, nigdy nie jest usatysfakcjonowany. Zawsze chce mieć ostatnie zdanie i jest przekonany o jego słuszności. Wbrew pozorom związek rekina z drugim rekiniem ma większe szanse przetrwania niż np. związek rekina z żółwiem. Nie jest to jednak biblijny model relacji, gdyż nie ma tu miejsca „uleganie jeden drugiemu w miłości”, zaś relacja rekin – żółw jest toksyczna. Rekin to ktoś, kto rani i obraża drugą osobę słowami, które trudno wymazać z pamięci. Używa gniewu i - jeśli traci nad sobą kontrolę - nierzadko psychicznej lub nawet fizycznej przemocy.

MIŚ – styl dostosowawczy, „łagodzący”



• reaguje w sposób łagodny i uprzejmy, koncentruje się na utrzymaniu dobrej relacji z partnerem • chce zachować pokój za wszelką cenę • lekceważy własne cele na rzecz celów innych osób • jest nieasertywny i niewspółpracujący • doprowadza do sytuacji **przegrana-wygrana**

ZALETY: może poprawić istniejące relacje, doprowadza do pogodzenia się obu stron.

WADY: bywa mało skuteczny i nie podejmuje działań w celu prawdziwego rozwiązania konfliktu.

Misie zwykle ulegają drugiej osobie dla „świętego spokoju”. Starają się załagodzić każdą konfliktową sytuację, tak naprawdę wcale jej nie rozwiązując. Miś chce mieć dobre relacje ze wszystkimi, dlatego stara się powierzchownie łagodzić konflikty małżeńskie i rodzinne, bez chodzenia prawdy w szczerości serca. Bywa, że takie osoby na przykład ustalają z dziećmi coś innego, a małżonkowi komunikują coś zupełnie przeciwnego, chcąc, aby wszyscy czuli się dobrze. Nie zauważają, że nierozwiązane spory rosą pod powierzchnią i zamieniają się w groźący wybuchem wulkan. Taka postawa prowadzi często do pogłębienia konfliktów rodzinnych i desperackich reakcji buntowniczych innych członków oraz samosądów dokonywanych przez pozostałe osoby w przypiływie zbyt długo powstrzymanego gniewu.

LIS – styl kompromisowy



• dąży do kompromisów • skupia się zarówno na celach, jak i na relacji • gotów jest poświęcić część swoich celów, oczekując od innych tego samego.

ZALETY: podtrzymuje relację i dąży do zaprzestania konfliktu.

WADY: rozwiązanie nie jest idealne, zwykle polega na zastosowaniu metody „pół na pół” (tzw. ‘sprawiedliwość’); nie daje pewności co do jego trwałości; strony mogą chcieć renegecjoować rozwiązanie.

Lis reprezentuje postawę pozornych kompromisów, która jednak nosi wiele cech manipulacji, przeprowadzonej ze znacznie większym sprytem niż w przypadku Misia. Lis chce uchodzić za „sprawiedliwego”, jest więc gotów zrezygnować z części swoich racji, dążąc do wyniku „pół na pół”. Jego chęć kompromisów może wzbudzać słuszne podejrzenia wobec szczerości jego intencji i prowadzić do utraty zaufania i wykształcenia się postaw niewspółpracujących. Może też być uznany za bezwzględny, a sytuacja zaczyna wymagać interwencji osób trzecich, jeśli ma być szczerze i z miłością rozwiązana. Postawa pozornej sprawiedliwości Lisa może doprowadzać do rozwiązań, które tak naprawdę nikogo nie satysfakcjonują. Na przykład – żona chce jechać na wakacje w góry, a mąż nad morze – więc stosując zasadę Lisa, że „trzeba się spotkać w połowie drogi”, oboje jadą nad jezioro, gdzie żadne z nich nie jest zadowolone. Inny przykład, to gdy żona chce pomalować ściany na żółto, a mąż na niebiesko i decydują się na „kompromisowe” rozwiązanie, malując pokój na zielono – co tak naprawdę nie zadowala żadnej ze stron.

SOWA – styl współpracujący



- zorientowana na współpracę oraz rzeczową analizę konfliktu
- dba zarówno o relację, jak i cele wszystkich zaangażowanych stron
- dąży do rozwiązania, które zrealizuje cele wszystkich uczestników konfliktu (**wygrana-wygrana**).

ZALETY: zapobiega nieprzyjemnym emocjom i doprowadza do ostatecznego rozwiązania, korzystnego dla obu stron.

WADY: to podejście jest często czasochłonne i wymaga dobrej woli i współpracy wszystkich stron konfliktu.

Sowa symbolizuje najbardziej pozytywny sposób rozwiązania konfliktu. Skupia się na dostrzeżeniu źródeł konfliktu i na doprowadzeniu do sytuacji, w której racje i uczucia obu stron zostają wzięte pod uwagę. Postawa wygrana-wygrana zakłada, że istnieją rozwiązania, które zadowolą obie strony, choć podejście Sowy wymaga najwięcej czasu, mądrości, zaangażowania, dobrej woli i współpracy wszystkich stron. Tego typu postawa buduje i wzmacnia istniejące relacje, uczy też empatii, cierpliwości, miłości i kreatywnego myślenia.

*Opracowała
Anna Tomczyk*