

TEST ŠTÝLOV RIEŠENIA KONFLIKTOV

autori: K. W. Thomas + R. H. Kilmann

Test, ktorého cieľom je zistiť, akým spôsobom riešite konflikty.

Tento Thomas-Kilmannov test riešenia konfliktov poskytuje prehľad o využívaní piatich základných štýlov riešenia interpersonálnych konfliktov.

S týmto testom doporučujem pracovať v 3 krokoch:

1. krok - Vyplňte Záznamový hárok
2. krok - Vyplňte Hodnotiaci hárok
3. krok – Preneste si svoje výsledky a zamyslite sa

• 1. krok – Vyplňte Záznamový hárok

Predstavte si situáciu, v ktorej máte iný názor, iné záujmy a postoje ako iný človek. Ako zvyčajne reagujete v takejto situácii ?

V nasledujúcej tabuľke sú uvedené dvojice viet, dvojice názorov, ktoré popisujú rôzne spôsoby možnej reakcie v danej situácii. Dôkladne si prosím prečítajte tieto dvojice názorov A+B a vyberte si variant A alebo B, ktorý je pre Vaše správanie charakteristický. Vyberte si variant, ktorý lepšie charakterizuje Váš obvyklý spôsob správania.

V niektorých prípadoch sa môže stať, že ani jeden z 2 ponúknutých variant nie je pre Vaše správanie typický. V tom prípade si vyberte odpoveď, ktorá Vám je bližšia.

Nech Vás nepomýli, že niektoré vety sa opakujú, sú vždy v inej kombinácii.

Záznamový hárok

P.č.	A/B	A - variant	B - variant
1.		Stáva sa, že nechávam na iných, aby prebrali zodpovednosť za riešenie problémov.	Skôr ako hovoriť o veciach, v ktorých sa nezhodneme, snažím sa zdôrazniť tie, v ktorých sa zhodneme.
2.		Snažím sa hľadať kompromisné riešenia.	Snažím sa vyrovnať so všetkými pripomienkami druhej strany, ako aj s mojimi pripomienkami.
3.		Zvyčajne vytrvalo sledujem svoje zámery.	Niekedy sa snažím upokojiť druhú stranu a tým udržať náš vzťah.
4.		Snažím sa nájsť kompromisné riešenia.	Niekedy obetujem svoje vlastné záujmy záujmom inej osoby.
5.		Sústavne hľadám pomoc u druhých, aby som našiel riešenie.	Snažím sa urobiť všetko pre to, aby som sa vyhol zbytočnému napätiu.
6.		Snažím sa vyhnúť situáciám, ktoré sú mi nepríjemné, a ani ich nevytvárať.	Snažím sa presadiť svoj názor.
7.		Snažím sa problém odložiť, kým nemám dostatok času na premyslenie.	Dokážem sa vzdať svojho názoru a osvojiť si názor iný.
8.		Zvyčajne vytrvalo sledujem svoje ciele.	Snažím sa okamžite otvorene riešiť všetky nejasnosti a problémy.

9.		Myslím si, že kvôli rozdielnym názorom sa netreba vždy znepokojovať.	Snažím sa zo všetkých síl, aby som dosiahol svoje.
10.		Som vytrvalý v sledovaní svojich cieľov.	Snažím sa nájsť kompromisné riešenia.
11.		Snažím sa hneď otvorene riešiť všetky nejasnosti a problémy.	Niekedy sa snažím upokojiť druhú stranu a tak udržať náš vzťah.
12.		Niekedy sa vyhýbam názoru, ktorý by mohol vyvolať konflikt.	Som ochotný v niečom ustúpiť, ak ustúpi aj druhá strana.
13.		Preferujem zlatú strednú cestu.	Dokážem vytvoriť tlak, aby som dosiahol svoje.
14.		Poviem svoj názor a som zvedavý na názor druhej strany.	Snažím sa ukázať druhej strane logiku a výhody môjho stanoviska.
15.		Niekedy sa snažím ukludniť pocity druhých a tak udržať vzťah medzi nami.	Snažím sa urobiť všetko pre to, aby som sa vyhol napätiu.
16.		Snažím sa nezraniť city iných ľudí.	Snažím sa druhých presvedčiť o výhodách môjho stanoviska.
17.		Zvyčajne som vytrvalý v sledovaní svojich cieľov.	Snažím sa urobiť všetko pre to, aby som sa vyhol napätiu.
18.		Ak to urobí inej osobe radosť, nevyvraciam jej názory.	Som ochotný v niečom ustúpiť, ak aj druhá strana v niečom ustúpi.
19.		Snažím sa otvorene a okamžite riešiť všetky nejasnosti a problémy.	Riešenie problému sa snažím odložiť, kým budem mať dostatok času na premyslenie.
20.		Okamžite sa snažím zaoberať rozdielmi medzi nami.	Snažím sa nájsť férový kompromis medzi výhrami a stratami pre obe strany.
21.		Pri rokovaniach sa snažím brať do úvahy prania iných ľudí.	Vždy sa prikláňam k priamej diskusii o danom probléme.
22.		Snažím sa nájsť riešenie, ktoré je v strede medzi mojim a jeho stanoviskom.	Presadzujem svoje záujmy.
23.		Často sa usilujem o uspokojenie záujmov všetkých strán.	Stáva sa, že nechávam na iných prebrať zodpovednosť za riešenie problému.
24.		Ak je stanovisko partnera pre neho veľmi dôležité, snažím sa mu vyjsť v ústrety.	Snažím sa veci riešiť kompromisom.
25.		Snažím sa druhej strane ukázať logiku a výhody môjho stanoviska.	Snažím sa brať do úvahy aj záujmy inej osoby.
26.		Preferujem zlatú strednú cestu.	Takmer vždy sa snažím uspokojiť záujmy všetkých zúčastnených.
27.		Niekedy sa vyhýbam stanovisku, ktoré by mohlo vyznieť kontroverzne.	Ak to urobí druhej strane radosť, nevyvraciam jej názory.
28.		Zvyčajne som vytrvalý v sledovaní svojich záujmov.	Neustále hľadám pomoc u iných pri riešení konfliktu.
29.		Preferujem zlatú strednú cestu.	Myslím si, že kvôli rozdielom v názoroch sa netreba vždy znepokojovať.
30.		Snažím sa nezraňovať city druhých.	Vždy sa radím s druhým človekom o probléme, aby sme spolu našli riešenie.

Podme na 2. krok – vyhodnotiť si to ...

• **2. krok – Vyplňte Hodnotiaci hárok**

Preneste svoje odpovede (zakrúžkovaním varianty A alebo B) zo Záznamového hárku do Hodnotiaceho hárku, do stĺpcov označených číslami 1 až 5. V poslednom zelenom riadku SPOLU na konci hárku uveďte celkový počet zakrúžkovaných odpovedí v danom stĺpci (spočítajte stĺpec).

Hodnotiaci hárok

	1.	2.	3.	4.	5.
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
SPOLU:					

V zelenom riadku **SPOLU** vidíte Vaše súčty zakrúžkovaných písmen v každom stĺpci. Kontrola = ich súčet musí byť 30.

A poďme na 3.krok – pozrieť si Vaše osobné výsledky

• **3. krok – Preneste si Vaše výsledky a zamyslite sa**

Vaše čísla zo zeleného riadku **SPOLU Hodnotiaceho hárku si prosím preneste do tejto Vašej výsledkovej tabuľky**. Súčet stĺpca 1. ku Žralok, stĺpca 2. ku Sova, stĺpca 3. ku Líška, stĺpca 4. ku Korytnačka, stĺpca 5. ku Medveď.

Žralok		Sova		Líška		Korytnačka		Medveď
---------------	--	-------------	--	--------------	--	-------------------	--	---------------

Toto je výsledok Vášho testu riešenia konfliktov. Poznáte ho len Vy.
 Pri ktorom zvierati máte najväčšie číslo? Ktoré Vaše zviera je najväčšie?
 Pri ktorom zvierati máte číslo najmenšie? Ktoré Vaše zviera je najmenšie?

Pre lepší prehľad odporúčam si **zvieratá podľa bodov** usporiadať od „najväčšieho“ po „najmenšie“ do tejto Vašej tabuľky. Niekomu vyhovuje výsledok vyčíslený **v percentách** – na to slúži posledný stĺpec (% ku zvieratú vypočítame =body zvierat'a/30 a to celé x100).
 Kontrolný súčet je pri bodoch 30, pri percentách 100.

Zviera	Body	%
Kontrolný súčet	30	100

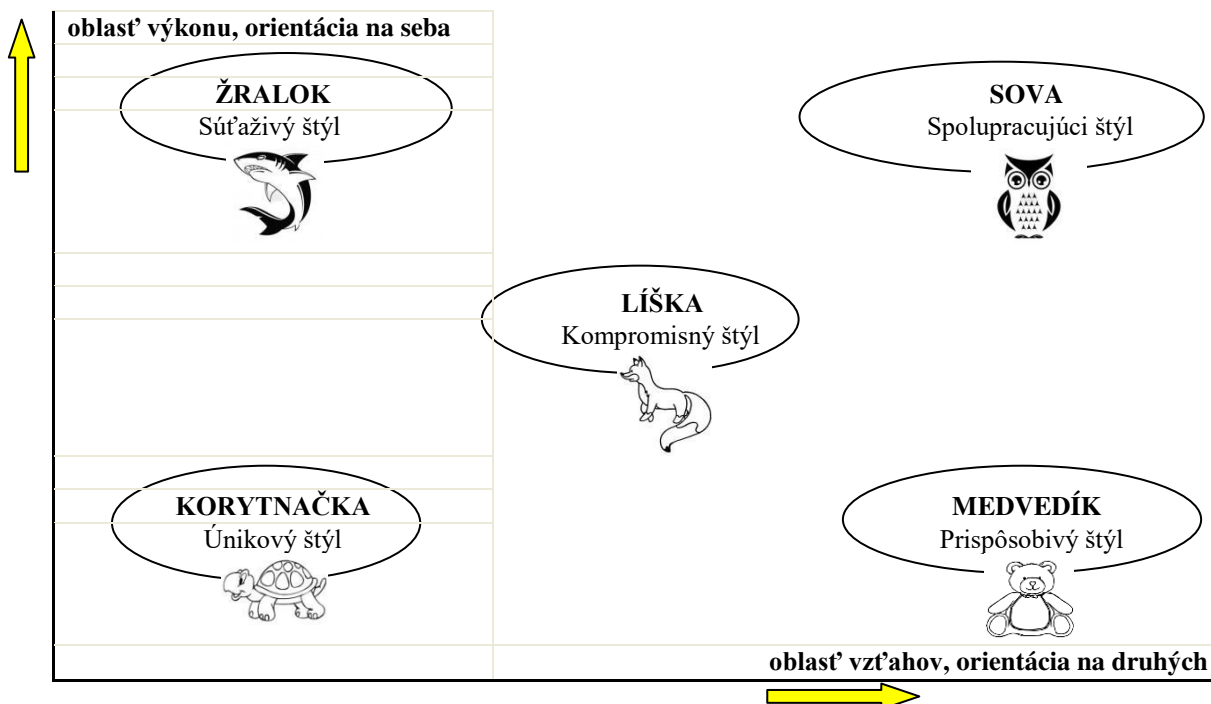
• **Čo tento výsledok znamená?**

Tam, kde je číslo najväčšie = to je Váš dominantný štýl riešenia konfliktov.

Tam, kde je číslo najmenšie = to je Váš najmenej využívaný štýl riešenia konfliktov

Čo predstavujú názvy zvierat a jednotlivé štýly?

ŽRALOK Súťaž	SOVA Spolupráca	LÍŠKA Kompromis	KORYTNAČKA Vyhýbanie sa	MEDVEĎ Prispôbenie sa
------------------------	---------------------------	---------------------------	-----------------------------------	---------------------------------



Štýly riešenia konfliktov

Hovorí sa, že ľudia v konflikte sa často správajú ako zvieratá. Možno aj z toho vznikli v teórii riešenia konfliktov pomenovania **5 štýloch riešenia konfliktov** v nadväznosti na vyššie uvedené stratégie:



ŽRALOK – predstavuje súťaživý štýl. Žralok je pripravený svoje ciele dosiahnuť za každú cenu, je schopný ísť za svojim cieľom „cez mŕtvoly“. Pozná iba výhru alebo prehru. Pokiaľ prehrá, cíti sa potupený a preto neznesie neúspech. V konfliktoch využíva všetky možné taktiky, často stráca priateľov. Žralok je hrdý a úspešný, a je mu jedno, keď ho ľudia nemajú radi – na tom mu nezáleží.

Kedy je vhodné používať súťaživý štýl? Keď je potrebné rýchle, rozhodné jednanie, pri životne dôležitých záležitostiach, proti ľuďom, ktorí zneužívajú nesúťaživé jednanie.



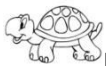
SOVA – predstavuje spolupracujúci štýl. Sova je múdry vták. Sova nikoho neovláda a ani na nikom nelipne. Múdra Sova hľadá, premýšľa a hľadá, aké bude to najlepšie riešenie. Nebojuje hneď za samotný cieľ a výkon, ale ani sa nepostaví bez váhania za udržanie vzťahu. Nevolí rýchlo buď – alebo, ale ani nejde do rýchlych kompromisov ako Líška. Sova hľadá múdre riešenia k spokojnosti všetkých strán. Aj vlk sýty, aj baran celý.

Kedy používať spolupracujúci, integračný štýl? Ak sú záujmy oboch strán natoľko dôležité, že kompromis nestačí. Keď ide o to, aby mal výsledok riešenia dlhodobý charakter. Pri spracovaní pocitov a odhalení skutočnej podstaty, keď doterajšia neznalosť narúšala vzťahy.



LÍŠKA – predstavuje kompromisný štýl. Líška hľadá kompromis, snaží sa nájsť strednú cestu, z ktorej by obaja protivníci niečo získali, a pre ktorú sa však strany musia aj niečoho vzdať. Líška chce mať oboje (výkon aj vzťah), preto si nejde len za jedným na 100%, radšej zľaví z oboch. Líška hľadá také riešenie konfliktov, kde obe strany niečo získajú a niečo na oplátku poskytnú. Kompromis často býva dočasný, boj časom môže začať znovu.

Kedy je vhodné používať kompromisný štýl? Ak sledujú protivníci s rovnakou pozíciou vzájomne sa vylučujúce ciele. K dosiahnutiu dočasných cieľov v zložitých a komplexných záležitostiach K dosiahnutiu účelného riešenia v časovom tlaku. Ako náhrada, ak nie je spolupráca ani súťaživosť možná.



KORYTNAČKA – predstavuje vyhýbajúci sa, únikový štýl. Korytnačka sa skrýva do bezpečia svojho panciera vždy, keď je nejaký konflikt na obzore. Nejde do konfliktu, nereaguje a vyčkáva, kým búrka prehrmí. Za každú cenu sa snaží zostať mimo konfliktu. Niekedy sa vytratí, alebo vypadá tak urazene, že sa ten druhý cíti previnilo dokonca pri zmienke o nejakom probléme. Korytnačka si pripadá bezmocná a je často nešťastná, pretože sa jej nedarí dosiahnuť to, čo chce.

Kedy je vhodné používať únikový štýl? Ak je celá konfliktná záležitosť triviálna alebo existujú dôležitejšie a naliehavejšie záležitosti. Ak vnímame situáciu tak, že nie je šanca pre uspokojenie našich záujmov. Ak chceme získať čas. Ak potrebujeme získať ďalšie informácie pre efektívne riešenie konfliktu. Ak môžu druhí vyriešiť konflikt efektívnejšie.



MEDVEDÍK – predstavuje prispôsobivý štýl. Medvedík je vždy citovo zainteresovaný, ponára sa do situácie a dáva veľký dôraz na vzťahy. Dokáže ustúpiť od svojho pôvodného cieľa, ak to prospeje vzťahu. Medvedík sa drží hesla : „Urobím všetko, len ma majte radi. Len aby dobre bolo.“ Pre Medvedíka sú medziľudské vzťahy tak cenné, že by sa vzdal všetkého, len aby si udržal dobré vzťahy a priateľstvá. Niektorí ľudia Medvedíka často využívajú, či zneužívajú.

Kedy je vhodné používať prispôsobivý štýl? Ak prideme na to, že sme sa pomýlili - takto môžeme dokázať svoju slušnosť a rozumnosť. Ak sú dané záležitosti pre ostatných obzvlášť dôležité, ak vedú k uspokojeniu druhých a k spolupráci. Ak chceme budovať sociálny kredit pre neskoršie záležitosti. Ak je mimoriadne dôležité udržať stabilitu a harmóniu.

Možno ste v tomto malom ZOO spoznali seba, svojho partnera, šéfa, kolegu, deti, svokru... Áno, každý z nás má tendenciu správať sa v konfliktnnej situácii určitým spôsobom, určitým štýlom. Nie je nám daný iba jeden jediný štýl. Možno jeden štýl nám je blízky, je u nás dominantný – a ďalšie si môžeme a vieme osvojiť. Dôležité je ich poznať a vedieť využívať.

Nedá sa povedať, že jeden štýl je dobrý a iný zlý. Každý štýl riešenia konfliktov má svoje pre aj proti. **Každý je vhodný v inej situácii.** Ideálne je flexibilne využívať všetky 5 stratégií riešenia konfliktov.

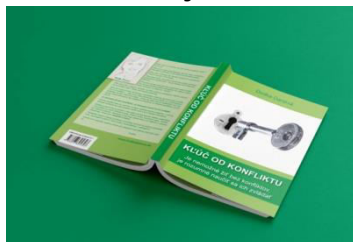
Záver:

Taak, sme na konci nášho stretnutia pri teste o štýloch riešenia konfliktov. Nejde predsa vždy len o presadenie svojho vlastného názoru alebo či musí byť vždy „po mojom“. V stávke môže byť vzťah, priateľstvo, rodina, zdravie, život.

Už poznáte Vašu odpoveď na úvodnú otázku „Ako zvládáte konflikty?“. Už poznáte 5 základných spôsobov riešenia konfliktov, už poznáte Váš hlavný dominantný štýl riešenia konfliktov, a poznáte aj ako stojíte vo využívaní ostatných štýlov. Váš výsledok testu poznáte len Vy. Čo s ním urobíte?

Dôležité je vedieť, že riešenie konfliktov je zručnosť, ktorá sa dá naučiť. Prečo nás to neučili v škole, keďže to denne potrebujeme? Na to Vám ja nedám odpoveď, slovenské školstvo nie je v mojich rukách. V mojich rukách je prispieť k rozvoju tejto zručnosti mojimi širokými vedomosťami o riešení konfliktov, mojimi bohatými životnými skúsenosťami v tejto oblasti zhrnutými do populárno-náučnej knižky „**KLÚČ OD KONFLIKTU**“.

- **Ak máte záujem** sa v téme riešenia konfliktov posunúť a tak zlepšiť Váš život, aj život na tejto Zemi, napísala som ľudskou rečou populárno-náučnú knižku „**KLÚČ OD KONFLIKTU**“ s podtitulom „**Je nemožné žiť bez konfliktov – je rozumné naučiť sa ich zvládať**“.



[Prečo som ju napísala?](#) [Čo hovoria jej čitatelia?](#) [Kde ju môžete získať?](#)

- **Ak máte záujem** o výsledku testu alebo o Vašej konkrétnej životnej situácii sa porozprávať, moje voľné termíny zdarma sú aj na tejto pomáhajúcej platforme **[TU](#)**.



So želaním úspechov pri práci na sebe sa teraz lúči a teší sa na ďalšiu komunikáciu, možno aj **[TU](#)**.

[Dodka](#)

Zdroj Thomas-Kilmannovho testu riešenia konfliktov :

<http://www.kilmanndiagnostics.com/catalog/thomas-kilman-instrument-one-assessment-person>

Preklad: Ing. Jozefa Danová, **www.dodkadanova.sk**