

KONFLIKTUSKEZELÉS



Konfliktusról akkor beszélünk, ha két vagy több ember között negatív érzelmek jelennek meg.

A negatív érzések ellenére a konfliktusokból jó dolgok is kijöhetnek:

- növelhetik a kreativitást
- lehetőség hogy letezteljük saját hatékonyságunkatrégóta lappangó problémák felszínre és megoldásra kerül(het)nek
- rámutatnak a javítandó problémákra
- fejleszthetik az önismeretet



A konfliktusok alapvető forrásai

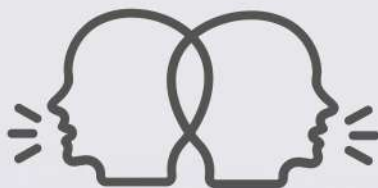
1.

**Személyiség,
jellemvonások**



2.

Kommunikációs zavarok
– ez a leggyakoribb



3.

**Szerepzavarból
származó konfliktusok**

(pl ha valaki főnök is és barát is, vagy ha két ember munkája és felelősségi köre között átfedés van egy munkahelyen)

4.

Érdekellentétek
(ez is gyakori)



Hogyan viselkednek emberek a konfliktushelyzetekben?

Alapvetően 6 viselkedési mód figyelhető meg, egyszerre több is lehet:

1. A konfliktusba kerülő személyek **megpróbálnak a konfliktus megoldására** összpontosítani
2. A konfliktusban részt vevő személyek **külső segítséget kérnek** a konfliktus megoldására
3. Hatékony, de **nem agresszív önérvényesítő viselkedés**
4. A konfliktusban részt vevő személy vagy személyek, **nem törekszik megoldásra, hanem csak konfliktussal kapcsolatos negatív érzelmeit igyekszik csökkenteni.**
5. **Agresszív viselkedés**
6. **Önalávető, meghunyászkodó viselkedés**

A hosszú távú személyes hatékonyságot az első 3 viselkedés biztosítja.

Konfliktuskezelési stratégiák:

1. A kommunikáció nyílt és direkt formájának fenntartása.

- A. Amit eldöntök, hogy elmondok, azt nyíltan egyszerűen mondom el (nem célozgatok, nem gúnyolódok)
- B. Ami nem világos, azt nem kitalálni próbálom, hanem rákérdezek (lásd gondolatolvasás – link)
- C. Ha feszültség van, arról beszélek, hogy mit érzek, és mit szeretnék, és kerülöm a másik hibáztatását és minősítését (lehet, hogy igazam van, de ez nem vezet megoldáshoz)
- D. Nem üzenetek másokkal, hanem én vállalom a beszédet azzal, akivel bajom van

2. A negatív érzelmek eredetének minél előbbi tisztázása

- A. Megpróbálom mielőbb kitalálni, hogy valójában miért érzem magam rosszul
- B. Mi a negatív érzéseim leglényegesebb gyökere

↳ És csak ezután kommunikálok

3. **A konfliktus megelőzése a szerepek világos tisztázásával**

Ez elsősorban munkahelyi helyzetekre vonatkozik.

A világosan meghúzott felelősség- és feladat határok önmagukban konfliktus-megelőzők.

4. **Önérvényesítő (asszertív) kommunikáció.**

Ha tárgyalunk vagy vitatkozunk, mindig a saját érzelmeinkről beszéljük, éspedig főleg két dologról:

- A. Mit érzek, és
- B. Mit szeretnék elérni.

Miért?

- Az emberek konfliktusok kapcsán gyakran a másiktól beszélnek („te ezt csináltad, így viselkedtél, ilyen és ilyen vagy stb...),
- Ez automatikusan védekezésre és ellentámadásra szorítja a másik felet.
- Az asszertív kommunikáció jobban kihozza az együttműködést a másiktól

Bizonyos szabályok betartásával a vitatkozás hatékonysága jelentősen fokozható, és könnyebben visz a megoldás felé:

- A konfliktusok megbeszélésénél az okok helyett koncentráljunk a megoldásokra (ha túl sokat beszélünk az okokról a negatív érzések fokozódnak és nem a megoldás felé haladunk). Már az elején jelentsük ki, hogy az okok helyett a megoldásokról akarunk beszélgetni.
- A megoldásokra úgy koncentráljunk, hogy igyekezzünk partnerünket arra rábeszélni, hogy eleinte minél több megoldási ötletet gyűjtsünk össze, de ne értékeljük még őket (...”ez nem jó, mert..., .., ezt nem akarom, mert...”), A túl gyors ítélezés ismét negatív érzelmekhez és vitához vezethet. felfokozódásához és a vita elmérgesedéséhez vezethet.
- Az ötletek értékelést csak akkor kezdjük meg, ha már elég sok közül tudunk választani

Erre akkor van szükség, ha a konfliktus már nagyon elmérgesedett, és nem tudunk higgadtak lenni. A külső személy bevonásakor a következőket kell figyelembe venni:

- Ne ítélőbírót keressünk, aki eldönti, kinek van igaza, vagy mi lenne a jó megoldás, hanem olyan személyt, hagyja, hogy mi alakítsuk ki a megoldást



- Hívjuk fel a figyelmét arra, hogy nem az a dolga, hogy eldöntse, kinek van igaza, hanem az, hogy segítsen minket egy közös, elfogadható megoldás elérésében
- Az elhangzottakból rendszeresen ismételve el, hangsúlyozza, azokat a részeket, ahol a felek álláspontja megegyezik, vagy ahol egymás felé közelednek.

- Ne engedje a feleket eltérni a tárgytól („mert a múltkor is ezt csináltad...”)
- Próbálja erősíteni a konstruktív kezdeményezéseket
- Figyelmeztesse a feleket, ha eltérnek az asszertív kommunikáció alapelveitől, és személyeskedni kezdenek
- Szerepe legyen olyan, mint egy játékvezetőé a focimeccsen, aki szól, ha sérülnek a játékszabályok, de hagyja a két csapatot kibontakozni, és nem ő dönti el, hogy ki nyeri a meccset

