

# A konfliktus

- Csepeli György
- Buda Béla
- Eric Berne

# A konfliktus fogalma

- **A „konfliktus” a latin *confictus* szóból származik, ami fegyveres összeütközést jelent, de a mindennapi szóhasználatban az emberi összeütközés szinonimájaként használjuk**
- **Ellentétes, vagy egymást kölcsönösen kizáró érzelmek, vágyak vagy késztetések egyidejű jelenléte.**

- **A konfliktusok a krízishez hasonlóan a döntés, a választás problémáját jelentik, frusztrációt okoznak.**

**Akkor beszélünk konfliktusról, amikor két vagy több ember között:**

- **Ha viselkedésük akadályozza egyikük vagy másikkuk igényeinek érvényesítését pl. játék, vagy**
- **Amikor az értékrendjük különböző, pl. jövőre irányultság, személyes kapcsolatok, önértékelés, ész-érv vagy testi erőszak**

## **Elkerülhető és elkerülhetetlen konfliktusok, a konfliktus vállalása**

- **Vállalása, sőt kiprovokálása kimondottan pozitív jelenség lehet: érdekérvényesítés, érdekegyeztetés, érdekötköztetés, stb.**

# A tisztességes verseny

- Alapelvekben egyetértés
- Összeegyeztethetetlen célok
- Lehetővé teszi új normák kialakulását
- Elősegíti az alkalmazkodást

# Destruktív konfliktus

- **Egyenlőtlen feltételek**
- **Alacsony fokú egyetértés**
- **Egyoldalú előnyökre törés**
- **„mentőcsónak effektus”**

# A konfliktusok típusai

## **valódi konfliktus**

- **összeegyeztethetetlen célok**
- **minimax stratégia**
- **közelít a tisztességtelen versenyhez**

## **Megoldás:**

- **társas helyzet újradefiniálása (mi az érdekmag?)**
- **közös haszon**



## **álkonfliktus**

- **elégtelenül definiált érdekek összeütközése**
- **„ki kit győz le?”**

### **Fennmaradásának okai:**

- **kohézió erősítése**
- **presztízsveszteség**

## **áttételes konfliktus**

- **igazi konfliktus rejtve marad (pl: neurotikus tünetképződés)**

## **téves konfliktus**

- **olyan felek kerülnek konfliktusba, akiknek erre nincs oka („oszd meg és uralkodj“)**
- **könnyen valódi konfliktusba megy át**

## **lappangó konfliktus**

- **a felek nincsenek tudatában az érdekelletének (pl: nemek közötti lappangó konfliktus)**

## **hamis konfliktus**

- **félreértésen alapul**
- **könnyen valódi konfliktusba megy át**

**oka: elégtelen vagy hiányos kommunikáció**

# A konfliktusok tartalma

**Érdekötközések: pénz, hatalom, tulajdon, presztízs**

- **Konstruktív megoldás: arányosságot biztosító egyensúly elérése**

**Ízléskonfliktus: az áttételes, hamis és téves konfliktusok megnyilvánulásai.**

# Iskolai konfliktusok

-Szekszárdi Júlia

-Szabó-Milinte Enikő

-Cseh-Szombathy László

## Szőke-Milinte Enikő(2006)

- Konfliktuskezelésükben kevésbé demokratikus jegyek jelennek meg
- Kevésbé tartanak egymással kapcsolatot (szociális háló hiánya)
- A pedagógusok 95%-a negatív élményként éli meg a konfliktusokat
- Irreális megfelelés igény a „pedagógus szerepnek”
- Jelentés eltérés önmaguk és a többi pedagógus között a pozitív jegyekben
- A pedagógusokat inkább (~80%) feladatorientáltság jellemzi



# Konfliktus és iskola

- Az iskola nevelési és szocializációs tevékenységet is folytat
- A pedagógus konfliktuskezelési mintát is mutat

# **Konfliktuskezelés**

- Thomas Killman**
- Thomas Gordon**
- Carl Rogers**

# Jó konfliktus

- elősegíti a csoport céljainak elérését, növeli teljesítményét
- bátorítja a kreativitást, az ötletek felszínre kerülését
- leválasztja problémát az egyénről
- leleplezi az irracionális érveket
- enyhíti a feszültséget
- a változás és önértékelés szellemét viszi a csoportba
- átláthatóvá teszi a hatalmi és erőviszonyokat

# Rossz konfliktus

- **a csoportteljesítmény csökkenéséhez vezet**
- **olyan helyzetet eredményez, amely érzelmileg telített (pl.: nyer/veszít)**
- **védekező, blokkoló magatartáshoz vezet**
- **polarizálja a csoportvéleményt**
- **a csoport széteséséhez vezet**

# A konfliktus, mint folyamat

- **megelőző helyzet**
- **a konfliktus felismerése és átélése**
- **a konfliktus kezelési módjának kialakítása**
- **a konfliktus alatti tényleges viselkedés (konfliktuskezelés)**
- **a következmények**

# A konfliktus intenzitása

- **Megsemmisítő konfliktus**            **a másik fél megsemmisítésére tett nyílt erőfeszítés**
  - **agresszív fizikai támadás**
  - **fenyegetés, ultimátum**
  - **nyers szóbeli támadás**
  - **másik nyílt számonkérése, felelősségre vonás**
  - **kisebb félreértés, egyet nem értés**
- **Nincs konfliktus**                    **harmónia**

# Konfliktuskezelési módok

- **Önérvényesítés = mennyire tudja hatalmát, anyagi eszközeit, személyes vonzerejét mozgósítani, hogy az ő szempontjai érvényesüljenek, akár a másik fél rovására is.**

**Az aktivitás, a nem kooperativitás jellemzi.**

- **Önalávetés = milyen mértékben képes feladni saját törekvését annak érdekében, hogy a másik ember akarata, vágya stb. érvényesüljön.**

**A passzivitás, a kooperatív magatartás kerül előtérbe.**

- **Konfliktus helyzetben az ember viselkedését e kettő aránya szabja meg.**

# A konfliktuskezelés hibás formái

- ❑ **Nem cselekszünk, amikor kellene (tagadunk, támadunk, lehurrogjuk = leegyszerűsítjük az esemény bonyolultságát, nem akarunk, merünk a kellemetlenséggel szembesülni.**
- ❑ **Cselekszünk, amikor nem kellene (ott látunk megoldást, ahol nincs pl.:**
  - **világmegváltás,**
  - **fantáziálás (elköltözés, új iskola- nem vesszük figyelembe a kompromisszumkötés szükségességét)**
- ❑ **Nem a megfelelő szinten cselekszünk, azaz nem értjük a másik mozgatórugóit, érdekeit, ott teszünk erőfeszítést, ahol a probléma megoldható, elbeszélünk egymás mellett.**



# A konfliktuskezelés három archetípusa

- Szemet szemért, fogat fogért!
- Aki megdob kövel, dobd vissza kenyérrel!
- Kard által vész, ki kardot ragad!

# A konfliktuskezelés előfeltétele

1. **Önbecsülés és mások megbecsülése.**
2. **Készség a meghallgatásra és a megértésre.**
3. **Beleérzés képessége.**
4. **Önérvényesítés erőszak nélkül.**
5. **Együttműködés.**
6. **Nyitottság és kritikai gondolkodás.**
7. **Fantázia, kreativitás.**
8. **Versenyszellem (vitatkozás) helyett együttműködés (odafigyelés).**

**Ha meg akarjuk oldani a konfliktust, akkor az „ellenség” felé úgy kell közeledni, mintha barát volna!**

# konfliktusok kommunikációs megoldása

Gordon, Rogers alapján

- **A konfliktusmegoldás előtt foglalkoznunk kell az erős érzelmekkel!**
- **A módszer a konfliktust irányító, egyszerű kommunikációs szabályok halmaza.**

- 1. Tisztelettel bánunk a partnerrel.**
- 2. Addig figyelünk, amíg „meg nem tapasztaljuk a másik oldalt”, és visszajelezzük a közöltek tartalmát, az érzelmeket és az okfejtést**
- 3. Röviden megfogalmazzuk saját véleményünket, érzelmeinket és igényeinket.**
  - **röviden, lényegre törően közöljük álláspontunkat,**
  - **kerüljük el az érzelmi töltéssel rendelkező szavakat, a pozitív-negatív minősítéseket,**
  - **azt mondjuk, amit gondolunk, és gondoljuk komolyan, amit mondunk (óvakodjunk a szélsőséges kijelentésektől),**
  - **tárjuk fel érzelmeinket.**

# Megelőzés

- **Feszültségcsökkentés fizikai módszerekkel**  
(versenyhelyzetet teremtő sportolás, a fárasztó fitnessz, stb. mint levezető tényező).
- **Fokozott tolerancia és elfogadás, emocionális támogatás**  
(családtól, baráttól jövő fokozott érzelmi támogatás).
- **Az aktuális témák ellenőrzése, kézben tartása**  
(értékes mint az egyének, mint a csoportkapcsolatokban történő viszálykodás területén is).
- **A konfliktus esetleges következményeinek, árának felmérése és tudatosítása**  
(az összes következmény gondos felmérése és a konfliktus ára is elrettenthet bennünket, hogy szükségtelen vitába keveredjünk).