

KONFLIKTUSKEZELÉS

Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és
Dokumentációs Központ

2015. április 02. .

TÁMOP 5.5.7-08/1-2008-0001

Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi képviselői hálózat
és civil jogvédő munka fejlesztése

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

A **konfliktus** szó eredete a **latin *confligo***, azaz „összevet, (fegyveresen) összecsap, megütközik, perlekedik szóból ered.

A **konfliktus** olyan **egyének vagy társadalmi csoportok közötti ütközés,**

amely mögött igények, szándékok, vágyak, törekvések, érdekek, szükségletek, nézetek, vélemények, értékek szembenállása húzódik meg (Szekszárdi 1995, 1996).

Harcra, összeütközésre akkor kerül sor, amikor a felek viselkedése akadályozza egyikük, vagy másikkuk igényeinek érvényesítését, vagy értékrendjük különböző

A konfliktus olyan, egyének vagy csoportok közötti eszkalálódott versengés, ahol mindenki azt szeretné elérni, hogy előnyökhöz juthasson

- ▶ a hatalom
- ▶ a források
- ▶ az érdekek
- ▶ az értékek
- ▶ vagy a szükségletek terén

és legalább az egyik fél szerint céljaik összeegyeztethetetlenek.

(Laune 1991)

A KONFLIKTUS KIALAKULÁSÁNAK FOLYAMATA

„A konfliktus, mint folyamat öt szakaszra osztható:

- (1) megelőző helyzetre,
- (2) a konfliktus felismerésére és átélésére,
- (3) a konfliktus kezelési módjának kialakítására,
- (4) a konfliktus alatti tényleges viselkedésre,
- (5) a következményekre.

A konfliktusok okai:

1. INFORMÁCIÓ ALAPÚ
2. KAPCSOLATI ALAPÚ
3. ÉRTÉK ALAPÚ
4. STRUKTURÁLIS ALAPÚ
5. ÉRDEK ALAPÚ

A konfliktusok okai:

INFORMÁCIÓ ALAPÚ : túl sok, vagy túl kevés, esetleg téves az információ, eltérőek a vélemények, mi is a fontos információ, vagy eltérően értelmezik őket, értékelésük módja is eltérő lehet

KAPCSOLATI ALAPÚ : jellemzően kommunikációs-, érzelmi- és szerepzavarok, téves észlelések, sztereotípiák, negatív viselkedések

A konfliktusok okai:

- ÉRTÉK-ALAPÚ** : alapértékek különbözőségei, a dolgokat más kritériumok alapján ítélik meg a szereplők, kulturális eltérések (pl: természetvédők vs erőműberuházók)
- STRUKTURÁLIS ALAPÚ**: egyenlőtlen hatalommegosztás, egyenlőtlen kontroll-lehetőségek, a források eltérő hozzáférhetősége, időhiány, jogi korlátozások
- ÉRDEKALAPÚ**: szubsztantív (lényegi) vagy tartalmi, procedurális (eljárási) vagy folyamatra vonatkozó, pszichológiai (pl: kollégák közötti versengés előlépésért)

A konfliktusok típusai:

Destruktív konfliktusok:

érzelmileg telített helyzetet, védekező, blokkoló magatartást eredményeznek.

Konstruktív konfliktusok:

bátorítják a kreativitást, leválasztják a problémát az egyénről, enyhítik a feszültséget, érdemi problémamegoldást tesznek lehetővé.

A konfliktusok vizuális megjelenítése



A konfliktusok vizuális megjelenítése



A konfliktusok lehetnek még:

INTRAPSZICHÉS (intrapszichikus) konfliktusok:

a konfliktus csak az egyén belső világában játszódik le, nincs külső megnyilvánulása, legfeljebb közvetetten

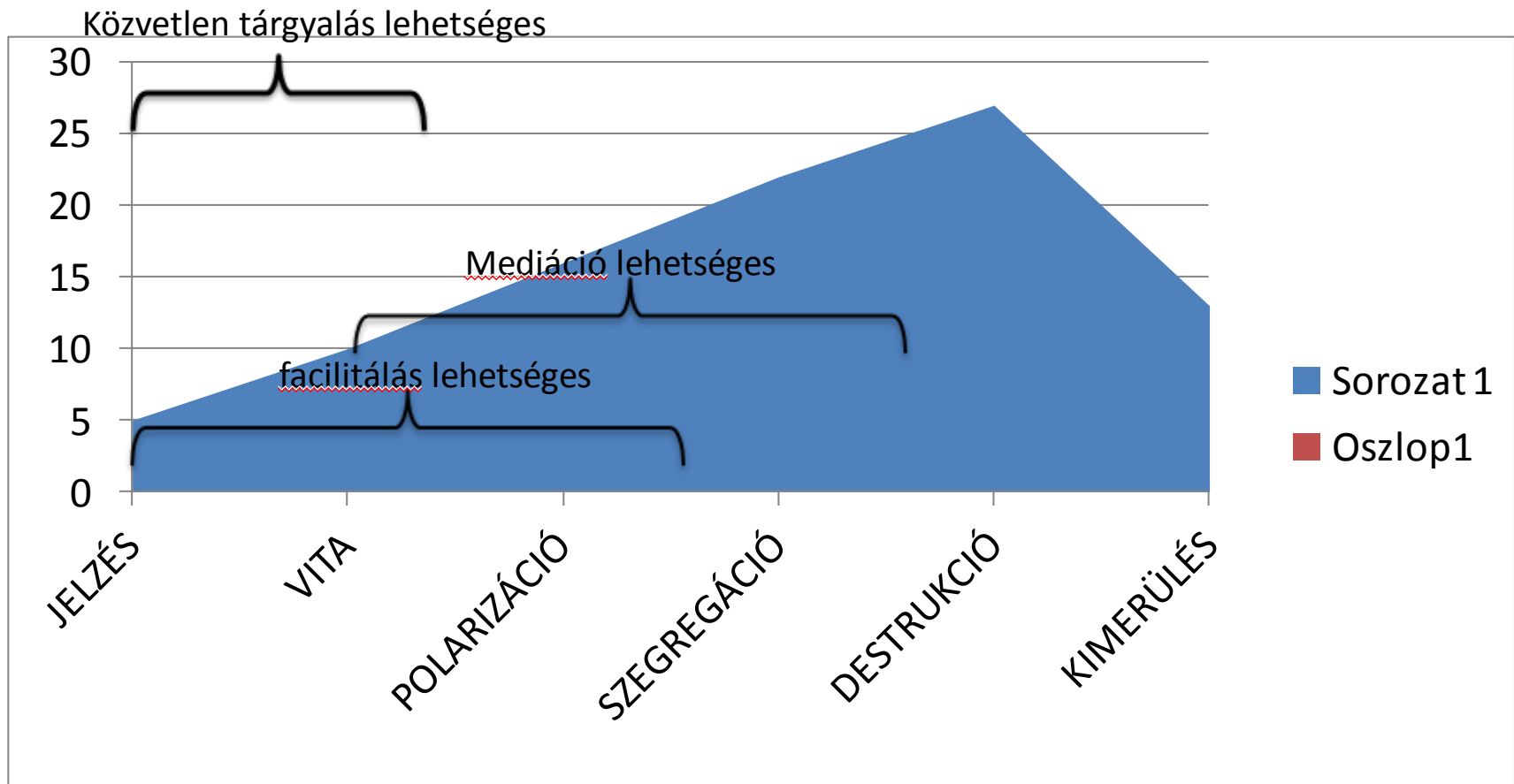
INTERPERSZONÁLIS konfliktusok:

az egyén viselkedésében, tetteiben is megnyilvánulnak

Vizuális megjelenítés



A KONFLIKTUSOK ESZKALÁCIÓJÁNAK FÁZISAI (nem megoldott probléma felsőbb szintre való terjesztése)



A konfliktusok kezelésének lehetőségei:

ÉRTÉK-ALAPÚ : igazából nincs más megoldás, mint megismerni, elfogadni a más értékeket és megtanulni együtt élni vele

INFORMÁCIÓ HIÁNY ESETÉN: pótolni a hiányzó információkat, átalakítani az információs rendszert, elkerülni a hiányok „saját erőből való” pótlásának lehetőségét

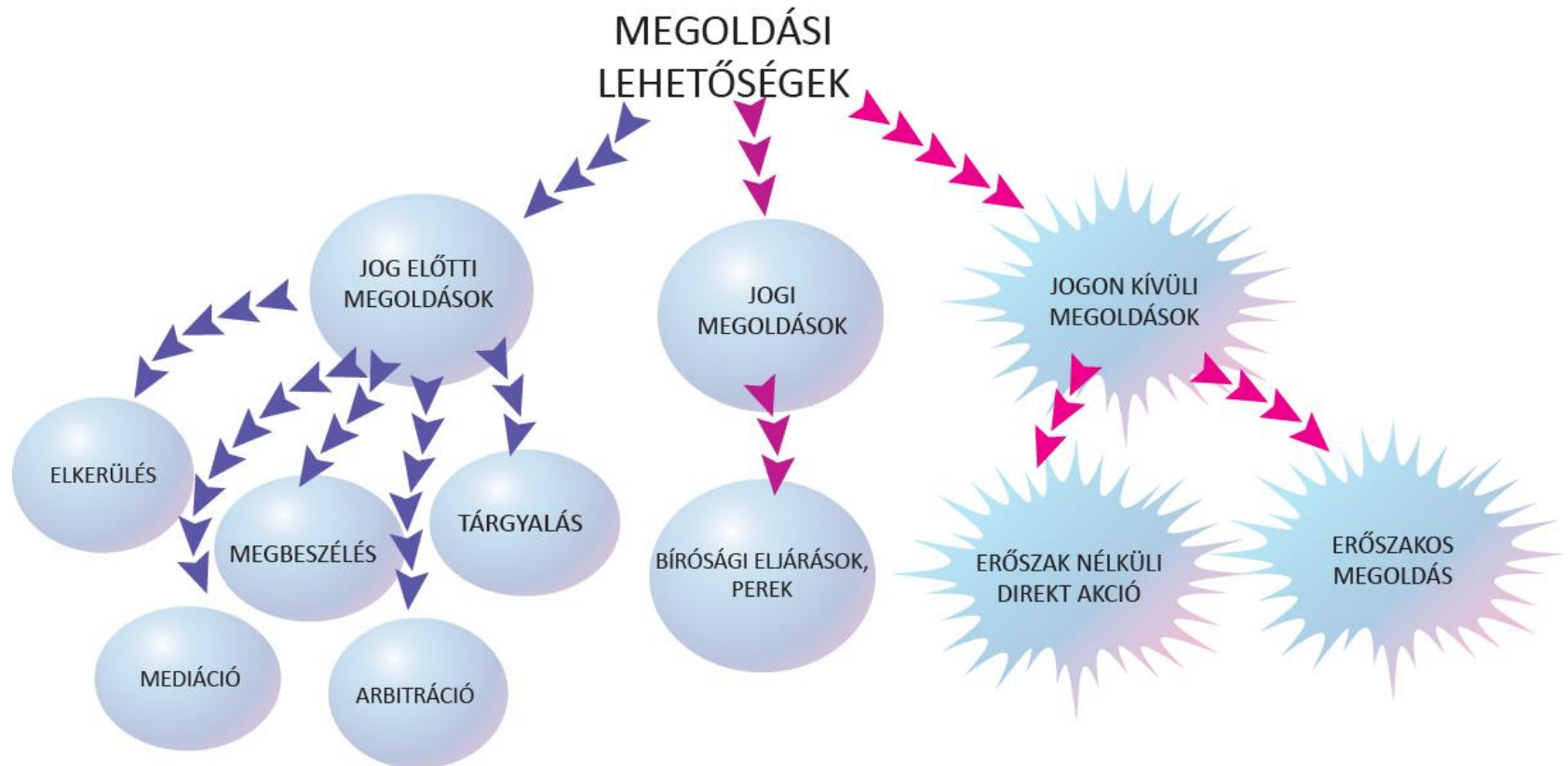
INFORMÁCIÓ TÖBBLET ESETÉN: csökkenteni az információ áradatot, elkerülendő a reflexszerű védekezést

A leggyakoribb feloldási mód: érdekek mentén keresni a megoldást, érintetlenül hagyva a nem áthidalható különbségeket (Klein 2009)

Bizonyos konfliktusok megelőzésének lehetőségei:

- **Egyértelmű szabályok** (irányított vita, tisztázó beszélgetés esetén időkorlát, hozzászólás módja...)
- **Tisztázott fogalmak** (az adott fogalom alatt mindenki ugyanazt értse)
- **Tisztázott szerepek** (ki mit képvisel, vagy mi a feladata az adott folyamatban...)

Konfliktusok megoldásának lehetőségei



AZ ÖNISMERET SZEREPE

MI AZ ÖNISMERET?

az egyén „áttekintése saját személyisége összetevőiről, határaitól és lehetőségeiről, betekintése saját viselkedésének a rúgóiba, hátterébe, motívumrendszerébe, képessége arra, hogy helyesen megítélje saját szerepét, hatását az emberi kapcsolatokban” (K. Pálffy, 1990. 15. p.).

ÖNISMERETI TECHNIKÁK:

Csoportok: terápiás csoportok, segítő csoportok,
pszichodráma csoportok, családállítás...

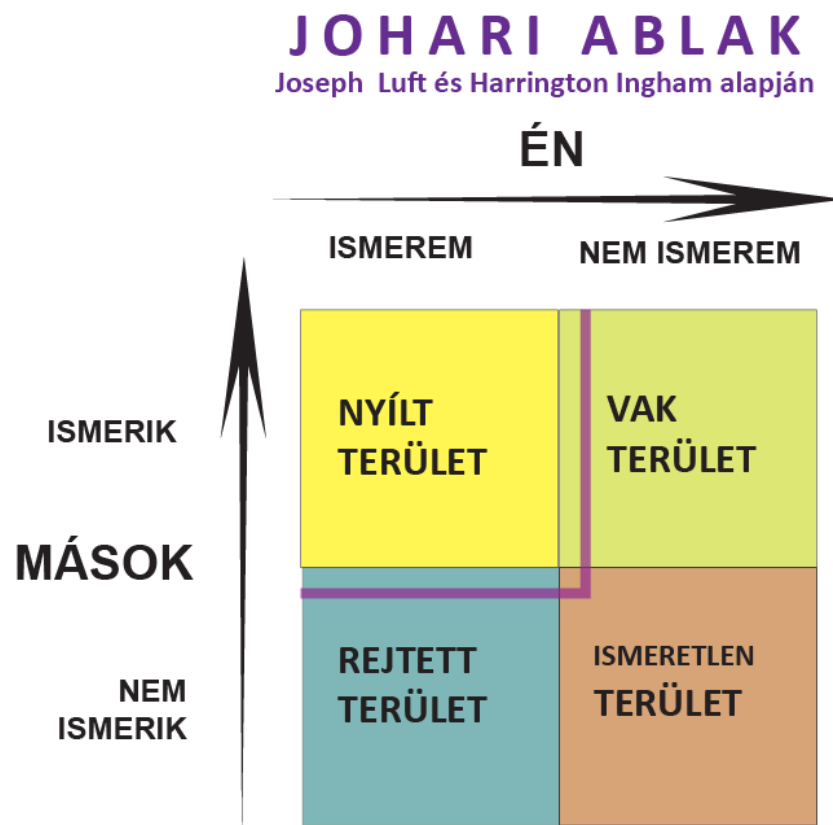
Egyéni pszichoterápia

Meditáció

NLP Neuro Lingvisztikus Programozás

Agykontroll

Egyéb módszerek (enneagram, tipológiák...)



HATÉKONY KOMMUNIKÁCIÓ: AZ ASSZERTIVITÁS

Képesnek lenni kifejezni érzéseimet, gondolataimat és érvényesíteni jogaimat és érdekeimet úgy, hogy figyelembe veszem mások érzéseit, gondolatait, érdekeit és jogait.

A HATÉKONY KOMMUNIKÁCIÓ KORLÁTAI:

utasít
kioktat
faggat
dicsér
címkéz

figyelmeztet
prédikál
kérdőzködik
elemez
vigasztal

fenyeget
kritizál
tanácsol
nyugtat
gúnyol

diagnosztizál
kitér
humorizál, ironizál
egyetért
sajnálkozik

AZ ASSZERTÍV ÜZENET LÉPÉSEI:

1. Megfigyelés formájában, ítékezés nélkül leírom a helyzetet, ami hátráltat abban, hogy nekem jó legyen.
2. Érthetően kifejezem, hogy mi mindent érzek, anélkül, hogy bírálatot fogalmaznék meg.
3. Világosan megfogalmazom, hogy milyen szükségletem nem elégül ki.
4. Röviden megfogalmazom a kérésemet, amely a jelenre vonatkozik, törekedve arra, hogy ne követelésként hasson.

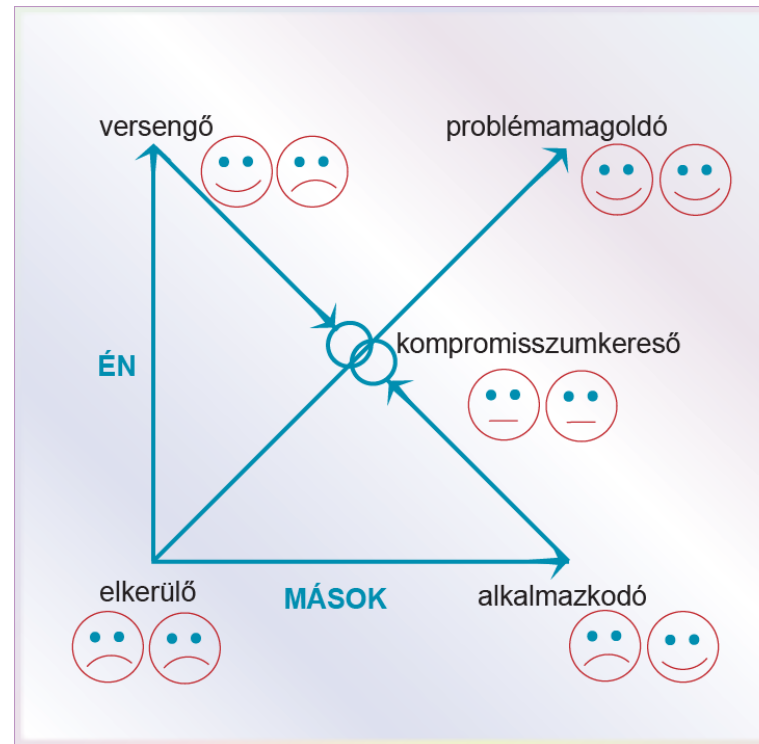
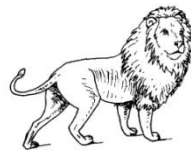
AZ ÉRZELMI INTELLIGENCIA FOGALMA ÉS SZEREPE A KONFLIKTUSKEZELÉSBEN

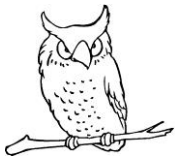
A Mayer-Salovey modell az érzelmi intelligenciát az érzelmi információk megértésének képességével, és az érzelmekkel való érvelés képességével definiálja.

Goleman (1995) átvette Salovey definícióját, és a következő öt érzelmi készség kategóriát határozta meg:

- A képesség felismerni és megnevezni saját érzelmi állapotunkat
- Az érzelmeink kezelésének a képessége
- Képesség, hogy tudatosan olyan érzelmi állapotba kerüljünk, amely produktivitáshoz és sikerességhez vezet.
- Képesség mások érzéseinek olvasására, illetve befolyásolni őket
- Képesség kielégítő kapcsolatok létrehozására és fenntartására

A PROBLÉMAMEGOLDÓ MODELL:



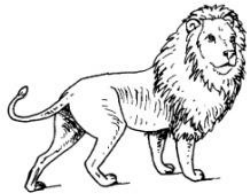


*Nézzük meg együtt..., Az talán
kölcsönösen elfogadható...,
Abban nem értünk egyet..., Az
én álláspontom... Mi a Te
álláspontod?, Miben értünk
egyet..., Hogyan tudnánk
megoldani..., Mi az alapvető
probléma...*

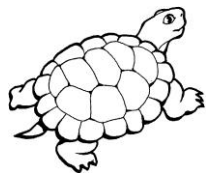


□ *Keressünk gyors
megoldást...,
Elfogadom hogy... ha
Te elfogadod..., Fifti-
fifti..., Elégedj meg
azzal..., Hajlandó
vagyok..., ha Te...*

Konfliktuskezelési módok



□ *Változatlanul az a véleményem..., Egészen világosan meg kell mondanom..., Ahogy mondtam, a legésszerűbb..., Ha nem csinálod meg, én..., Jobban tennéd, ha..., Tedd, ahogy mondom...*



□ *Ez nem az én asztalom..., Ebbe inkább nem mennék bele..., Beszéljünk róla később..., Nem vagyok felhatalmazva, hogy..., Nincs hozzá megjegyzésem..., Nem vagyok abban a helyzetben, hogy vitába szálljak..., Nem értem a kérdésedet...*



□ *El tudom fogadni, hogy..., Úgy teszem, ahogy mondd..., Nem akarlak megsérteni..., Csatlakozom..., Meggyőztél..., Én is úgy tudom...*

AZ ATTITŰD (beállítódás, viszonyulás)

„Az attitűd mentális vagy idegi diszpozíció, mely tapasztalat útján jön létre és irányító, dinamikus hatással van az ember minden vele kapcsolatba kerülő tárgyra, vagy szituációra adott válaszára.” *Allport*

„Egy dologra vonatkozó gondolatok, meggyőződések és érzelmek összege.”

Thurstone 1959

Érzelmekkel teli fogalom, amely abban a szabályszerűségben nyilvánul meg, ahogy az egyén bizonyos szituációkra reagál. *Triandis 1971*

Komponensei:

Kognitív összetevő

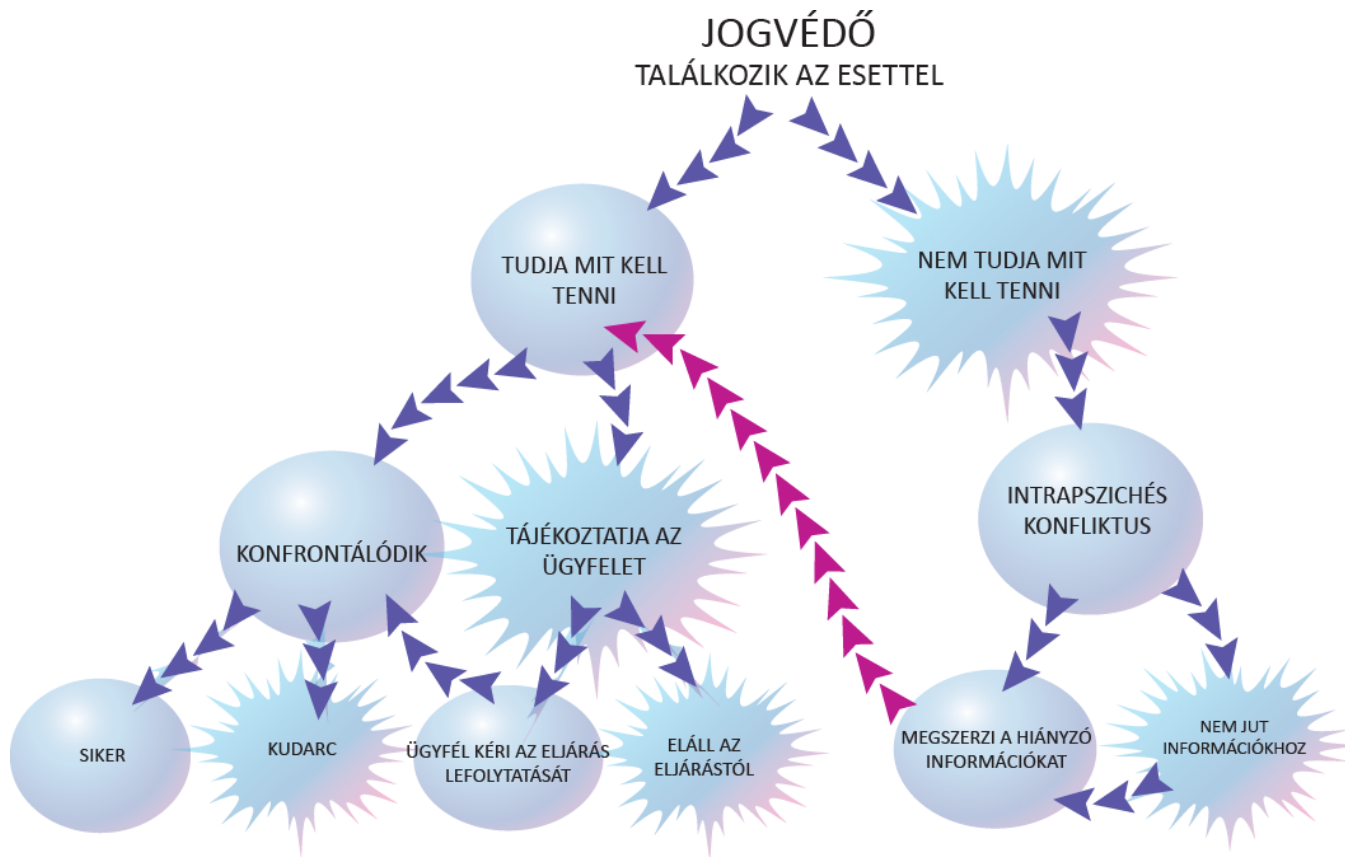
Emocionális összetevő

Viselkedési összetevő

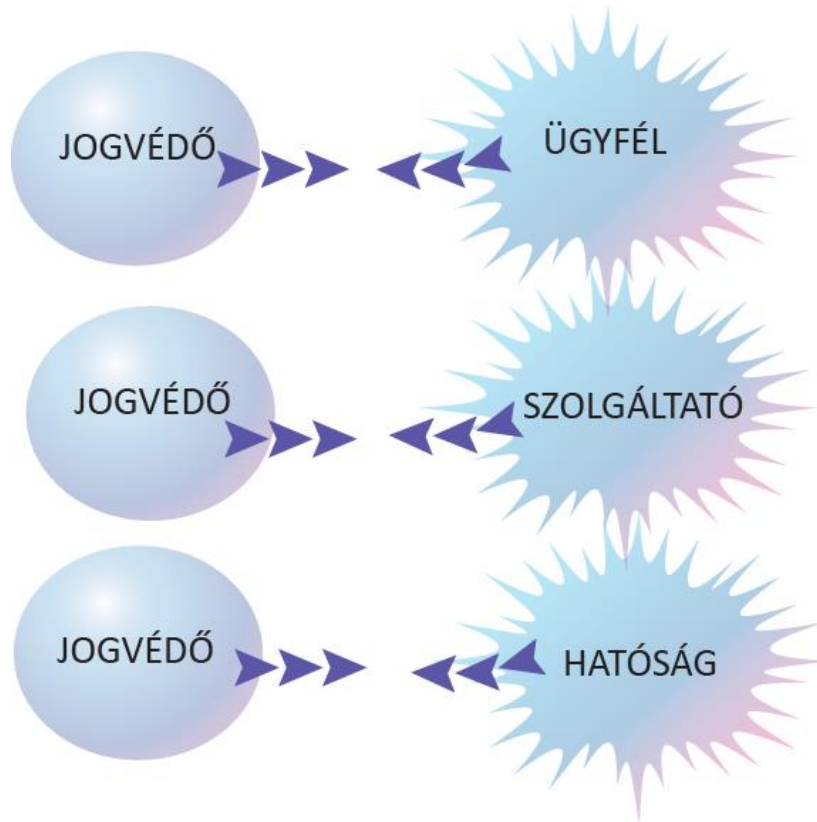
(*Rosenber-Hovland 1960*)

FESZÜLTSGOLDÓ MÓDSZEREK:

- SPORT
 - TERMÉSZETTEL VALÓ KAPCSOLAT
 - JÓGA
 - MEDITÁCIÓ
 - AUTOGÉN TRÉNING
 - LÉGZŐGYAKORLATOK
 - HOBBI
 - KÖRNYEZETVÁLTOZÁS
- ALKOHOL
 - DROGOK
 - SZÁMÍTÓGÉPFÜGGŐSÉG
 - VÁSÁRLÁS
 - EVÉS



Konfliktusok a jogvédő munka során



Oka:

- nincs jogsérelem
- van jogsérelem, de a hivatalos út lassú és elfogadhatatlan számára

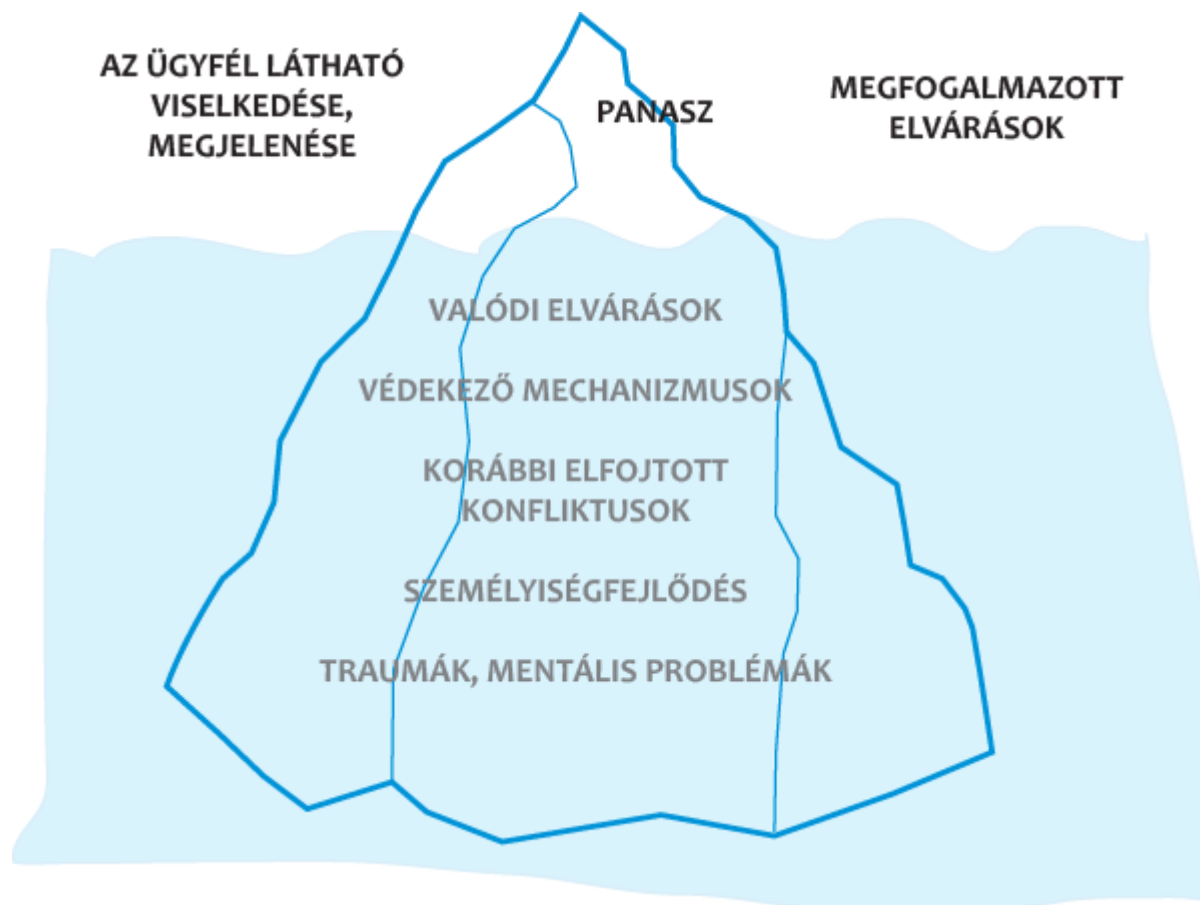
Oka:

- van jogsérelem, de annak feltárása szervezeti érdeket sért
- van jogsérelem, de annak megszüntetéséhez változásokra lenne szükség

Oka:

- gyakori és sokszor jelzett jogsérelem, amelyben nincs változás

A panasz csak a jéghegy csúcsa



A hatékony konfliktuskezelés komplex modellje



A KÉRDEZÉS MŰVÉSZETE

A jó kérdések gondolkodásra kényszerítenek és fényt gyújtanak.

Pozitív előfeltételezéseket tartalmaznak:

Mit gondol, mit kellene tenni azért, hogy ez megvalósuljon?

Kerüljük a „miért” használatát, helyette:

Mi a fontos Önnek?

Mit tud ebből tanulni?

Mit fog másként tenni a jövőben?

A hatékony kérdések cselekvéshez vezetnek, nem a múltat, hanem a jövőt célozzák és segítő, megalapozott feltételezéseket tartalmaznak.

• *A jogvédő konfliktuskezelő szerepei:*

- A KOMMUNIKÁCIÓS CSATORNÁK MEGNYITÓJA
- FACILITÁTOR SZEREP
- TRÉNER SZEREP (TÁRGYALÁSI KÉSZSÉGEK, KOMMUNKÁCIÓ ÉS KONFLIKTUSKEZELÉS VONATKOZÁSÁBAN)
- FORRÁSOK BŐVÍTŐJE
- A REALITÁS MEGJELENÍTŐJE
- PROBLÉMA-FELTÁRÓ
- BŰNBAK (NÉPSZERŰTLEN FELADATOK VÁLLALÁSA)
- JAVASLAT ELŐKÉSZÍTŐ

• *A jogvédő konfliktuskezelő szerepei:*

- JELZŐ szerep
- KÖZVETÍTŐ szerep
- KÜLSŐ SZEM
- LEGFŐBB ÉRDEKEK KÉPVISELŐJE (A GYERMEK MINDENK FELETT ÁLLÓ ÉRDEKE)
- ELLENTMONDÁSOK FELTÁRÓJA

KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

TÁMOP 5.5.7-08/1-2008-0001

Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi képviselői hálózat
és civil jogvédő munka fejlesztése

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE