# Konfliktus kezelés - fogalma, fajtái, megoldásai

KONFLIKTUSELMÉLET
A latin confligere = összeütközni, egymásnak ütődni

A konfliktus egyének vagy társadalmi csoportok közötti olyan ütközés, amely mögött igények, szándékok, vágyak, törekvések, érdekek, szükségletek, nézetek, vélemények, értékek szembenállása húzódik meg. Harcra, összeütközésre akkor kerül sor, amikor a felek viselkedése akadályozza egyikük vagy másikunk igényeinek érvényesítését, vagy értékrendjük különböző.

A szó jelentése:

1. összeütközés, összecsapás

2. harc, küzdelem

3. lelki konfliktus, lelki tusa, belső válság

**Konfliktusfajták, okai**

* Kapcsolati konfliktusok
* Értékkonfliktusok
* Strukturális konfliktusok
* Információs eredetű konfliktusok

**Érdekkonfliktusok**

Kapcsolati konfliktusok

* Erős érzelmek
* Téves észlelések
* Sztereotípiák
* Kommunikációs zavarok
* Sorozatos negatív viselkedés

Kapcsolati – Személyek közötti

Különbség a célokban

Különbség az érdekekben

Különbség az értékekben

Különbség a probléma megítélésében

Különbség a kommunikációs stílusban

Különbség vagy rivalizálás a hatalmi helyzetben, beosztásban

**Értékkonfliktusok**

A gondolatokat, a viselkedéseket más kritériumok alapján ítélik meg a szereplők.

Az elérendő célokhoz eltérő érdekek kapcsolódnak

Különböző a szereplők életfelfogása, vallása stb.

Más a referencia kerete!

Tisztázni kell! Pl. Kérdések, aktív hallgatás stb.

**Strukturális konfliktusok**

A földrajzi, fizikai, környezeti tényezők

Időhiány

A források egyenlőtlen elosztása

Az egyenlőtlen kontrollálási lehetőségek

Az egyenlőtlen hatalmi viszonyok

**Információs eredetű konfliktusok**

Az információhiány

Téves információk

A vélemények eltérése abban, hogy mi a fontos információ

Az információ eltérő értelmezése

Az értékelés eltérő volta

**Érdekkonfliktusok**

Az egymással ténylegesen szemben álló, vagy a szereplők felfogása szerint ellentétben álló érdekek.

Okai:

Bizonytalanság

A változással szembeni ellenállás

Szerepzavar

Identitás keresése

Személyes szükségletek

Rossz kommunikáció vagy a kommunikáció hiánya

**Konfliktuskezelésnek 3 archetípusa**

1. A szemet szemért, fogat fogért ösztöne valamennyi emberben ott él. Pl. Önbíráskodás, erre az ösztönre épül a „vendetta”

2. Az, aki megdob kővel, dobd vissza kenyérrel krisztusi parancsának

3. Kard által vész, ki kardot ragad! Igyekezzünk úgy viselkedni másokkal, ahogyan azt magunkkal szemben elvárjuk.

**A konfliktus hatása szerint**

Konstruktív konfliktus:

Elősegíti a változást, energiákat szabadít fel és serkenti a kísérletezést, a cselekvési alternatívák jobb kiválasztását.

Rendszerint az érintettek számára kielégítően végződik.

Növelheti a teljesítményt, elősegíti a célok elérését, enyhíti a feszültséget, átláthatóvá teszi a hatalmi és erőviszonyokat.

Destruktív konfliktus:

A verseny egyenlőtlen felek között zajlik, alacsony az egyetértés és a felek kevéssé bíznak abban, hogy kölcsönösen be fogják tartani ezeket a szabályokat.

Destruktív konfliktus: vesztesnek érzik magukat a részesei, a teljesítmény csökkenéséhez vezet. Védekező magatartás alakul ki.

**A konfliktusok kiterjedési foka**

A konfliktus kiterjedési skála első fokozatainál még lehetséges a konstruktív megoldás, a nyertes-nyertes helyzet elérése.

Konfliktus kiterjedési foka



**Megkeményedés:**

A konfliktusok kiterjedésének első szintjén valamely kiváltó tényező miatt feszültség alakul ki a felek között.

**Vita:**

Ezen a szinten a szemben állás felszínre kerül. Nyílt vita alakul ki a felek között, amely hordozza a konstruktivitás lehetőségét is.

**Szavak nélkül:**

Ha az érintettek a vita szintjén nem tudták megoldani a konfliktust. Megszakítják egymással a kapcsolatot, kerülik egymást.

**Koalíció:**

A negyedik szinten az érintettek harmadik felet vonnak be a maguk oldalán. A szövetségesnek elsősorban a szemben állás, a negatív beállítottság lelki megerősítése a funkciója.

**Tekintély elleni támadás:**

Az ötödik fokozatban a felek egymást megtámadják elsősorban a szövetségesek, külső szemlélők figyelmének felkeltésével. Cél a másik leleplezése, tekintélyének rombolás a többiek előtt.

**Ultimátum:**

Ezen a szinten a felek belső feszültsége tovább nő, aminek az lesz a következménye, hogy kölcsönösen megfenyegetik egymást. Komoly következményekkel járó ultimátum és ellen fenyegetés hangzik el.

**Korlátozott megsemmisítő támadás:**

A fenyegetések nem hatottak, az ellenérzés tovább nő. Egymásról rossz szándékot feltételeznek, és jogosnak éreznek akár erőszakos eszközöket is használni. Felléphet a fizikai erőszak, de a másik fél megsemmisítése bizonyos helyzetekben a verbalitás szintjén is lehetséges.

**A másik fél teljes megsemmisítése:**

A károkozás határai feloldódnak. Ezen a szinten a cél a másik fél rendszereinek teljes szétrombolása.

**Megsemmisítés bármi áron:**

A cél továbbra is az ellenfél teljes megsemmisítése, de ezen az utolsó szinten felek felvállalják a jelentős saját veszteséget is, szélsőséges esetben a saját megsemmisülést is.

**Konfliktus kezelés alapelvei**

1. Az emberek és ügyek (probléma) szétválasztása (az ember és a probléma elkülönítése)

2. Az érdekek tisztázása, feltárása, megfogalmazása

3. Sok megoldási opciót gyűjteni!

4. Mindkét fél számára elfogadható megoldást hozni!

**Konfliktusok hivatalos megoldásai**

**Tárgyalás**

A konfliktusos ügyek összegyűjtése, vagy megoldása. A felek kontroll alatt tartják a végeredményt és a folyamatot.

**Mediáció**

A felek megtartják az eredmény feletti kontrollt, de átengedik a folyamat irányítását.

Konfliktusok hivatalos megoldásai

**Bírósági per**

Formális, külső személy által hozott döntés. A felek feladják mind a folyamat, mind az eredmény befolyásolásának lehetőségét.

**Facilitáció**

Célja az, hogy a vitában résztvevő felek problémamegoldó folyamatát és döntéshozatali hatékonyságát segítse, a döntést azonban a felek hozzák meg. Fontos, hogy a facilitátor személye minden résztvevő számára elfogadható legyen.

**A tárgyalás menete**

**1.Kötelékteremtés**

Emocionális összehangolódás, Ehhez nem kell kedvelni a másikat, lényege az energiacsere, a másik személy bevonódása a folyamatba (így a kapcsolat a nehéz pillanatokban is fennmarad).

**2.A személy és a probléma különválasztása**

A probléma nem maga a személy, nem ítélkezünk. A problémákat hierarchikus sorrendben próbáljuk megoldani. A könnyebbel kezdjük, ez is segíti a kötelékteremtést.

**3.A saját szükségletek, igények és érdekek meghatározása**

Tudjuk pontosan, hogy mit akarunk elérni. A tiszta tudat fontossága.

**4.A mási/többi személy szükségleteinek, igényeinek érdekeinek meghatározása**

Az empátiával megerősítjük a köteléket. Világosan kell látnunk, mit akar a másik személy. Bizonyítja, hogy a problémára és nem az emberek feletti ítélkezésre összpontosít,

**5.Koncentrált dialógus kezdeményezése**

A dialógus segítségével könnyebb megérteni egymást, és ez jó alap az alkudozáshoz

Közvetlen cél kitűzése, valamint közös célok keresése

Az eddigi lépésekre támaszkodva célt tűz ki maga elé, a továbbiakban ez lesz a tárgyalási folyamatának a középpontjában.

**6.Alternatívák keresése, javaslatok kigondolása és engedmények tétele**

Ezek az alternatívák a kétirányú latolgatás során változnak, ami elvezet a következő lépésig.

**7.Alkudozás a kölcsönös előnyök szem előtt tartásával**

Mindkét fél nyer valamit és mindkét fél enged valamit. Nem könnyű folyamat, együttműködő mentalitás kell hozzá. „Segíteni akarok, hogy megkapd, amire szükséged van.”

**8.Megállapodásra jutás:** Kézfogás, megállapodás szóban v. írásban A kapcsolat pozitív szellemben történő lezárása vagy folytatása

**Mediáció**

A közvetítés e törvény alapján lefolytatott olyan sajátos permegelőző vagy bírósági, illetve hatósági eljárás befejezését elősegítő, egyeztető, konfliktuskezelő, vitarendező eljárás.

Célja, a vitában érdekelt felek kölcsönös megegyezése alapján a vitában nem érintett, harmadik személy (a közvetítő) bevonása mellett a felek közötti vita rendezésének megoldását tartalmazó megállapodás létrehozása.

**A Mediáció főbb elemei**

- az egyezkedést segítő technikák alkalmazása,

- a probléma megfogalmazása,

- az álláspontok közelítése,

- az egyezkedés folyamatának lépésekre bontása,

- az empatikus kommunikáció fejlesztése,

- alternatív megoldások keresése,

- közös cél kialakítása,

- a beszűkülés, bizalmatlanság, merev attitűdök kialakulásának megakadályozása.

**A Mediáció folyamata**

1. személyes ismerkedő, helyzetelemző, problémafeltáró ülés:

Bemutatás, Adminisztráció

Az ülések struktúrája és tárgyi feltételei A jelenlegi helyzetének értékelése

Célok, prioritások

Az ügyfél helyzetének, feladatának (problémájának) erősségeinek és fejlesztendő területeinek megismerése

2. találkozó során megbeszéljük, kielemezzük a gyakorlati feladat tapasztalatait, sikereit, esetleges nehézségeit.

3. És a többi - közösen haladunk tovább a megoldás felé, cél elérésére, melyet az ügyfelünk ki is próbál a gyakorlatban.