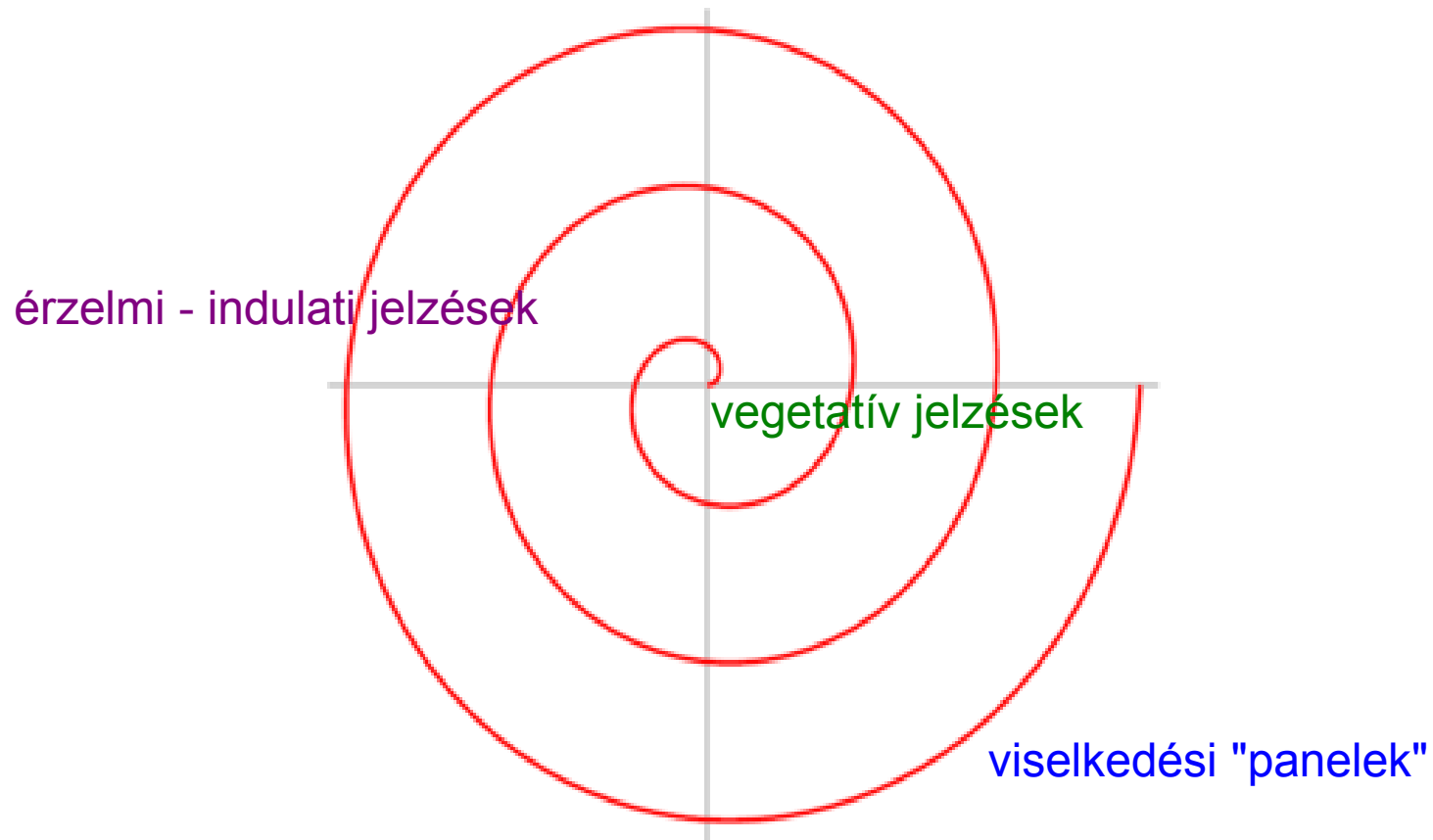


Konstruktív konfliktuskezelés

erőszakmentes - konszenzusra törekvő
stratégiával

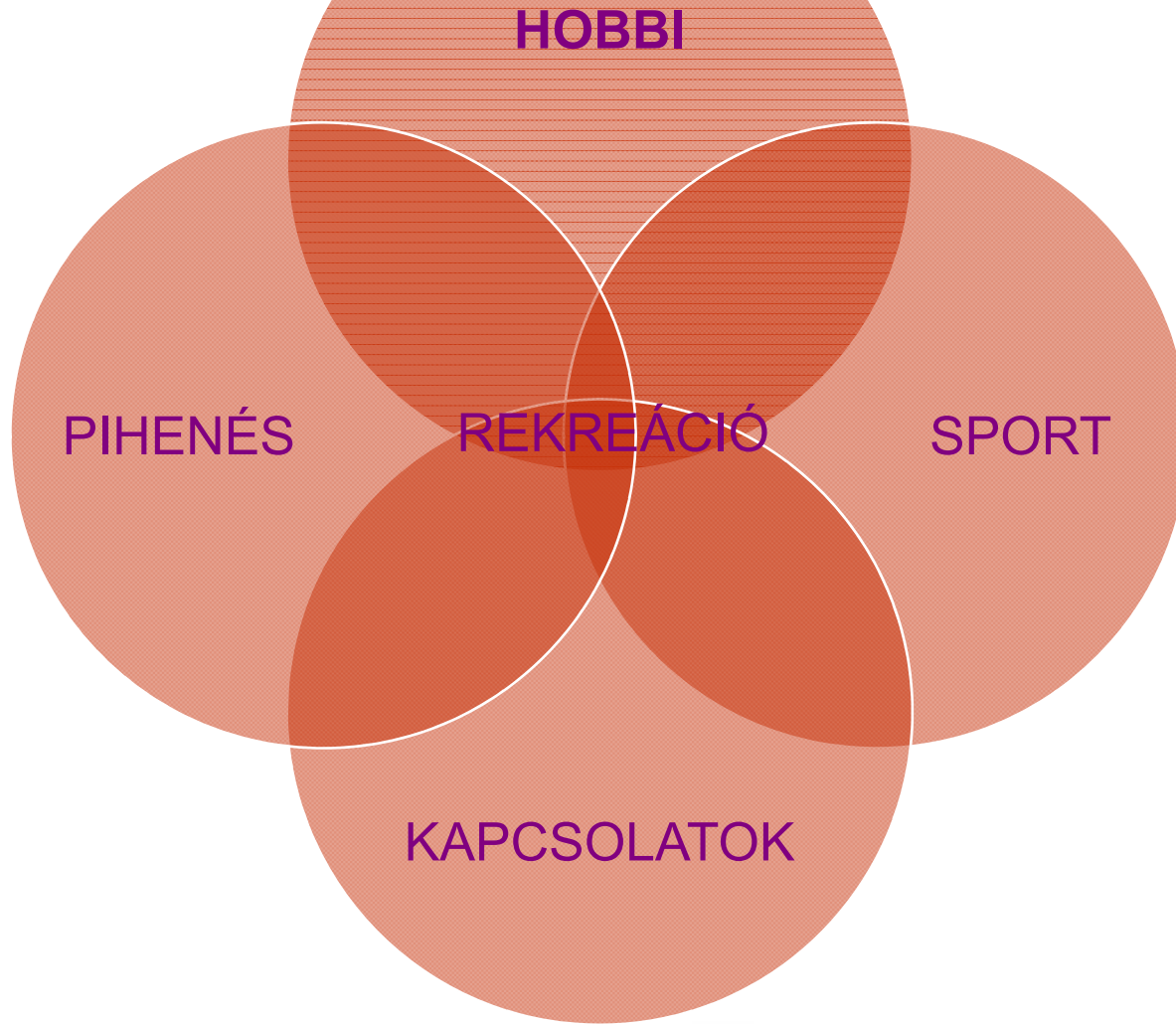
A konfliktusjelzések spirálja avagy a "stresszcsiga"



Stresszjelzések hatékony kezelése



Stresszhatások hatékony kezelése



A konfliktusok fázisai

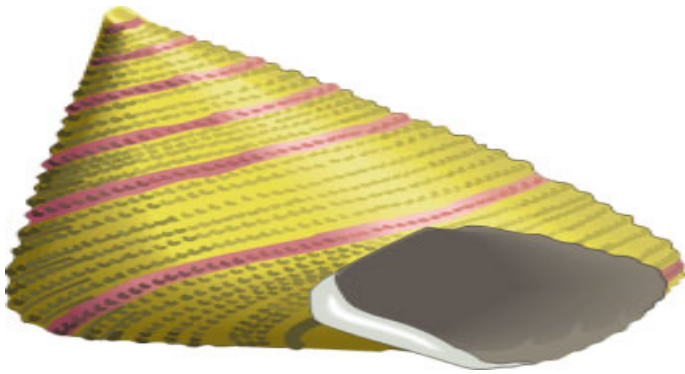


A konfliktusgerjesztő tényezők



Az elkerülő stratégia

Az elkerülő stratégia az adott helyzetből való kilépést jelenti. Nem szereti a helyzetet élezni, annak inkább az elkerülésére hajlamos. Néha igaza biztos tudatában sem áll annak védelmére. Igyekszik a problémákról nem tudomást venni. *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...*



A versengő stratégia

**A győzelem erőltetése a
konfliktusokban**

**A konfliktusok megoldása során a
győztes pozíció elérésére törekszik.
Hajlamos elképzeléseinek olykor
erőszakos megvalósítására. A
másik fél alulmaradása viszont
újabb feszültséget, konfliktust szül.**

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



Az alkalmazkodó stratégia

Félelemből, kényszerből, esetleg tapintatból adja fel saját elképzeléseit és segíti a másik felet céljai elérésében. Inkább felvállalja a vesztes pozíciót, mint a kemény küzdelmet érdekei érvényesítéséért.

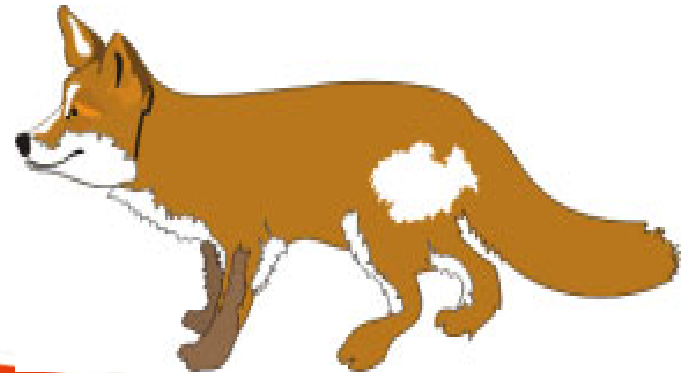
El tudom fogadni, hogy..., Úgy teszem, ahogy mondod..., Nem akarlak megsérteni..., Csatlakozom..., Meggyőztél..., Én is úgy tudom...



A kompromisszumra törekvés

Hajlamos olyan megegyezést kötni, amely mindkét fél számára elfogadható. Gyakran fontosabbnak véli az egymás iránti korrektséget, mint a probléma valódi megoldását.

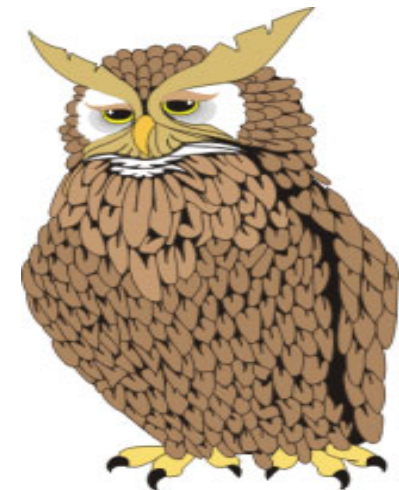
***Keressünk gyors megoldást...,
Elfogadom hogy... ha Te
elfogadod..., Fifti-fifti..., Elégedj
meg azzal..., Hajlandó
vagyok..., ha Te...***



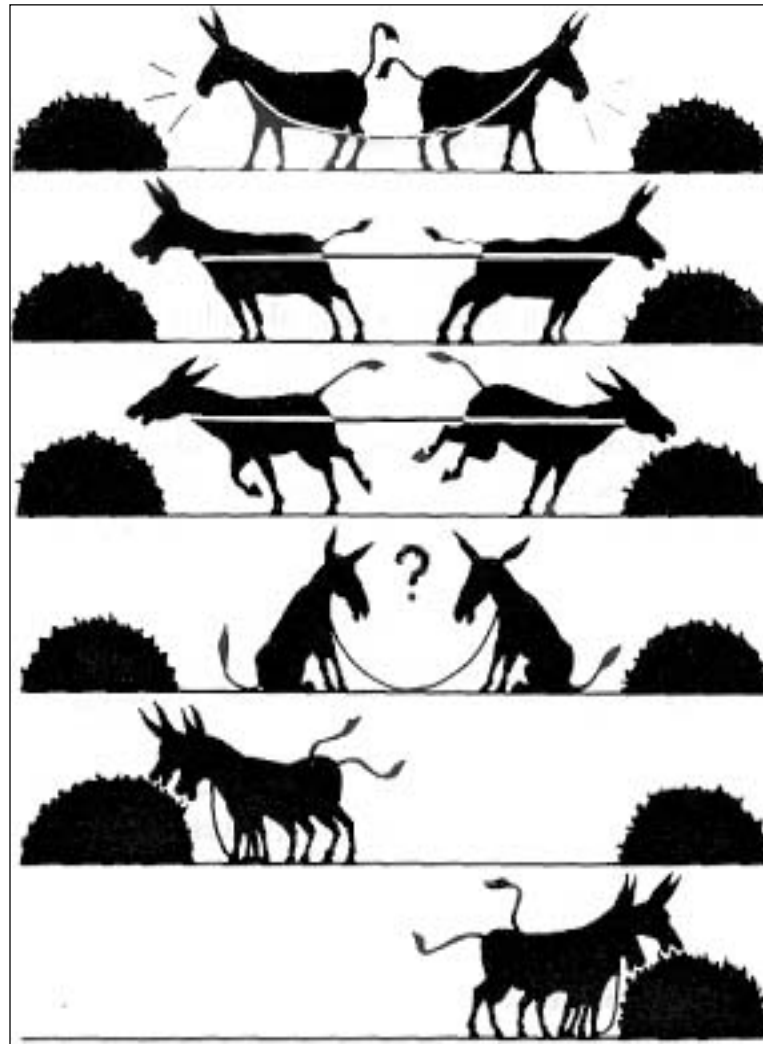
Az együttműködő stratégia

Problémamegoldó stratégia. A saját érdekeinek érvényesítése mellett el tudja fogadni a másik fél érdekeit is. Képes a konfliktusok valódi okainak elemzésére. Nagy együttműködési készséget, empátiát, nyitottságot mutat a konfliktusban lévőkkel szemben.


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...



A konszenzus értéke



A lépcsőzetes stratégia nehéz helyzetekben

- Egyezz meg a megoldás halasztásában!
 - Keress új, jobb megoldást (amelyben mindkét fél kívánságai teljesülnek)!
 - Keress kompromisszumot, amelynek során egyik fél sem veszít!
 - Keress kompromisszumot, amelynek során mindkét fél ugyanannyit veszít!
 - Keress szakítási lehetőséget - nincs mit tenni.
 - Kérj becsületes küzdelmet a győzelem érdekében!
- 

A megoldási lehetőségek kiszélesítése

- "A kenyérszaporítás" - hogyan lehet a szűkös anyagiakat szaporítani, például új forráslehetőségek felkutatásával....
- "Kéz kezet mos" - hogyan lehet különböző prioritásokat egymással összekapcsolni (prioritások kiegyenlítődése)
- "Nem specifikus kompenzálás" - új célok, kívánságok bevitele a tárgyalásba...
- "Költségcsökkentés" - hogyan lehet csökkenteni az egyik fél hátrányát...
- "Specifikus kompenzálás" - hogyan lehetne a felek kívánságait, céljait más eszközökkel kielégíteni...
- "Áthidalás" - hogyan lehet a rejtett szükségleteket felderíteni és kielégíteni...

(Pruitt és Rubin 1986)



Konfliktusmoderáló magatartási dimenziók

Magatartás dimenzió	Pszichoszociális odalitás	Tematikai aspektus	Beszédfunkció	Megítélési kritérium
befolyásolás tartózkodás	cselekvő	cselekvések	közösen tervezni	hatékonyság
rend kreativitás	kognitív	probléma	egymást kölcsönösen informálni	igazság
függetlenség valakihez tartozás	szociális	személyes kapcsolatok	kimunkálni a személyes kapcsolatok normáit	elfogadhatóság
érzelmi kontroll az érzelmek kimutatása	emocionális	belső reagálás	magunkat mások számára kifejezni	megbízhatóság autentikusság

Hat vezérelv a konfliktusok moderálásához

A beszélgetést konstruktívan a célra irányítjuk	ahelyett , hogy...	régi történeteket melegítenénk fel.
Megelőlegezzük a bizalmat	ahelyett , hogy...	a kölcsönös bizalmatlanságnak adnának tápot.
Elősegítjük a rugalmasságot	ahelyett , hogy...	a makacssággal bírkóznánk.
Megnevezzük a mindenk feletti érdeket	ahelyett , hogy...	a részérdekekkel bíbelődnénk.
Mindkét fél nyereségét kívánjuk	ahelyett , hogy...	az egyik vagy a másik fél viszonylagos előnyeit hangsúlyoznánk.
Elősegítjük, hogy a felek megőrizhessék arculatukat	ahelyett , hogy...	majdan álarcuk levetését kelljen szorgalmaznunk.

Destruktív kommunikációs formák

"Információcunami"
"Merev homlokzat"
"Árnyékkommunikáció"

Manipulációs "játzmák"

- Projektálás - Indulatátvitel - Stigmatizálás - Bűnbakképzés
- Tabu-provokáció - dominanciavétel - megfélemlítés
- Érzelmi zsarolás - bűntudatkeltés
- "Kőfal" stratégia



Konstruktív kommunikációs eszközök

- "Nevén nevezés" - "játszmatörés"
- "Énüzenet - nyílt énközlés"
- "Empatikus figyelem - aktív hallgatás"
- "Brecht" elidegenítés
- "Cyrano" - technika
- "Narrativizálás"
- "Játszd újra Sam"
- "Páholyba vonulás"
- "Tanácskérés"
- "Szerepcsere" - empatikus nézőpontváltás
- "Szókratészi"- módszer
- "A babérkoszorú" odaajándékozása

