

# KONFLIKTUSKEZELÉS - JÁTSZMÁK NÉLKÜL



Dr. Henry Cloud & Dr. John Townsend:  
„Játszmák nélkül” című könyve alapján:

Készítette: Dr. Németh Zoltán



# MIÉRT VAN SZÜKSÉG KONFRONTÁCIÓRA?

1. Definíciók
2. A konfrontáció segít a változásban
3. A konfrontáció kerülésének okai
4. A tisztázó beszélgetés előnyei

# MIÉRT VAN SZÜKSÉG KONFRONTÁCIÓRA?

## I. DEFINÍCIÓK

- ▶ A **konfliktus** (latin: *confligo* „összevet, (fegyveresen) összecsap, megütközik, perlekedik”) egyének vagy társadalmi csoportok közötti olyan ütközés, amely mögött igények, szándékok, vágyak, törekvések, érdekek, szükségletek, nézetek, vélemények, értékek szembenállása húzódik meg (Szekszárdi 1995, 1996).
- ▶ **Konfrontáció** (latin): odafordulás, szembenézés
- ▶ Az a személy, akivel probléma van, gyakran
  - ▶ Nem vesz tudomást a problémáról
  - ▶ Nem vállal felelősséget a problémáért
  - ▶ Bagatellizálja a problémát

# MIÉRT VAN SZÜKSÉG KONFRONTÁCIÓRA?

## 2. A KONFRONTÁCIÓ SEGÍT A VÁLTOZÁSBAN

- ▶ A változás akkor kezdődik el, amikor az egyik fél rászánja magát a cselekvésre
- ▶ A kulcs az őszinte beszélgetés
- ▶ Szeretettel de őszintén és határozottan
- ▶ Határok
  - ▶ A konfrontáció során őszinte szavainkkal, és a bántó viselkedés esetére kilátásba helyezett következményekkel jelöljük ki határainkat
  - ▶ Mt 5: 37: „A ti beszédetekben az igen legyen igen, a nem pedig nem...”
  - ▶ Istennek is megvannak a saját határai  
Ézs 61:8a: Mert én, az Úr, a jogosságot szeretem, gyűlölöm a gazsággal szerzett ragadományt

# MIÉRT VAN SZÜKSÉG KONFRONTÁCIÓRA?

## 3. A KONFRONTÁCIÓ KERÜLÉSÉNEK OKAI

### Miért félnek általában az emberek a konfrontációtól?

#### Attól félnek, hogy

- ▶ Elveszítik a kapcsolatot - eltávolodás
- ▶ Haragot váltanak ki
- ▶ Megbántanak másokat – fájdalmat okoznak
- ▶ Rossz fényben tűnnek fel – durvának, szeretetlennek látszanak

# MIÉRT VAN SZÜKSÉG KONFRONTÁCIÓRA?

## 4. A TISZTÁZÓ BESZÉLGETÉS ELŐNYEI

### 1. Jobbá teszi a kapcsolatokat.

Cél: a kapcsolatok helyreállítása, megőrzése (az elhidegüléstől, a védekező mechanizmusok kialakulásától, az éretlenségtől, az önzéstől)

### 2. Feloldja az eltávolodást

A kapcsolatok akkor tartalmasak, ha teljes lényünkkel, a személyiségünk minél több részével veszünk részt bennük!

A távolságtartás rombolja a kapcsolatot.

### 3. Előmozdítja a változást (nem „megváltoztat”!)

Isten mindannyiunkat arra rendelt, hogy elősegítsük a változást egymás életében

I Thess 5:11: Vigasztaljátok egymást, és építse egyik a másikat

# MIÉRT VAN SZÜKSÉG KONFRONTÁCIÓRA?

## 4. A TISZTÁZÓ BESZÉLGETÉS ELŐNYEI

### 4. Segít a problémák megoldásában

A problémák nem oldódnak meg az idő múlásával, hanem egyre mélyülnek!

Nem az egész személyiség megváltoztatása a cél, hanem egy meghatározott probléma kezelése!

### 5. Segíti a kapcsolat fejlődését

### 6. Segíti a tisztánlátást

Hogy realisabban lássuk magunkat, másokat

Ha valakinek félünk megmondani az igazat, hajlamosak vagyunk kerülni őt vagy elhúzódni tőle.

# MIÉRT VAN SZÜKSÉG KONFRONTÁCIÓRA?

## 4.A TISZTÁZÓ BESZÉLGETÉS ELŐNYEI

*„Ha nem járulunk hozzá a megoldáshoz, csak a problémát növeljük”*

### **Konfrontáció és felelősség**

#### **► Ezékiel 3:18-19**

Ha ezt mondom a hitetlennek: Halálnak halálával halsz meg, és te őt meg nem inted és nem szólsz, hogy visszatérítsd a hitelent az ő gonosz útjáról, hogy éljen: az a gonosztevő az ő vétke miatt hal meg, de vérét a te kezedből kívánom meg.

De ha te megintetted a hitelent, és ő meg nem tért hitetlenségéből és gonosz útjáról: ő az ő vétke miatt meghal, de te megmentetted a te lelkedet.



# MI SZÜKSÉGES AZ EREDMÉNYES KONFRONTÁCIÓHOZ?

1. Érzelmi jelenlét
2. A „te” és az „én” megkülönböztetése
3. A probléma tisztázása
4. Kegyelem és igazság egyensúlya
5. Maradj a témánál!
6. „Ha te azt teszed, én ezt érzem”
7. Elismerés és bátorítás, mielőtt belekezdünk
8. Bocsánatkérés, mielőtt elkezdenéd
9. „Kellene” és „kellett volna” nélkül
10. A változás előmozdítása
11. MEGBOCSÁTÁS – MEGBÉKÉLÉS – BIZALOM



# MI SZÜKSÉGES AZ EREDMÉNYES KONFRONTÁCIÓHOZ?

## I. ÉRZELMI JELENLÉT

**„Érzelmi jelenlét”**: Vállaljuk az érzéseinket, és figyelünk a partnerünk érzéseire is. Kapcsolatot teremt a két fél között, ami elviselhetőbbé teszi a nehéz helyzetet.

1. Barátságos, közvetlen hangnem
2. Adjunk lehetőséget az érzések kifejezésére
3. Végig „legyünk jelen” – akkor is, ha élesedik a konfliktus
4. Kényelmetlenség vállalása. De: sérülés ne legyen!
5. Önreflexió: figyeljünk magunkra, mennyire vagyunk „jelen”.
  - Távolság
  - Szemkontaktus
  - Testtartás: kinyílás-bezárkózás!

# MI SZÜKSÉGES AZ EREDMÉNYES KONFRONTÁCIÓHOZ?

## 2.A „TE” ÉS AZ „ÉN” MEGKÜLÖNBÖZTETÉSE

„Már jó ideje nem vittél el bennünket vacsorázni!”

„Gondolom, szívesen elmennél már egy jó étterembe...!”

„Olyan sóher vagy, még egy étterembe sem tudsz elvinni...!”

 *irányító - nem a másik fél érzései!*

„Örülnék, ha elmennénk egy étterembe!”

# MI SZÜKSÉGES AZ EREDMÉNYES KONFRONTÁCIÓHOZ?

## 2.A „TE” ÉS AZ „ÉN” MEGKÜLÖNBÖZTETÉSE

1. **Képzeldjünk bele magunkat a másik fél helyzetébe!**  
Senki sem szereti, ha mások akarják szánkba adni a szavakat...
2. **Már előre tisztázzuk magunkban az elvárásainkat!**  
„Tulajdonképpen mit is akarok most?”
3. **A saját vágyainkról, érzéseinkről, tapasztalatainkról beszéljünk!**  
„Beszélünk kell egymással...” helyett: „Beszélni szeretnék veled...”
4. **Ne féljünk függetlenségünk vállalásától!**  
„azt akarom, hogy...” „arra van szükségem, hogy...”
5. **Legyünk alázatosak!**  
Ne használd: „azt kell tenned”, „neked arra van szükséged...”  
Beszéljünk saját érzéseinkről, tapasztalatainkról, vágyainkról, szükségleteinkről!

# MI SZÜKSÉGES AZ EREDMÉNYES KONFRONTÁCIÓHOZ?

## 3. A PROBLÉMA TISZTÁZÁSA

- ▶ Sokan azért vallanak kudarcot a konfrontáció terén, mert nem tudnak az adott problémára koncentrálni.
- ▶ Ne veszítsük el szem előtt a lényeget, ne zúdítsuk sérelmek egész áradatát a másikra!
- ▶ Javaslát: Mielőtt konfrontációba kezdesz, öntsd ki a szívedet egy jó barát (vagy az Úr!) előtt aki együtt érez veled és segít a problémák józan átgondolásában.
- ▶ Tisztázzuk, mi a konkrét probléma!

# MI SZÜKSÉGES AZ EREDMÉNYES KONFRONTÁCIÓHOZ?

## 3. A PROBLÉMA TISZTÁZÁSA

### ▶ **Tisztázzuk a probléma természetét!**

- ▶ Határozzuk meg világosan, lényegre törően, pontosan, mivel van gondunk.
- ▶ Egyértelműen fogalmazzunk!
- ▶ Mik a konkrét tények és mik a tények mögött lévő okok?

### ▶ **Tisztázzuk a probléma hatásait**

- ▶ Milyen hatással van ránk, a kapcsolatunkra

### ▶ **Tisztázzuk, milyen változást várunk**

- ▶ Ne csak negatív oldalról közelítsük meg a problémát
- ▶ Mondjuk el, hogyan lehetne változtatni a helyzeten
- ▶ Adjunk reményt, útmutatást, esélyt a változásra

# MI SZÜKSÉGES AZ EREDMÉNYES KONFRONTÁCIÓHOZ?

## 4. KEGYELEM ÉS IGAZSÁG EGYENSÚLYA

### János 1:17

Mert a törvény Mózes által adatott, **a kegyelem pedig és az igazság** Jézus Krisztus által lett.

Konfliktus-kezelés módjai	Igazság kegyelem nélkül	Kegyelem igazság nélkül	KEGYELEM + IGAZSÁG EGYÜTT
Pozitív jellemző	<ul style="list-style-type: none"><li>- Jogos</li><li>- Reális</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Megnyugtat</li><li>- Jó érzéssel tölt el, bátorító</li></ul>	Segít a probléma megértésében miközben Útbaigazít
Negatív jellemző	<ul style="list-style-type: none"><li>- Támadó</li><li>- Elítélő</li></ul>	Nem ad <ul style="list-style-type: none"><li>- Útmutatást</li><li>- Belátást</li><li>- Kiigazítást</li></ul>	





# MI SZÜKSÉGES AZ EREDMÉNYES KONFRONTÁCIÓHOZ?

## 4. KEGYELEM ÉS IGAZSÁG EGYENSÚLYA

- ▶ Mindig érdemes kegyelemmel indítani, mert ez segít az igazság elhordozásában
- ▶ A kegyelem és igazság egyensúlya mindvégig megmaradjon a beszélgetés során
- ▶ Ha egy adott szakaszon bizonytalanság lépne fel, akkor mindig a kegyelem felé érdemes elmozdulni

# MI SZÜKSÉGES AZ EREDMÉNYES KONFRONTÁCIÓHOZ?

## 5. MARADJ A TÉMÁNÁL!

- ▶ **A hatékony konfrontáció tárgya mindig konkrét, jól körülírható**
- ▶ **Mi van akkor, ha a tisztázó beszélgetés elején (vagy menet közben) a másik fél védekezni kezd (hárít, tereli a témát)?**
  1. Készülj fel erre is előre – ne érjen váratlanul, legyen stratégiád
  2. Adj lehetőséget neki, hogy elmondhassa az álláspontját
  3. Közben figyelj, és ne engedd, hogy elvigye a témát másfelé – tereld vissza az eredeti témához!
  4. Tegyed szóvá, ha hárítást, terelést észlelsz (de: ne vádaskodj!)
  5. Gyakorolj előre (szerepjátékok...)!

# MI SZÜKSÉGES AZ EREDMÉNYES KONFRONTÁCIÓHOZ?

## 6. „HA TE AZT TESZED, ÉN EZT ÉRZEM”

- ▶ **Add tudtára, milyen érzéseket vált ki belőled, ahogyan viselkedik**
- ▶ Érzelmek feltárása -> nem a vita megnyerése lesz a cél, hanem a probléma megoldása
  1. Érzést mondj, ne véleményt!
  2. Nevezd nevén az érzéseidet!
  3. Saját tapasztalatodról beszélj!
  4. Ne állítsd azt, hogy „miatta vannak” rossz érzéseid!
  5. Vállalj felelősséget érzéseidért
  6. Érzés + fogalmazd meg konkrétan, amire vonatkozik

# MI SZÜKSÉGES AZ EREDMÉNYES KONFRONTÁCIÓHOZ?

## 7. ELISMERÉS ÉS BÁTORÍTÁS, MIELŐTT BELEKEZDÜNK

- ▶ A szembesítés elején mondd el a témával kapcsolatban pozitív, bátorító vagy elismerő szavakat, mondatot!
  - ▶ értékeled a partnert
  - ▶ fontos számodra.
  - ▶ mellette állsz („melléülés”)
- ▶ „Korrekciós szendvics”: a közölni kívánt negatívumot két pozitív dolog közé csomagolva tesszük!

# MI SZÜKSÉGES AZ EREDMÉNYES KONFRONTÁCIÓHOZ?

## 8. BOCSÁNKÉRÉS, MIELŐTT ELKEZDENÉD

Máté 7:3-5 – szálla és gerenda

- ▶ Fontos szabály: Ne kezdeményezz konfrontációt, ha negatív az egyenleged, és inkább bocsánatkéréssel tartozol!
- ▶ Alázat: Mielőtt konfrontálsz, ügyelj arra, hogy tiszta lappal állj a másik elé!
- ▶ **BOCSÁNKÉRÉS -> TISZTÁZÓ BESZÉLGETÉS**

# MI SZÜKSÉGES AZ EREDMÉNYES KONFRONTÁCIÓHOZ?

## 9. „KELLENE” ÉS „KELLETT VOLNA” NÉLKÜL

- ▶ „Kellene...”: atyáskodás fölöttünk, irányítás
- ▶ „Kellelt volna...”:
  - ▶ kudarc- és szégyenérzetet erősíti a másikban
  - ▶ Megfosztjuk partnerünket a választási lehetőségtől

### ▶ Józsué 24:15

„Hogyha pedig rossznak látjátok azt, hogy szolgáljatok az Úrnak: válaszszatok magatoknak még ma, a kit szolgáljatok; akár azokat az isteneket, a kiknek a ti atyáitok szolgáltak, a míg túl valának a folyóvizen, akár az Emoreusok isteneit, a kiknek földjén lakoztok: én azonban és az én házam az Úrnak szolgálunk.”

# MI SZÜKSÉGES AZ EREDMÉNYES KONFRONTÁCIÓHOZ?

## 9. „KELLENE” ÉS „KELLETTVOLNA” NÉLKÜL

- ▶ „Fel kellett volna, hogy hívjal telefonon...”
- ▶ „Igazán örültem volna, ha felhívsz...”
- ▶ „Korán fel kellene kelned és el kellene olvasnod az álláshirdetést...”
- ▶ „Jobban mennének a dolgok, ha változtatnál...”
- ▶ „Nem kellene azokkal a srácokkal lógnod...”
- ▶ „Úgy gondolom, hogy ez a baráti társaság nem e legjobb számodra...”

# MI SZÜKSÉGES AZ EREDMÉNYES KONFRONTÁCIÓHOZ?

## 10. A VÁLTOZÁS ELŐMOZDÍTÁSA

A KONFRONTÁCIÓNAK 3 FORMÁJA VAN:

1. **„MEGTORLÓ”** – minden dühét, fájdalmát, sérelmeit az okozóra zúdítja
2. **„Mossuk tisztára a szennyest...”** – célja, hogy eltávolítsa az útból mindazt, ami a két fél közé ékelődött
3. **„A rosszat jóval győzd le” (Róma 12:21)**
  - ez a legeredményesebb forma
  - a helyreállításon túl pozitív változást mozdít elő a másikban

*„Nagyszerű dolog, amikor éppen az próbál segíteni a másiknak megváltozni, akit a sérelem ért.”*



# MI SZÜKSÉGES AZ EREDMÉNYES KONFRONTÁCIÓHOZ?

## I I. MEGBOCSÁTÁS – MEGBÉKÉLÉS – BIZALOM

<b>MEGBOCSÁTÁS</b>	A <b>múltra</b> vonatkozik	Azt jelenti, hogy nem rójuk fel a múltban elkövetett hibákat, vétkeket.
<b>MEGBÉKÉLÉS</b>	A <b>jelenre</b> vonatkozik	Akkor valósul meg, ha a vétkes fél bocsánatot kér, a sértett pedig elfogadja a bocsánatkérést.
<b>BIZALOM</b>	A <b>jövőre</b> vonatkozik	A bizalom csak akkor áll helyre, ha a vétkes jövőbeli tettei meggyőznek a megbízhatóságáról.

LEGYENEK EREDMÉNYESEK A  
KONFRONTÁCIÓID! 😊