

KONFLIKTUSKEZELÉS A KÖZNEVELÉSI INTÉZMÉNYEKBEN

EFOP-3.9.2-16-2017-00023



SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

1. A konfliktus alapjai

A KONFLIKTUS

A konfliktus olyan 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 másikuk igényeinek érvényesítését, vagy értékrendjük különböző (Gordon 1994).

A szociológiai konfliktusfogalom három megjelenési formával számol:

- a felek megpróbálnak hatni egymásra, megpróbálják módosítani egymás magatartását;
- a felek sajátos tudati és érzelmi folyamatokat élnek meg, amelyeknek előzményei, kísérői vagy következményei a tevékenységi szinten jelentkező összeütközések;
- a felek mint a társadalmi viszonyrendszerek részesei, szereplői kerülnek egymással konfliktusba (Cseh- Szombathy 1995).

Eszerint meg kell különböztetni a viselkedésben, magatartásban megnyilvánuló és interperszonális összeütközéseket okozó konfliktusokat azoktól, amelyek nem fejeződnek ki, hanem megmaradnak intrapszichikus szinten, illetve azoktól, amelyek a csoportok, szervezetek strukturális sajátosságaiából származó társadalmi konfliktusok formáját öltik.

A KONFLIKTUSOK MEGÍTÉLÉSE

Hagyományos nézet szerint ártalmas

- elvonja a figyelmet a fontos dolgokról,
- energiát és erőforrást igényel
- rossz vezetés eredménye

Modern irányzat szerint hasznos

- elősegíti új taktika és stratégia kialakítását
- megakadályozza a túlzott megalégedettséget és kényelmisséget

KONFLIKTUSOK FORRÁSA

1. **Információ hiányából eredő konfliktusok:** Információhiány, félreinformáltság, az információk eltérő értelmezése, a bizalom hiánya az egyes információkban, különböző nézőpontok a lényeges információkat illetően, az információ-eltérő felhasználása az ítéletalkotásban.

2. **A viszonyrendszer konfliktusai:** Erős negatív érzelmek, félreértések, sztereotípiák, ismétlődő negatív magatartás, rossz hatásfokú kommunikáció.
3. **Strukturális konfliktusok:** Eltérő helyzetek, eltérő szerepek, felelősség, a földrajzi helyzet eltérései, egyenlőtlen hatalom, hatáskör, a javak egyenlőtlen birtoklása.
4. **Értékkonfliktusok:** Eltérő értékrendek (jó, rossz, igazságosság stb.), eltérő világnézetek.
5. **Érdekkonfliktusok (zérus összegű játék):** Összeegyeztethetetlen szükségletek, versengés a szűkös erőforrásokért.

KONFLIKTUSOK FAJTÁI

1. **Személyen belüli (intrapersonális):** A személyiség egyes részei között, vagy szerepeink között, szerepeinken belül. Az érzelmek fontos szerepet játszanak. Pl. ösztöneink, vágyaink konfliktusa erkölcsi szabályainkkal. Érett felnőtt: képes elviselni a konfliktusokat és kontrollálni saját reakcióit.
2. **Személyek közötti (interperszonális):** Amikor két vagy több személy érdekei, szükségletei, vágyai ütköznek. Hattással van önbecsülésünkre, önérdekünkre, indulatainkra, meggyőződésünkre
3. **Csoportközi konfliktusok:** Két vagy több csoport érdekei, igényei, vágyai, céljai ütköznek. Indulatokat vált ki, a csoporton belül erősíti a kohéziót, szélsőséges irányba is mehet, előítéletek. Nehéz feloldani.
4. **Strukturális:** Adott szervezeten belül keletkezik. A közösség szervezeti formája bizonyos személyt / személyeket előnyben (vagy hátrányban) részesít. Csoportközi és személyközi konfliktusokhoz vezethet.

KONFLIKTUSOK A PEDAGÓGIAI GYAKORLAT SORÁN

1. A pedagógiai foglalkozás közben jelentkező összeütközés, nehézség, mely az érintetteket érzelmileg, lelkileg és értelmileg is megterheli (Becker).
2. Értékek és szándékok összeütközése az iskola sajátos szociális mezőjében (Gordon).
3. Szereplők alapján (Szekszárdi): pedagógusok közti konfliktus (szakmai és személyes), pedagógus – szülő konfliktus, pedagógus – tanuló konfliktus, tanulók közti konfliktus.

A konstruktív konfliktuskezelés előfeltételei: Önismeret, Coping mechanizmusok, pozitív énkép, asszertivitás, probléma-megoldási mintánk ismerete, emberismeret, empátia, értő figyelem, aktív hallgatás, én-üzenetek, együttműködés képessége, hatékony probléma-megoldási képesség.

Érzelemorientált: a személy ekkor azzal foglalkozik, hogy enyhítse a stresszhelyzet okozta érzelmi reakciókat, megakadályozza a negatív érzelmek elhatalmasodását. Akkor is ilyet használ a személy, ha a helyzetet nem tudja megváltoztatni.

Problémaorientált: ekkor a személy a helyzetre, a problémára összpontosít, hogy megkísérelje azt megváltoztatni, hogy a jövőben el tudja kerülni.

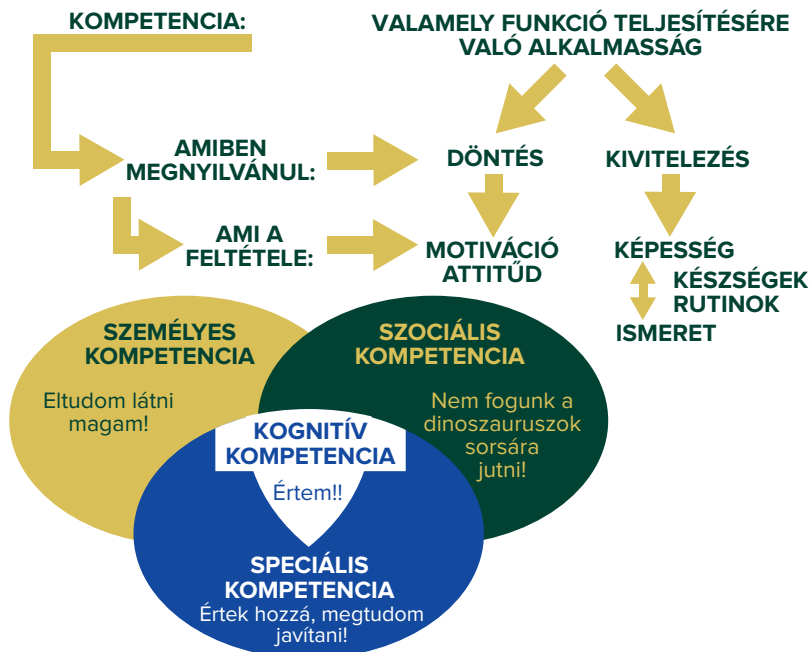
A PROBLÉMAKÖZPONTÚ ÉS ÉRZELEMKÖZPONTÚ MEGKÜZDÉSI FORMÁK (Lazarus – Folkman)

1. **Konfrontáció,** ez a problémával való szembehelyezkedést, aktív megküzdést jelenti;
2. **Eltávolodás:** a helyzettől való érzelmi és mentális távolságtartást jelenti, hogy energiát gyűjthessen a további megküzdéshez;
3. **Érzelmek és viselkedés szabályozása:** ez az adott helyzet megoldását legjobban segítő érzelmi kifejezőmód és viselkedés megtalálását jelenti;
4. **Társas támogatás keresése:** a társas környezet részéről rendelkezésre álló erőforrások, támogatások keresését és kihasználását jelenti;
5. **A felelősség vállalása:** az észlelt, tulajdonított kontroll vállalása kerül előtérbe;
6. **Problémamegoldás-tervezés:** kifejezetten kognitív, racionális stratégia, azoknak a lehetőségeknek a kiértékelését jelenti, amelyek a helyzet megoldását elősegíthetik;
7. **Elkerülés-menekülés:** nem vállalja a konfrontációt, kilép a szituációból;
8. **Pozitív jelentés keresése:** a negatív jelentésű esemény kihívásként, bizonyos szempontból pozitívként való értékelése történik ekkor.

Ezek a stratégiák az egészséges, érett személyiség jellemzői. Patológias konfliktusmegoldás esetén az érzelmek szabályozása zajlik, elsősorban az énvédelem, a szorongás csökkentése a cél, ez énvédő vagy elhárító mechanizmusokon keresztül zajlik.

A KOMPETENCIA

A pedagógia kompetenciafogalma készségek és képességek együttesét jelenti, melyek segítségével valaki problémamegoldásra képes egy adott területen, jelenti továbbá az illetőnek azt a hajlandóságát is, hogy a problémamegoldásra való képességét alkalmazza és kivitelezze. A fogalom magában foglalja az illető tudását, tapasztalatait éppúgy, mint személyes adottságait.



Konfliktus-szakasz	1. észlelés-jelzés	2. vita	3. polarizáció	4. szegregáció	5. mérkőzés	6. kimerülés
Megoldási lehetőségek	a vitában álló felek maguk megoldják		a vitában álló felek nem tudják egyedül megoldani			az nyert, aki tovább bírta
		mediációval jobb megoldás születhet	mediáció az optimális megoldás		mediáció nem lehetséges	mediációval jobb kimenetel születhet

ÉSZLELÉS ÉS JELZÉS

Mi jellemzi ezt a szakaszt?

Tudatosodik bennünk, hogy konfliktushelyzet alakult ki. Azonosítjuk magunkban a konfliktusban érintettek körét és a konfliktus tárgyát. Jellemzően felnagyítjuk a felismert konfliktuselemeket. Megjelennek bennünk a konfliktust kísérő érzelmek, a méreg, a düh.

Egymás tudomására hozzuk, hogy konfliktusban állunk egymással. Ez történhet verbálisan, közvetlenül: megmondjuk, a másiknak mi a bajunk. Közvetett módon is kifejezhetjük, hogy valami nem tetszik: küldhetünk metakommunikációs jeleket, megváltoztathatjuk az addig szokásos kommunikációs módot, stílust. Korlátozhatjuk a kommunikációkat, vagy meg is szüntethetjük azt.

Ha erős a felindultságunk, tudatunk beszűkül, elveszítjük józan ítélőképességünket, csökkennek elemi kognitív készségeink. Testünk veszélyként értékeli a helyzetet, felkészül a menekülésre vagy a támadásra. Aktivitásba lép a vegetatív idegrendszer: szaporává válik szívverésünk, felgyorsul légzésünk, izmaink megfeszülnek. Amint elmúlik a stresszhelyzet, újra egyensúlyi állapotba kerülünk. Ha hosszú távon nem sikerül megoldani a konfliktust, állandósul a szorongás, a stressz, szervezetünk nem tud megpihenni kóros tünetek keletkeznek: alvászavar, szorongás, ingerlékenység, gyomorproblémák, migrén, szív és érrendszeri betegségek, immunrendszer gyengése stb.

Segít, ha érzéseidet, problémádat megosztod egy hozzád közel álló emberrel.

VITA

Mi jellemzi ezt a szakaszt?

Megfogalmazzuk álláspontunkat, érdekeinket, szükségleteinket, ezeket ütköztetjük a másik félel, meghallgatjuk a másik felet és jó esetben meg is halljuk, amit mond.

Ebben a fázisban van utoljára esélyed arra, hogy saját erődből, harmadik személy segítsége nélkül rendezd a konfliktust. Ha sikerül lehiggadnod, visszanyerned normál tudatállapotodat, akkor erre nagyobb az esélyed. Szakembert, mediátort már ebben a szakaszban is bevonhatsz, ha valami miatt mégsem látod a kiutat.

POLARIZÁCIÓ

Mi jellemzi ezt a szakaszt?

Bemerevednek az álláspontok. Pozíción tartása, megvédése nagy fontosságra tesz szert, akár az érdekeink rovására is. Már nem akarjuk meghallani a másikat, a másik álláspontjából leginkább csak a számunkra elfogadhatatlant halljuk meg, de még szóba állunk a másik féllel. Ebben a fázisban megrekedhet a konfliktus, ha nem vonunk be külső segítséget, mert már nem teszünk erőfeszítéseket a valós megoldás megtalálására. Ehelyett játszmázhatunk, öngigazolásokot gyárthatunk, elbeszélhetünk a másik mellett.

Ha hatékonyan és gyorsan meg akarod oldani a helyzetet, fordulj szakemberhez! A barátok, kollégák, családtagok nem alkalmasak a közvetítésre a polarizáció szakaszában levő vitában. Hiányzik ehhez a szakmai felkészültségük, tanácsokat adnak, - amik róluk és nem rólad szólnak, - óhatatlanul bevonódnak a konfliktusba (ezt szociális fertőzésnek hívjuk).

SZEGREGÁCIÓ

Mi jellemzi ezt a szakaszt?

A felek már nem beszélnek egymással. Ez az a fázis, mikor már nem tudunk egy levegőt szívni a másikkal, látni sem bírjuk, nem vagyunk hajlandók leülni vele tárgyalni.

Ha hatékonyan és gyorsan meg akarod oldani a helyzetet, fordulj szakemberhez! Ebben a szakaszban a mediátor ún. sétáló mediációval - a felekkel külön-külön tárgyal - tud segítséget nyújtani. A barátok, kollégák, családtagok nem alkalmasak a közvetítésre a szegregáció szakaszában levő vitában. Hiányzik ehhez a szakmai felkészültségük, tanácsokat adnak, - amik róluk és nem rólad szólnak, - óhatatlanul bevonódnak a konfliktusba (ezt szociális fertőzésnek hívjuk).

MÉRKŐZÉS

Mi jellemzi ezt a szakaszt?

Gyűlölködéssel teli, destruktív szakasz. A felek egyetlen célja a másik megsemmisítése, ennek a célnak az eléréséért semmi sem túl drága, nem bánják, ha anyagi, erkölcsi kár éri őket, ha azzal a másikkal árthatnak, annak szenvedést okozhatnak, megsemmisíthetik egzisztenciálisan, vagy morálisan. „Tönkreteszem, még ha abba beledöglök is.” állapot. Szélsőséges esetben a másik fizikai megsemmisítése is áhitott céllá válhat.

Rossz hírem számodra, hogy ebben a szakaszban nem lehetséges a konfliktus békés rendezése, még külső segítséggel sem. Békés rendezésre akkor lesz lehetőség, ha lehiggadtatok. A konfliktusba beléphetnek külső fékek: jogászok bevonása, feljelentés stb.

KIMERÜLÉS - MEGOLDÁS

Mi jellemzi ezt a szakaszt?

A másikkal való mérkőzés rengeteg energiát emésztett fel, de mostanra kimerültél. Esetleg beléptek külső fékek is, amik hozzájárultak a lenyugváshoz.

Külső segítség - mediátor - bevonásával esélyed nyílna a konfliktus győztes-győztes kimenetelű rendezésére. Mediátor nélkül általában az a vesztes fél, aki hamarabb kimerül a konfliktusban és az nyer, aki tovább bírja idegekkel, anyagi erőforrásokkal.

2. Ön- és emberismeret

JÁSZMÁK ÉS HÁRÍTÓ MECHANIZMUSOK

E. Berne személyiségelmélete

A TRANZAKCIÓ-ANALÍZIS (TA)

A TA tanok szerint a szociális viselkedés mögött rejlő alapvető motiváló erő az emberek élethossziglan tartó igénye az elismerésre. A TA terapeuták szóhasználatában ezt nevezzük sztróknak. A sztrók lehet fizikai, például egy ölelés vagy verbális. A TA analitikusok úgy tartják, hogy az egyénnek egész életében szüksége van a **sztrókokra**, hiányuk ártalmas és tartós hatást vált ki mind fizikai mind pedig érzelmi szempontból.

A SZEMÉLYISÉG STRUKTÚRÁJA

A tranzakció-analízisben a személyiség struktúráját az énállapot modellel közelítik meg. **Az énállapotok az érzéseknek és tapasztalatoknak olyan állandó mintái, amelyek közvetlenül kapcsolódnak a nekik megfelelő viselkedésmintákhoz.**

Gyermek-én

Személyiségünk szerves részévé válik, amit kora gyermekkorunkban tanultuk. Amikor érzéseket fejezünk ki - dühösek, felindultak vagy boldogok vagyunk - személyiségünknek azt a részét használjuk fel, amelyet „gyermeknek” nevezünk. A gyermeknek két része van, az engedelmeskedő és a lázadó. Az engedelmeskedő gyermek elfogadja más emberek róla alkotott véleményét, ítéletét rosszul érzi magát tőle, büntudatos lesz. A lázadó gyermek dühös, védekező és vitatkozó.

Felnőtt-én

Személyiségünknek ez a része az érzelmentes gondolkodáshoz kapcsolódik. Amikor személyiségünknek ezt a részét használjuk, akkor a problémamegoldással és a tényszerű kommunikálással foglalkozunk. Ezt „felnőttnek” nevezzük, mert az a része személyiségünknek, amelyet leginkább felnőttként használunk.

Szülő-én

Személyiségünk szülői része szüleink vagy nevelőink megfigyeléséből, azonosításából és gyakran utánzásából származik. Őket nevezük szupermodellnek. A gyermek-énhez hasonlóan, ennek is két része van, a kritikus szülő és a nevelő-gondoskodó szülő. A kritikus szülő a részünk, amelyik kritikus véleményeket mond a másokról; a nevelő-gondoskodó pedig személyiségünk gondoskodó, megértő, érzékeny része.

ERIC BERNE: EMBERI JÁTSZMÁK (1964.)

A kommunikáció során felmerülő problémák jobb megértését segíti elő a tranzakció analízis. A megértés az interperszonális kapcsolatok és a kommunikáció hasznos modellje. Olyan elemzési módszer, amely segítséget ad ahhoz, hogy meghatározzuk azt a pozíciót, amelyből egy másik egyén kommunikál vagy kapcsolódik a kommunikációhoz, és így legyen módunkban eldönteni, hogyan reagáljunk.

Életünk során, minden szakaszában elraktározzuk - Szülő, Felnőtt és Gyermekek - élettapasztalatainkat. A legmaradandóbbak többnyire életünk korai fejlődési szakaszában jelentkeznek vagy életünk valamely fontos eseménye során. Ezeket az agy tárolja, és személyiségünk részévé válnak.

Amikor életünk során már megtapasztalt inger hatása alá kerülünk ezek az emlékek időről-időre, felbukkannak. Ekkor asszociálunk az átélt, rögzített szituációra és viselkedésünk azoknak megfelelően viselkedünk, vagyis tudat alatt felelevenítődik a régi emlék.

Senki sem cselekszik vagy létezik állandóan ugyanabban a szerepben vagy helyzetben. A TA - elmélet szerint joggal játszhatjuk a három szerep bármelyikét, ha a körülmények megkívánják, általában azonban az a leghelyesebb, ha a Felnőtt szerepet alakítjuk.)

JÁTSZMÁK

A pszichológiai játszmák kiegészítő, rejtett tranzakciók sorozatán alapulnak és pszichológiai nyereséggel járnak együtt (biztosítva ezáltal a referenciakeret sértetlenségét). Tudattalan motívumok irányítják és szükségletet (ingeréhség) elégítenek ki. Hátsó szándék működik bennük (félreismerésen alapul) és forgatókönyvszerű - sokszor drámai - lefolyásúak. Fenntartják a kapcsolatot, pótolják az intimitást.

A játszmák előnyei:

- fenntartják a lelki egyensúlyt
- általuk elkerülhetővé válnak a szorongások
- a felek számára kapcsolatuk kifejeződését jelentik és életben tartják azokat
- stabilitást nyújtanak, egyfajta „mankót” - ami által beszabályozhatjuk magunkat
- szerzünk általuk figyelmet és elismerést kitöltik az időt.
- alkalmat adnak a negatív élmények és sérelmek felhalmozására...
- fenntartják és beteljesítik a sorskönyvi üzeneteket és döntéseket
- megerősítést kapunk az életpozícióinkban betöltött szerepünkről.

A játszmák funkciója: a sorskönyv irányítása.

A játszmák képlete:

H: horog/csali (játszmára való felhívás)

GyP: gyenge pont (rejtett tranzakciós válasz)

V: válasz (tranzakciók sora, mely társalgásnak tűnik)

Á: átkapcsolás (drámai fordulat, szerepváltás)

Sz: szembesülés (sokkhatás, pillanatnyi zavart okoz)

Ny: nyereség (a játszma végeztével megtapasztalt érzés)

JÁTSZMÁK

A kisgyermek döntést hoz életéről (legkésőbb 5 éves életkorára a kapott parancsok, engedélyek, programok alapján. A döntés korai érzésekből származó, tapasztalatokból származó információk.) A sorskönyv drámai módon kezdettel, tetőponttal és véggel rendelkezik és megírásban a szülők hatásának nagy szerep jut. (A befejező jelenet az elszámolás, ez lesz életünk vezérfonala.)

A sorskönyv valójában egy életre vonatkozó stratégia, amit a gyermek a túlélés érdekében dolgoz ki. A kialakulási folyamat alapját a gyermek érzések és a valóság tesztelése adják. (például: ha az édesanyja nem elégíti ki a gyermek szükségleteit megfelelően, ez a tapasztalat akár az egész világ ellenségességét is jelentheti számára).

ELHÁRÍTÓ MECHANIZMUSOK (SIGMUND FREUD)

Az elhárító mechanizmusok tudattalan késztetések, melyek segítségével megküzdünk a negatív érzelmekkel. Ez magyarul az azt jelenti, hogy amikor észlelünk egy eseményt, ami számunkra kellemetlen, akkor azért, hogy meg tudjunk küzdeni vele, felveszünk egy másfajta viselkedési módot. Mögöttes érzelem a félelem.

Tagadás: a túl kellemetlen valóság fennállásának elutasítása.

Elfojtás: bizonyos tartalmak tudaton kívül tartása. (csak a tudattól szabadulunk meg, a tartalomtól nem!)

Elnyomás (szuppresszió): ez egyfajta szabályozó folyamat. A probléma a tudatban marad, de a külvilág elől eltitkoljuk, elzárjuk.

Intellektualizáció: amikor a fenyegető dolgokról hideg, analitikus és tárgyilagos terminusokban beszélünk. Érzéketlennek tűnünk a külvilág számára.

Regresszió: emocionális és fizikai stressz esetén az emberek az érett megküzdési stratégiák helyett olyanokat használnak, amelyek a fixációs szakaszokra jellemzőek.

Reakcióképzés: Az impulzusok ellentétbe fordítása, azaz ellenkező irányú motivációt fejezünk ki.
Annuláció: meg nem történtté tevés.

Elaboráció: Az impulzus művészeti alkotásban való kifejeződése.

Projekció (kivetítés): úgy csökkentjük a szorongásunkat, hogy saját elfogadhatatlan impulzusainkat, kívánságainkat és vágyainkat valaki másnak tulajdonítjuk. Így lehetőséget ad arra a projekció, hogy elrejtjük azt, ami saját magunkban elfogadhatatlan, miközben az elutasított tartalmakat – még ha torzított formában is – mégis csak kifejezzük.

Racionalizáció: a személy úgy csökkenti szorongását, hogy észszerűnek tűnő magyarázatot vagy mentséget talál arra a viselkedésre, amelyet valójában elfogadhatatlan okok váltotta ki – „igazi ok helyett jó ok”.

Eltolódás: az indulat egyik célpontról egy másikra tevődik át.

Szublimáció: úgy teszi lehetővé egy impulzus viselkedéses kifejezését, hogy az ösztönén impulzusát elfogadhatóvá alakítja. Ebben az esetben nem a céltárgy fenyegető, hanem maga az impulzus.

Identifikáció: tudattalan azonosulás mással.

MILYEN SZÍN VAGYOK?

Tegyen pipát az öre leginkább jellemző tulajdonságok mellé.

KÉK:

Határozott, Független, Uralkodásra hajlamos, Erős akaratú, Azonnali eredményeket akar Tettre kész, Szereti a hatalmat és a tekintélyt, Szereti a korlátlan szabadságot, Nem bírja az ellenőrzést, Szókimondó, Egyenes választ vár Ideges, Szeret versenyezni, Kalandvágyó, Rámenős

ZÖLD:

Rendszerető, Gondos munkát végez, Szereti a szabályozott, körülményeket, Kedveli a garantált biztonságot, Kritikus szellem, Betartja a szabályokat, Elolvassa és követi az utasításokat, Konzervatív, Nem szereti a hirtelen, gyökeres váltásokat, Hajlamos a komolyságra és kitartó, Óvatos, Diplomátikus, Tiszteletudó, Hajlamos a kompromisszumokra, Pontos

VÖRÖS:

Optimista, Rendszerint izgalmas, ösztönző, Lelkesítő, Gyakran drámai, Beszédés, Nyitott és barátságos, Szeret emberekkel dolgozni, Szeret csoportokhoz tartozni, Szívesen segít másokon, Szüksége van az önkifejezésre, Nagyvonalú, Szereti a változásokat, a spontaneitást, Meggyőző, Magabiztosnak tűnik, Szereti, ha elismerik

SÁRGA:

Türelmes, Készséges, Jó hallgatóság, Lojális, Pontosan ellátja a feladatát, Szereti a biztonságot és az állandóságot, Nyomós ok nélkül nem változtat, Első a magánélet, Megbecsülést vár az elvégzett munkáért, Hagyománytisztelő, Konfliktuskerülő, Barátságos, Figyelmes másokkal, Fontos a számára, hogy jól végezze a munkáját, Adakozó és részvétellel teli

MILYEN SZÍN VAGYOK?

KÉK:

A kék az ég és az óceán színe. A tekintély színének is tartják. A felfedezők régen a szárazföld és az űr úttörői voltak, az ő jellemük illik ehhez a stílushoz. Szeretik a nagy egészet megvizsgálni, és könnyedén vállalják a megfelelő kockázatot saját maguk és a csapatuk számára. Célorinetált személyiségke és szeretnek mindenben benne lenni. Általában ösztönzőleg hatnak rájuk a kihívások és kedvelik a versenyhelyzeteket. A többi stílushoz tartozó embereket frusztrálják a „kékek”, mert általában türelmetlen és hirtelen embernek tartják őket, akik csak azt hallják meg, amit akarnak, ugyanakkor értékeli erős vezetői képességeiket, amiről bizonyosságot tesznek.

ZÖLD:

A zöld a dollár színe és a számítógép képernyőjének egyik első eredeti színe. Valamennyi stílus közül a zöldek érzik leginkább otthon magukat azokban a helyzetekben, ahol a pontosságnak és a számoknak van fontos szerepük. A tökéletességre törekvés a stílus szerves részét képezi. „ha már csinálnak valamit, azt csináljuk jól és mindjárt az első alkalommal” – ez lehetne a motójuk. Nem sajnálják az időt rá, hogy jól végezzék a dolgukat. A négy stílus közül ők a legjobbak a tervezésben és a kritikus gondolkodásban. Belőlük válnak a legjobb adminisztrátorok, mivel szeretik a rendet, a meghatározott kereteket, követik az útmutatásokat és a terveket (különösen, ha ők kezdeményezték azokat. A többi stílus a zöldek túlzott merevségére panaszkodik, szerintük túl lassan hoznak döntéseket, és túl sokat „szűröznek”, de értékelik a tervező és problémamegoldó készségüket.

VÖRÖS:

A vörös a vér és a Valentin napi szerelmeslevelek színe, hajlamosak a túlzott szenvedélyre és lelkesedésre. A vörösek akkor a legboldogabbak, ha hatnak másokra, vagy szórakoztatják a többieket. A kékekhez hasonlóan szívesen vállalnak kockázatot és szeretnek új dolgokat kipróbálni. Untatja őket, ha mindig ugyanazt kell csinálniuk. Olyan elbűvölő, játékos, spontán, beszédes egyéniségek, akiket feldob, ha a figyelem középpontjában vannak. Ösztönzőleg hat rájuk az elismerés, szeretetehesek. A többi stílus folytonos halogatónak tartja őket, akik menet közben találják ki a szabályokat, ugyanakkor becsülik a szervezőképességüket, amellyel bármit képesek eladni.

SÁRGA:

A sárga a nap színe és a sárgák, amikor barátságos, törődő stílusukkal belépnek egy szobába, olyanok, akár a napsugár. Számukra a család a legfontosabb. Hajlamosak mások szükségletei miatt aggódni. Ők a legjobb csapatépítők, mindig mindenkit meghallgatnak és bátorítanak, a legjobbat hozzák ki másokból. Ösztönzi őket, ha elismerik az elvégzett munkájukat, és nagy szükségük van a mások megnyerésére. A zöldekhez hasonlóan nem szeretik az összetűzéseket, és hajlamosak engedni, csak hogy elkerüljék a konfliktust. A többi stílus a sárgákat túl gyengének tartja, akik nem elég keményfejúek, határozatlanok (minden oldalról megvizsgálják a témát) és akik ellenállnak a változásoknak. Gyakran ők a „ragasztó”, amely összetartja a csoportot.

3. Konfliktusfeldolgozó és megoldó stratégiák

ASSZERTIVITÁS

A lelki egészség legfontosabb alapjai az egyén önfogadása, önbizalma, valamint a mások irányában való hasonló elfogadás és bizalom. Ezen attitűdök meghatározzák, hogyan észleli az egyén a különböző helyzeteket, és jellemző viselkedéssjegyek kialakulásához vezetnek.

Minden helyzetet, amelybe kerülünk értékelnünk kell, hogy a megfelelő viselkedést kialakíthassuk. A helyzet értékelése hat az érzéseinkre, fiziológiai állapotunkra, és ezek továbbhatnak a viselkedésünkre.

A jólismert OK-keret önmagunk és mások elfogadását jelenti. Ha akár önmagunkat, akár másokat nem tudjuk elfogadni, akkor nem leszünk képesek a helyzeteket asszertíven, önérvényesítően kezelni.

Az önmagunk és mások felé irányuló kétféle érzés alapján mátrixot alakíthatunk ki, amelybe besorolható a négyféle viselkedéstípus:

Az asszertív attitűd önfogadást és mások elfogadását, reális önértékelést, mások és önmagunk tiszteletét jelenti. Viselkedésben az asszertivitás felelősségvállalásban, saját érdekeink közvetítésében és mások érdekeinek figyelembevételében mutatkozik meg.

Az asszertív viselkedés kulcsjellemzői:

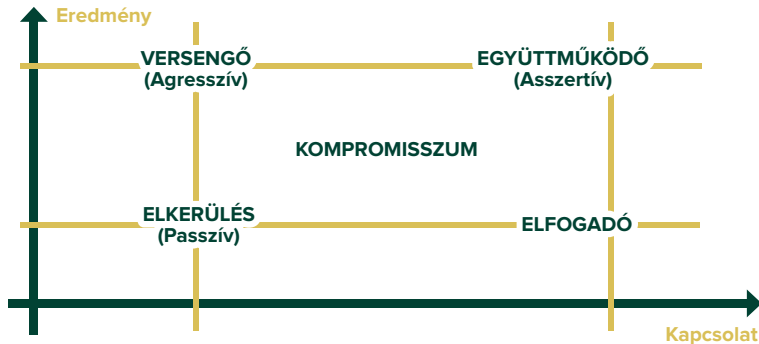
- Önbizalom, reális önértékelés
- Mások és önmaga elfogadása
- Felelősségvállalás
- Érdeklődik mások érzései, gondolatai
- Őszinte, egyenes
- Meghallgat másokat
- Nyíltan kérdez

A nem asszertív attitűdök és viselkedésjegyek a gyakori, legtöbbször a gyerekkorban történt elutasítás és negatív ítélet következtében alakulnak ki. Az egyén énképének formálódása erősen függ a környezet visszajelzéseitől. Ha sok a negatív visszajelzés, az egyén negatív képet alakít ki önmagáról. Azonban még gyermekkorunkban sem vagyunk teljesen kiszolgáltatva a külvilág visszajelzéseinek. Megfelelően értékelve a helyzeteket, a visszajelzéseket is differenciáltan lehet értékelni.

Ha valaki nem tud asszertíven viselkedni, az azt jelenti, hogy az önbizalmával baj van. Mit lehet tenni? Számos lehetőségünk van arra, hogy tudatosan megváltoztassuk attitűdünket, és ezáltal viselkedésünket.

1. **Pozitív önértékelés kialakítása.** Keressük meg jó tulajdonságainkat, és fordítsuk figyelmünket a sikereinkre. Nem kell a kudarcainkat szégyellenünk! Sokkal inkább értékelni kell, hogy miért következett be, mit tehetünk, hogy máskor ne történjen meg!
2. **Relaxáció.** Ahhoz, hogy nyugodtan tudjunk egy helyzetben fellépni, fontos a feszültség csökkentése. A testi jó érzés visszahat lelkünkre, és megkönnyíti önmagunk és mások elfogadását.
3. **A kívánt helyzet elképzelése.** Mikor valamit el akarunk érní, előre elképzeljük a helyzetet. Ha sikerül az asszertív viselkedést vizualizálnunk, akkor könnyebben tudjuk megvalósítani. Érdemes tehát magunkat elképzelni, ahogy nyíltan a másik felé fordulunk (nem összefont karral, vagy csak féloldalasan), a partner szemébe nézünk (nem me-reven, csak mondanivalónk tisztaságát bizonyítandó nyomatékkal). Lazán, barátságosan, a másik szempontjait is figyelembe véve beszélgetünk.
4. **Tiszta célok.** Akkor tudjuk elérni, amit akarunk, ha tudjuk, mit akarunk, és ha nincsenek a céljainknak mellécélpontjai, amelyek hiányzó önbizalmunk megerősítését célozzák. Tehát nem nyerni akarunk, hanem mindkét félnek megfelelő kompromisszumot keresünk. Ezért a fő célt pontosan meg kell határozni, és számos odavezető utat kell felrajzolni, ha lehet már előre.

4. **Megfelelő kommunikáció.** A tiszta kommunikáció azt jelenti, hogy a megoldást keressük, és nem fogást a másikon. Nem énképünket védjük, hanem valóban a helyzetet akarjuk megoldani.



A KOMMUNIKÁCIÓ

- Az információ továbbítására, vételére, tárolására és átalakítására képes rendszerek között zajló folyamat.
- Adott kapcsolatban álló felek egy általuk kialakított jelrendszer révén adott információkat képesek közölni egymással, és így befolyásolni viselkedését.
- Emberek közötti interakció, amely nagyrészt üzenetek szabályozott cseréjéből áll, általában dinamikus kétirányú folyamat, az egyik legjellemzőbb emberi tulajdonság.
- A kommunikáció a fogalom legátfogóbb értelmében információtovábbítás, függetlenül az információtovábbító- és befogadó, valamint a jel és a kód természetétől.

A KOMMUNIKÁCIÓ FŐ FUNKCIÓI

Érzelmi: a kommunikáció révén a szervezet tagjai kifejezésre juttatják érzelmeiket (elégedettség, bosszúság stb.), eszköz a feszültség levezetésére, elősegíti a konfliktusok feloldását

Motivációs: az alárendeltek, beosztottak mozgósításának eszköze (utasítás, megerősítés, jutalmazás, büntetés)

Információs: a döntések bizonytalanságát csökkentő adatok eljuttatása a döntéshozóhoz, kiemelkedő jelentőségűek a technikai szempontok (a szükséges adatok formája, teljessége és pontossága, a megfelelő közvetítő csatornák)

Ellenőrzési: az elvégzett tevékenységekről történő visszajelzések biztosítása a vezetők felé, az ellenőrzési funkció és a struktúra között szoros kapcsolat állhat

A KOMMUNIKÁCIÓ

A kommunikációs tartalom lehet:

- a közlési célhoz és funkcióhoz viszonyítva hiányos, pontos vagy adekvát, illetve redundáns.
- a jelek referenciális tartalmához képest lehet konkrét vagy különböző mértékben elvont.
- a befogadóra vonatkoztatva lehet egyszerűen közlő, illetve információtovábbító vagy felszólító (promotív) jellegű, ez utóbbi lehetőségen belül a felszólító jelleg a közlési helyzetre vagy azon kívül általában a közlés címzettjére vonatkozik.
- a tartalmat kisebb vagy nagyobb mértékben meghatározza a kód sajátossága, amelyben megszővegeződik.

A KÓDOK

A kód típusai attól függnek, hogy

- milyen kommunikációs csatornákat veszünk igénybe
- milyen eredetű (nyelvi kód, nem verbális kód, jelrendszer)

Fajtái (a típusokon belül): nyelvi kódon belül a különböző nyelvek

KOMMUNIKÁCIÓS GÁTAK

A zavarok három szinten jelentkezhetnek:

- Technikai (fizikai zaj, technikai eszköz használata stb.)
- Szemantikai (jelentésértelmezési és kérdezési hibák)
- Befolyásolási (nem azt teszi a fogadó, amit szeretnénk)

A visszacsatolás során felmerülő gátak:

- Részleges visszacsatolás (nem kap kedvező infót a fogadó, elutasítja azt)
- A visszacsatolás elmarad (nem világos az üzenet és nem mer visszakérdezni a fogadó, nincsenek kiépítve a visszacsatolás csatornáit – pl. leteszi a telefont a bejelentő, és a csoportérdek nem engedi a visszacsatolást – pl. adott közösségben nem mondhatod el a véleményed)

EGYÉB KOMMUNIKÁCIÓS GÁTAK

A közlő fél részéről:

- a nem megfelelő szókinccs és a pontatlan fogalmazás (az üzenet nem világos)
- a tartalomnak ellentmondó, illetve félreérthető nonverbális jelek
- az indulatoság, a fokozott érzelmi állapot
- a rossz mentálhigiénés állapot stb.
- információk elhallgatása
- pozíció féltése
- alkupozíció erősítése

A fogadó fél részéről:

- az előítéletek, és előzetes tapasztalatok
- saját érzelmi állapot, lankadó figyelem, rossz mentálhigiénés állapot
- bonyolult az információ, vagy éppen a hiányos információk kiegészítésre szorulnak
- elfogultságok
- empátia hiánya, a küldő iránti csekély bizalom
- ellentétes csoportfelfogás

Mindkét fél részéről:

- az együttműködés és a bizalom hiánya
- a nyelvi kódrendszer eltérései
- az eltérő tapasztalatok és hagyományok
- nincs hagyomány az ellentétek, saját vélemény vállalására

AZ 5 LEGGYAKORIBB KOMMUNIKÁCIÓS HIBA, AMELY VITÁT GENERÁL

A vita sosem probléma, mindig egy lehetőség arra, hogy tisztázásra kerüljenek dolgok. A legtöbb esetben azonban a vita elkerülhető lenne, ha nem esnénk újra meg újra kommunikációs csapdába. Ezekben az esetekben az is előfordulhat, hogy egy ártalmatlan megjegyzés, vagy egy érzés megosztása vezet vitához, sőt, céltalan és romboló veszekedéshez.

1. Címkézünk

Példa:

- Iszonyúan fáj a fejem.
- Ugyan már, ne legyél ilyen majrész. Mindig hisztizel valamin.

Ha a társunk jelzi, hogy fájdalmat tapasztal, fogadjuk el ezt ahelyett, hogy címkéznénk a reakcióját. Egyéb esetben ugyanis úgy érzi, nem is számít, mit érez vagy gondol.

2. Terelünk

Példa:

- Iszonyúan fáj a fejem.
- Ó, én meg két órát sem aludtam egyben egész éjjel, teljesen készen vagyok.

Elképzelhető, hogy saját megélésünk szerint a mi helyzetünk súlyosabb, mint a másiké, ez azonban az ő problémáján nemhogy nem segít, de még rosszabb is lesz a helyzet azáltal, hogy nem vesszük tudomásul a nehézséget, amit átél.

3. Megoldanánk a problémát

Példa:

- Iszonyúan fáj a fejem.
- Vegyél be valami gyógyszert.

Első hallásra úgy tűnik, a partnerünk törődik velünk, segíteni próbál. Igen gyakran azonban csak egy odavetett, kósza javaslatról van szó, hogy lezárja a diskurzust, megszabaduljon a nehézségtől. Minél komplexebb a probléma, annál kevésbé érünk valamit a hasonló, foghegyről odavetett félmondatos tanácsokkal.

4. Ítélezünk

Példa:

- Iszonyúan fáj a fejem.
- Mert nem iszol elég vizet!

Más kontextusban ez akár hasznos észrevétel is lehetne, de ezen a ponton az ilyen kemény ítélet sehová sem vezet. Ha elég vizet iszik, akkor még csak nem is hasznos észrevétel, ha viszont valóban folyadékhiány miatt van rosszul, a nehéz percében odavágott igazság inkább védekezésre és menekülésre, mint megfontolásra készíteti majd beszélgetőtársunkat.

5. Bizonygatás

Példa:

- Iszonyúan fáj a fejem.
- Ne aggódj, el fog múlni.

Persze, az életben minden átmeneti, nem léphetünk kétszer ugyanabba a folyóba sem, ezzel együtt azonban aktuális problémáink megérdemlik, hogy szembenézzünk velük, a környezetünk pedig tudomásul vegye azokat.

KOMMUNIKÁCIÓS GÁTAK

Összefoglalás	Példamondat	Következmény	Mondjuk másképp!
Utasítás, parancsolás	Meg kell vagy azt kell csinálnod... Azt fogod csinálni...	Félelem Aktív ellenállás Kipróbálásra ösztönöz	
Figyelmeztetés, fenyegetés	Ha nem teszed meg, akkor... Jobban tennéd, ha... Mert ha nem...	Félelem, behódolás Sértődés, düh Kipróbálásra ösztönöz	
Moralizálás, papolás	Azt tedd, hogy... Az lenne a legjobb, ha... Te tudod, a te felelősséged...	Bűntudat Önbizalomhiány Védekezés	
Tanácsok, kész megoldások	Én azt tenném, hogy... A helyedben... Miért nem...	Alacsony önértékelés Függőség/ ellenállás Blokk	
Meggyőzés	Azért nincs igazad, mert... Ez igaz, de... A tények amellett szólnak...	Alacsony önértékelés Blokk Védekezés, ellenérvek	
Kritika, hibáztatás	Nem gondold jól, mert Már megint ott rontottad el... Olyan...vagy...	Blokk Visszavág, minősítés Alacsony önértékelés	
Dicséret, egyértetés	Tényleg, nagyon ügyes vagy! Igazad van, az az ember...	Feszültség Önbecsapás Gyerek-tanár pozíció	
Gúnyolódás, nevetségés	Jaj, milyen gyáva vagy! Már megint te vagy az okos!	Alacsony önértékelés Védekezés, ellenállás	
Elemzés, diagnosztizálás	Az a baj veled, hogy... Ezt nem gondolhatod komolyan... Azért beszélsz így, mert...	Védekezés, ellenállás Csalódottság, csend Blokk	

KONFLIKTUSKEZELÉS A KÖZNEVELÉSI INTÉZMÉNYEKBEN

<p>Biztatás, szimpátia</p>	<p>Ne aggódj! Ne szomorkodj! Jobban fogod érezni magad, ha...</p>	<p>Erős, ellenséges érzelmek Alacsony önértékelés Félreértettség</p>	
<p>Vizsgáztatás, kikérdezés</p>	<p>Miért... Mit csináltál...már megint... Hogyan... és ki...</p>	<p>Számonkérés, védekezés Csend Hazugság, elkerülés</p>	
<p>Eltérítés, visszahúzóadás</p>	<p>Miért nem próbálsz meg... Beszéljünk másról...</p>	<p>Alacsony önértékelés Hazugság, elkerülés Csend</p>	

A CÉLZOTT BESZÉLGETÉS

Rogers abból indul ki, hogy az emberben pozitív pszichikai erők működnek, amelyek bizonyos feltételek mellett, egy sajátos emberi kapcsolatrendszerben működésbe lépnek. Lehetővé teszik, hogy a segítséget kérő saját erejéből képes legyen megoldani nehézségeit.

Rogers a másik élményvilágába való belehelyezkedést, annak megértését helyezi a középpontba. Az empátiát hangsúlyozza, vagyis azt, hogy megértsük a más személyek indítékait, motivációit, kívánóságait és viselkedésünk összhangban legyen.

Terápiájának alapelve szerint: nem segít az, ha huzamosabb ideig olyan viselkedésformák alkalmazására próbáljuk meg rávenni a személyeket, melyek nem egyeztethetőek össze énképével, belső értékeivel, normarendszerével.

A terápia célja tehát nem a viselkedésváltozás, hanem az **önelfogadás biztosítása**. A terápiának nincs egy forgatókönyve, ez egyénre szabott, egyedi és megismételhetetlen tapasztalat.

A terápia eszköze: **a célzott beszélgetés**. Célja: megérteni a kliensben zajló belső folyamatokat.

Alaptechnikája: az újrafogalmazás.

Lényege: hogy újra elmondjuk más szavakkal és összefogottabban, amit a partner elmondott, s mindezt úgy, hogy a kérdező és a kérdezett ebben egyetértsen.

Ez által 3 fontos eredményt fogunk kapni:

- A kérdező biztos abban, hogy semmi mást nem visz be az előbb hallott közlésbe.
- A megkérdezett, ha magára ismer az újrafogalmazásban, biztos abban, hogy jó úton halad önmaga megismertetésében.
- A kérdező bizonyítja, hogy meghallotta és megértette, amit hallott.

Rogers szerint az újrafogalmazás lehet:

- visszatükröző, amikor ugyanazt mondom, amit ő. Legegyszerűbb módja a visszhangválasz (nem alkalmazhatjuk gyakran, mert az alany figyelmét az egyszerű megismétlés felébreszti), és összetettebb módja az összefoglaló újrafogalmazás, mely az alany számára lényegeset törekszik lefordítani.
- alap – háttér viszonyt megfordító (példa: az ügyfél mondja: "a város, ahol lakom, egy lyuk. Nincs egy ember sem, akivel értelmesen lehetne beszélgetni." A válasz: „az értelem szempontjából tehát ön a városában gyakorlatilag egyedül érzi magát.”)
- a ténylegesen megvilágító, amikor a tanácsadó az ügyfélnek visszaadja ugyanazt az érzelmet, amit az elmondott.

HATLÉPÉSES PROBLÉMAMEGOLDÓ FOLYAMAT (GORDON)

1. lépés – a probléma meghatározása

- csak a konfliktusban érdekeltet vonjuk be a megoldásba
- szabad akarat és önkéntes részvétel
- idő
- pontosan kommunikálni (a saját érzés a legfontosabb, de ne vigyük túlzásba annak hangsúlyozását!)
- a problémáinkat (teljesítetlen igényünket) ismertessük, ne pedig az általunk kívánt megoldást

2. lépés – a lehetséges megoldások keresése

- nem szabad értékelni a javasolt megoldásokat ezen a szinten
- eldöntetlen, segítő kérdésekkel bátorítani a résztvevőket a részvételre
- minden megoldást felírni, lejegyezni
- ne kívánjuk a résztvevőktől, hogy ötleteik használhatóságát megindokolják vagy bizonyítékokkal támasszák alá
- összpontosító kérdéseket tegyünk fel

3. lépés – a megoldások értékelése

- kezdjük az értékelő eljárást újabb, eldöntendő, segítő kérdésekkel
- aktív hallgatással bizonyosodjunk meg arról, hogy valamilyen résztvevő pontosan érti a kifejtett véleményeket és érzéseket
- habozás nélkül fejtsük ki a saját véleményünket, a nekünk tetsző megoldásokat
- most jöhetnek az érvek, az ötletek előnyei

4. lépés – a legjobb megoldás kiválasztása (döntéshozatal)

- ne szavazzunk (próbaszavazás lehet)
- a javasolt megoldásokat vizsgáljuk meg
- törekedjünk megegyezésre
- írjuk le azt a megoldást, amiben megállapodtunk

5. lépés – a döntés végrehajtási módjának meghatározása

- mivel kell kezdeni, ki és miért lesz felelős és mikorra kell elkészülni
- fogalomtisztázás
- a megállapodást leírni és kifüggeszteni

6. lépés - a megoldás sikerességének utólagos értékelése

- felmérni erőfeszítéseink eredményességét.
- A legfontosabb kérdés: megszűnt-e probléma.

