

A konfliktus - A konfliktus fogalma, a konfliktusok fajtái

A konfliktusok megítélése

■ Hagyományos nézet

- szerint **ártalmas**, mert

☞ elvonja a figyelmet a fontos dolgokról,

☞ energiát és erőforrást igényel

☞ rossz vezetés eredménye

■ Modern irányzat

- **hasznos** lehet, mert

☞ elősegíti új taktika és stratégia kialakítását

☞ megakadályozza a túlzott megelégedettséget és kényelmességet

A konfliktus fogalma

■ Olyan ütközés, melynek során igények, szándékok, vágyak, törekvések, érdekek, szükségletek, nézetek, vélemények, értékek kerülnek egymással szembe.

■ A konfliktus egy olyan folyamat eredménye, amelyben valaki úgy érzi, hogy a másik fél egy számára fontos ügy megvalósításban akadályozza.

■ A konfliktus összeegyeztethetetlen különbségeket jelent, ami ellentétet vezet.

■ A konfliktus egymás ellen irányul, a versengés pedig egy cél egymástól független elérésére.

■ Gyakran erős érzelmi töltése van, indulatok kísérik.

■ Ez nem mindig arányos a konfliktus valódi súlyával! Inkább függ a konfliktushordozók személyiségétől, mentálhigiéniai állapotától és a környezettől.
Konfliktusok forrása

■ **Információ hiányából eredő konfliktusok**

- Információhiány, félreinformáltság, az információk eltérő értelmezése, a bizalom hiánya az egyes információkban, különböző nézőpontok a lényeges információkat illetően, az információk eltérő felhasználása az ítéletalkotásban.

■ **A viszonyrendszer konfliktusai**

- Erős negatív érzelmek, félreértések, sztereotípiák, ismétlődő negatív magatartás, rossz hatásfokú kommunikáció.

■ **Strukturális konfliktusok**

- Eltérő helyzetek, eltérő szerepek, felelősség, a földrajzi helyzet eltérései, egyenlőtlen hatalom, hatáskör, a javak egyenlőtlen birtoklása.

■ **Értékkonfliktusok**

- Eltérő értékrendek (jó, rossz, igazságosság stb.), eltérő világnézetek.

■ **Érdekkonfliktusok (zérus összegű játék)**

- Összeegyeztethetetlen szükségletek, versengés a szűkös erőforrásokért.

Konfliktusok fajtái

📖 Személyen belüli (intraperszonális)

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.

📖 Személyek közötti (interperszonális)

Amikor két vagy több személy érdekei, szükségletei, vágyai ütköznek.

Hatással van önbecsülésünkre, önérdekünkre, indulatainkra, meggyőződésünkre

📖 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.

📖 Strukturális

Adott szervezeten belül keletkezik.

A közösség szervezeti formája bizonyos személyt / személyeket előnyben (vagy hátrányban) részesít.

Csoportközi és személyközi konfliktusokhoz vezethet.

Szerepkonfliktusok

📖 Fogalmak: szerep, szerepeltetés, szerepküldés, szerepmegvalósítás

📖 Szerepeltetések (Dahrendorf): kann, soll, muss

📖 Szerep-személy konfliktus

📖 Szerepen belüli konfliktus

📖 Szerepek közötti konfliktus

○ Szerepküldő okozta konfliktus

○ Szerepküldők okozta konfliktus

Konfliktusok a pedagógiai gyakorlat során

📖 A pedagógiai foglalkozás közben jelentkező összeütközés, nehézség, mely az érintetteket érzelmileg, lelkileg és értelmileg is megterheli (Becker)

📖 Értékek és szándékok összeütközése az iskola sajátos szociális mezőjében (Gordon)

📖 Szereplők alapján (Szekszárdiné):

○ pedagógusok közti konfliktus

📖 szakmai

📖 személyes

○ pedagógus – szülő konfliktus

○ pedagógus – tanuló konfliktus

○ tanulók közti konfliktus

A konstruktív konfliktuskezelés előfeltételei

● Önismeret

- Coping mechanizmusok
- Pozitív énkép
- Önérvényesítés, asszertivitás
- Problémamegoldási mintánk ismerete
- Emberismeret
- Empátia
- Értő figyelem, aktív hallgatás
- Én-üzenetek
- Együttműködés képessége
- Hatékony problémamegoldási képesség
- Én-állapotok és játszmák ismerete

Önismeret - definíció

~ önmagunk jellemének, képességeinek ismerete

~ önmegértés

~ 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” (Pálffy, Katalin (1989): **Bevezetés a pszichológiába**. Tankönyvkiadó, Budapest, 15.o.)

- Ókori Hellász híres jóshelye, Delphoi: Ismerd meg önmagad!
- Önismeret révén befolyásolhatjuk sorsunkat, jövőnket.
- Önismeret nélkül nem érthetjük meg embertársainkat, a körülöttünk lévő világot!
- Az érett személyiség önismerete magasfokú!

Mélyebb önismeret...

- A tudattalan késztetések, vágyak, elfojtott emlékek feltárása és feldolgozása
- Sikeresebb probléma megoldás
- Hatékonyabb emberi kapcsolatok
- Jobb konfliktuskezelés
- Hatékonyabb önmegvalósítás
- Kudarckok után új célok kialakítása
- Testi-lelki betegségekből való gyógyulás

Az önismeret három szintje (K. Pálffy, 1989)

- **Az első** (felszínes) **szint** az adottságokról és a képességekről való tudás szintje: saját tudásunkról, akaratérőnkről, érdeklődési körünkről, feszültség- és kudarctűrő képességünkről

● **A második szint:** mélyebb történeti szint: a ránk korábban ható élményekre vonatkozik. (Mik voltak ezek, és hogyan befolyásolták az egyén jelenlegi törekvéseit, érzéseit, szándékait, viselkedését. Ez tulajdonképpen egyben a viselkedés és a szándékok összhangjára is vonatkozik. Arra, hogy vajon a cselekedeteink megfelelnek-e mélyebb vágyainknak, céljainknak?)

● **A harmadik szint:** az önismeret társas szintje: hogyan tudunk megfelelni a velünk szemben a különböző társas szerepeinkben támasztott elvárásoknak; milyennek látnak mások, és ez mennyire egyezik a sajátmagunkról kialakított képpel
A személyiségfejlesztő módszerek célja az egészséges emberek önismeretének, önmegértésének a fokozása!

Johari ablak (Luft és Ingham)

Nyílt terület: tulajdonságaink, viselkedési módjaink, érzések, amelyekkel mi magunk is tisztában vagyunk, és amelyeket mások is könnyen észrevehetnek.

Rejtett terület: tulajdonságaink, viselkedésmódjaink, érzéseink, amelyekkel ugyan mi magunk teljesen tisztában vagyunk, azonban mások elől szándékosan elrejtünk valamiért.

Vak terület: tulajdonságaink, viselkedési módjaink, érzések, amelyeket mások ugyan észrevesznek, de amelyekkel mi magunk nem vagyunk tisztában.

Ismeretlen terület: tulajdonságaink, viselkedési módjaink, érzések, amelyekkel sem mi, sem mások nincsenek tisztában. (Rudas, 2001)

Az önismereti kerék (Nunally és Wackman) (Rudas (2001): **Delfi örökösei.** Önismereti csoportok –elmélet, módszer, gyakorlatok. Új mandátum, Budapest)

Érzet: az érzékszerveink által felfogott ingerekből nyert információk

Értelmezés: az érzet intellektuális feldolgozása

Érzelem: az érzelmi, indulati állapotaink megtapasztalása

Szándék: az adott helyzetben megjelenő vágyaink, akaratunk

Cselekvés: az adott helyzetben való viselkedés

● Típusok... (Rudas, 2001)

1. **Értelmezés, cselekvés.** Az ilyen típusú ember logikusan gondolkodik, majd ennek megfelelően cselekszik. Érzéseit, szándékait nem tudatosítja.

2. **Értelmezés, érzés, cselekvés.** Az ilyen ember bezárkózik a saját világába, sokat foglalkozik önmagával, a saját érzéseivel, nem veszi figyelembe a többi embert.

3. **Érzékelés, érzés, cselekvés.** Itt a logikus gondolkodás marad ki, és ennek megfelelően a tudatos szándék. Az ilyen embert érzelmei, indulatai "viszik", azoknak megfelelően reagál a külvilági ingerekre.

4. **Értelmezés, érzés.** Nagy gondolati, lelki gazdagság jellemezheti az ilyen embert, de ezt nem fordítják át cselekedetekbe.

5. **Értelmezés összekeverése az érzelmekkel.** Az ilyen embereknél a gondolatok és az érzelmek összekeverednek egymással, ami kifejeződhet az érzelmi átélés túlzottan alacsony szintjében.

6. **Szándék, cselekvés.** Az ilyen ember nem értelmezi a másik személy üzeneteit, és nem tudatosítja a saját válaszait sem. Így a viselkedése gyakran kiszámítottnak, manipulatív szándékúnak tűnik.

Az önismeret szükségessége

● Öngyógyító törekvés (konfliktusok, stb. miatt)

● Személyes hatékonyság

● Kíváncsiság

● Tudatosságra törekvés

Az önismereti munka feltételezi az egyén aktív, tudatos önmagával foglalkozását!

Az önismeret lehetőségei

Legfontosabb a tudatosság, a folyamatos önmegfigyelés!

Az önismeret sosem befejezett (hamis: „Én már ismerem magam”), hanem egész életen át tart!

Technikái:

- Szakkönyvek használata
- Beszélgetés ismerősökkel
- Egyéni beszélgetés szakemberrel
- Önismereti csoportok
- Tréningek

- Tesztek, kérdőívek

Egyéni reakciók a stresszre

- Agresszió
- Önpusztító viselkedés
- Hárítás
- Visszahúzódás
- Megalkuvás
- Kockázatvállalás
- Innovatív küzdelem

Stb.

Coping

~ megküzdési mód

- **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.

+ Társas támasz

Érzelemlámpázás megküzdés során a negatív érzelmekkel többféle módon is megküzdhet a személy.

- **viselkedési stratégiák:** ide tartozik a testmozgás mint problémaelterelés, az alkoholizálás, drogok fogyasztása, dühkitörés, érzelmi támasz keresése barátoknál.

- **kognitív stratégiák:** ide tartozik a probléma időleges félre tétele, a fenyegetettség csökkentése a helyzet jelentésének megváltoztatásával.

Lazarus és Folkman - a problémaközpontú és érzelmi központú megküzdési formákon belül további nyolcféle stratégia különíthető el

- *konfrontáció:* ez a problémával való szembehelyezkedést, aktív megküzdést jelenti;

- *eltávolodás:* a helyzettől való érzelmi és mentális távolságtartást jelenti, hogy energiát gyűjthessen a további megküzdéshez;

- *érzelmek és viselkedés szabályozása:* ez az adott helyzet megoldását legjobban segítő érzelmi kifejezőmód és viselkedés megtalálását jelenti;

- *társas támogatás keresése:* a társas környezet részéről rendelkezésre álló erőforrások,

támogatások keresését és kihasználását jelenti;

- a *felelősség vállalása*: az észlelt, tulajdonított kontroll vállalása kerül előtérbe;
- *problémamegoldás-tervezés*: kifejezetten kognitív, racionális stratégia, azoknak a lehetőségeknek a kiértékelését jelenti, amelyek a helyzet megoldását elősegíthetik;
- *elkerülés-menekülés*: nem vállalja a konfrontációt, kilép a szituációból;
- *pozitív jelentés keresése*: a negatív jelentésű esemény kihívásként, bizonyos szempontból pozitívként való értékelése történik ekkor;

Ezek a stratégiák az egészséges, érett személyiség jellemzői!

Patológiás konfliktusmegoldás esetén az érzelmek szabályozása zajlik, elsősorban az énvédelem, a szorongás csökkentése a cél, ez énvédő vagy elhárító mechanizmusokon keresztül zajlik.

A születés, mint problémamegoldási minta

- Grof kutatásai
 - Feldmár (ld. később)
 - Coping kutatások: császármetszéssel születettek „rosszabb” megküzdők
 - Méhen belüli hatások szerepe (nem kívántak, életveszélyt megélők, örökbefogadottak, terhesség alatt gyászoló anya – depresszióra való hajlam nő)
- Az első megküzdés (születési trauma elmélet) a születés!!! Alapvető minta lesz!!!

Empátia, én-közlések, kommunikációt segítő és hátráltató tényezők

Empátia

Fogalma: A személyiség azon képessége, melynek segítségével bele tudja magát élni a másik lelkiállapotába. Ennek nyomán meg tud *érezni* és *érteni* olyan emóciókat, indítékokat és törekvéseket, amelyeket az szavakban direkt módon nem fejez ki és amelyek a szituációból nem következnek törvényszerűen. A folyamat során a személyiség beleéli, a másikba vetíti önmagát.

Az empátiát befolyásoló tényezők

- öröklődés, genetikus adottságok
- a személyes neveltetésből adódó egyéni különbségek a képességekben
- személyes korábbi tapasztalatok
- a személy pillanatnyi hangulata
- az adott helyzet, szituáció

Az empátiát elősegítő legfontosabb nevelési tényezők

- meleg, szeretetteljes, érzelmi támaszt nyújtó légkör
- a gyermek cselekedetét követő érvelés, magyarázat, amelynek célja, hogy a gyermek megértse, tetteinek másokra nézve következményei vannak. Ez elsősorban agresszió esetén fontos
- mások nézőpontjának hangsúlyozása

Az empátiás készség kialakulását leginkább hátráltató nevelési tényezők

- hideg, rideg érzelmi légkör
- a mások szempontjait nélkülöző, egocentrikus magatartás
- az agresszív megnyilvánulások következmény nélkül hagyása

Nemi különbségek

● A nők általában nagyobb empátiás készséggel bírnak, mint a férfiak, kivéve a kognitív jellegű perspektívaelfelvételt, melyben a férfiak is ugyanolyan jók.

A CSALÁDI NEVELÉS NAGYON FONTOS AZ EMPÁTIÁBAN, DE MIVEL EZ A KÉSZSÉG NAGY RÉSZBEN TANULT, EGÉSZ ÉLETEN ÁT FEJLESZTHETŐ, EZÉRT AZ ISKOLAI NEVELÉSNEK IS ÓRIÁSI SZEREPE VAN!

“Te-üzenetek”

Általában nem érik el céljukat

Károsítják a személyes kapcsolatokat, mert:

- Büntudatot keltenek.
- Hibáztatásnak, megalázásnak, bírálatnak, elutasításnak érzik őket.
- A másik személy megbecsülésének hiányát közvetítik.
- Gyakran ellentámadást vagy megtorlást váltanak ki.
- Sértik a másik önbecsülését.
- Nem ösztönöznek arra, hogy a másik változtasson a nem elfogadható viselkedésén.
- Sértve érzik magukat és utóbb neheztelnek ránk.
- Gyakran érzik büntetésnek a „Te-üzeneteket”.

Én-üzenetek

● Úgy közölni, hogy ne támadjunk!

● Szabályok:

● Ne rontsa a kapcsolatot

● Minimális negatív értékelés

● Segítse elő a változás iránti hajlandóságot

● Alkotóelemek:

● A probléma oka

● Személyemre tett hatása

● Érzéseim

Tehát:

● az el nem fogadható viselkedés rövid leírása

● az őszinte érzések megfogalmazása

● az el nem fogadható viselkedésből fakadó konkrét, ránk háruló

következmények

+1 kérés / kérdés megfogalmazása

● Az “én-üzenet” azt fejezi ki, hogy ”én is ember vagyok, nekem is vannak problémáim és érzéseim, mint mindenki másnak”.

● Az “én-üzenet” a problémával rendelkező ember segítségkérése, amiről nehéz nem tudomást venni.

● Konfrontáló és megelőző én-üzenet

Pl. Szeretném, ha megmondanád előre, mikor nem jössz haza egyből iskola után, hogy ne izguljak annyit.

Pl. Ha ekkora zaj van, akkor megfájdul a fejem, és nem fogok tudni figyelni rád (rátok).
Pl. Ha fegyelmezetlenül írnátok a dolgozatot, akkor úgy érzem, hiába vagyok korrekt veletek, és dühös leszek. Dühösen kevésbé jóindulatúan tudok javítani.

Gordon – TET

**■ AZ EGYÜTTMŰKÖDŐ, HATÉKONY KOMMUNIKÁCIÓT GÁTLÓ
VERBÁLIS TÉNYEZŐK**

**■ AZ EGYÜTTMŰKÖDŐ, HATÉKONY KOMMUNIKÁCIÓT GÁTLÓ
VERBÁLIS TÉNYEZŐK**

**■ AZ EGYÜTTMŰKÖDŐ, HATÉKONY KOMMUNIKÁCIÓT GÁTLÓ
NEMVERBÁLIS TÉNYEZŐK**

**■ AZ EGYÜTTMŰKÖDŐ, HATÉKONY KOMMUNIKÁCIÓT SEGÍTŐ
VERBÁLIS TÉNYEZŐK**

**■ AZ EGYÜTTMŰKÖDŐ, HATÉKONY KOMMUNIKÁCIÓT SEGÍTŐ
NEMVERBÁLIS TÉNYEZŐK**