

## A konfliktus

A „konfliktus” a latin *confictus* szóból származik, ami fegyveres összeütközést jelent, de a mindennapi szóhasználatban az emberi összeütközés szinonimájaként használjuk.

### Definíció

Szociológiai szempontból: azon társadalmi helyzetek vagy folyamatok, amelyekben két vagy több személy vagy csoport között érdekellentét van, amely érzelmi és/vagy szándékbeli ellentétben, időnként ellenséges interakcióban is kifejeződik.

Pszichológiai szempontból: aktív frusztrációt jelent. Minden választás feszültséggel jár.

A konfliktusok a krízishez hasonlóan a döntés, a választás problémáját jelentik, frusztrációt okoznak.

### Akkor beszélünk konfliktusról, amikor két vagy több ember között:

- Viselkedésük akadályozza egyikük vagy másikuk igényeinek érvényesítését pl. játék, vagy
- Amikor az értékrendjük különböző, pl. jövőre irányultság, személyes kapcsolatok, önértékelés, ész-érv vagy testi erőszak.
- A konfliktusok se nem „jó”, sem nem „rosszak”
- Elkerülhető és elkerülhetetlen konfliktusok, a konfliktus vállalása
- Vállalása, sőt kiprovokálása kimondottan pozitív jelenség: érdekérvényesítés, érdekegyeztetés, érdekütköztetés, stb.
- Ezek demokratikus körülmények között nyíltak, lehetővé válik azok szabályozott és kontrollált kezelését.
- „Ne árts” szabály betartása.
- Megnyilvánulásai szerint lehetnek:
  - Szóbeliek és cselekedetiek (nem racionális, nehezen megmagyarázható).
  - Rejtettek és nyíltak.
  - Adat (információ).
  -

### Fokozataik vagy súlyosságuk szerint:

a nézeteltéréstől a kapcsolataink megváltoztatási kényszerűségén túl egészen a kapcsolat megszüntetéséig terjedhet. A szervezetekben a konfliktus elkerülhetetlen.

### A konfliktusok típusai

#### Konfliktushoz vezethet bármilyen:

- egyet nem értés,
- ellentmondás,
- összeegyeztethetlenség.

#### Célkonfliktus – érdekek eltérése.

**Kognitív konfliktus** – különböző meggyőződések, hiedelmek, értékek összeegyeztethetlensége.

**Érzelmi-affektív konfliktus** – a dolgok iránti eltérő attitűd ellentmondásai.

## Lefutás szempontjából két jellegzetes konfliktusforma

Egyre nagyobb amplitúdóval a konfliktus

- kiéleződik vagy
- megoldatlan marad,

Csillapuló amplitúdóval a

- megegyezés irányába vezet,
- problémamegoldással, a konfliktus érdemi lezárásával kecsegtet.
- 

## Szintje szempontjából

- Belső (intrapaszichés).
- Személyközi (interperszonális).
- Csoportok közötti.
- Szervezeti, társadalmi szintű (pl. etnikai).
- Országos, nemzetközi konfliktusok.
- Kimenetel szempontjából lehet
- Destruktív konfliktusok: érzelmileg telített helyzetet, védekező, blokkoló magatartást eredményeznek.
- Konstruktív konfliktusok: bátorítják a kreativitást, leválasztják a problémát az egyénről, enyhítik a feszültséget, érdemi problémamegoldást tesznek lehetővé.
- 

## **A konfliktus előnyei**

A konfliktusok elsősorban mozgósítanak, serkentenek, a személyiséget érlelik.

- Fejleszti a kreativitást.
- Technológiai fejlődést (bérek emelése, gépesítés),
- A konfrontáció a megújulás egyik szükséges adaléka,
- Mindenki sokkal nagyobb mértékben tudatosulhat saját identitása.
- Eszköze lehet a résztvevők saját, belső konfliktusuk kezelésének.
- A probléma megfogalmazása illetve feldolgozása szükségessé és lehetővé teszi a helyzet újraértékelését, az új fejlesztési irányok kialakítását.

## **Konfliktushelyzetben az ember viselkedését az**

- Önérvényesítés = mennyire tudja hatalmát, anyagi eszközeit, személyes vonzerejét mozgósítani, hogy az ő szempontjai érvényesüljenek, akár a másik fél rovására is.
- Az aktivitás, a nem kooperativitás jellemzi.
- Önalávetés = milyen mértékben képes feladni saját törekvését annak érdekében, hogy a másik ember akarata, vágya stb. érvényesüljön.
- A passzivitás, a kooperatív magatartás kerül előtérbe.
- Konfliktus helyzetben az ember viselkedését e kettő aránya szabja meg.

## **A konfliktushoz való viszonyulás**

- A minták szerepe!
- család,
- Iskola

A minták beépülnek a viselkedésünkbe.

(alkoholista apa – konfliktus - ital=más konfliktuskezelési eljárást nem ismer)

### **A konfliktuskezelés hibás formái**

- **Nem cselekszünk, amikor kellene (tagadunk, támadunk, lehurrogjuk = leegyszerűsítjük az esemény bonyolultságát, nem akarunk, merünk a kellemetlenséggel szembesülni.**
- **Cselekszünk, amikor nem kellene (ott látunk megoldást, ahol nincs pl.:**
  - világmegváltás,
  - fantáziálás (elköltözés, új iskola- nem vesszük figyelembe a kompromisszumkötés szükségességét)
- **Nem a megfelelő szinten cselekszünk, azaz nem értjük a másik mozgatórugóit, érdekeit, ott teszünk erőfeszítést, ahol a probléma megoldható, elbeszélünk egymás mellett.**
- 

### **A konfliktusok kreatív megközelítése**

Ha valami nem úgy történik, ahogyan szeretnénk, különféle módon reagálhatunk:

- Kiléphetünk a helyzetből.
- Kioktathatjuk a szerintünk nem megfelelően viselkedő másikat.
- Megsértődhetünk.
- Megpróbálhatunk elégtételt venni.
- Tisztázhatjuk a helyzetet, s ennek révén feltárhatjuk az abban rejlő lehetőségeket.
- A konfliktuskezelés három archetípusa
- Szemet szemért, fogat fogért!
- (elégtétel, bosszú, önbíráskodás)- törvények!
- Aki megdob kővel, dobd vissza kenyérrel!
- (a megbocsátani tudás, az irgalom nagy érték)
- Kard által vész, ki kardot ragad! (kölcsonösségen alapul, kölcsönös érdek, hogy szabályozzuk dolgainkat, megegyezünk, betartsuk a törvényeket. Igyekezzünk úgy viselkedni másokkal, ahogyan azt magunkkal szemben elvárjuk.)

### **A konfliktuskezelés előfeltétele**

- Önbecsülés és mások megbecsülése.
- Készség a meghallgatásra és a megértésre.
- Beleérzés képessége.
- Önérvényesítés erőszak nélkül.
- Együttműködés.
- Nyitottság és kritikai gondolkodás.
- Fantázia, kreativitás.
- Versenysszellem (vitatkozás) helyett együttműködés (odafigyelés).

Ha meg akarjuk oldani a konfliktust, akkor az „ellenség” felé úgy kell közeledni, mintha barát volna!

**Az ember pszichikus változásai különböző életkorokban meghatározott konfliktuslehetőségeket rejtnek magukban az individuális sajátosságok kialakulását segítve (Erikson).**

- Csecsemőkor (1 év) – alapvető bizalom -bizalmatlanság.
- Kisgyermekkor (2-3 év) – önállóság - kétségbeesés (bizonytalanság).
- Óvodáskor (3-5 év) –kezdeményezés– büntudat.
- Iskoláskor (6-11 év) – kompetencia - önalávetés (kisebbrendűség).
- Pubertás (12-20 év) – identitás – szerepdiffúzió.
- Fiatalfelnőttkor (25 év)- intimitás – izoláció.
- Felnőttkor (60 év) – alkotókészség – stagnálás („megfeneklettség”)
- Késői felnőttkor (időskor)- integritás-kétségbeesés.

**Az érzelmi, lelki problémák kommunikációs megoldása: konfliktusfeloldás**

- A konfliktusmegoldás előtt foglalkoznunk kell az erős érzelmekkel!
- A módszer a konfliktust irányító, egyszerű kommunikációs szabályok halmaza.
- A konfliktusfeloldás háromlépcsős folyamata:
  1. Tisztelettel bánunk a partnerrel.
  2. Addig figyelünk, amíg „meg nem tapasztaljuk a másik oldalt”, és visszajelezzük a közölt tartalmát, az érzelmeket és az okfejtést.

**Konfliktusfeloldás**

3. Röviden megfogalmazzuk saját véleményünket, érzelmeinket és igényeinket.
- röviden, lényegre törően közöljük álláspontunkat,
  - kerüljük el az érzelmi töltéssel rendelkező szavakat, a pozitív-negatív minősítéseket,
  - azt mondjuk, amit gondolunk, és gondoljuk komolyan, amit mondunk (óvakodjunk a szélsőséges kijelentésektől),
  - tárjuk fel érzelmeinket.

**Carl Rogers - féle szabály:**

*„Mindenki csak azután juttathatja kifejezésre érveit, miután előbb újból és pontosan megfogalmazta az előtte beszélő gondolatait, érzelmeit, valamint mindezt az említett személy megaláztatására tette.”*

**Alapszabály a megoldáshoz**

- Azonosítsuk és tudatosítsuk saját kedvenc stílusunkat (eredményre jutok-e az eddig bevált módszerekkel, vagy változtatni kell?)
- Legyünk kreatívak és képesek saját kommunikációs repertoárunk bővítésére (kommunikációs készségfejlesztés).
- Értsük meg a konfliktust körülvevő összefüggéseket (rendszerzés, rendszerszemléletű, ökológiai megközelítés)
- Legyünk képesek megbocsátani.

## Megoldás

- **Vádaskodás helyett használj én-üzeneteket!**

„Én mérges vagyok, mert...”; Engem bánt az, hogy...” Ne azzal dobálózz, hogy „Te mindig...”; „Te sosem...” Ne mondd azt a partnerednek, hogy tudod mit gondol, mit érez, mert nem vagy gondolatolvasó, majd ő elmondja neked.

## Megoldás

- **Ne a partnered bíráld, hanem a viselkedését!**

Hajlamosak vagyunk arra, hogy azt mondjuk, „idegesítesz engem”, ami arra utal, hogy egyenesen vele van problémád. Ebben a konkrét esetben inkább mondd azt, hogy „idegesít az, hogy nem mondtál igazat, nem voltál pontos, kérlek máskor legyél őszinte, legyél pontos, ha ezt beszéltük meg”, és ekkor elimináltuk a személy elleni támadást, és megelőztük az esetleges durva védekező reakciót, ami az ilyen kijelentéseket követi

## Megoldás

**Ismerd be, ha valamiben te voltál a hibás,** és mindig bocsáss meg, ha a partnered hibázott. Ne játszd a sértődöttet, ne büntesd hallgatással. Két ember soha nem fog egyetérteni abszolút mindenben, de nem is olyan fontos, hogy mindig egyetértsenek. Meglátni és megérteni egy másik embert, az álláspontját, kiszélesíti a látókörünket és megerősíti a kapcsolatunkat.

## A konfliktusra reagáló magatartás modellje

### Konfliktuskezelés érdekérvényesítés alapú megközelítése

- Elkerülő „nincs út – nincs győzelem”
- Versengő (önérvényesítő) „az én utam – én győztem”
- Alkalmazkodó (önalávető) „a te utad – én vesztettem”
- Kompromisszumkereső (feltételezi az együttműködést, a kölcsönös bizalmat, az igazságosságot) „fél út – fél győzelem”
- Problémamegoldó (együttműködő, konstruktív, közös megegyezéssel egyeztetnek érdekeket, szükségleteket, szándékokat) „a mi utunk – mindketten győztünk”
- 

### Konfliktusmegoldási stratégiák

- A versengés: a versengő maximálisan önérvényesítő, domináns. A másik szempontjait nem veszi figyelembe, semmiképpen sem akar veszíteni. Sokféle taktikát lehet használni: hatalom, fenyegetés, érvelés, mások meggyőzése.
- Az alkalmazkodás: az alkalmazkodó feladja célkitűzéseit és hagyja, hogy a másik szempontja érvényesüljön. Rendszerint igyekeznek fenntartani a kapcsolatokat, és félnek olyan dolgok megtételétől, amely az embereket eltávolíthatja egymástól. A konfliktusokat rossznak tartják. Nagylelkűséget, emberiséget vagy engedelmességet tükröz.
- Stratégiák
- A kompromisszum: a kompromisszumkereső többről mond le, mint a versengő, de kevesebből, mint az alkalmazkodó.
- A cél elérése szempontjából ez félút. Lényege, hogy mindkét fél számára nem a kívánt, de még elfogadható megoldás születik. A kompromisszumok segítségével fenntarthatók a kapcsolatok.
- Ez nagyon gyakori módja a konfliktusok kezelésének. Főleg piaci környezetben.

- Stratégiák
- Az elkerülés módszere: többnyire időnyerés a célja, egyik fél se megy bele nyílt konfrontációba, kitérnek a probléma felvállalása alól is. Rendszerint nagyon felkavarja őket érzelmileg az a feszültség, ami a konfliktusból ered. Az elkerülő szerint a konfliktus egy rossz dolog.
- A problémamegoldás módszere vagy együttműködés: a rivalizálást a feladatorientáltság váltja fel. Kifejezésre juttatják szükségleteiket és céljaikat, komoly és alapos munka különböző megoldások, alternatívák feltárására. Elkezdik tisztelni a másik nézőpontjait. Megerősítheti a kapcsolatot, és kölcsönös tiszteletet válthat ki.

### **Elkerülő**

Konfliktuskerülő, nem vállalja nyíltan önmagát. Kilép, nem oldja meg a konfliktust, amely vagy megszűnik, vagy többszereplőssé alakul, de nélküle zajlik le. Egy darabig hasznos ez a magatartás, de lesz olyan pont, amikor már nem tudja elviselni a helyzetét. A „mindig meg kell felelnem” magatartás kisebbségtértség-érzést gerjeszt. Alacsony önmegvalósítás, alacsony együttműködés jellemzi.

### **Versengő**

Csak az egyik oldal érdeke érvényesül, az egyik fél el akarja fogadtatni az ő igazságát. Lesz győztes és vesztes. A vesztes helyzetnek negatív önértékelési hatása lehet. Önmegvalósításban saját akaratát juttatja érvényre.

### **Alkalmazkodó**

Az egyik fél megváltoztatja vagy föladja az álláspontját. Értékeinek feladásával teljesen és egyoldalúan alkalmazkodik. Énvédő mechanizmusa megpróbálja elfogadni önmaga alávetését. Önbecsülésének fenntartása félelemből, aszimmetrikus viszonyból vagy tapintatból, esetleg a másik iránti viselkedéskultúrából adódik. Lehet helyes, káros vagy romboló hatású. Alacsony önmegvalósítás és magas együttműködés jellemzi.

### **Kompromisszumkereső**

Az igényeit egyezteteti a másik féllel. Mérlegeli a másik fél álláspontját. Nincs vesztes vagy győztes, a felek között korrekt megegyezés születik. Közepes együttműködés, közepes alkalmazkodás jellemzi.

### **Problémamegoldó**

Megtörténik a két álláspont egyeztetése, a megegyezés közösen alakul ki. Mindkét fél mérlegeli a másik szempontjait, enged a szándékából, és egy harmadik megoldás érvényesül. Nincs vesztes. Magas önmegvalósítás, magas együttműködés jellemzi.

## **Az együttműködéses konfliktusmegoldás lépései**

- A problémát a *szükségletek*, nem pedig a megoldások szempontjából határozzuk meg.
  - *Ötlebörzén* kigondoljuk a megoldás lehetséges változatait
  - A mennyiségre figyelünk, nem a minőségre.
  - Ne értékeljünk, ne minősítsünk, ne akarjunk tisztázni, illetve ne szorgalmazzuk a tisztázást.
  - Minden ötletre „bukjunk”.
  - Vigyük tovább a másik elgondolásait.
  - Fektessünk fel listát minden elgondolásról.
- Az együttműködéses konfliktusmegoldás
- Kerüljük el, hogy az emberek nevét az általuk javasolt elgondolásokhoz kapcsoljuk.

- Ne érkezzünk beállítódással a konfliktus megoldásra, mert a megoldás merevsége felelős sok, problémamegoldást célzó próbálkozás kudarcáért.

- Kiválasztjuk azt az ötletet (azokat az ötleteket), amelyek legjobban felelnek meg mindkét fél szükségleteinek, és ellenőrizzük a lehetséges következményeket.
- Eltervezzük, hogy ki, mit, hol és mikorra tesz meg.
- Megvalósítjuk a tervet.
- Egy későbbi időpontban értékeljük, hogy mennyire bizonyult jónak a megoldás.

Az egyénre jellemző domináns konfliktusmegoldó repertoár

Ez nem jelent kizárólagosságot, konfliktuskezelő viselkedésünk a helyzettől is függ.

Különböző szituációkban más-más konfliktuskezelő magatartást alkalmazunk.

Minden egyes konfliktuskezelő magatartásnak van bizonyos helyzetekben előnye.

Pl. az elkerülés hasznos lehet, ha olyan kérdésekről van szó, amelyek nem jelentősek, vagy ha csekély esély van arra, hogy sikerrel kerüljünk ki belőle.

## **A konfliktus megelőzésének módszerei**

- Kevesebb akadály állítása a partner elé (utasítás, fenyegetőzés, mindennek lehordása).
- Kibeszéltetés taktikája
- (beszéljen a saját érzelmeiről, meggyőződéséről, vélekedéséről).
- Visszajelző figyelés (pozitív - negatív érzések, kérések adása, félelmek leadása).
- A konfliktust kiváltó viselkedések tudatosítása
- (szavak, pillantások, cselekedetek hajlamosak bizonyos embereket konfliktusba „kergetni”, ezek általában korai gyermekkori tapasztalatokban gyökereznek).

### **Megelőzés**

- Feszültségcsökkentés fizikai módszerekkel
- (versenyhelyzetet teremtő sportolás, a fárasztó fitnesz, stb. mint levezető tényező).
- Fokozott tolerancia és elfogadás, emocionális támogatás
- (családtól, barátától jövő fokozott érzelmi támogatás).
- Az aktuális témák ellenőrzése, kézben tartása
- (értékes mint az egyének, mint a csoportkapcsolatokban történő viszálykodás területén is).
- A konfliktus esetleges következményeinek, árának felmérése és tudatosítása
- (az összes következmény gondos felmérése és a konfliktus ára is elrettenthet bennünket, hogy szükségtelen vitába keveredjünk).

### **A megelőzés módszere a hiteles élet, amelynek alapvető követelményei:**

- Tisztán kommunikálni.
- Versengés helyett együttműködni.
- Legyőzés helyett megerősíteni, hatalmat adni a másoknak.
- Kategorizálás helyett az egyén egyediségét hangsúlyozni.
- Az engedelmesség kikényszerítése helyett a hatalmat útmutatásra, s az emberi lehetőségek kibontakoztatására használni.
- Önmagunkat szeretni, értékelni és megbecsülni, békében élni önmagunkkal.
- Személyes és társadalmi felelősséget vállalni.

- A problémákat kihívásként, és kreatív megoldások lehetőségeként kezelni.

#### **A konfliktusok pszichés zavarokat is okozhatnak**

- A konfliktusokat nem lehet kiküszöbölni az életünkéből, de nem is feltétlenül rossz dolog, hogy léteznek konfliktusok.
- Az ember életminősége azon is múlik, hogy miként tud hozzáállni a problémához.
- A belső konfliktusok jelentik a kezdetet.
- Hiszen először azt kell átgondolni, hogy mik az én félelmeim, feszültségeim, reményeim.
- Célkitűzésünk az lehet, hogy az életünk során a konfliktuskerülő stratégiák helyett a konstruktív konfliktuskezelő módszereket tudjuk elsajátítani, fejleszteni.