



KONFLIKTUSKEZELÉS

GÁVRILYUK ILONA

A KONFLIKTUS FOGALMA



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

Ellentétes, vagy egymást kölcsönösen kizáró érzelmek, vágyak vagy késztetések egyidejű jelenléte.

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

JÓ KONFLIKTUS

- elősegíti a csoport céljainak elérését, növeli teljesítményét
- bátorítja a kreativitást, az ötletek felszínre kerülését
- leválasztja a problémát az egyénről □
- leleplezi az irracionális érveket
- enyhíti a feszültséget
- a változás és önértékelés szellemét viszi a csoportba □
- átláthatóvá teszi a hatalmi és erőviszonyokat



ROSSZ KONFLIKTUS

- a csoportteljesítmény csökkenéséhez vezet
- olyan helyzetet eredményez, amely érzelmileg telített (pl.: nyer/veszít) □
- védekező, blokkoló magatartáshoz vezet □
- polarizálja a csoportvéleményt
- a csoport széteséséhez vezet



ISMERKEDJÜNK MEG A KONFLIKTUSOKKAL

"A béke nem a konfliktus hiánya, hanem a konfliktus kezelésének képessége" - írta Dan Millman, a Békés harcos útja című könyv világhírű szerzője.

Mindennapi életünk konfliktusokkal terhelt, gyakran előfordulnak olyan helyzetek, melyekben céljaink, érdekeink ütköznek mások törekvéseivel. Minden munkahelyen, különösen az iskolákban, óvodákban elengedhetetlenül fontos, hogy ezekből a konfliktusos helyzetekből a legjobbat hozzuk ki, mindkét konfliktusban résztvevő fél számára.



A KONFLIKTUSKEZELÉS TRÉNING

abban nyújt segítséget, hogy megtanuljuk, hogy ne elkerüljük a konfliktusokat, hanem azokat konstruktívan a javunkra fordítsuk.



MIBEN NYÚJT SEGÍTSÉGET A KONFLIKTUSKEZELŐ TRÉNING?

- **hatékony indulatkezelési technikák elsajátításában;**
- **képessé tesz bizonyos konfliktusok megelőzésére;**
- **a résztvevő megismeri a konfliktusok fajtáit és okait, szokásos lefolyásukat, a kialakult konfliktusokat mélyebb szinten megérti;**
- **segít megismerni, tudatosítani saját, konfliktushelyzetben megjelenő reakcióit illetve viselkedéses jellemzőit;**
- **segít az egyéni problémakezelési hibák tudatosításában és elemzésében;**
- **megismerteti a különböző konfliktuskezelési stílusokat illetve jártasságot ad a szituációnak megfelelő konfliktuskezelési stílus kiválasztása terén;**
- **a résztvevő megtanulja, hogyan vezessen problémamegoldó beszélgetéseket, kemény tárgyalásokat sokkal kevesebb stressz mellett;**
- **képessé teszi a résztvevőt az önérvényesítő viselkedés és kommunikációs alkalmazására;**
- **felkészíti a résztvevőt a nehéz helyzetek kezelésére, szándéka és elvárásai világos, egyértelmű, megfogalmazására, ezáltal az aktív felelősségvállalásra.**

A VÁLASZTHATÓ TÁRGY MUNKAFOLYAMATA

NAPPALI TAGOZATOS HALLGATÓK SZÁMÁRA

5 előadás - elméleti ismereteket közvetít a konfliktusok meghatározásáról, a konfliktusok típusairól valamint a konfliktusmegoldási technikákról és stratégiákról.

10 tréningfoglalkozás - amely élmény- és problémacentrikus tréning folyamaton keresztül fejleszti a résztvevők konfliktuskezelési készségét. A kurzus csoportos technikákat mutat be, melyekkel fejleszthető a személyközi interakció-, kommunikáció-, meggyőző-, empátia és a konfliktuskezelési készség. A bemutatandó technikák alkalmasak arra is, hogy – az „együttes élmény” átélésén keresztül – a csoportban erősödjön a csapatszellem és együttműködési készség.

Kreditértéke - **4 kredit**

A kurzus **beszámolóval** zárul

SZAKIRODALOM

AZ ELMÉLETI ISMERETEK ELMÉLYÍTÉSÉRE

1. Ващенко І. В. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. / І. В. Ващенко, М. І. Кляп. — К. : Знання, 2013. — 408 с. — (Вища освіта ХХІ століття).
2. Примуш М.В. Конфліктологія. Навчальний посібник. — К. : ВД «Професіонал», 2006. — 288 с.
3. Тихомирова Є. Б. Конфліктологія та теорія переговорів : Підручник / Є. Б. Тихомирова, С.Р. Постоловський. — Рівне : Перспектива, 2017. — 240с.
4. Яхно, Т. П. Конфліктологія та теорія переговорів [Текст] : навч. посіб. / Т. П. Яхно, І. О. Куревіна ; М-во освіти і науки, молоді та спорту України, Львів. комерц. акад.-К.: Центр учб. л-ри, 2012. - 175 с.
5. Birloni Szilvia – Sík Eszter: Az alternatív konfliktuskezelés keretrendszerének kialakítása, 2013, Human Profess
Kft.http://ofi.hu/sites/default/files/ofipast/2013/05/AVP_keretrendszer.pdf
6. Budavári-Takács Ildikó Dr.: A konfliktuskezelés technikái, 2011
https://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop412A/2010-0019_konfliktus_kezeles/ch17.html
7. Dávid Imre - Fülöp Márta – Pataki Nóra - Rudas János: Stressz, megküzdés, versengés, konfliktusok, 2014, Budapest, MTSzSz

SZAKIRODALOM

AZ ELMÉLETI ISMERETEK ELMÉLYÍTÉSÉRE

- Atkinson, R. L., Atkinson, R. C., Smith, E. E., Bem, D. J., (1997). Pszichológia, Osiris, Budapest
- Deutsch M. (1981) Az együttműködés és a versengés hatása a csoportfolyamatokra. In: Csepeli Gy. (szerk.) A kísérleti társadalomlélektan főárama. Gondolat Könyvkiadó, Budapest.
- Deutsch M. Krauss R. M. (1981) A fenyegetés hatása az interperszonális alkura. In: Csepeli Gy. (szerk.) A kísérleti társadalomlélektan főárama. Gondolat Könyvkiadó, Budapest.
- Forgács J. (2007). A társas érintkezés pszichológiája, Kairosz Könyvkiadó Kft., Budapest
- Gordon T. (2010). P.E.T. A gyereknevelés aranykönyve, Gordon Kiadó Magyarország Kft. Budapest.
- Gordon T. (1989). T.E.T. A tanári hatékonyság fejlesztése, Gondolat Kiadó, Budapest
- Harris, T. (2000). OK vagyok, OK vagy. Módszer az önismerethez, Édesvíz Kiadó, Budapest
- Hunyady Györgyné és Szekszárdi Júlia (1998). Konfliktusok az iskolában. Esetelemző gyakorlatok. BT F.
- Járó K. (2000). Játszmák nélkül. Tranzakcióanalízis a gyakorlatban. Helikon, Budapest
- Kopp Mária, A stressz szerepe az egészségtromlásban. Mikor káros a stressz?
elérhetőség/hozzáférés: <http://www.medlist.com/HIPPOCRATES/V/1/044main.htm> [olvasva: 2010. augusztus 16.].
- Mirnic Zsuzsanna, A személyiség építőkövei, Típus, vonás és biológiai elméletek, Bölcsész Konzorcium, HEFOP3.3.1P.2004090134/1.0, 2006. elérhetőség/hozzáférés: <http://mek.niif.hu/04800/04808/04808.pdf> [olvasva: 2010. augusztus 16.].
- Perczel Forintos Dóra, Asszertivitás viselkedésterápiás módszerek SE ÁOKKlinikai Pszichológiai Tanszék, elérhetőség/hozzáférés: <http://www.vikote.sote.hu/Asszertivitasviselkedesterapiascsoportmodszerek%28PerczelDora%29.pdf> [olvasva: 2010. augusztus 16.].
- Shapiro, D. (1995). Konfliktus és kommunikáció, Open Society Institute, New York
- Strasser F., Randolph P., (2008). Mediáció A konfliktusmegoldás lélektani aspektusai, Nyitott Könyvmű

SZERETETTEL VÁROMI!

