

Konfliktus, megoldás

Kazincbarcika, 2017

cseresjudit@gmail.com

20/ 433 6708

A konfliktus az élet savaborsa

Igaz ez? Miért igen, miért nem?

Legutóbbi konfliktusom

Megoldódott, vagy maradt bennem
„tüske”?

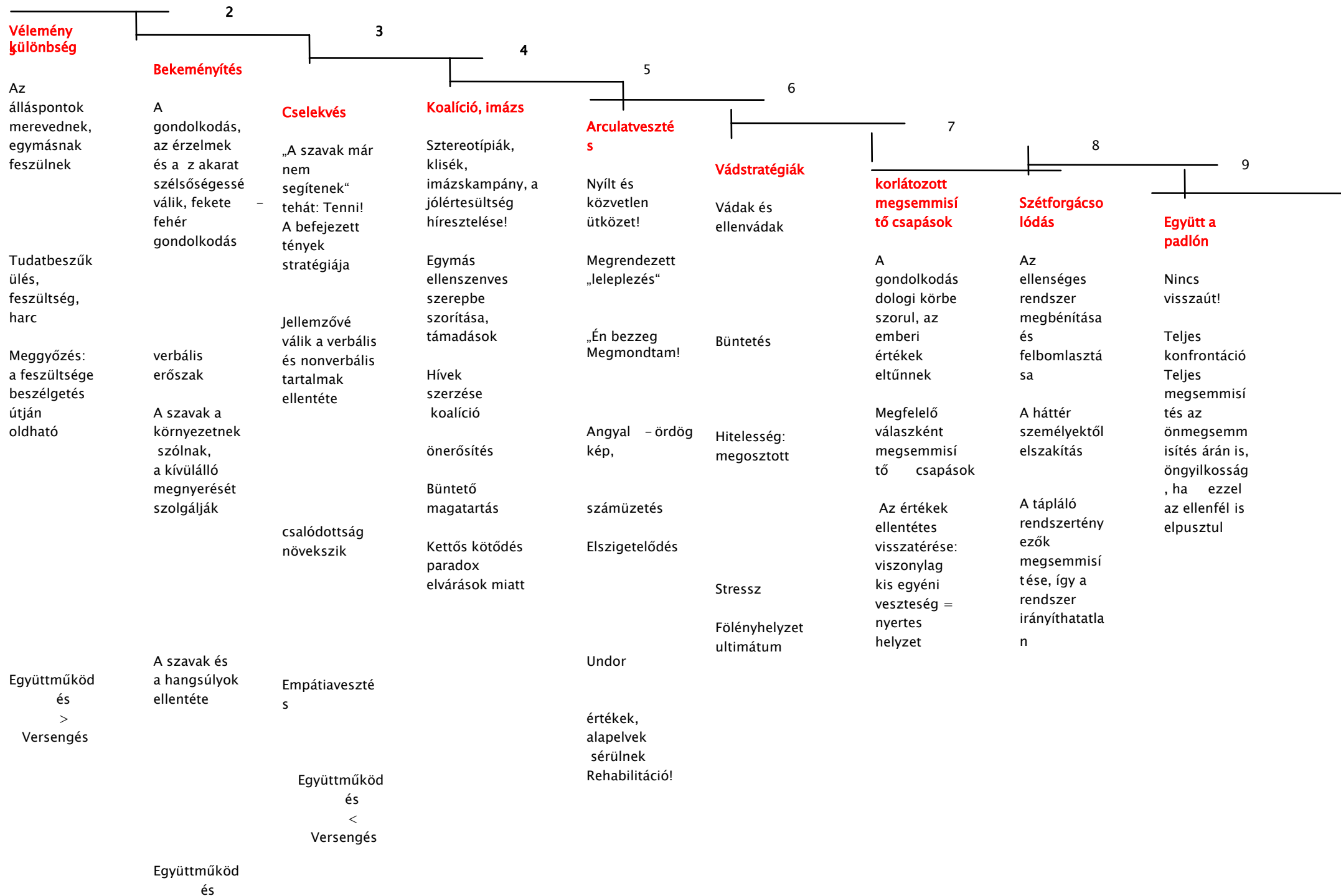
Hogyan oldottam meg?

Miért fogadtam el a másik fél
megoldását?

**A konfliktus kölcsönös függő
helyzetet teremt.**

Kinek jó ez, kinek kellemetlen?

A megoldatlan konfliktus
„dolgozik” tovább,
elmérgesedik, eszkalálódik



Vannak-e az idősödőknek
sajátos konfliktusaik?

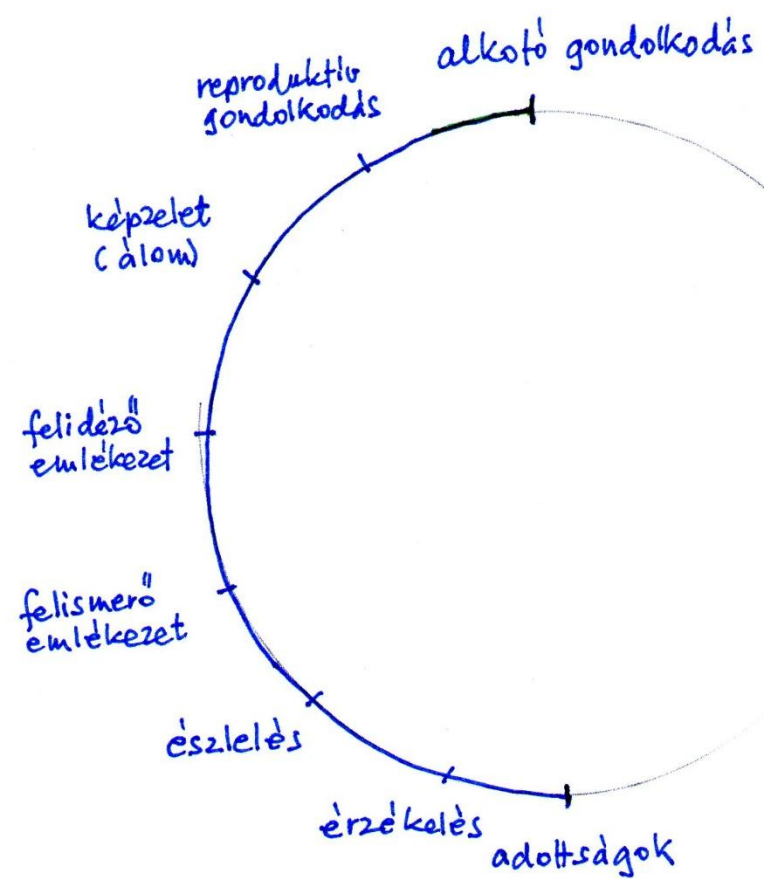
Mondj példákat!

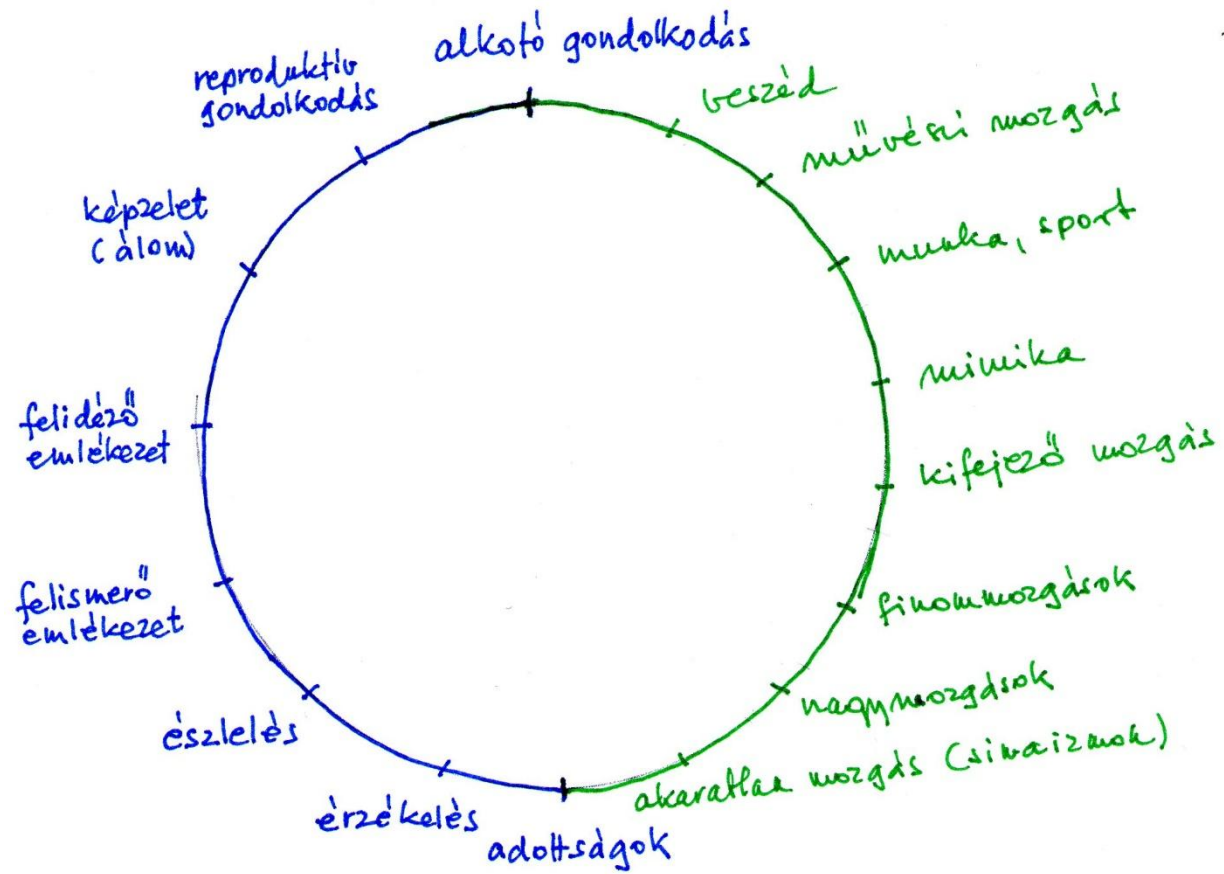
Konfliktus-típusok:

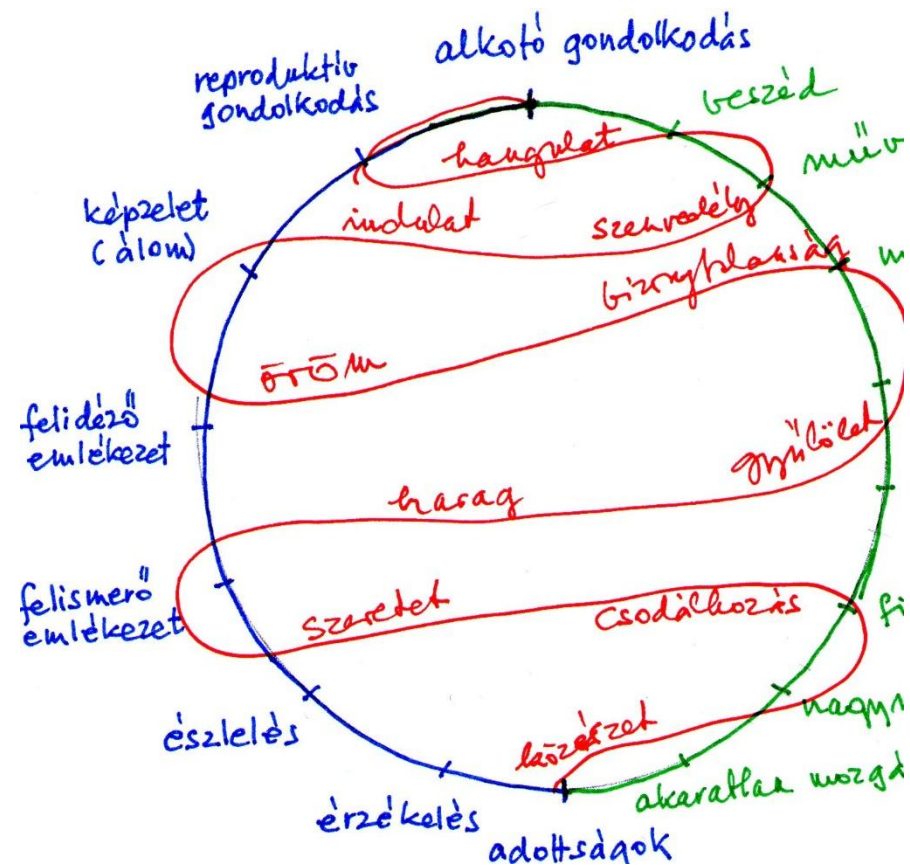
- Közvetlen társas környezet
- Tágabb társas környezet
- Alkalmi

- Minden ember olyan mint minden más ember
- Minden ember olyan, mint néhány más ember
- Minden ember olyan mint senki más

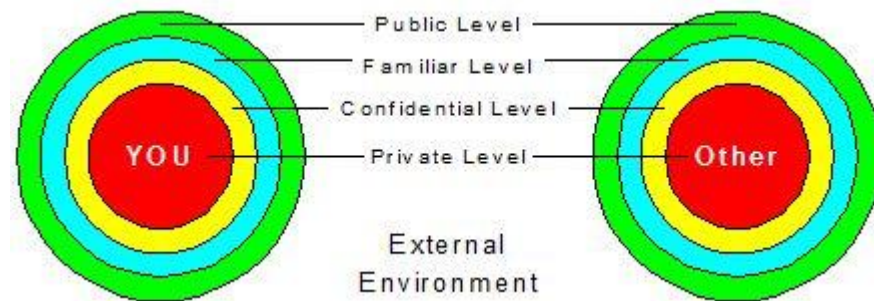








A személyes tér (proximitás)



TA: én-állapot modell



Tranzakcióanalízis (TA) 1

- Különböző *"én-helyzetekből kommunikálunk"*.
- Szülő - Felnőtt – Gyermek
- Énállapot-változások
- Egyszerre egy dominál
- Konfliktusba keveredhetnek

Életpozíciók

- „Én OK vagyok és Te is OK vagy.”
 - ++ a jele, az **együtműködés** alapja
- „Én OK vagyok, Te nem vagy OK.”
 - +- a jele, a **verseny** állapota
- „Én nem vagyok OK, Te OK vagy.”
 - -+ a jele, a **függőség** helyzete
- „Én sem vagyok OK, Te sem vagy OK.”
 - -- a jele, a **kétségbeesést** jelenti

•

Az emberi test nem verbális kódjai és funkcióik

1. Testkontaktus
2. Proximitás
3. Tájolás
4. Megjelenés
5. Fejbólintás
6. Arckifejezés
7. Gesztusok (kinezika)
8. Testtartás
9. Szemmozgás és szemkontaktus
10. A beszéd nem-verbális aspektusai

A Johari ablak

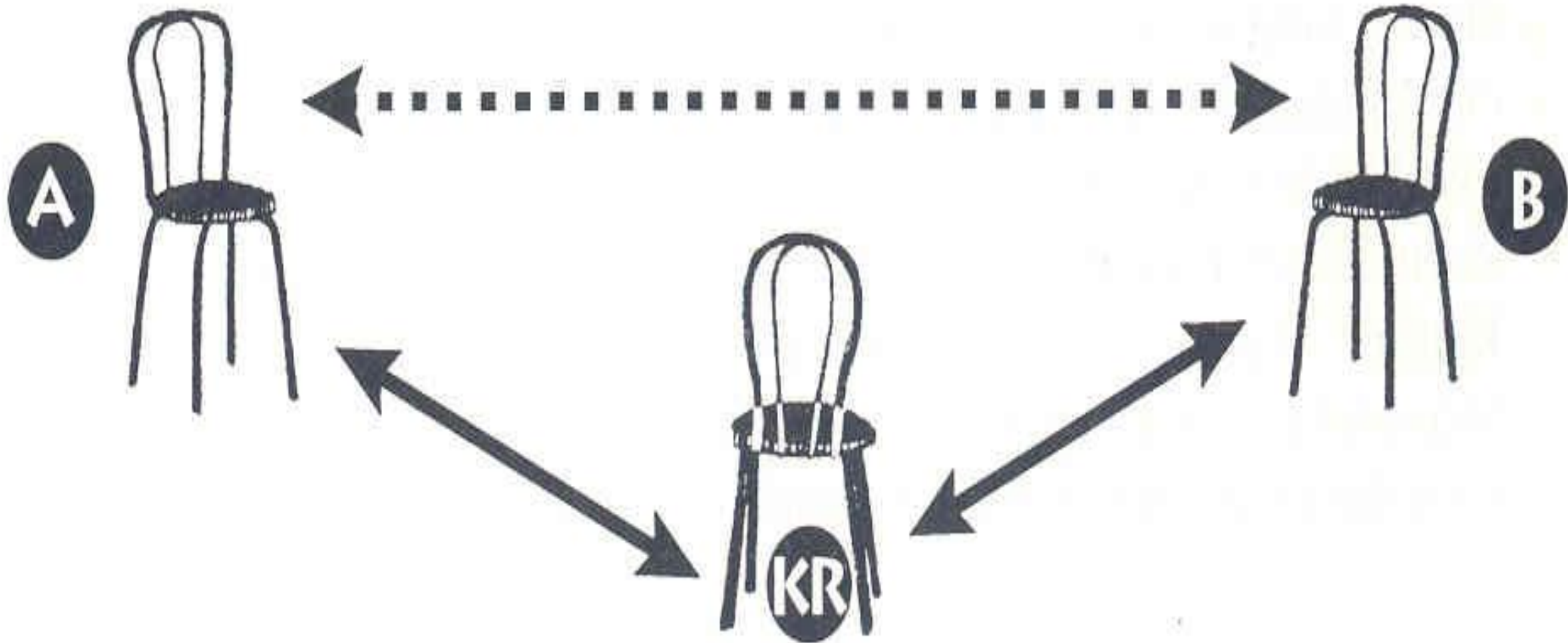
		Az „én” számára	
		Ismert	Ismeretlen
Mások számára	i s m e r t	Aréna	Vak
	i s m e r e t l e n	Zárt	Sötét

Mire jó a mediáció?

- Konfliktusok nem oldódnak meg attól, ha kívülről döntést hoznak.
- A feleknek személyesen kell helyt állniok a tettükért.
- Esélyt ad a változásra, nem szimplán büntetés.
- Megelőzi az agressziót.

Mediáció
Vállalt konfliktus a felek között
Konfliktus szereplői jelen vannak
Általában önkéntes
Ha van megállapodás, akkor az a felek közötti szerződésnek tekinthető
A konfliktusba „belépő” semleges külső fél, akit a résztvevők választanak
A tárgyalás kereteit a felek és a semleges külső fél együtt határozzák meg
A hozzászólásokat a közösen megállapított szabályok korlátozzák
A mediátor kontrollálja a folyamatot, felek pedig a végeredményt
Privát eljárás mód

Pereskedés
Konfliktus a felek között
Konfliktus szereplői nem mindig vannak jelen
Nem önkéntes
A döntés kötelező a felekre, de fellebbezésre van lehetőségük
A konfliktusba „belépő” kijelölt külső fél
Nagymértékben formalizált eljárás
A hozzászólásokat meghatározott szabályok korlátozzák
A semleges fél kontrollálja a folyamatot és a végeredményt
Bírósági eljárás mód



- Első szakasz: Bevezetés
- Második szakasz: Megszakítás nélküli idő
- Harmadik szakasz: Eszmecsere
- Negyedik szakasz: Megállapodás kidolgozása
- Ötödik szakasz: A megállapodás megírása
- Hatodik szakasz: Az ülés lezárása

Az egyes SZAKASZOK FUNKCIÓJA:

- Első szakasz (bevezetés): információátadás a mediáció lényegéről, az ülés menetéről, a keretek meghatározása
- Második szakasz (megszakítás nélküli idő): a felek álláspontjának megismerése, a főbb témák meghatározása
- Harmadik szakasz (eszmecsere): a felek képessé tétele a másik fél helyzetének megértésére, érdekeik, szükségleteik megfogalmazására, a közös pontok megtalálására
- Negyedik szakasz (a megállapodás kidolgozása): a témáknak megfelelően a (megoldási) javaslatok összegyűjtése, az érdekek és szükségletek figyelembevételével történő értékelése és a döntés meghozatala
- Ötödik szakasz (a megállapodás megírása): a tényekre és feladatokra koncentráló megállapodás pontjainak meghatározása, rögzítése
- Hatodik szakasz (az ülés lezárása): a folyamat összefoglalása, a felek magatartásának elismerése, a további feladatok, lehetőségek áttekintése

Köszönöm a figyelmet

Mára ennyi!