



# Mentális egészségfejlesztés

## Munkahelyi beilleszkedést segítő foglalkozás

**Célcsoport:** 15-18 évesek

**Témakör megnevezése:** 3. Konfliktuskezelés, nemet mondás

### A foglalkozás fejlesztési eredményei:

A tanuló tudja mit jelent a „konfliktus” szó, meg tud határozni olyan szabályokat, amelyek segítenek a konfliktuskezelésben. Tudatosítja, hogy a konfliktuskezelésben mennyire fontos a másik meghallgatása, megértése, képes visszajelezni, amit a másik mondandójából megértett.

**Bevezetés:** A konfliktusok hatékony kezeléséhez a legfontosabb, hogy megértsük azt, miért jött létre, mi tartja fenn, illetve felismerjük, hogy a konfliktusban résztvevő másik számára mit jelent a helyzet. Ha megkérdezzük az embereket egy konfliktushelyzetről, vég nélkül képesek sorolni a hibákat, amelyeket mások elkövetnek, ám ők maguk soha. A megoldáshoz azonban kevés, hogy felismerjük a többiek hibáit, és arra várunk, hogy ezeket ők is belássák. Meg kell értenünk azt is, hogy mi az, amivel a többiek minket vádolnak, és be kell látnunk, miben van igazuk. Konfliktusaink megélése és kezelése a mi felelősségünk, mások hibáztatása felesleges és önromboló, cseppet sem segít hozzá, hogy javítsunk a helyzeten.

Beszélgjünk meg: Mit jut eszükbe arról, hogy „konfliktus”?

A foglalkozásvezető táblára gyűjtheti az asszociációkat. Érdemes hangsúlyozni, hogy a negatív asszociációkat az a félelmünk is táplálhatja, hogy a konfliktusok elfajulnak, ezért fontos, hogy megtanuljuk azokat jól kezelni, a saját céljaink, vágyaink, érdekeink védelmében. (Kiegészítő tartalom: Melléklet: Konfliktuskezelési stratégiák a konfliktus kétdimenziós modellje alapján)

A **konfliktus** a szükségletek, óhajok és követelések összeütközéséből születik. A konfliktus olyan „ütközés”, amely mögött igények, szándékok, vágyak, törekvések, érdekek, szükségletek, nézetek, vélemények, értékek szembenállása húzódik meg.



# Mentális egészségfejlesztés

## A konfliktus kétdimenziós modellje

<b>ALKALMAZKODÓ</b> Alacsony célorientáció Magas kapcsolatorientáció	<b>EGYÜTTMŰKÖDŐ</b> Magas célorientáció Magas kapcsolatorientáció
<b>KIEGYEZŐ</b> Kompromisszumos	Megegyezésen alapuló célorientáció Megegyezésen alapuló kapcsolatorientáció
<b>ELKERÜLŐ</b> Alacsony célorientáció Alacsony kapcsolatorientáció	<b>KONTROLLÁLÓ</b> Magas célorientáció Alacsony kapcsolatorientáció

### I. Konfliktuskezelési szabályok:

A megadott szabályokat felírjuk külön-külön papírdarabokra, majd kiscsoportban (10 db) arra kérjük a tanulókat, hogy **írjanak egy-egy példát/ helyzetet/ tapasztalatot** az egyes szabályhoz. Beszéljék meg: Hogyan képzelik el a szabály gyakorlati megvalósítását? Ők maguk mennyire alkalmazzák ezt a mindennapokban? (kiscsoportos feladatmegoldás)

Konfliktuskezelési szabályok:

1. Hozzáállásunk legyen magabiztos, de ne legyen harcias!
2. Igyekezünk több különböző megoldást kitalálni, hogy legyen miből választani!
3. Ha úgy érezzük, véleménykülönbség alakult ki, ne támadjunk, mielőtt meghallgatnánk a másikat! Mindig először a másikat kérjük fel a véleménye megfogalmazására, hiszen amíg azt nem tette meg, nem fog tudni ránk figyelni!
4. Ha feszült a helyzet, ne reagáljunk azonnal! Állítólag Julius Ceasarnak tanácsolta görög tanítója először a híres technikát: „ <i>Számolj tízig, mielőtt válaszolnál!</i> ”.
5. Ha kritikát mondunk, mindig mérlegeljük, hogy megfelelő-e a kínáló helyzet! Igyekezünk négy szemközt beszélni a másikkal, és olyan helyzetet teremteni, amelyben nem kényszerül védekezésre vagy ellentámadásra.
6. Sose a személyt kritizáljuk, mindig csak adott viselkedését!
7. Ne használjunk erős jelzőket!



# Mentális egészségfejlesztés

8. Ne magyarázkodjunk!
9. Kérjük meg a másikat, hogy hallgasson meg minket!
10. Ha valakivel negatív tapasztalatunk van, már eleve előítéletekkel léphetünk bele a vele való konfliktusba. Ilyenkor képzeljük azt, hogy mi lenne, ha nem vele kerülnénk ebbe a helyzetbe, hanem pl. egy barátunkkal!

(Szabályok egyesével papírdarabokra felírva, amelyek közül minden kiscsoport húz egyet.)

A feladat zárásaként beszéljük meg a tanulókkal a konklúziókat.

## **II. Konfliktuskezelési gyakorlat**

Konfliktuskezelés gyakorlása vitajátékkal, melyben a másik meghallgatása kiemelten fontos. Kiscsoportos (3 fős) munka, melyben mindig 2 vitapartner van és egy megfigyelő.

Eszköz: Papírdarabok, melyekre az egyes vitatémákat írjuk fel. Minden csoportnak odaadjuk a 3 témát, az egyes vitáknál egy- egy témát dolgoznak fel.

Ebben a feladatban a tanulók háromfős csoportokban dolgoznak. Minden csoportnak 12 perc áll majd a rendelkezésére, amely alatt három vitát fognak megvalósítani. Minden vitában lesz két vitapartner és egy megfigyelő. A vitapartnernek adott témáról vitáznak, a megfigyelő dolga, hogy azt figyelje, mennyire hallgatják meg egymást. A vitapartnernek mindig azzal kezdik a következő érvüket, hogy elisméltik a partnerük előző gondolatát. Pl.:

<i>1/A: Szerintem a konfliktus jó dolog, mert kiderül, hogy mások vagyunk.</i>	<i>1/B: Szerinted a konfliktus jó, mert megmutatja, hogy különbözőek vagyunk, szerintem ezzel azonban ki is élezi a köztünk lévő különbségeket.</i>
<i>2/ A: Szerinted kiélezi a különbségeket, de az egyébként is van, miért kéne úgy tennünk, mintha nem lenne fontos az egyéniség.</i>	<i>2/B: Szerinted fontos az egyéniség, szerintem is az, de a konfliktusok sokszor nem a legjobb oldalunkat hozzák elő belőlünk...</i>

Egy vita kb. két-két és fél percig tarthat. A vitapartnernek befejezik az utolsó mondatokat, a megfigyelő leírja az utolsó gondolatait, majd szerepet cserélnek, újabb két vitapartner lesz és egy új megfigyelő. Indulhat a következő vita az új vitatémával.

Ajánlott vitatémák:

### **1. Menjen-e az apa is gyes-re?**



# Mentális egészségfejlesztés

## **2. Jobb csapatban dolgozni, mint egyedül.**

### **3. Vannak tipikus női munkák.**

(A vitatémák a tanulók érdeklődésének megfelelően alakíthatók.)

Kérdések a feldolgozáshoz (kb 10 perc):

- *Hogyan éreztétek magatokat?*
- *Megfigyelőként mit láttatok, sikerült-e betartani a vitapartnereknek az instrukciót?*
- *Amikor vitakoztatok, hogy éreztétek, sikerült-e a másinak megérteni, amit mondtatok?*

A feldolgozás rendkívül fontos ebben az esetben. Javasolt, hogy a megfigyelők rögtön a vita után jelezenek vissza 1-2 mondatban, és a nagycsoportos megbeszélés inkább az érzések, élmények megosztására, a nehézségek megfogalmazására térjen ki. Fontos, hogy átjöjjön az üzenet: ha a szabályok, keretek tisztázottak, és a vitapartnerek védett környezetben érzik magukat, akkor az megkönnyíti az őszinte beszédet, és a kapcsolat nem sérül akkor sem, ha különbözőképpen gondolkodnak egy kérdésről.

## **Melléklet: Konfliktuskezelési stratégiák a konfliktus kétdimenziós modellje alapján**

### **Elkerülő stratégia**

- gyakori stratégia,
- nem önérvényesítő, nem együttműködő,
- alkalmazója lemond az érdekvérvényesítésről, sem a saját, sem a másik személy szándékát nem követi,
- mérlegeli a helyzetet, a kapcsolatot, az esélyeket,
- ha bizonytalan a helyzet megítélésében vagy nincs hatékony eszköze,
- lehet diplomatikus kitérés, ha későbbre halasztja a megoldást,
- lehet visszahúzóds egy fenyegető helyzetből.

### **Alkalmazkodó stratégia**

- együttműködő, és nem önérvényesítő,
- alkalmazója lemond saját érdekeinek, vágyainak érvényesítéséről a partner javára,
- bizonyos önfeláldozás van mögötte,
- oka: félelem, kényszer, hosszú távú érdek,
- veszélyes: nem fejlődik a belső erő, ami a konfliktusmegoldáshoz szükséges,
- tartós alkalmazása rombolja a személyiséget,
- a személy integritásának védelmében el kell fogadni a kiteszítottság, kiközösítés kockázatát-ezt nem vállalja.

### **Kompromisszumkereső stratégia**

- átmenet az önérvényesítés és együttműködés között, félúton való találkozás,
- egyenrangú felek gyakori megoldásmódja,
- közösen elfogadható megoldás keresése a cél,
- ami mindkét fél számára kielégítő,
- gyors, áthidaló megoldást jelenthet,



# Mentális egészségfejlesztés

- előnye: nem rombolja a kapcsolatot, lehetőség jobb megoldásokra,
- veszélye: kényes, törékeny, átmeneti egyensúly,
- az erőviszonyok változásával átmehet győztes-vesztes stratégiába,
- oka: mindkét fél számára rosszabb megoldás, mint amit szerettek volna.

## **Versengő stratégia (győztes-vesztes)**

- önérvényesítő és nem együttműködő,
- a szembenálló felek a konfliktust harcként értelmezik,
- szándékaik erőszakos megvalósítására, a másik fél legyőzésére törekednek,
- a versengő a saját szándékait érvényesíti, hatalomorientált eljárás,
- a versengő minden eszközt bevet, hogy nyerő pozícióba jusson,
- nincs megegyezés,
- előnyös: gyors cselekvést igénylő helyzetekben,
- veszélye: csak az egyik fél érdekei érvényesülnek, csak ő éli meg pozitívan a helyzetet.