

Cím

Vesztesmentes konfliktuskezelés¹

Rövid leírás

A vesztesmentes konfliktuskezelés azon a megközelítésen alapul, amely feltételezi, hogy egy konfliktusban mindkét félnek lehetősége nyílik arra, hogy szükségleteik kielégítést nyerjenek. Többnyire kreativitást igénylő feladat a felek számára egyaránt megfelelő új megoldást találni és/vagy bizonyos kommunikációs módszereket alkalmazni.

Az eszköz részletes leírása és kiosztandó/nyilvános anyagai (lista és mellékletek)

Két fő módszer ajánlott a tanár-diák kapcsolat során jelentkező konfliktusok megoldása során: az egyik, amelyet a Gordon-féle tanári hatékonyság tréning (T.E.T.) során használnak, a másik az erőszakmentes kommunikáció (EMK). Mindkét módszer a kölcsönösen kielégítő kapcsolat fenntartása mellett segít megoldást találni a problémákra.

A **közös jellemzője** ezeknek a konfliktusmegoldó módszereknek, hogy mindegyik a következő alapokon nyugszik:

- az érték: mindkét fél jól-léte egyformán fontos egy konfliktus során
- attitűdök, mint a nem ítélkezés és az empátia (sem szimpátia, sem antipátia), és
- bizonyos jártasságok: értő-érző figyelem és Én-üzenetek kifejezésre juttatása

Milyen esetekben használjuk a Gordon-modellt? Akkor, amikor...

- rövidebb idő áll rendelkezésünkre
- lehetőség van a fizikai környezet megváltoztatására annak érdekében, hogy megelőzzük a problémákat, konfliktusokat
- fontos eldönteni, kinek a problémájával állunk szemben

¹ Szerző: Borbáth Katalin
Angolból fordította: Erdész Márta, FSZK Nonprofit Kft.

- fontos felismerni és elkerülni a 12 kommunikációt akadályozó tényezőt
- a cél egy szabály megalkotása
- a hangsúly a probléma/konfliktus megoldásán van

Hogyan használandó? Hogyan használjuk?

Először tudnunk kell, kinek a problémájával állunk szemben, majd következik a **3 LÉPÉS:**

1. Mások viselkedésének ítélettől mentes leírása
2. Érzelmek kifejezése
3. Mások viselkedésének ránk gyakorolt megfogható/tényleges hatásának azonosítása.

Mely esetekben részesítsük előnyben az erőszakmentes kommunikációt (EMK)? Akkor, ha ...

- több időnk van arra, hogy megértsük a probléma gyökereit
- szeretnénk jelentőségteljes, mélyebb kapcsolatokat kialakítani/fenntartani
- a köztünk lévő kapcsolatra szeretnénk fókuszálni (inkább terápiás megközelítés)
- az egyén saját és a többiek szükségleteire szeretnénk fókuszálni
- tudjuk, hogy mindenki vállalja a felelősséget a saját érzéseiért
- a hangsúly a jelenleg köztünk lévő folyamaton van

Hogyan használjuk az erőszakmentes kommunikációt?

Röviden: Folyamatosan váltsuk a szerepeket (használjuk az empátikus meghallgatás és kifejezés eszközeit), ahányszor csak szükséges egymás megértése érdekében.

Alkalmazzuk az empátiát és az értő-érző figyelmet (a kérdések tisztázása az EMK 4 lépésének segítségével) a másik meghallgatása során, és használjuk a 4 lépést belső világunk kifejezésére.

Az EMK 4 lépésének használata:

1. A viselkedés vagy az események megfigyelése (értelmezés vagy értékelés

nélkül)

2. Érzéseink kifejezése (kerüljük az érzések értékelését)
3. Szükségleteink kifejezése (az EMK magában foglalja az emberi szükségletek ismeretét és az alapvető egyetemes szükségletek részletes listáját)
4. Egyértelmű és világos kérés a kapcsolatra vagy cselekvésre (Én-üzenetek vagy Stratégiák)

Alternatívaként rendelkezésre áll egy másik, 6 lépésből álló Gordon-féle vesztesmentes problémamegoldó módszer is (III. Konfliktusmegoldó modell):

Mikor használjuk a III. Konfliktusmegoldó modellt? Akkor, ha ...

- érzelmileg nem vagy nem igazán vagyunk érintettek a konfliktusban
- a probléma/konfliktus inkább materiális természetű

1. lépés: A probléma együttesen történő azonosítása és meghatározása

Figyelmeztetés: A problémára vonatkozó mindkét állításunkat úgy kell kifejeznünk, hogy ne közvetítsenek vádaskodást vagy ítélezést. Javasoltak az Én-üzenetek.

2. lépés: Alternatív megoldások generálása

Mindkét félnek kreativitást kell tanúsítania a lehetséges megoldások kimunkálásában.

Fontos, hogy mindaddig kerüljük az értékelést, ameddig nem áll rendelkezésre több megoldási javaslat.

3. lépés: Az alternatív megoldások értékelése

Fontos, hogy ebben a fázisban különös gondot fordítsunk arra, hogy mindkét fél őszinte legyen és használja az értő-érző figyelmet.

4. lépés: Egy megoldás kiválasztása

Ebben a fázisban mindkét fél egyetért egy megoldási módozatban vagy a megoldások egy kombinációjában. Valakinek elő kell állnia a megoldási javaslatokkal, hogy biztosak lehessenek abban, mindketten egyetértenek ezzel. Ne próbáljunk erőltetni egy megoldást – mindkét félnek szabadon kell választania.

5. lépés: Terv és megvalósítás

Ebben a lépésben közösen elhatározzák, hogy Ki, Mit és Mikor csinál a létrejött megállapodás kivitelezése érdekében. Az a legjobb, ha bízunk abban, hogy mindketten meg fogják tenni azt, amiben megállapodtak, ahelyett, hogy arról

beszelnénk, mi történik akkor, ha nem teszik meg.

6. lépés: Az eredmények ellenőrzése:

A feleknek meg kell állapodniuk abban, hogy egy későbbi időpontban visszatekintenek, hogy meggyőződjenek arról: a megoldás mindkét fél esetében működött/működik-e.

Használati útmutató anyagszükséglettel

Eszköz	Mennyiség
EMK – az általános szükségletek listája	
EMK – az érzelmeket kifejező szavak listája	
A tanári hatékonyság tréning során használt 12 kommunikációs akadály listája	

Nehézségi fok (könnyű, közepes, profi)

profi

Címkék

beavatkozás tanárok és a diákok szintjén, erőszakmentes kommunikáció, konfliktusmegoldás, segítő kapcsolat

Ez az eszköz a CroCooS – Előzzük meg a lemorzsolódást! című projekt keretében készült. Az Európai Bizottság támogatást nyújtott ennek a projektnek a költségeihez. Ez a kiadvány a szerző nézeteit tükrözi, és az Európai Bizottság nem tehető felelőssé az abban foglaltak bármilyen felhasználásért. Az eszközt megtalálja a projekt weboldalán: crocoos.tka.hu

CroCooS Toolkit by [CroCooS partnership](#) is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International License](#). Based on a work at <http://crocoos.tka.hu>. Permissions beyond the scope of this license may be available at <http://crocoos.tka.hu>. For more information about this CC license, visit [this site](#).

