

TOVÁBBI KÉRDÉSEKKEL AZ ALÁBBI  
ELÉRHETŐSÉGEKEN ÉRDEKLŐDHETSZ:

**Drogprevenációs Munkacsoport**  
drogprev@gmail.com

**INDIT Közalapítvány**  
**Alternatíva Ifjúsági Iroda**  
7621 Pécs, Fürdő u. 1.  
+3672/416-405, +3630/632-2029  
alter.indit@gmail.com  
velocigiraffe.blog.hu



A kiadvány a Kulturális és Innovációs Minisztérium,  
Családokért Felelős Államtitkár

támogatásával jött létre az IFJ-GY-23-A-0069-es projekt keretén belül  
„Lélekben rendben”  
Drogprevenációs Munkacsoport / www.drogprev.hu



A konfliktusok életünk részei, mindenfajta emberi kapcsolatban megnyilvánulnak. Elkerülni nem tudjuk őket, de megfelelő konfliktuskezeléssel találhatunk közös megoldást egy-egy nézeteltérésre.

A konfliktus egy összetett fogalom. Vélt vagy valós ellentétek okozta feszültségek hatására alakulhat ki. A személyek között megjelenő konfliktust legalább az egyik fél érzelmi sérülésként éli meg, megbántva érzi magát, ami egyértelművé válik a másik számára is.



Nem csak személyek között alakulhat ki konfliktusos helyzet. Megjelenhet csoporton belül, például, mikor egy osztályban véleménykülönbségek adódnak: „Hova menjünk osztálykirándulásra?”. De megjelenhet csoportok között is, például iskolai szinten rivalizáló osztályokban. Belső, személyes, azaz egyéni belüli konfliktusról pedig akkor beszélünk, amikor valakinek egymással ellentétes értékek, célok vagy viselkedésmódok közül szükséges választania. Például: „Tanulnom kellene egy fontos, holnapi vizsgára, de a barátaim, akikkel már nagyon régen találkoztam moziba hívtak.”

## MIÉRT ÉRDEMES FOGLALKOZNI KONFLIKTUSAINKKAL?

### Lehetőséget ad a helyzet javítására

Gyakran előfordul, hogy nehezen tudunk kilépni a biztonságosnak és akár kényelmesnek vélt helyzetünkből, mert a jól megszokott dolgainkhoz ragaszkodunk, nehéz változtatnunk rajtuk. A konfliktusok segítenek rálátni arra, hogy mik azok a pontok, melyeken, ha ijesztőnek is tűnik, érdemes lenne alakítanunk, illetve fejlesztenünk előrehaladásunk érdekében.

### Fejlődhet személyiségünk

A konfliktusos helyzetek során saját magunkról is tanulhatunk új dolgokat, és fejleszthetjük képességeinket is:

- Megtanulhatjuk megvédeni érdekeinket úgy, hogy a másik fél szükségleteit is figyelembe vesszük.
- Fejlődhet az önkontrollunk, érzelemszabályozásunk.
- Javulhat a vitatechnikánk, kommunikációs képességünk.
- Növekedhet önbizalmunk, önértékelésünk.

### Fejlődhetnek kapcsolataink

Ha megtapasztaljuk, hogy hatékonyan tudjuk közösen kezelni a konfliktusokat, javulhat, erősödhet kapcsolatunk minősége.

### Megőrizhetjük egészségünket

A kezeletlen konfliktusok negatív érzéseket (düh, ingerültség, megbántottság, frusztráció stb.) táplálnak bennünk, amik stresszállapotot tartanak fent a szervezetünkben. Az elhúzódó, megoldatlan konfliktusok következtében kialakulhat szorongás, depresszió.

Ha a másik féllel meg tudjuk beszélni a konfliktusos helyzetet, akkor a bennünk, illetve a közünk lévő feszültségek is feloldódhatnak.



A konfliktusokat érdemes mielőbb kezelni, mert ha elmergesednek, akkor már sokkal nehezebb lesz úrrá lenni rajtuk. Azonban fontos tudni, hogy a tapasztalatok szerint sosem késő rendezni a megoldhatatlannak tűnő ellentéteket.

### A konfliktusok elmergesedését jelezheti, ha a felek:

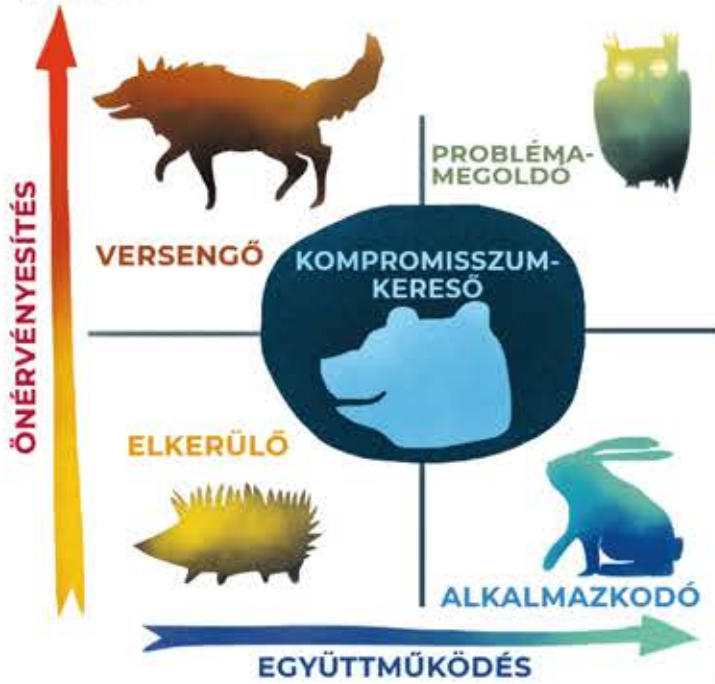
- csak azt hallják meg a másik mondandójában, ami eltér a saját véleményüktől
- nem hajlandóak, illetve nem képesek egymással kommunikálni
- sokszor már nem is a konfliktust kiváltó okkal, helyette egymás sértegetésével és személyeskedéssel foglalkoznak



Az elmergesedett konfliktusoknál előfordulhat, hogy szükség van harmadik fél bevonására. Ez mérsékelt esetben lehet egy olyan személy, akiben mindkét fél megbízik és jártas a konstruktív konfliktuskezelésben. Súlyosabb esetben professzionális segítőre lehet szükség (pl.: facilitátor, mediátor).

## HOGYAN KEZELHETJÜK KONFLIKTUSAINKAT?

A konfliktushelyzetben a viselkedésünket az **önérvényesítés** (saját szándék érvényesítésére való törekvés) és az **együttműködés** (másik igényeinek elfogadása) aránya határozza meg. Ez öt különféle konfliktuskezelési stratégiában nyilvánulhat meg. Ezen stratégiák mindegyike hasznos lehet, ha megfelelő helyzethez illesztjük őket.



**ELKERÜLŐ:** Célja a konfliktus elkerülése.

**előnyös alkalmazni, ha:**

- jelentéktelen a probléma
- több információra van szükség
- nincs időnk foglalkozni vele
- időt szeretnénk hagyni a lecsillapodásra



**kockázatai:**

- a konfliktus fennmaradhat
- a probléma tovább nőhet, később egyszerre ránk szakadhat
- sérülhet az önértékelésünk

**VERSENGŐ:** Erővel érvényesíti a saját érdekeit, a másik fél érdekeit figyelmen kívül hagyja.

**előnyös alkalmazni, ha:**

- gyors döntésre van szükség (szükséghelyzet),

**kockázatai:**

- előfordulhat, hogy egy idő után mások már nem is mernek mondani nekünk
- romolhat a kapcsolat
- csökkenhet a felek közötti kommunikáció



**ALKALMAZKODÓ:** A saját érdekeit háttérbe szorítja, a másik fél érdekére fókuszál.

**előnyös alkalmazni, ha:**

- belátjuk, hogy tévedtünk
- a másinak sokkal fontosabb a kérdés
- a jó kapcsolat fenntartása az elsődleges

**kockázatai:**

- előfordulhat, hogy gondolataink nem kapnak elég figyelmet
- önbecsülésünk sérülhet
- mások kihasználhatnak minket



**KOMPROMISSZUMKERESŐ:** Egy kölcsönösen elfogadható, lemondással járó megoldás kialakítása a célja.

**előnyös alkalmazni, ha:**

- időhiányban, nagy nyomás alatt kell fontos döntést hoznunk
- összeegyeztethetetlenek a célok

**kockázatok:**

- lehet, hogy igazán senki sem lesz teljesen elégedett az eredménnyel
- a probléma visszatérhet később

**PROBLÉMA-MEGOLDÓ:** Mindkét fél számára kielégítő megoldás találása, kölcsönös együttműködés a cél.

**előnyös alkalmazni, ha:**

- mindenkinek egyet kell értenie,
- lényeges mindenki elköteleződése
- különösen fontos a másik fél megértése



**kockázatok:**

- túl sok idő mehet el jelentéktelen problémák megtárgyalásával

## KONSTRUKTÍV KONFLIKTUSKEZELÉS:

- Ne hozz fel komoly megbeszélendő problémákat, amikor te vagy a másik feszült, vagy nincs elég ideje!
- Törekedjete a beszélgetés megfelelő helyének és idejének megválasztására!
- Alkalmazzuk az értő figyelem/aktív hallgatás technikáját! Ez alatt azt értjük, hogy hallgassuk végig, ne szakítsuk félbe a másikat. Mindvégig tudassuk vele, hogy figyelünk rá! Ezt közben bólogatással, szóbeli visszajelzéssel, megerősítéssel is kifejezhetjük, pl. "Értelek.", vagy "Értem, amit mondasz."
- Kérdezz vissza, ha nem világos, hogy mit akart mondani a másik fél!
- Add tudtára, hogy nem baj, ha nem értetek valamiben egyet! Fontos, hogy a konfliktuskezelés során mindvégig tiszteld a másikat!
- Énközlést használva kommunikálj, a saját érzéseidről beszélj, ne a másikat minősítsd! pl. „Rosszul esik, hogy nem hívtál.”
- Ha feldúlt vagy, inkább kérj időt, hogy később higgadtan tudjátok átbeszélni a problémát!

