

Konfliktuskezelés

Végh József

Klinikai szakpszichológus

Szervezeti változás kezelő tréner

+36209575448

vege@elitkft.hu

www.elitkft.hu

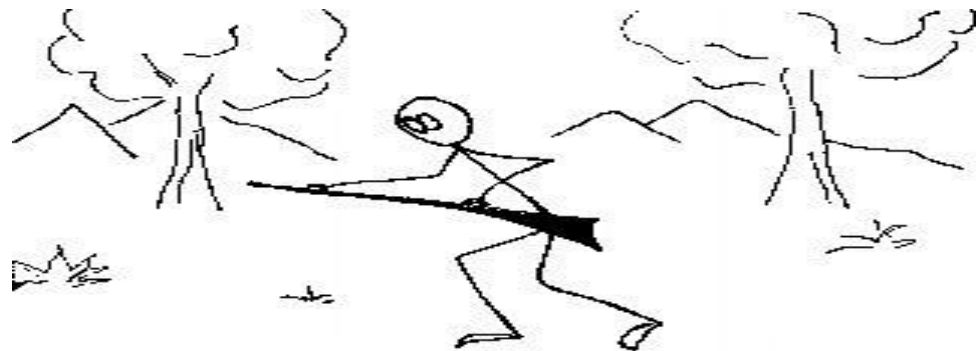
Európai
Lélektaktikai
Intézet



European
Mental-Tactical
Institution Ltd.

Konfliktus:

- Emberek, csoportok közötti észlelt véleménykülönbség, polarizáció, amelyet érzelmek, és indulati feszültség kísér.
- Minél magasabb az indulati feszültség annál súlyosabb a konfliktus, tehát elsősorban nem a vélemények távolsága határozza meg, hanem a konfliktust kísérő érzelmi, indulati feszültség.





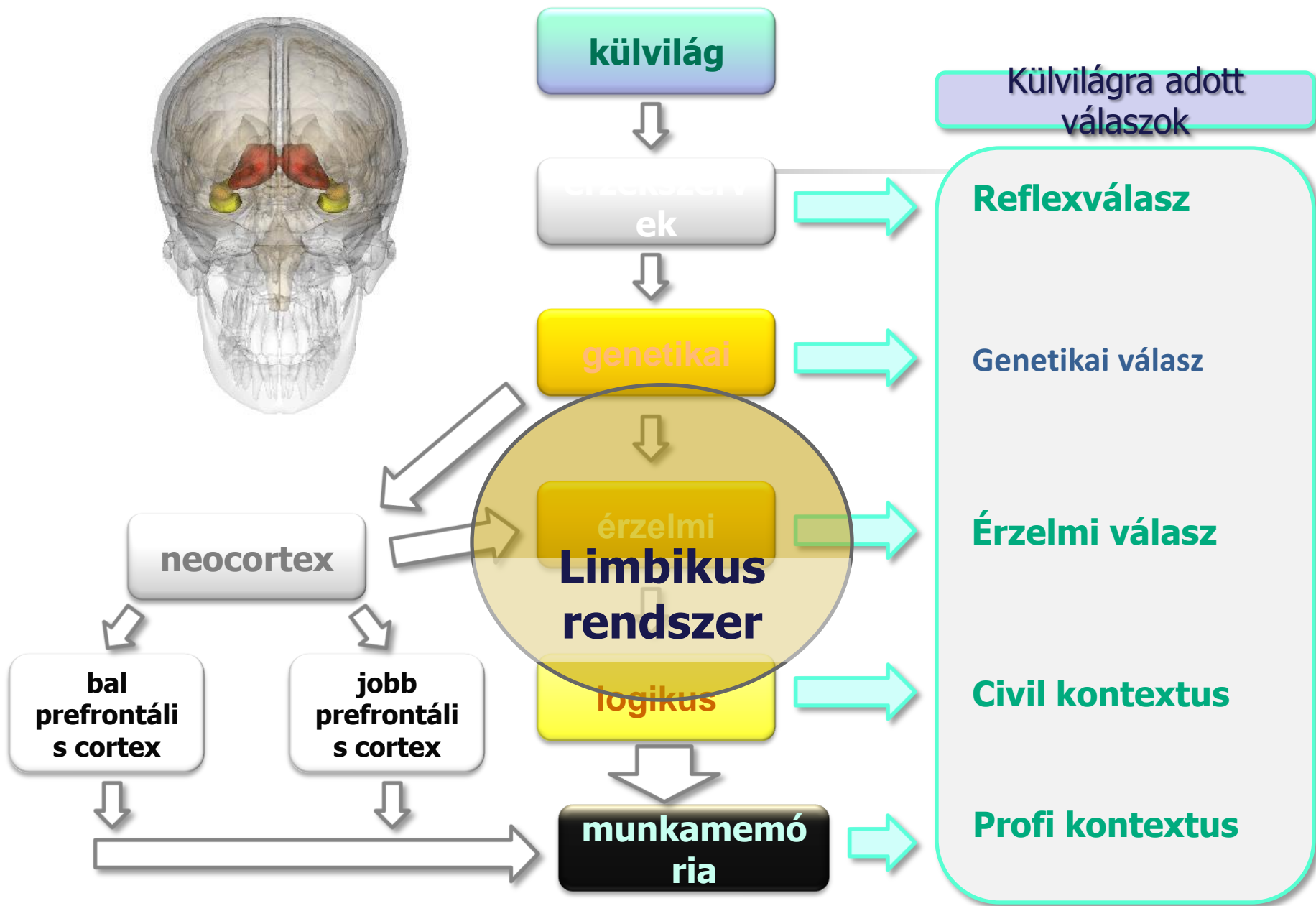
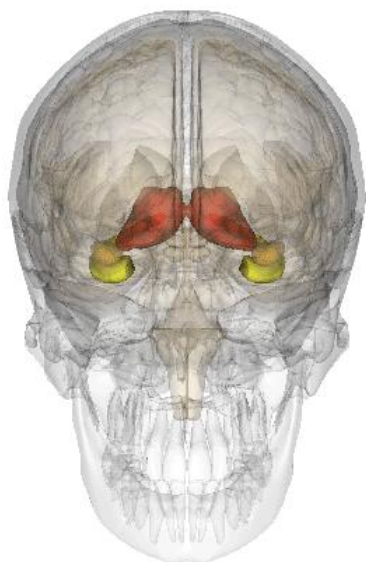
konfliktus fejlődése, okai:

- **Krízishelyzet kialakulásának folyamata:**

Hiányhelyzet → **konfliktus** → fel nem ismert, meg nem oldott konfliktus → **krízis** → rosszul kezelt krízis → **Katasztrófa**

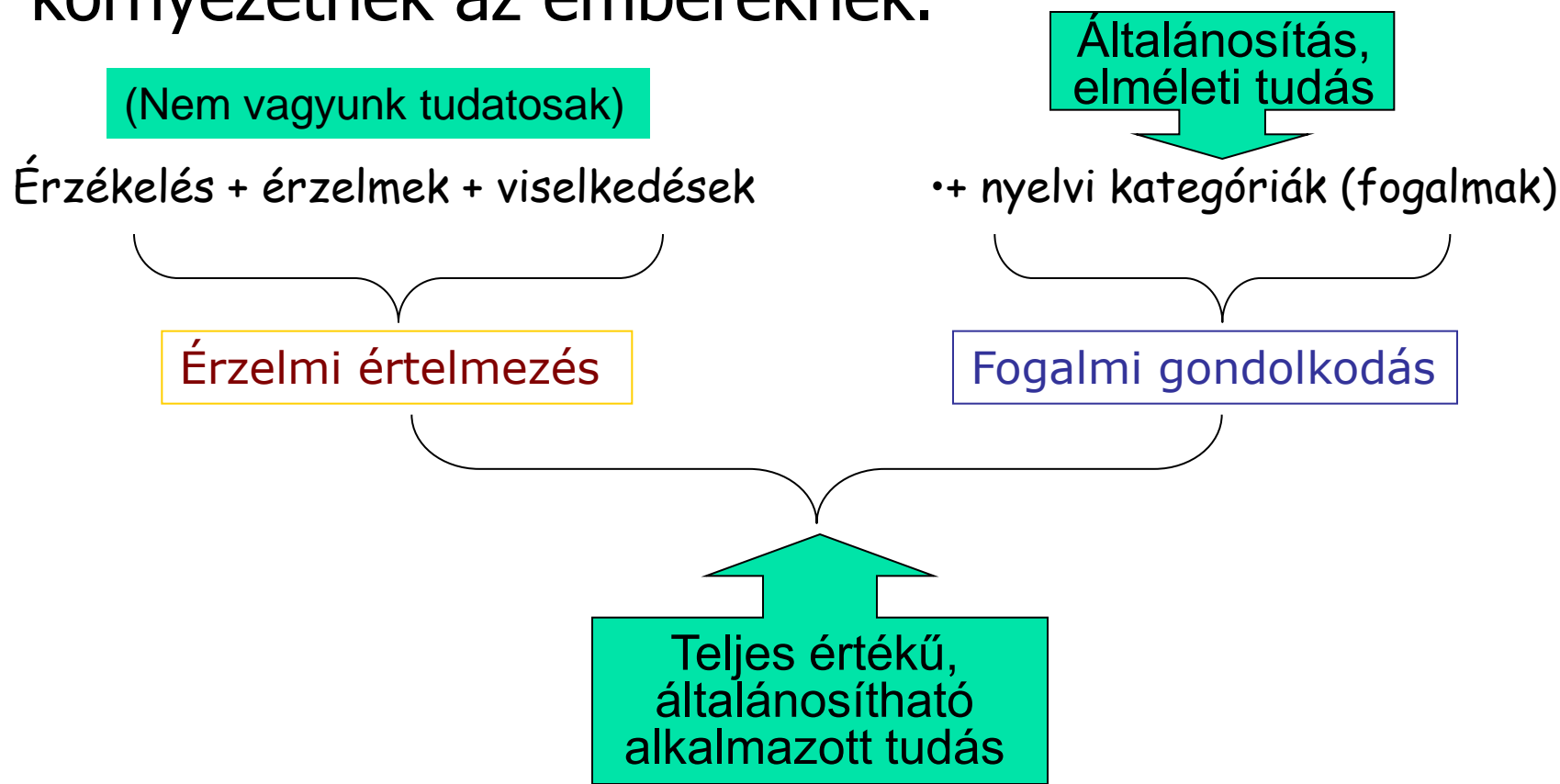
A hiány lehet:

- eszköz
- kommunikáció
- kompetencia
- autonómia
- Bizalomhiány, stb.



Az érzelmi, és logikus gondolkodás viszonya

Az emberek értékekre történő szocializációja alapvetően a családban zajlik az első négy évben, ekkor alapozódik meg az érzelmi értelmezései kerete a környezetnek az embereknek.





Az érzelmek kezelése

- **Indulat kezelés:** (differenciálatlan érzések) (reflex szint)
- Az alap hangulat tisztázása. (általában milyen szokott lenni)
- Indulati szint bemérése.
- Fejezzük ki, hogy megértjük a hangulatát, indulatát és elfogadjuk.
- Mutassa meg bátran. (forma, határ megjelenítése)
- Beszélje ki magából, ami kikívánkozik.
- **Érzelmek kezelése:**
- Fogadjuk el, hogy az ő érzései neki helyén valók.
- Élje meg bátran.
- Tükrözzük vissza, hogy bennünk milyen érzéseket váltottak ki.



konfliktus kezelendő alappillérei

Érzelem
kezelése

Érvelés
technika



Pozíció teremtés

Konfliktus kezelési cél meghatározása



- Főcél, főcélok meghatározás:
 - Minimális cél: ami még eredménynek számít.
 - Maximális cél: olyan eredmény, amellyel teljesen elégedettek vagyunk, de akár engedhetünk is még belőle taktikai okok, a jó kapcsolat miatt.
- Mellék cél, mellék célok meghatározása:
 - A mellékcélt számunkra fontosnak tüntetjük fel, küldetése, hogy ebben keményen konfrontálódva engedhessünk, de a fő célokat megnyerhessük. Így a másik úgy élheti meg, hogy nehéz helyzetben, de nyert, könnyebben engedhet a főcélokban.



Információ gyűjtés

- A tárgyalófél személyiségéről, tárgyalási, konfliktus kezelési stílusáról.
- A tényleges pozícióját meghatározó körülményekről:
 - Szakértelme, felkészültsége.
 - Képviselet cége tényleges ereje, kapcsolati rendszere más fontos cégekkel, állami szervekkel.
 - Tárgyalófél helyzete a személyes térben interperszonális kapcsolatai.
 - Mennyire fontos a másoknak a tárgyalás alapját jelentő véleménykülönbség rendezése.
 - Üzletvitele törvényességi foka.

Konfliktus kezelési taktika kiválasztása

- Erő modell: ha egyértelműen erősek vagyunk.
- Alku modell:
 - Ha erősek vagyunk,
 - Ha van valódi alku alap,
 - Ha tudunk teremteni valódinak látszó alku alapot.
- Pszichológiai megközelítésű modell: ha a tárgyaló partnerünk pszichésen sérült, torzult.
- Integrált modell, ami alapul:
 - A tárgyalófél identitás tudatán, (arcán).
 - Az alku tárgyán
 - A kapcsolat minőségén
 - A tárgyalófél, és a tárgyalás érzelmi befolyásolásán



Erő modell

- Erőt kell tudni mutatni az alábbi területeken, vagy némelyikében:
 - Pénzügyi, gazdasági erőnkben
 - Információink pontosságában, és annak előnyös, vagy hátrányos következményei a másik félre
 - Egyediségünkben, fontosságunkban
 - Kapcsolati vonatkozásainkban
- Az erő modell alkalmazása tárgyalás során:
 - Erőt demonstrálni
 - Érzékeltetni, hogy nincs más megoldás, csak az általunk képviselt, különben óriási lesz a vesztesége a másik félnek.



Alku modell

- Erőt, és határozottságot mutatni a következő területeken:
 - Pénzügyi, gazdasági erőnkben
 - Információink pontosságában, és annak előnyös, vagy hátrányos következményei a másik félre
 - Egyediségünkben, fontosságunkban
 - Kapcsolati vonatkozásainkban
- Kérni, vagy ajánlani valódi alku alapot, amely teljesülése esetén elmarad az erő alkalmazása, tehát a másik fél kicsit mégis győztesnek érezheti magát.

Pszichológiai megközelítésű modell



- Pontosan be kell mérni a másik személyiség működésének sajátosságait, személyiség típusát, ezt megtehetjük a következő módon:
 - Külső megjelenése, öltözete, autója, háza, irodája
 - Irodájának berendezése, elrendezése, hol fogad bennünket
 - Mit mondanak róla az őt közelebbről ismerők
 - Korábbi tapasztalataink
 - Beszéde, nyelvezete, ami utal a gondolkodás milyenségére, minőségére

Integrált modell

- A tárgyalófél identitás tudata:
 - Egyéni: kinek tartja magát, mire büszke, mi az indító gombja
 - Csoportos: csoportokban a státusza, kinek tartják, és a csoportban hogyan határozza meg önmagát

A nekünk előnyös arcát felerősítjük, vagy gyengítjük, ha kell megerősítjük benne, ha a cél úgy kívánja megkérdőjelezzük, szembesíthetjük a viselkedésével, vagy a szándékolt jövőbeli viselkedésével.

- Az alku tárgya: ez megegyezik az alku modell, alkalmazásával, de nem mutatunk sokkal több erőt, mind amivel a másik fél rendelkezik.
- A kapcsolat minősége:
 - A kapcsolat lehet függőség, ami biztonság, de kiszolgáltatottság érzetet is okozhat, de nem érzi a szabadnak önmagát
 - Lehet kötődés, ami a szabadság érzetét, önálló döntés, és részvételt jelent
- A tárgyalófél, és a tárgyalás érzelmi viszonya meghatározza, hogy milyen szintű megegyezés várható: az érzelmi közelség csökkenti a véleménykülönbségek megélt távolságát, és biztosítja a konfliktus kezelhetőségét.

A bizalom kialakítása a konfliktus kezelése során (alku, pszichológiai, integrált modell esetében)

- Első fázis: nincs bizalom, méregetik egymást.
 - Teendő:
 - Hangulati feszültség oldása.
 - Kongruens kommunikáció semleges témáról.
 - Bizalom meghitelezése, ha visszaél vele a lehetséges veszteségek, nyereségekre való utalással nyomás gyakorlás. Szélsőséges esetben a hátrányok kölcsönös vállalása mentén konszenzus, együttműködés kialakítása.
- Második fázis: alakulóban a bizalom.
 - Teendő:
 - Saját álláspont óvatos feltárása, intim, akár személyes közlések.
 - Megbízhatónak maradni, apró, nem fő témát érintő ígéretekben.
 - A kapott közlések, és ígéretek ellenőrzése.
 - Ha kell a saját pozíciót megjeleníteni, a tárgyalási modellnek megfelelően veszteséget okozva, vagy látszat előnyhöz juttatva tesztelni a partner elkötelezettségét, és pozícióját.
- Harmadik fázis: van bizalom.
 - Teendő:
 - Nyílt tárgyalás az álláspontokról.
 - Rész megállapodások rögzítése.
 - Megbízhatóság ellenőrzése, illetve szerződésbe foglalása.