

Problémamegoldás, konfliktuskezelés

Kolozsvár, Areopagus Alapítvány, 2008. január 11-13.

Kósa András László
Diákközéletért Alapítvány





Fogalmak

PROBLÉMA

- megoldásra váró kérdés;
- nem ismerem a megoldást.

KONFLIKTUS

- ütközés, nézeteltérés, vetélkedés;
- ismerem a megoldást, de valamibe beleütközöm.



Problémaérzékenység

- 1. Mi a probléma?*
- 2. Minősítjük a tapasztalatokat*
- 3. Következtetést vonunk le*

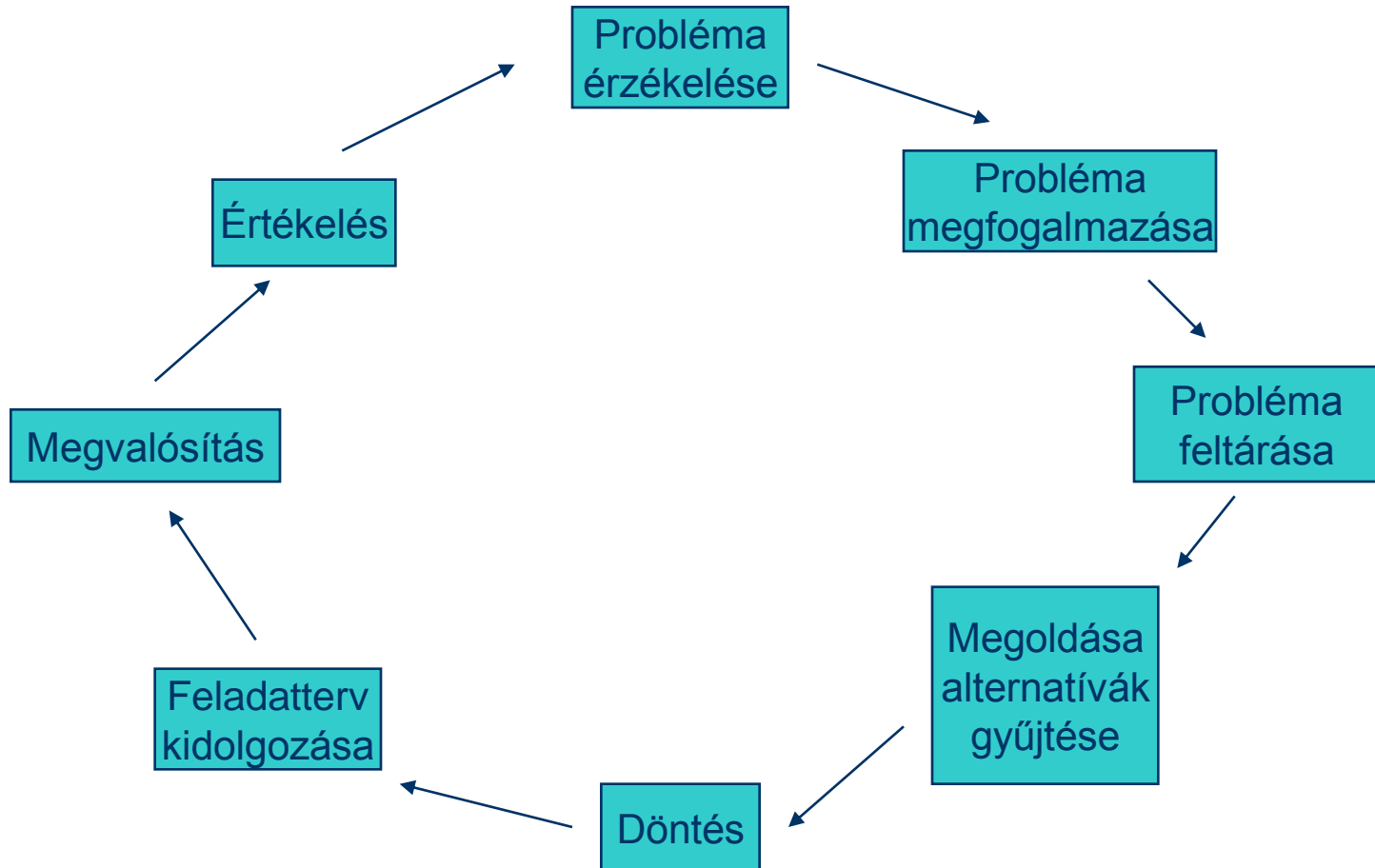
Negatív: azonnal következtet (kimarad az első két szakasz)

Pozitív: a probléma egy lehetőség (új utakat keres, de nem vezető)

Normális: a két véglet között



Problémakör



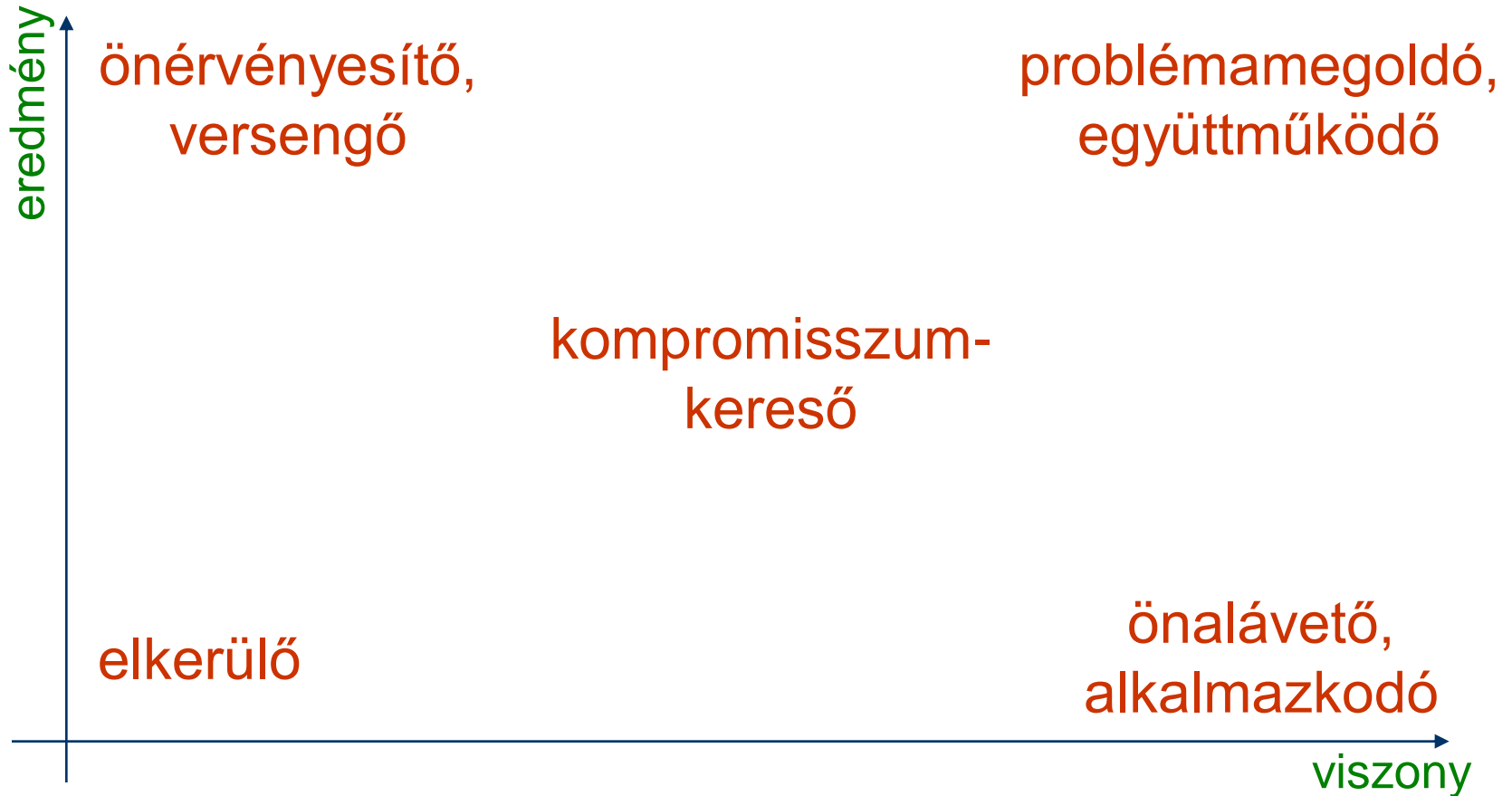


Konfliktusok forrásai

agresszió, frusztráció
információ
érdek
érték
viszony
strukturális



Konfliktuskezelési stratégiák





A konfliktushoz való hozzáállás

		erőviszonyok	
		szimmetrikus	aszimmetrikus
morális/etikai viszonyok	szimmetrikus	JÁTSZMÁS	KÖVETELŐZŐ
	aszimmetrikus	KLASSZIKUS	FORRADALMI

A beavatkozás módja

autoriter

az erősebb győz



demokratikus

keretet teremtünk a
szimmetrikus
párbeszédhez

laissez-faire

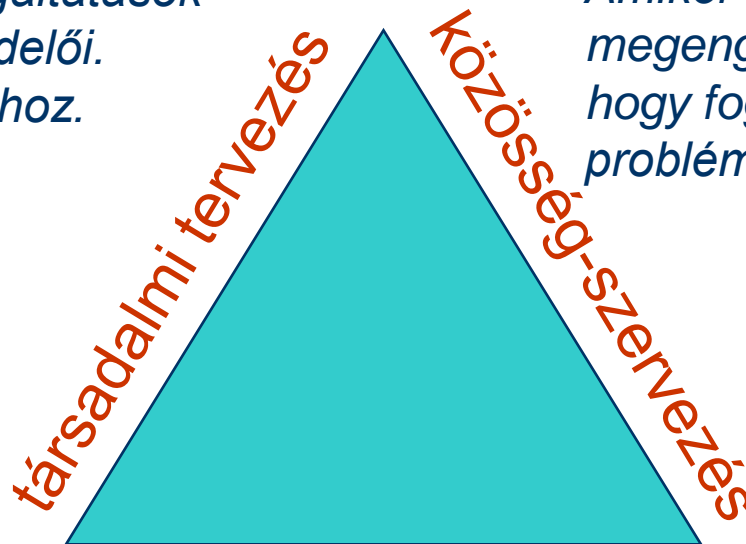
csak végszükség esetén avatkozunk be



A beavatkozás módja (2)

*A diákok, mint szolgáltatások fogyasztói, megrendelői.
Közöm van a dologhoz.*

*Amikor valóban citoyen vagyok,
megengedhetem magamnak,
hogy foglalkozzam a problémával.*



szociális akció

Kliens, rászoruló.

Kampányszerűen lerohanják az áldozatot.



Elméletek

KONFLIKTUS-ELMÉLETEK

- a fejlődés forradalom útján valósul meg;
- az ellenérdekeket ütköztetni kell;
- szembesítés;
- az alrendszerek konkurálnak - ez viszi előre.

HARMÓNIA-ELMÉLETEK

- apró reformokkal halad a tökéletes felé;
- munkamegosztás van és nem osztályok;
- a cél nem problémaként jelenik meg;
- minden közösségnek hatalma van;
- együttműködő alrendszerek vannak.



Lehetőségek

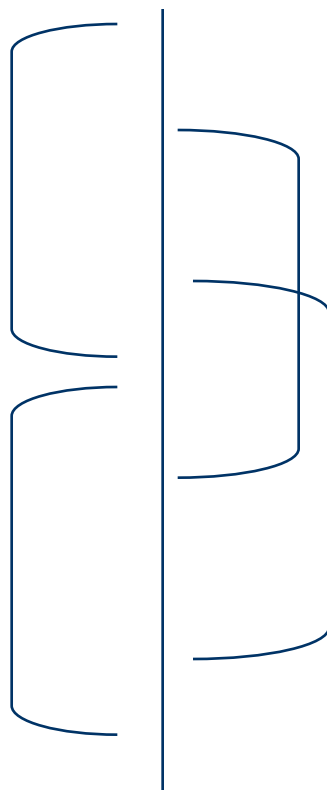
élethelyzet

Tréningek

zárt csoport, személyiség-
fejlesztés

Fórum-technikák

nyilvános, vannak keret-
szabályai, célracionális



Szimulációs gyakorlatok

Direkt panaszkezelő
rendszerek,
Civil technikák

rendszer szemlélet



Fejlődési irányzatok

Strukturalista- funkcionalista

- társ.-i patológia (Durkheim)
- társ.-i dezorganizáció (chicagói iskola)
- deviáns társ.-i állapot (Merton)

Konfliktuselméleti orientáció

- munkáskérdés (Marx)
- érték-konfliktus (Fuller/Myers)
- társ.-i megmozdulás (Mauss)

Interakcionista orientáció

- kollektív definiálás (Blumer)

Kísérlet az elméleti orientációk integrálására
(Spector/Kitsuse)



Ami segíthet...

- Ismeretek, információk
(kiadványok, honlapok)
- technikák
(képzések, minták)



Közéletre Nevelésért Alapítvány



kozeletre@gmail.com

www.kozeletre.hu