

Problémamegoldás, konfliktuskezelés

2010. április

Kósa András László
Közéletre Nevelésért Alapítvány





Fogalmak

PROBLÉMA

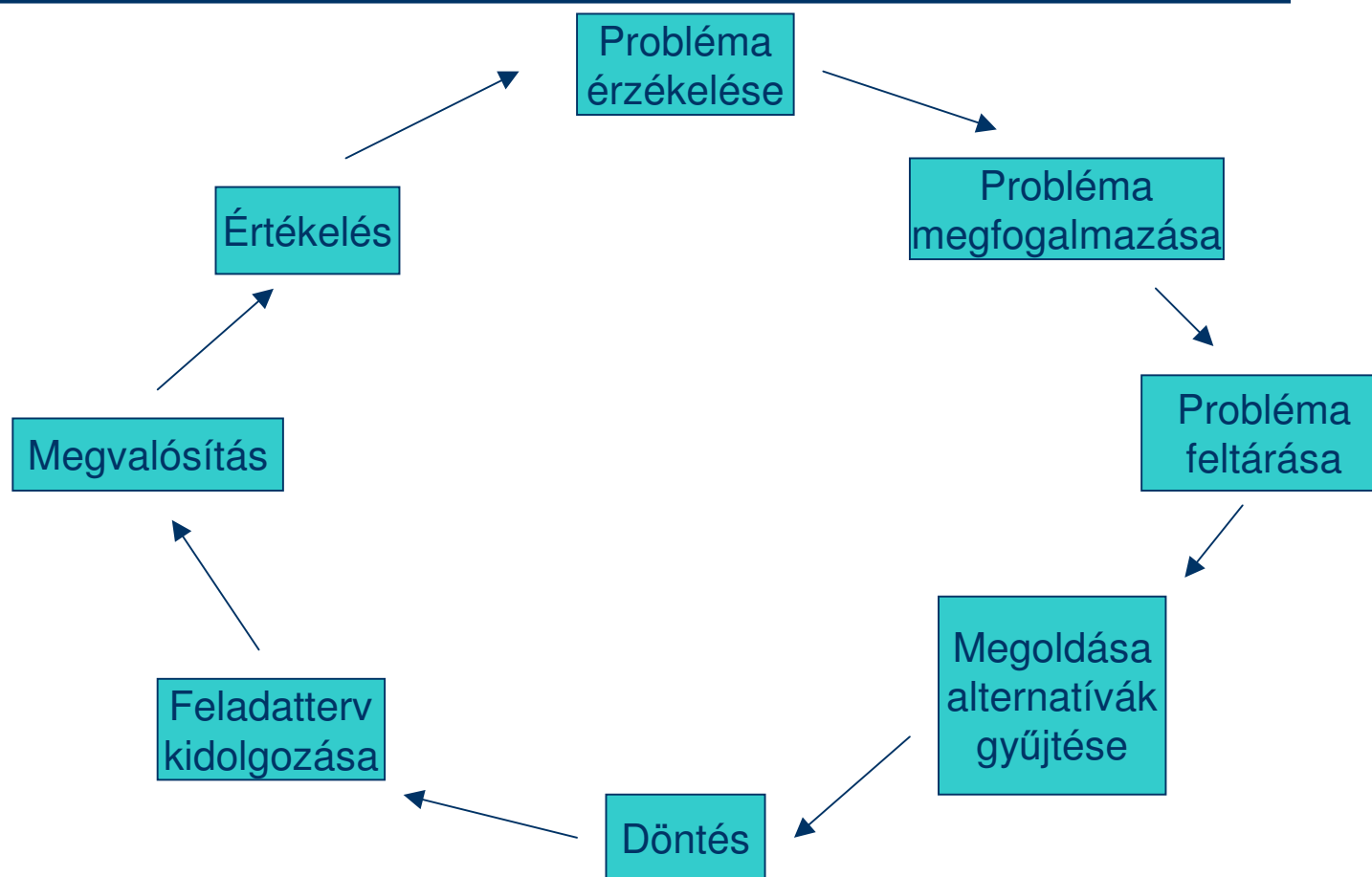
- megoldásra váró kérdés;
- nem ismerem a megoldást.

KONFLIKTUS

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



Problémakör





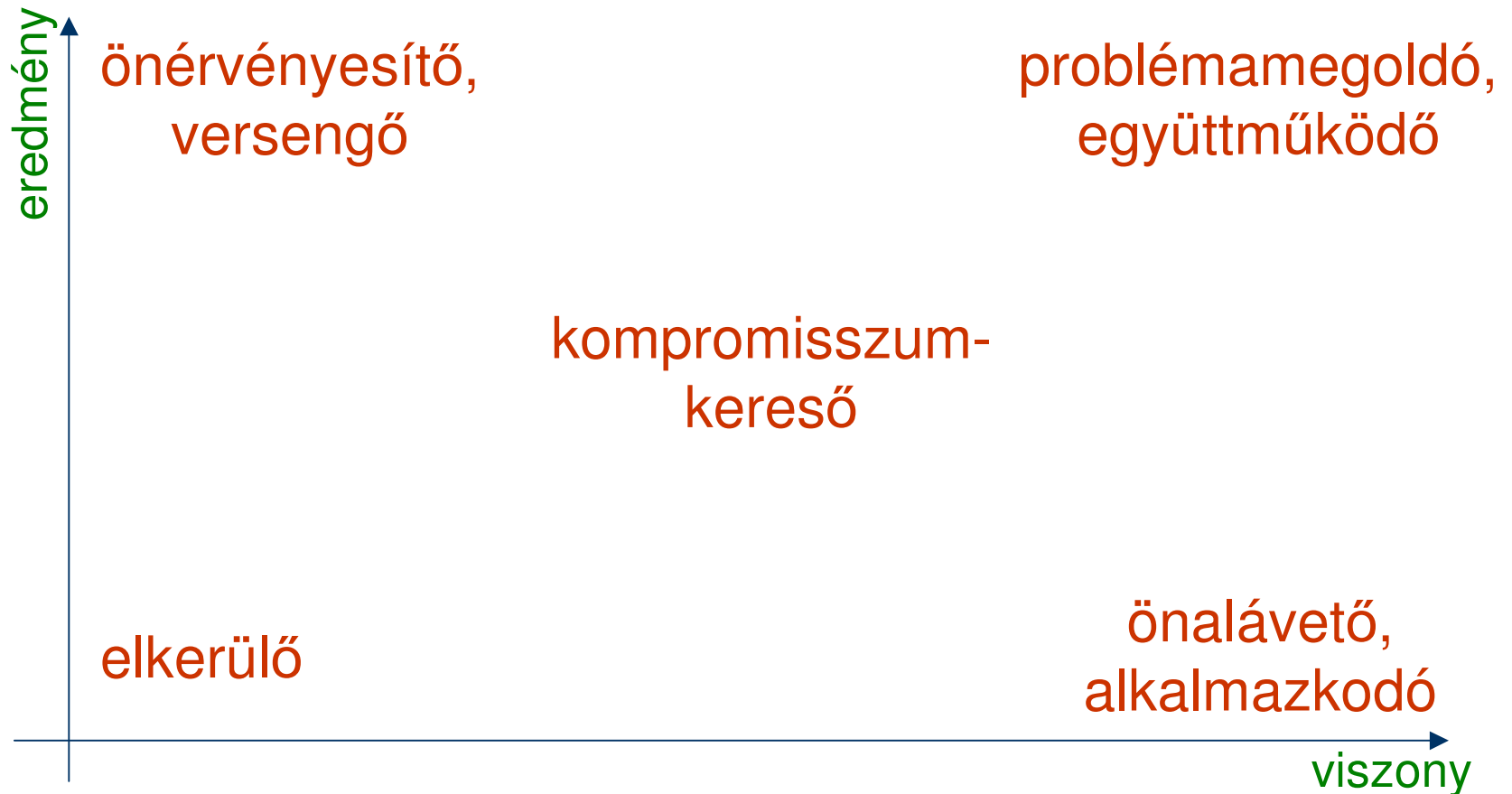
Konfliktusok forrásai

agresszió, frusztráció
információ
érdek
érték
viszony
strukturális



Konfliktuskezelési stratégiák

www.kozeletre.hu





A konfliktushoz való hozzáállás



erőviszonyok

morális/etikai viszonyok

	szimmetrikus	aszimmetrikus
szimmetrikus	JÁTSZMÁS	KÖVETELŐZŐ
aszimmetrikus	KLASSZIKUS	FORRADALMI



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.



A beavatkozás módja

autoriter

az erősebb győz



demokratikus

keretet teremtünk a
szimmetrikus
párbeszédhez

laissez-faire

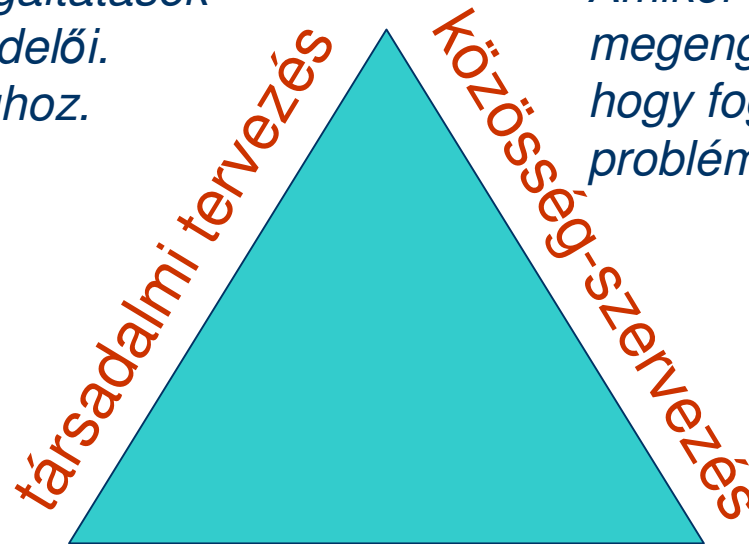
csak végszükség esetén avatkozunk be



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.



Lehetőségek

www.kozeletre.hu

élethelyzet

Tréningek
zárt csoport, személyiség-
fejlesztés

Fórum-technikák
nyilvános, vannak keret-
szabályai, célracionális

Szimulációs gyakorlatok

**Direkt panaszkezelő
rendszerek,
Civil technikák**

rendszer szemlélet



Ami segíthet...

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



Közéletre Nevelésért Alapítvány



info@kozeletre.hu

www.kozeletre.hu