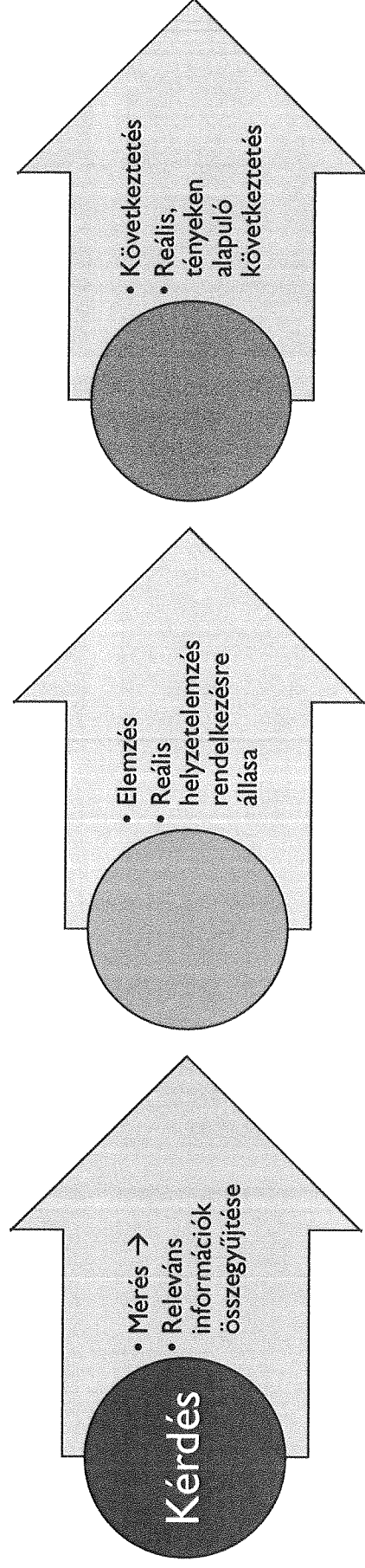


# A KÉRDEZÉSTECHNIKA ESZKÖZTÁRA

Mi a kérdés? → egy (a logikai) gondolkodási folyamat első lépése (függetlenül attól, hogy a kérdést saját magamhoz intézem, vagy valaki máshoz)

A logikai gondolkodási folyamat sémája:



# A KÉRDEZÉS 10 ALAPSZABÁLYA

Beszéljünk nyíltan!

Teremtünk szemkontaktust!

Fogalmazzunk egyszerűen!

Használjunk egyszerű mondatstruktúrát!

Legyünk tömörek!

Koncentráljunk a tárgyra!

Ügyeljünk arra, hogy világos legyen a kérdés célja!

A kérdés legyen a helyzethez és a személyhez illő!

A kérdezés módja tükrözze a szándékunkat!

Tudnunk kell, mit kezdünk a válaszai!

# VÉLEMÉNY VS. MEGFIGYELÉS

## VÉLEMÉNY

A megfigyelés konkrét és amennyire lehet objektív, nem nagyon lehet belekötöni vagy nem egyetérteni vele.

Ez a szék barna és négy lába van, a szoba sarkában áll.

## MEGFIGYELÉS

A vélemény szubjektív, könnyen lehet nem egyetérteni vele

Ez a szék szép, kényelmes és pont jó helyen áll.

# FOGLALKOZTATÁSI NEHÉZSÉGEK

A foglalkoztatási nehézségek jó része a hátrányos helyzetből adódik, másik része a földrajzi elhelyezkedésből, a lakóhely munkaerőpiaci sajátosságaiból. Az előbbiek egy része képzéssel, mentorálással – ha nem is szüntethető meg, de – kezelhető. Utóbbi kezelésére településfejlesztési, foglalkoztatási, gazdaságfejlesztési programok indítására van szükség. Mi most az eső csoporttal foglalkozunk részletesebben, mert a másodikra kevés ráhatásunk van.

Az egyénből, helyzetéből fakadó foglalkoztatási nehézségek:

- Alacsony iskolázottság (vagy éppen túlképzettség)
- Alapkompetenciák hiánya
- Munkahelyi szocializáció hiánya
- Pályakezdő vagy éppen nyugdíj közeli helyzet
- Részleges vagy hosszantartó távollét az elsődleges munkaerőpiacról
- Rossz családi, szociális helyzet
- Elavult képzettség
- Digitális íráskészség hiánya

# BELLESZKEDÉSI TECHNIKÁK

Beilleszkedni nem csak munkahelyre, hanem bármilyen közösségbe kihívásokkal teli élethez, főként akkor, ha elsőre nem felismerhetőek a csoportkohéziós erők. Van néhány olyan apró lépés, amit megtehetünk annak érdekében, hogy ez a folyamat zökkenőmentesen történjen, esetleg rövidüljön.

Beilleszkedést segítő technikák:

- mentor kérése/választása
- informális rendezvényeken való részvétel
- közös hobbi/érdeklődési kör keresése
- közös informális/formális ismerősök keresése
- nyitott, empátikus kommunikációs technikák használata
- segítség felajánlása másoknak, tudásmegosztás

# KONFLIKTUSKEZELÉS

„Ha két ember mindig ugyanazon a véleményen van, akkor az egyikük felesleges”

(Churchill)

## Definíció

„Interakció, ahol a felek valamiben nem egyeznek, és ez legalább az egyik megkárosításához vezet”

Sérülhet: érdek, kapcsolat;

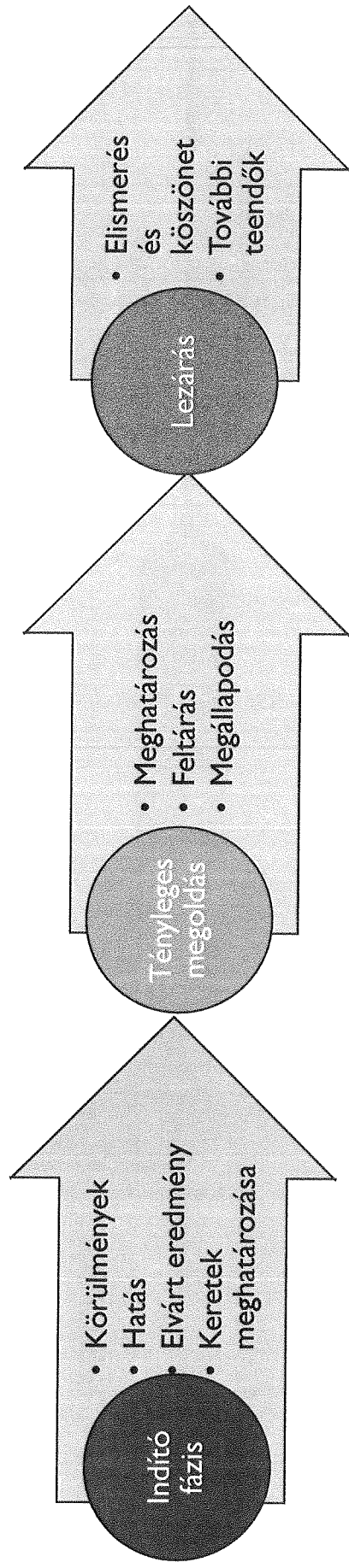
Megjelenhet: szükséglet, ami nem teljesült, igény, amit nem vettek figyelembe → érzelmekkel fejezzük ki

Pozitív érzelmek megjelenése a kommunikációban: teljesült egy szükséglet

Negatív érzelmek megjelenése a kommunikációban: nem teljesült egy szükséglet

***Olyan összeütközés, amelynek során igények, szándékok, vágyak, törekvések, érdekek, szükségletek, nézetek, vélemények, értékek kerülnek egymással szembe.***

# KONFLIKTUSKEZELÉS FOLYAMATA



# A KONFLIKTUSOK SZINTJEI

## TÁRGYILAGOS SZINT

## KAPCSOLATI SZINT

Számok

Tények

Adatok

Információk

Megfigyelések



Érzelmek

Igények

Kívánságok

Szükségletek

Értékek

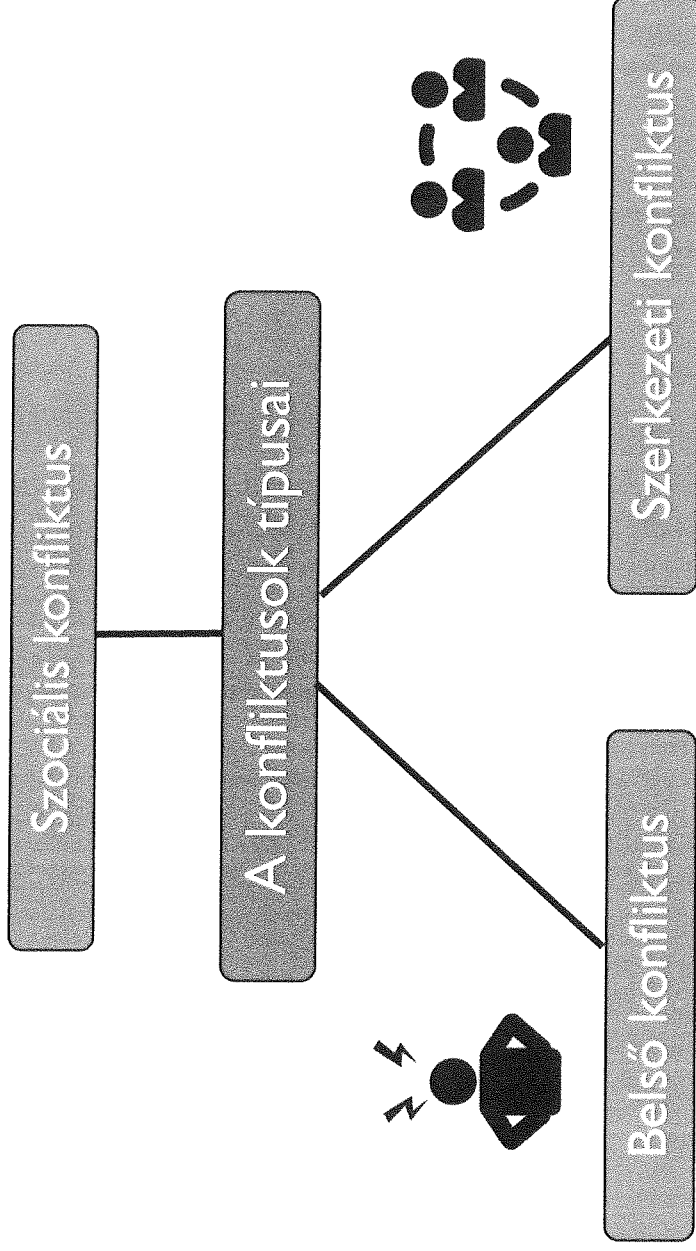


*Megnyilvánulások ezen a szinten:*

- Közlés módja
- Gesztusok
- Térhasználat
- Testtartás
- Hangejtés
- Mimika



# A KONFLIKTUSOK TÍPUSAI

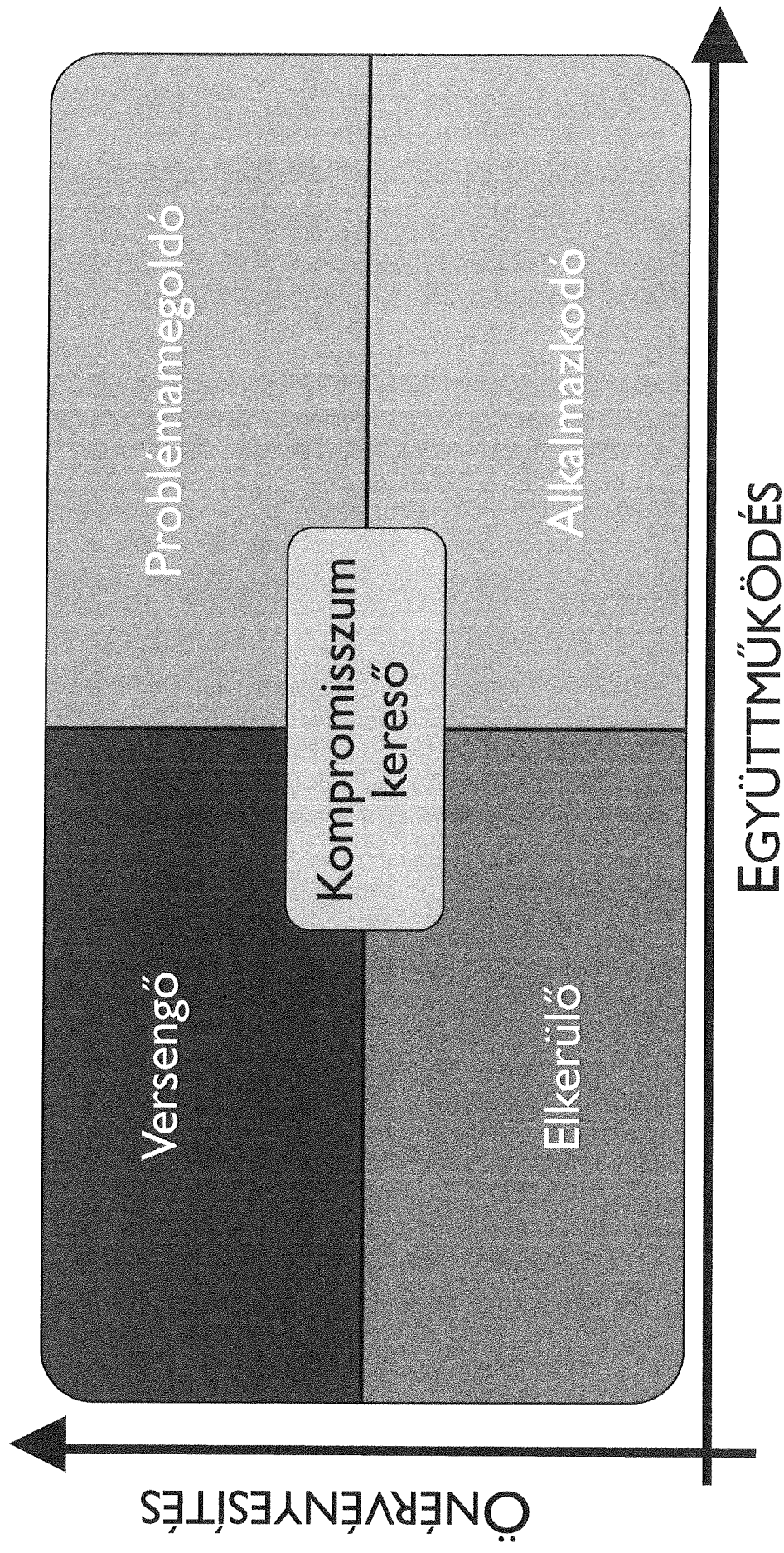


# KONFLIKTUSKEZELÉSI STRATÉGIÁK

- A konfliktuskezelési stratégiákat két szempont alapján határozzuk meg, osztjuk csoportokra:
- **1. a saját érdek érvényesítésének mértéke:** mennyire szeretném és mennyire vagyok határozott abban, hogy az én érdekem érvényesüljön? Mennyire vagyok rugalmas abban, hogy a másik érdekét is figyelembe vegyem? Csak az én céljaimat szeretném elérni, bármi áron, netán teljesen lemondok a céljaimról valami más teljesülésének érdekében? Tudom-e egy adott konfliktusban, hogy mi a saját érdekem, ezt verbalizálom-e, el tudom-e mondani és tudom-e képviselni? → **ÖNÉRVÉNYESÍTÉS**
- **2. az együttműködés, a másik érdekének figyelembe vételének mértéke:** mennyire vagyok együttműködő, kompromisszumkész? Mennyire vagyok hajlandó meghallgatni a másikat, mennyire tudok belehelyezkedni az ő helyzetébe? Mennyire vagyok hajlandó átfogalmazni, módosítani a saját céljaimat, és az oda vezető út megtalálásában mennyire vagyok partner? Meghallgatom-e a másik felet értő figyelemmel? → **EGYÜTTMŰKÖDÉS**

Az elmélet forrása: Thomas-Kilmann elmélete

# KONFLIKTUSKEZELÉSI STRATÉGIÁK

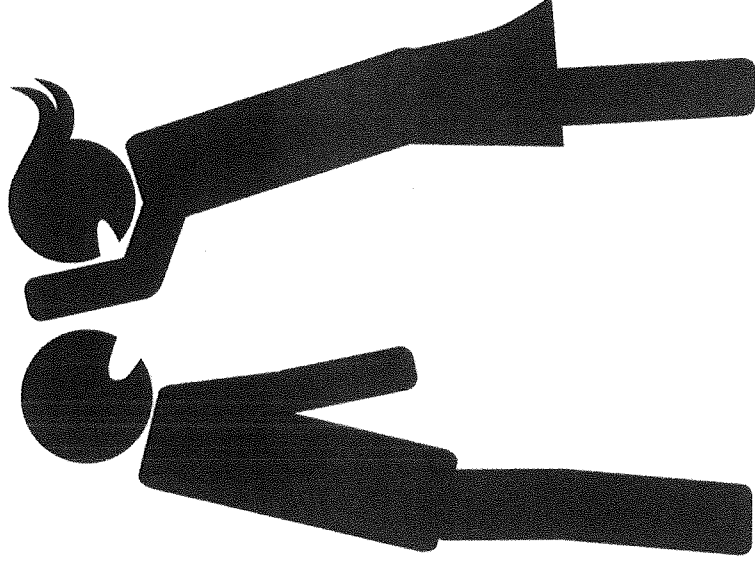


# A STRATÉGIÁK ÖSSZEFOGLALÁSA

- **Versengő:** erőorientált konfliktusmegoldási stratégia: érvel, vitatkozik, szankcionál, győzelemre tör anélkül, hogy a másik veszteségeit mérlegelné.
- **Alkalmazkodó:** a versengő ellentettje: feladja önnön álláspontját és elképzelését, érdekeit alárendeli a másik érdekeinek. Gyakran önfeláldozónak és önzetlennek tűnik.
- **Elkerülő:** elkerüli a nézetek ütközését, a konfliktust negligálja. Stratégiai a diplomatikus elhárítástól a visszavonuláson át a téma elnapolásáig terjednek.
- **Problémamegoldó:** mindent megtesz annak érdekében, hogy valódi győztes-győztes helyzet jöjjön létre. Gyekszik feltárni a konfliktus mögött meghúzódó, gyakran rejtett okokat, tényezőket. Lehetőséget teremt önmaga és a partner számára arra, hogy kreatív megoldást találjanak a helyzetre és mindketten tanulhassanak belőle.
- **Kompromisszumkereső:** mindkét fél számára elfogadható, közéletes megoldást keres.

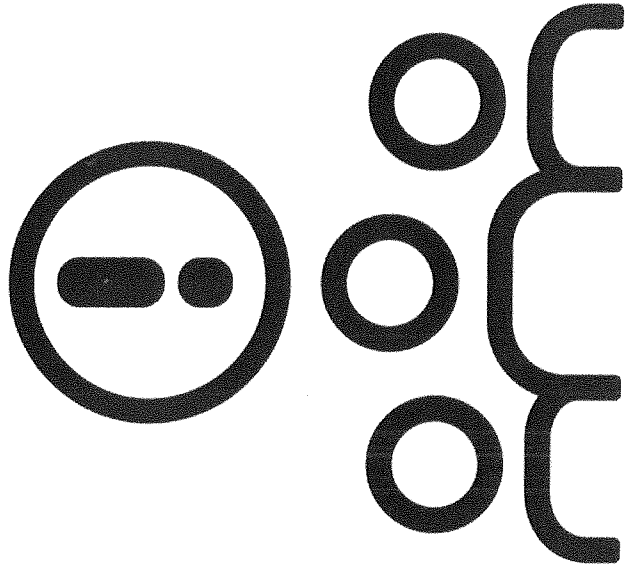
# VERSENGŐ

A versengés önérvényesítő és nem együttműködő magatartás. Az egyén saját szándékait érvényesíti a másik személy rovására. Ez hatalomorientált eljárás, a személy bármi olyan befolyásolási módot (meggyőző képességét, rangját, gazdasági szankciókat stb.) latba vet, ami megfelelőnek tűnik, hogy nyerő helyzetbe jusson. A versengés ugyanakkor jelentheti a „saját igazáért való kiállást”, a helyesnek vélt álláspont védelmét vagy egyszerűen a győzelemre való törekvést.



# PROBLÉMAMEGOLDÓ

Amit **problémamegoldóként** határoztunk meg, az mind az önérvényesítés, mind az együttműködés tengelyén magas pontszámot elérő személyek esetében igaz. Ez a reakció az elkerülés ellentéte. Magában rejti azt a törekvést, hogy a konfliktusban részt vevő felek együtt dolgozva találják meg azt a megoldást, amely megfelel mindkét fél szándékainak. Azt jelenti, hogy a felek beleássák magukat az adott problémába azzal a céllal, hogy az egyéni alapvető érdekeik feltárása után a közös érdekeiknek megfelelő alternatívákat keressenek. Az együttműködés lehet például egy nézetkülönbség mélyebb feltárása annak érdekében, hogy a felek egymás gondolatainak, érzéseinek megismerése révén okuljanak. Lehet valamilyen feltétel megteremtésére való szövetkezés, melynek hiánya az erőforrásokért való versengésre vagy konfrontációra készítetne és lehet törekvés egy személyek közötti probléma kreatív megoldására.



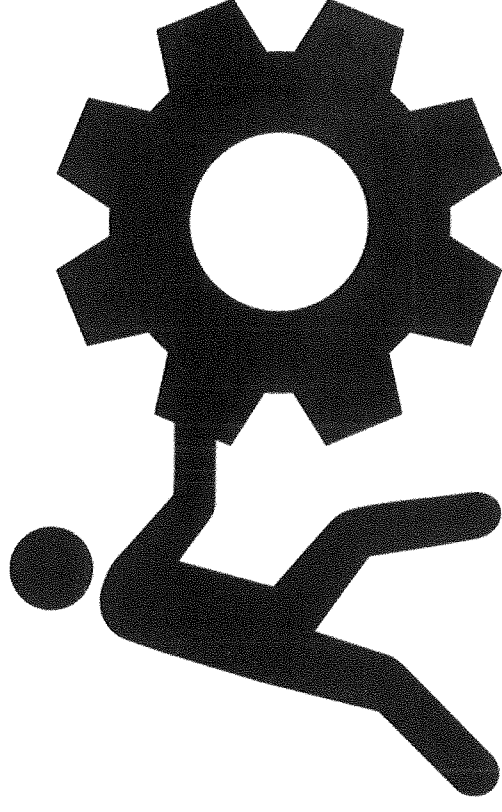
# KOMPROMISSZUMKERESŐ

A kompromisszumkeresés átmenet az önérvényesítés és az együttműködés között. A cél valamilyen kivitelezhető és kölcsönösen elfogadható megoldás megtalálása, amely részlegesen mind a két felet kielégíti. A kompromisszum középuton helyezkedik el a versengés és az alkalmazkodás között. A kompromisszumkereső többről mond le, mint a versengő, de kevesebből, mint az alkalmazkodó. Közvetlenebbül ragadja meg a kérdést, mint az elkerülő, de nem tárja fel olyan mélységig, mint a problémamegoldó. A kompromisszumkeresés „félúton való találkozást”, kölcsönös engedményeket vagy egy gyors áthidaló megoldás keresését jelenti.



# ELKERÜLŐ

Az elkerülés nem önérvényesítés és nem együttműködés. Az egyén nem követi közvetlenül sem a saját-, sem a másik személy szándékait. Az elkerülés öltheti diplomatikus kitérés formáját is, egy kérdés kedvezőbb időpontra való halasztását vagy egyszerűen visszahúzódot egy fenyegető helyzettől.





# ALKALMAZKODÓ

Az **alkalmazkodás** együttműködés, de nem önérvényesítés. A versengés ellentéte. Az egyén lemond saját szándékairól azért, hogy a másik szándékai érvényesülhessenek. Bizonyos önfeláldozás van ebben az eljárásban. Az alkalmazkodás öltheti az önzetlen nagyvonalúság vagy jótekonyság formáját, lehet a másiknak való kényszerű engedelmesség vagy lehet egyszerűen csak a másik szempontjának elfogadása.

